

# Guide de l'utilisateur

Catalogue d'offres infonuagiques

Solutions d'infonuagique privée

## Table des matières

Table des matières .....	2
Historique des modifications.....	3
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. Portée des solutions d'infonuagique privée.....	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 .....	9
3.3. ÉTAPE 3 : Établir une liste d'offres conformes aux besoins.....	10
3.4. ÉTAPE 4 : Déterminer le choix le plus avantageux.....	12
3.5. ÉTAPE 5 : Conclure un contrat spécifique.....	14
4. GESTION CONTRACTUELLE .....	18
4.1. Publier les renseignements relatifs au contrat spécifique ( <i>pour les MO assujettis au RCTI</i> ) .....	18
4.2. Se préparer à l'entrée.....	18
4.3. Gérer et assurer la gouvernance de son contrat spécifique.....	19
4.4. Payer les frais de gestion d'ITQ.....	19
4.5. Modifier le contrat spécifique .....	19
4.6. Communiquer avec le Courtier.....	20
4.7. Partager son expérience avec d'autres organisations.....	20
4.8. Régler les différends et gérer les litiges avec le fournisseur .....	21
4.9. Évaluer le rendement du fournisseur .....	21
4.10. Annuellement.....	21
4.11. À la fin du contrat spécifique ( <i>pour les MO assujettis au RCTI</i> ) .....	21
4.12. Se préparer à la transition à la sortie.....	21
4.13. Traiter les documents relatifs au contrat spécifique .....	23
5. FOIRE AUX QUESTIONS.....	24
6. CONTACTS .....	30

**Historique des modifications**

Date	Modifications
2021-07-22	Création du guide

## 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.

### **Offre infonuagique (ou offre) :**

Une offre infonuagique d'un fournisseur composée de la solution infonuagique, de l'assistance technique, de services gérés, ainsi que d'activités d'entrée et d'activités de transition à la sortie.

## **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. Portée des solutions d'infonuagique privée**

Le présent guide de l'utilisateur se concentre spécifiquement sur les solutions d'infonuagique privée destinées à être implantées dans les centres de traitement du client.

Elles sont composées des fonctions suivantes :

- Solutions d'infrastructure-service (IaaS) en mode libre-service:
  - Portail web en mode libre-service
  - Calcul et traitement (Linux et Windows) partagé et dédié
  - Réseau
  - Stockage
  - Identités
  - Pare-feu virtuels et micro-segmentation des réseaux
  - Chiffrement des données et des serveurs virtuels
  - Réplication de données
  - Reprise après sinistre
    - Orchestration de la reprise pour les abonnés

- Outillage d'exploitation du nuage
  - Cloisonnement entre les abonnés
  - DHCP, NTP, Balancement de charge et DNS
  - Journalisation
  - Suivi et historique de consommation permettant aux abonnés une saine gestion de leurs coûts
- Pour les solutions offrant du PaaS en supplément, plusieurs services PaaS en mode libre-service parmi les suivants peuvent être offerts :
    - Conteneur en tant de service CaaS
    - Bases de données en tant de service dBaaS
    - Applications en tant que service aPaaS
    - Développement d'applications en tant que service adPaaS
    - Traitement sans serveur (serverless) ou fonction en tant que service FaaS
    - Autres services PaaS pertinents

En plus de l'assistance technique, les services gérés suivants sont inclus :

- Livraison et installation des équipements sur le site du client
- Application des mises à jour du matériel et des logiciels à distance
- Remplacement des pièces matérielles sur le site du client
- Surveillance des défaillances matérielles à distance et l'accès à ces données de surveillance par le client

Des dispositions d'entrée, de sortie ainsi que du matériel de formation sont prévus.

Tous autres services professionnels sont exclus.

## 2.4. Clientèle admissible

Les ministères et organismes publics visés au [Décret 596-2020 du 10 juin 2020](#) qui utiliseront l'infonuagique privée dans le cadre du Programme de consolidation des centres de traitement de l'informatique (PCCTI) devront obligatoirement utiliser l'offre de service de [nuage gouvernemental](#) d'ITQ. Par conséquent, cette clientèle n'est pas admissible à conclure un contrat spécifique pour l'acquisition d'une solution d'infonuagique privée par l'entremise de l'offre de service du Courtier en infonuagique.

La clientèle visée par les offres d'infonuagique privée publiées au Catalogue est donc composée principalement d'ITQ pour ses propres besoins et pour ceux du Programme, ainsi que de la clientèle non visée par le Programme désignée par la présidente du Conseil du Trésor en vertu de l'article 6 de la Loi sur Infrastructures technologiques Québec (chapitre I-8.4).

La liste des organisations admissibles aux offres de services d'ITQ peut être consultée en suivant [ce lien](#).

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.



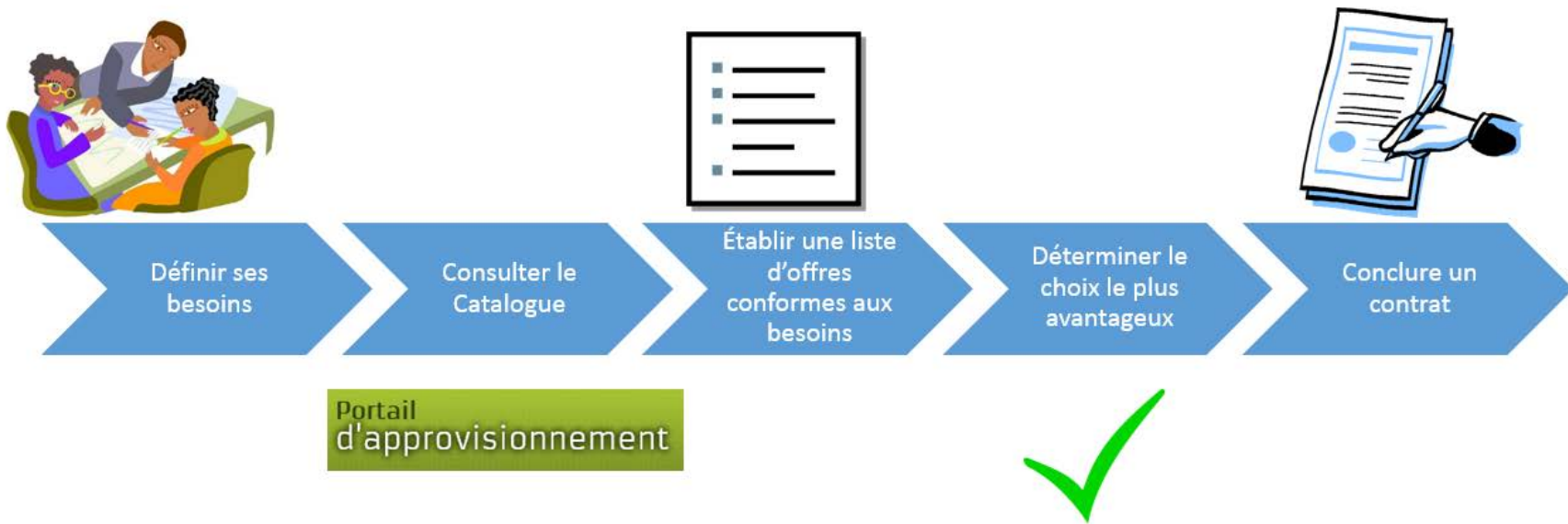
Nonobstant les informations contenues dans le présent guide, les organisations sont responsables de **respecter toutes les dispositions auxquelles elles sont assujetties**, notamment en ce qui concerne la façon dont doit se faire le choix de l'offre ou des offres infonuagiques.

## 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.
- 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.





### 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 ?
- 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 ?
- Est-il acceptable ou non que la solution choisie conserve **un lien avec l'infonuagique publique** (bien vérifier les caractéristiques de chaque solution au catalogue) ?
- 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 ?
- Désirez-vous opter pour une location ou un achat ?
- 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, etc.) ?
- 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.

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, les modalités de prix, toutes 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. La **mise à jour des autres caractéristiques** des offres comme des conditions contractuelles applicables 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@itq.gouv.qc.ca](mailto: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. Celle-ci peut être consultée dans la fiche du fournisseur.

- Formulaire d'engagement de responsabilité : 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 services. 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, afin de respecter la portée de la qualification décrite à l'article 2.3, les contrats spécifiques ne peuvent porter que sur une solution d'infonuagique privée correspondant à la configuration minimale identifiée par le Courtier dans la fiche du fournisseur ou sur des composants permettant la bonification d'une solution d'infonuagique privée acquise par l'entremise de l'offre de service du Courtier en infonuagique.

### 3.3.2. Obtenir l'approbation du Centre d'expertise en infonuagique (CEI) sur les orientations infonuagiques (*pour ITQ seulement*)

Le CEI a le mandat de valider et d'approuver les livrables cibles de migration 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@itq.gouv.qc.ca](mailto:info.ccti@itq.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. Les bancs d'essai sont disponibles uniquement à distance, et non dans les CTI des clients. 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

***Pour ITQ seulement :** Le requérant doit contacter le Courtier en infonuagique pour se voir assigner un conseiller en acquisition pour l'accompagner dans sa démarche d'acquisition.*

### 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 consulter le configurateur du fournisseur référé par lien Web dans la « Fiche du fournisseur ». De plus, il convient de contacter la personne-ressource du fournisseur identifiée dans la fiche du fournisseur pour vous assurer de l'adéquation entre vos besoins et votre sélection de composants qualifiés.

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.

Au terme de cette démarche, le fournisseur devra vous fournir une soumission de prix indiquant clairement les composants qualifiés pouvant répondre à votre besoin, ainsi que les prix applicables au contrat.

- 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.

Après avoir obtenu la soumission de prix du fournisseur, il faut transmettre celle-ci au Courtier pour une validation du respect de la portée de la qualification.

#### 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 ITQ seulement*)

Le CEI intervient pour valider l'adéquation des besoins sur le plan technique aux caractéristiques des solutions, afin de s'assurer que la solution choisie soit la meilleure solution 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@itq.gouv.qc.ca](mailto:info.ccti@itq.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 financière (*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 au sein 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 les autorisations nécessaires.



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 ITQ, avoir obtenu la validation du CEI (réf. 3.4.3) ;
- ✓ Avoir choisi le fournisseur et la solution ;
- ✓ Avoir obtenu la soumission de prix du fournisseur et l'avoir fait valider par le Courtier pour assurer le respect de la portée de la qualification (réf. 3.4.1);
- ✓ 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.

Le Courtier doit s'assurer que ces préalables ont bien été réalisés avant la rencontre de démarrage.

Pour ce faire, vous pourriez être convoqué par le Courtier pour une brève discussion par visioconférence avant la rencontre de démarrage.

Objectifs de la rencontre de démarrage :

- 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 et de la solution choisi.
2. Le Courtier contacte le client pour lui préciser les informations à fournir en préparation de la rencontre.

3. Le Courtier reçoit les informations du client en lien avec les préalables et en effectue la validation.
4. Le Courtier convoque une rencontre de démarrage par visioconférence 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 ;
  - Validation de la stratégie d'acquisition, notamment :
    - L'identification de la solution retenue;
    - 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.
5. Le client valide l'admissibilité administrative du fournisseur comme prévu au contrat. Pour ITQ seulement, le Courtier réalise cette étape.
  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 contrat est transmis au client pour signature.
  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 4.13.

## **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 d'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 les données.

Les services professionnels requis, le cas échéant, en supplément aux activités et aux services gérés prévus 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, de migration, d'intégration 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.

#### **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 composants qualifiés par le Courtier ;
- Suivre sa consommation en lien avec le montant prévu au contrat ;
- Suivre le respect des conditions contractuelles par le fournisseur ;
- 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 d'ITQ**

Les prix des fournisseurs excluent les frais de gestion du Courtier. Se référer à la [tarification](#) 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 comme 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 pourrait demander à la clientèle sa rétroaction concernant la performance du fournisseur, en vue de préparer sa rencontre de rétroaction annuelle avec le fournisseur.

#### **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, de migration, d'intégration 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.

#### 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 <sup>1</sup>	7 ans suivant la fin du contrat	<b>Dans les 5 jours ouvrables suivant la signature par les parties</b>	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 <sup>2</sup>	7 ans suivant la fin du contrat	<b>Dans les 5 jours ouvrables suivant la signature par les parties</b>	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	<b>Dans les 5 jours ouvrables suivant la signature par le dirigeant d'organisme</b>	Courriel	Gestion de la performance Amélioration continue
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
Communications 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

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

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

## 5. FOIRE AUX QUESTIONS

- **Nous sommes une organisation visée par le décret 596-2020 portant sur le Programme de consolidation des centres de traitement de l'informatique (PCCTI), pouvons-nous conclure un contrat par l'entremise de l'offre de service du Courtier en infonuagique pour une solution d'infonuagique privée ?**

La seule organisation visée au [Décret 596-2020 du 10 juin 2020](#) pouvant conclure des contrats par l'entremise de l'offre de service du Courtier pour des solutions d'infonuagique privée est ITQ.

Les autres ministères et organismes publics visés au [Décret 596-2020 du 10 juin 2020](#) qui devront utiliser l'infonuagique privée dans le cadre du PCCTI devront plutôt recourir à l'offre de service de [nuage gouvernemental](#) d'ITQ.

- **Pouvons-nous faire un contrat pour uniquement certains composants en particulier comme des commutateurs ou des systèmes de disques ?**

Afin de respecter la portée de la qualification de solutions d'infonuagique privée décrite à l'article 2.3, les contrats spécifiques ne peuvent porter que sur une solution d'infonuagique privée correspondant à la configuration minimale identifiée par le Courtier dans la fiche de chaque fournisseur ou sur des composants permettant l'évolution d'une solution d'infonuagique privée précédemment acquise par l'entremise de l'offre de service du Courtier en infonuagique.

Le Courtier s'assure du respect de la portée de la qualification en validant les soumissions de prix transmises par les fournisseurs aux clients, avant de débiter la préparation des contrats. De plus, le client s'engage aussi à respecter cette portée en signant l'engagement de responsabilité de la clientèle lors de la signature du contrat.

- **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 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 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).

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, en supplément de ce qui est prévu aux offres ?**

Non, puisqu'ils étaient exclus de la qualification, ils devront faire l'objet d'un autre contrat.

ITQ 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. Veuillez vous référer à l'article « Responsabilités » de l'entente-cadre pour connaître le partage de responsabilités entre la clientèle, le fournisseur et le Courtier.

- **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.

- **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 que la portée des services prévus 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 ITQ seulement : Le CEI du PCCTI peut également aider pour répondre à certaines questions de nature technique.

- **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.

- **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 client peut faire le choix de la solution en fonction de ses propres besoins en matière de sécurité de l'information. Il convient donc d'analyser les caractéristiques de chaque solution à cet égard.

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.

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

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.

- **Est-ce le Courtier 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 d'ITQ pour le Courtier en infonuagique, ils sont facturés directement au client par ITQ en une seule fois, à la suite de la signature du contrat. La tarification peut être consultée [ici](#).

- **Un fournisseur me demande de lui transmettre des documents publiés au Catalogue d'offres infonuagiques, est-ce que je peux le faire ?**

Non, les documents publiés au Catalogue d'offres infonuagiques sont confidentiels et leur accès est réservé aux clients abonnés au Portail d'approvisionnement. Donc, il ne faut pas les transmettre à un fournisseur qui en fait la demande.

## 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"> <li>➤ Le Catalogue d'<b>offres infonuagiques</b></li> <li>➤ Le processus d'acquisition</li> <li>➤ La protection des renseignements personnels</li> <li>➤ Les conditions contractuelles</li> <li>➤ La qualification des offres</li> <li>➤ La qualification des prestataires de services</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Courtier en infonuagique</b>            Infrastructures technologiques Québec</p> <p style="text-align: center;"><a href="mailto:courtier.infonuagique@itq.gouv.qc.ca">courtier.infonuagique@itq.gouv.qc.ca</a></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"> <li>➤ Encadre, guide et soutien les OP tout au long du Programme</li> <li>➤ Diffusion de documents (architectures génériques, guides de configuration, bonnes pratiques, etc.)</li> <li>➤ 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</li> <li>➤ Validation des analyses de sécurité et des justifications de ne pas utiliser l'infonuagique publique</li> <li>➤ Validation et approbation des aspects techniques des documents produits dans le cadre du processus d'acquisition (définition des besoins, justification, etc.)</li> <li>➤ Accompagnement lors des échanges avec les fournisseurs</li> <li>➤ 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.)</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Centre d'expertise en infonuagique</b>            Infrastructures technologiques Québec</p> <p style="text-align: center;"><a href="mailto:info.ccti@itq.gouv.qc.ca">info.ccti@itq.gouv.qc.ca</a></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Les <b>accès au Portail d'approvisionnement</b> (utilisateurs de faisant par partie d'ITQ)</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Service à la clientèle</b>            Centre d'acquisition gouvernemental</p> <p style="text-align: center;">Québec : 418 643-5438            Sans frais : 1 888 588-5438            Courriel : <a href="mailto:ser.clientele@cag.gouv.qc.ca">ser.clientele@cag.gouv.qc.ca</a></p>