

Guide de l'utilisateur

Catalogue d'offres infonuagiques

Services professionnels

Table des matières

1.	DÉFINITION DES TERMES	4
2.	GÉNÉRALITÉS.....	5
2.1.	Rôle du Courtier en infonuagique d'ITQ	5
2.2.	Rôle du Catalogue d'offres infonuagiques.....	5
2.3.	Catégories de services disponibles.....	5
2.4.	Clientèle admissible	5
2.5.	Avantages d'utiliser le Catalogue d'offres infonuagiques.....	6
3.	PROCESSUS D'ACQUISITION	7
3.1.	ÉTAPE 1 : Définir ses besoins	7
3.2.	ÉTAPE 2 : Consulter le Catalogue.....	8
3.3.	ÉTAPE 3 : Établir une liste de prestataires de services pouvant répondre aux besoins.....	9
3.4.	ÉTAPE 4 : Déterminer le choix le plus avantageux.....	10
3.5.	ÉTAPE 5 : Conclure un contrat spécifique.....	11
4.	GESTION CONTRACTUELLE.....	13
4.1.	Publier les renseignements relatifs au contrat spécifique (<i>pour les M/O assujettis au RCTI</i>).....	13
4.2.	Payer les frais de gestion à ITQ.....	14
4.3.	Modifier le contrat spécifique.....	14
4.4.	Communiquer avec le Courtier	14
4.5.	Partager son expérience avec d'autres organisations.....	15
4.6.	Régler les différends et gérer les litiges avec le prestataire.....	15
4.7.	Évaluer le rendement du fournisseur	15
4.7.1.	Annuellement.....	15
4.7.2.	À la fin du contrat spécifique (<i>pour les M/O assujettis au RCTI</i>).....	15
4.8.	Traiter les documents relatifs au contrat spécifique.....	16
5.	FOIRE AUX QUESTIONS.....	17
6.	CONTACTS.....	20

Historique des modifications

Date	Modifications	Responsable
2020-06-26	<ul style="list-style-type: none"> • Ajout de nouvelles qualifications dans l'offre de service • Ajout d'un élément à l'article 2.3 • Ajout d'un élément à l'article 3.3.3 	
2020-09-01	<ul style="list-style-type: none"> • Modifications des mentions par rapport au Centre de services partagés du Québec (CSPQ) pour Infrastructures technologiques Québec (ITQ) 	
2020-12-21	<ul style="list-style-type: none"> • Modification de l'article 3.1 • Modification de l'article 3.4.3 • Modification de l'article 3.5 	
2020-12-29	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour de la forme et corrections grammaticales 	Josée Létourneau
2021-04-30	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour de l'article 2.3 • Mise à jour de l'article 2.4 • Mise à jour de l'article 3.1 • Mise à jour de l'article 3.2 • Mise à jour de l'article 3.5 • Mise à jour de l'article 4.2 	
2021-07-14	<ul style="list-style-type: none"> • Ajout d'éléments dans la Foire aux questions 	
2021-11-02	<ul style="list-style-type: none"> • Ajout d'un élément à l'article 2.4 • Modification d'un élément à l'article 3.1 • Ajout d'un élément à l'article 3.3.3 • Ajout d'un élément à l'article 3.3.4 • Modification de l'encadré à l'article 3.4.3 • Précision d'éléments à l'article 3.5 • Précision d'éléments à l'article 4.3 • Ajout d'éléments dans la Foire aux questions • Mise à jour de la forme et corrections grammaticales 	

1. DÉFINITION DES TERMES

Catalogue d'offres infonuagiques (ou Catalogue) :

Le moyen que prend le Courtier pour rendre disponibles à la clientèle des informations relatives aux prestataires de services et à leurs services.

Contrat spécifique (ou contrat) :

Un contrat pour l'acquisition de services conclu entre un client et un prestataire de services.

Courtier en infonuagique (ou Courtier) :

Infrastructures technologiques Québec (ITQ) 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 services, ainsi que les contrats spécifiques à conclure entre les prestataires de services et la clientèle.

Prestataire de services infonuagiques (ou prestataire) :

Une personne morale de droit privé, une société en nom collectif, en commandite ou en participation ou une personne physique qui exploite une entreprise individuelle.

2. GÉNÉRALITÉS

2.1. Rôle du Courtier en infonuagique d'ITQ

Infrastructures technologiques Québec (ITQ) dans son rôle de Courtier en infonuagique. Le Courtier agit à titre de facilitateur pour l'acquisition de solutions infonuagiques, ainsi que pour l'acquisition de services professionnels pour la mise en œuvre de ces solutions. En ce qui concerne les services professionnels, il a comme principales fonctions de :

- Qualifier des prestataires de services infonuagiques ;
- Conclure des ententes-cadres avec les prestataires ;
- Rendre disponibles des informations sur les prestataires de services infonuagiques qualifiés 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 prestataires 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 prestataires de services infonuagiques qualifiés. C'est un Catalogue en ligne accessible par le biais du Portail d'approvisionnement à l'adresse suivante :

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

2.3. Catégories de services disponibles

Les qualifications des prestataires de services portent sur les cinq (5) catégories suivantes :

- Migration et intégration de solutions infonuagiques d'outils de collaboration et de bureautique ;
- Migration et intégration de solutions infonuagiques IaaS, PaaS et SaaS reliées ;
- Migration et intégration de solutions infonuagiques SaaS (outils de sécurité infonuagiques) ;
- Analyse préliminaire ;
- Gestion du changement.

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 prestataire qui est partie à une entente-cadre conclue avec le Courtier :

1. Les organismes publics visés à l'article 2 de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement (chapitre G-1.03).

2. Toute autre personne ou toute autre entité désignée par le président du Conseil du trésor en vertu de l'article 6 de la Loi sur Infrastructures technologiques Québec (I-8.4).

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 commencer ses démarches auprès des prestataires de services qualifiés. Pour ce faire, veuillez consulter le [lien](#) des organismes publics et autres entités admissibles.



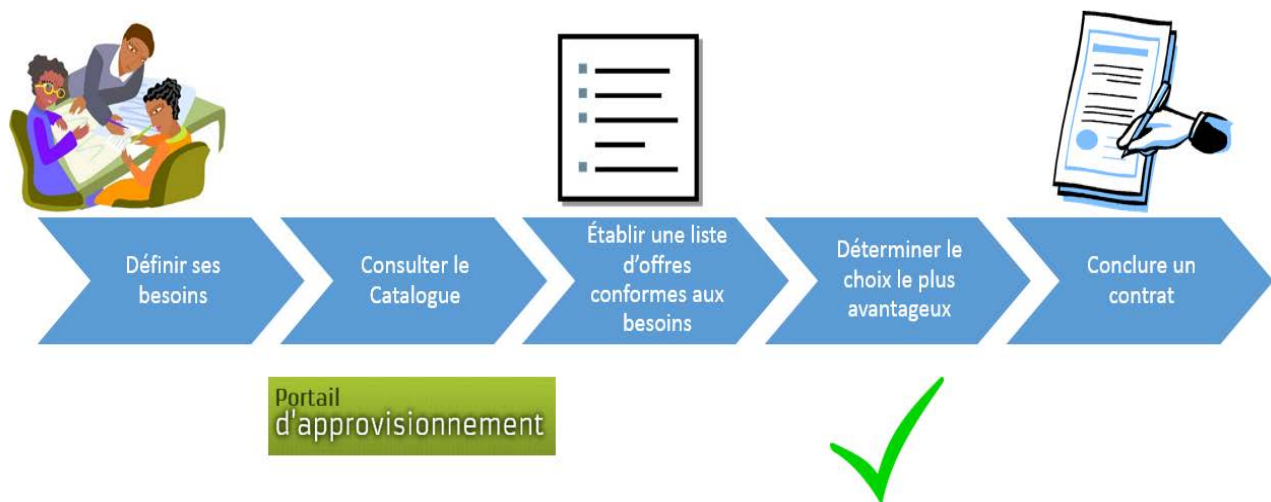
Nonobstant les informations contenues dans le présent guide, les organisations sont responsables de **respecter toutes les dispositions auxquelles elles sont assujetties**, notamment en ce qui concerne la façon dont doit se faire le choix du prestataire de services.

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

- Un processus d'acquisition simplifié :
 - Le Courtier a conclu des ententes-cadres avec les prestataires au bénéfice de sa clientèle.
 - La clientèle conclut elle-même un contrat spécifique de gré à gré avec un prestataire 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, fournit un gabarit de demande de prix et prépare le contrat de la clientèle à partir du gabarit de contrat prévu à cet effet.
- Un suivi centralisé de la performance des prestataires : Le Courtier assure un suivi centralisé de la performance des prestataires 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.

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

À partir du gabarit de demande de prix disponible au Catalogue, définissez les éléments requis pour adresser votre demande aux prestataires de services, notamment les suivants :

- Quelle est la durée désirée pour votre contrat ?
- Quel est votre échéancier de projet ?
- Quel est le mode de rémunération le plus approprié à votre contrat, le taux horaire ou le prix forfaitaire ? Vous pouvez consulter l'*Abécédaire des MP* dans la section [SERVICES-CONSEILS](#) sur l'extranet des marchés publics du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) pour connaître les pratiques recommandées.
- Quel est votre contexte technologique (environnement actuel, situation cible) ?
- Quels sont les activités et biens livrables à réaliser ?
- Quel sera le partage de responsabilités entre vous et le prestataire de services ?
- Quelles seront les modalités de paiement et les pénalités à appliquer, le cas échéant ?
- Le Catalogue est-il le véhicule d'acquisition approprié pour répondre à vos besoins ? Dans le cas contraire, il sera possible d'utiliser un processus d'acquisition standard.

Nous vous conseillons de communiquer avec vos services d'acquisition pour vous soutenir dans votre définition des besoins et pour obtenir les autorisations nécessaires à la conclusion de votre contrat. En effet, en plus de l'autorisation financière et de l'autorisation du dirigeant concernant le choix du prestataire, le cas échéant, d'autres autorisations pourraient être nécessaires comme une consultation syndicale et l'autorisation en vertu de la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs (LGCE). Par ailleurs, ils pourront vous conseiller sur des éléments de la demande de prix en lien avec votre acquisition.

À des fins de partage de connaissances au sein de la clientèle, des informations sur les contrats conclus par la clientèle sont publiées au Guide d'achat sur le Portail d'approvisionnement, à la section « Prix et caractéristiques du produit ou service », dans le document intitulé « liste des contrats spécifiques conclus ». Il vous est possible, pour certains contrats, de communiquer avec des personnes-ressources.

Pour les ministères et organismes (M/O) visés par le [Programme de consolidation des centres de traitement informatique \(PCCTI\)](#) : Vous pouvez contacter le [Centre d'expertise en infonuagique](#) (CEI) qui peut vous accompagner dans les aspects technologiques, applicatifs et sécurité en matière d'infonuagique. Pour plus d'information, vous référer à la section 6 « CONTACTS ».

3.2. ÉTAPE 2 : Consulter le Catalogue

Le Catalogue est disponible sur le Portail d'approvisionnement.

Le présent guide de l'utilisateur et le tableau synthèse des prestataires de services sont disponibles dans le Catalogue.

Le tableau synthèse des prestataires contient notamment la liste des prestataires de services qualifiés pour chaque catégorie de services, les informations sur leurs partenariats ainsi que les coordonnées pour les contacter.

De plus, dans la rubrique « Prix et caractéristiques du produit ou service » du Guide d'achat, veuillez prendre en considération les éléments suivants :

- Gabarit de demande de prix : Il est recommandé de l'utiliser pour élaborer sa description de besoins pour demander un prix aux prestataires de services. Il a été élaboré conjointement avec les prestataires de services et est mis à jour par le Courtier.
- 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. Il est générique pour tous les prestataires.
- 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.
- Entente-cadre : Elle présente notamment le partage de responsabilités entre le prestataire, la clientèle et le Courtier lors du processus d'acquisition et en cours de gestion contractuelle.

Notez qu'aucun élément présenté 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 catégories de services présentées dans le tableau synthèse des prestataires.

3.3. ÉTAPE 3 : Établir une liste de prestataires de services pouvant répondre aux besoins

À cette étape, la clientèle peut établir, sur la base de ses propres besoins, une liste restreinte de prestataires à laquelle elle transmettra par la suite sa demande de prix.



Quoique la clientèle puisse elle-même choisir les prestataires auxquels elle transmettra sa demande de prix, elle doit en tout temps assurer **un traitement intègre et équitable** des prestataires. Les décisions relatives au fait de ne pas considérer un prestataire doivent donc être dûment documentées, de façon objective.

3.3.1. Informations disponibles au Catalogue

À partir des informations indiquées au tableau synthèse des prestataires, identifier premièrement les prestataires de services qui offrent des services pour la ou les catégories qui vous intéressent. Notez qu'il est possible d'inclure une (1) ou plusieurs catégories de services dans un même contrat spécifique.

3.3.2. Informations obtenues auprès des prestataires

Il convient de communiquer avec les prestataires de services figurant sur votre liste préliminaire pour leur faire part de votre besoin, avant même de leur envoyer la demande de prix. Cette démarche est même obligatoire si le mode de rémunération forfaitaire est souhaité par votre organisation.

Il sera ainsi possible de s'assurer de l'adéquation entre la définition de votre besoin, notamment votre échéancier, l'expertise et la capacité de réalisation des prestataires. Les prestataires pourront également vous orienter sur les éléments à inclure à votre demande de prix pour obtenir le prix le plus juste possible.

Il est recommandé de poser les mêmes questions à tous les prestataires contactés et de conserver leurs réponses écrites pour documenter votre dossier. Une préparation préalable à la communication avec les prestataires est donc requise.

3.3.3. Préparer la demande de prix à fournir aux prestataires de services

À partir du gabarit de demande de prix disponible au Catalogue, compléter la demande de prix à envoyer aux prestataires de services retenus. Il est recommandé d'utiliser ce gabarit puisque les sections ainsi que les éléments à y inclure ont été élaborés avec le Courtier et les prestataires de services. Toutefois, un document interne à votre organisation qui comprend les mêmes dispositions pourrait être utilisé pour la demande de prix.

Il est important d'être rigoureux dans l'élaboration de la demande de prix, surtout dans le cas d'un mode de rémunération forfaitaire.

À cette étape, lorsque votre demande de prix est presque finalisée, le Courtier doit valider celle-ci pour confirmer qu'elle est en adéquation avec les portées des qualifications sélectionnées et autoriser son envoi aux prestataires.

Il est à noter que les meilleures pratiques veulent que la définition du besoin puisse être répondue par un minimum de trois (3) prestataires afin d'assurer une saine concurrence.

3.3.4. Envoyer la demande de prix aux prestataires sélectionnés

Lorsque votre demande de prix est prête et que vous avez obtenu l'autorisation du Courtier par rapport à sa conformité, vous devez envoyer celle-ci par courriel aux prestataires de services retenus afin de pouvoir conserver une preuve de la date d'envoi. Le courriel de la personne à contacter chez les prestataires de services est indiqué dans le tableau synthèse des prestataires.



En vertu de l'entente-cadre, il est à noter que le prestataire de services est tenu de répondre à la demande de prix à l'intérieur d'un **délaï maximal de 10 jours ouvrables suivant la réception de la demande de prix.**

3.4. ÉTAPE 4 : Déterminer le choix le plus avantageux

3.4.1. Analyser les soumissions reçues des prestataires

Prendre connaissance des soumissions reçues des prestataires. Assurez-vous que le prestataire a bien compris votre besoin et qu'il a inclus dans sa soumission tous les éléments de votre demande de prix.

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

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

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

En vertu de l'article 48 du RCTI, un contrat de gré à gré pourra être conclu avec le prestataire de services qui présente la soumission, dont le prix est le plus bas, sans nécessité d'obtenir une autorisation du dirigeant d'organisme.

Cependant, si la soumission retenue 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. Le Courtier recommande d'obtenir cette autorisation lorsque la clientèle sollicite seulement un prestataire de services ou lorsqu'il obtient seulement

une soumission à la suite d'une demande de prix puisqu'il n'est pas possible de confirmer que le prix obtenu est celui le plus bas.

Lorsque requise, la justification au dirigeant d'organisme peut se fonder sur un (1) ou plusieurs critères en lien avec l'objet du contrat spécifique. Les points à aborder dans cette justification sont présentés dans l'aide-mémoire « [Justification d'une autorisation du dirigeant de l'organisme](#) » publié sur l'extranet des marchés publics du SCT.

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

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

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

Notez que d'autres autorisations en vertu de la législation pourraient être requises comme celle de la LGCE, par exemple. La clientèle est responsable d'obtenir toutes les autorisations nécessaires en vertu de ses obligations.



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

Le Courtier recommande à sa clientèle de demander son autorisation financière seulement au terme du processus d'analyse des soumissions reçues qui l'a amenée à arrêter son choix de prestataire pour la préparation du contrat spécifique prévue à l'article 3.5, puisque la validation de la stratégie d'acquisition pourrait venir changer le montant à faire autoriser.

3.5. ÉTAPE 5 : Conclure un contrat spécifique

Pour la préparation du contrat spécifique, une fois que le client a fait son choix de prestataire et qu'il a obtenu les autorisations préalables nécessaires à la conclusion du contrat (par exemple, consultation syndicale, LGCE, RCTI ou financière), il communique avec le Courtier pour obtenir les éléments à fournir pour la conclusion de son contrat spécifique.



Veillez prévoir un **délai minimal de 30 jours** pour obtenir un contrat signé par le prestataire à partir du moment où vous avez contacté le Courtier pour la préparation du contrat spécifique.

Préalables à la préparation du contrat :

- ✓ Avoir identifié le prestataire retenu et s'être assuré que celui-ci répond 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 ;
- ✓ Avoir obtenu toutes autres autorisations selon sa réglementation ou les directives internes à son organisation.

Principales étapes :

1. Le client communique avec le Courtier en infonuagique pour lui mentionner qu'il est prêt à conclure son contrat spécifique. Lors de cet envoi, le client doit transmettre la version finale (PDF) de sa demande de prix envoyée aux prestataires sollicités et indiquer le nom du prestataire retenu en joignant sa soumission.

De plus, il doit fournir la liste des prestataires sollicités ainsi que les questionnaires de non-participation de tous les prestataires qui n'ont pas répondu à la demande de prix. Advenant qu'un prestataire n'ait pas retourné son formulaire, le client doit s'assurer de faire une relance auprès de lui et, lorsque reçu, de le faire suivre au Courtier en infonuagique ou, le cas échéant, de lui faire savoir si le prestataire n'y a pas donné suite.

2. Le Courtier effectue la collecte des informations requises auprès du client aux fins de préparation des versions préliminaires du contrat spécifique et du formulaire d'engagement de responsabilité.
3. Si ce n'est pas déjà fait, le client obtient son autorisation financière. Lorsque reçue, il en informe, par courriel, le Courtier et le prestataire. Aucune pièce justificative n'est requise.
4. Le client valide l'admissibilité administrative du prestataire comme stipulé à l'article CS-4 du contrat spécifique, si ce n'est pas déjà fait.
5. À partir des informations fournies par le client, le Courtier prépare les versions préliminaires du contrat spécifique et du formulaire d'engagement de responsabilité avec les gabarits prévus à cet effet.
6. Le Courtier assemble les documents et les transmet au client pour validation.
7. Après avoir obtenu l'approbation du client et confirmation que toutes les autorisations nécessaires ont été obtenues, le Courtier transmet au client les versions finales du contrat et du formulaire à être signés.

8. Le client fait signer le contrat et le formulaire d'engagement de responsabilité par sa hiérarchie selon sa procédure interne. Par la suite, il transmet seulement le contrat au prestataire pour signature.
9. Le prestataire 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 4.8 « Traiter les documents relatifs au contrat spécifique » ainsi qu'une copie du formulaire d'engagement de responsabilité.

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 M/O assujettis au RCTI*)

La clientèle est responsable de la publication sur le Système électronique d'appel 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.

Informations à utiliser pour certains champs sur le SEAO :

Règlement (nature du contrat) : Services

Classifications : S4 – Traitement de l'information et service de télécommunications connexes

Catégorie : 80111800

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 numéro 923-2015 du 28 octobre 2015) pour les M/O assujettis à la LCOP.

Ou

Disposition de la loi à l'effet que votre organisation peut conclure un contrat de gré à gré avec tout fournisseur ou prestataire de services infonuagiques qui est partie à une entente-cadre conclue avec ITQ en vertu du décret numéro 923-2015 du 28 octobre 2015 et de ses modifications *pour les autres organismes*.

4.2. Payer les frais de gestion à ITQ

Les prix des prestataires de services excluent les frais de gestion perçus par ITQ. Pour connaître les frais applicables, se référer à la [grille tarifaire](#) publiée sur le site quebec.ca.

4.3. Modifier le contrat spécifique

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

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

- Augmenter la durée du contrat au-delà de trois (3) ans en raison des dispositions réglementaires et législatives applicables ;
- Modifier la portée des offres car, en vertu de l'entente-cadre, seules les catégories de services présentées au Catalogue peuvent être acquises dans le cadre d'un 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.

Les avenants sont préparés par le Courtier à partir du gabarit qu'il a prévu à cet effet. La version finale d'un avenant doit comporter le même tampon de validation que les contrats spécifiques qui a comme objectifs précis de souligner le fait que le Courtier approuve les termes de l'avenant et d'authentifier le document qui doit être daté et paraphé par l'un des conseillers du Courtier. Une fois l'avenant signé par le client et le prestataire de services, une copie doit être transmise au Courtier comme prévu à l'article 4.8 « Traiter les documents relatifs au contrat spécifique ».

4.4. Communiquer avec le Courtier

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

- Améliorer le processus d'acquisition et les documents reliés ;
- Corriger une information inexacte au Catalogue ;
- Proposer une nouvelle catégorie de services professionnels pour la mise en œuvre de solutions infonuagiques ;
- Rappporter les plaintes relatives à un prestataire (ex. litige, refus de signer un contrat, résiliation, retard dans la soumission de prix, non-respect des conditions du contrat spécifique et de l'entente-cadre).

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

4.5. Partager son expérience avec d'autres organisations

D'autres organisations qui sont en période d'analyse pourraient vouloir entendre parler de votre expérience.

Pour répondre à ce besoin, le Courtier publie au Guide d'achat sur le Portail d'approvisionnement, à la section « Prix et caractéristiques du produit ou service » dans le document intitulé « liste des contrats spécifiques conclus », les informations suivantes :

- Le nom de l'organisme public donneur d'ouvrage ;
- Le prestataire adjudicataire ;
- Les catégories de services visées par le contrat spécifique ;
- 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.

4.6. Régler les différends et gérer les litiges avec le prestataire

La clientèle assume les risques liés à son choix de prestataire de services. Elle règle les différends et gère les litiges avec le prestataire.

4.7. Évaluer le rendement du fournisseur

4.7.1. Annuellement

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

4.7.2. À la fin du contrat spécifique (*pour les M/O assujettis au RCTI*)

À la fin du contrat spécifique, la clientèle transmet au Courtier une copie de l'évaluation du rendement du prestataire, 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 prestataire au fur et à mesure que les situations surviennent ainsi que de documenter les actions et les communications.

Les principes directeurs pour l'évaluation du rendement dans le cadre d'un contrat spécifique, ainsi que le gabarit de grille et de fiche d'évaluation du rendement sont publiés au Catalogue. Veuillez consulter le document « Évaluation du rendement – Principes directeurs et gabarit » publié dans la rubrique « Prix et caractéristiques du produit ou service » du Guide d'achat.

4.8. 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 ou du prestataire tels que : analyses, liste des besoins, demande de prix, soumissions et réponses de précisions posées aux prestataires 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 M/O 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
Demandes au prestataire 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 du prestataire prévu au RCTI (<i>pour les M/O 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
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 prestataire	7 ans suivant la fin du contrat	Sur demande	Courriel	Suivi de la consommation
Communication avec le prestataire	7 ans suivant la fin du contrat	Sur demande	Courriel	Gestion de la performance Amélioration continue
Documents liés à un différend avec le prestataire concernant l'interprétation du contrat spécifique	7 ans suivant la fin du contrat	Sur demande, mais en informer le Courtier si le différend persiste ou se répète.	Courriel	Gestion de la performance Amélioration continue

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

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

5. FOIRE AUX QUESTIONS

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

Un contrat spécifique peut avoir une durée maximale de trois (3) ans, incluant les renouvellements.

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

Non.

- **Est-il possible de conclure plusieurs contrats spécifiques en parallèle avec un (1) ou plusieurs prestataires ?**

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

- **Est-il possible d'inclure plus d'une catégorie de services professionnels dans un même contrat spécifique ?**

Oui, si le prestataire s'est qualifié pour les différentes catégories et si cela apporte une valeur ajoutée à votre organisation.

- **Pouvons-nous utiliser notre propre gabarit de contrat ?**

Non. Le gabarit de contrat spécifique du Courtier en infonuagique est celui qui sera utilisé.

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

Non. Le contrat spécifique est signé entre le prestataire et la clientèle. Pour plus d'information, vous référer à l'article « Responsabilités » de l'entente-cadre pour connaître le partage de responsabilités entre le prestataire de services, le Courtier et la clientèle.

- **Est-il obligatoire d'utiliser le Catalogue d'offres infonuagiques pour faire un contrat spécifique avec un prestataire de services ?**

Non. Ceci est un moyen supplémentaire pour acquérir des services professionnels en lien avec l'infonuagique. Le Courtier offre un processus simplifié pour l'acquisition de ces services.

- **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 communiquant avec le service à la clientèle du Centre d'acquisitions gouvernementales (CAG) dont les coordonnées se trouvent à la section 6 « CONTACTS ».

- **Sur la base de quels critères les prestataires de services ont-ils été qualifiés ?**

Pour plus d'information, veuillez consulter le document intitulé « livrables critères qualification » qui est publié au Guide d'achat sur le Portail d'approvisionnement à la section « Prix et caractéristiques du produit ou service ». Ce document est constitué d'un extrait des appels d'intérêts pour la qualification de services professionnels.

- **Est-ce qu'un contrat spécifique est limité à la durée de la qualification du Courtier ?**

Non. De plus, l'entente-cadre conclue avec les prestataires n'a pas de date de fin prédéfinie. Tant et aussi longtemps que les prestataires en respectent les conditions, le Courtier peut modifier les critères d'évaluation et, à ce moment, les prestataires déjà qualifiés sur la qualification mise à jour devront se requalifier avec les nouveaux critères.

- **Qu'arrive-t-il si le prestataire de services avec lequel j'ai fait un contrat est exclu du Catalogue ?**

Si un prestataire de services est retiré du Catalogue par le Courtier, il doit honorer les contrats spécifiques en cours, et ce, jusqu'à leur fin.

- **Qu'arrive-t-il si le prestataire de services avec lequel j'ai fait un contrat n'a plus la capacité de réaliser les livrables dans les délais impartis ou s'il n'est plus en mesure de fournir des ressources pour les profils demandés ?**

Vous devez en aviser le Courtier afin qu'il puisse faire le suivi auprès du prestataire et appliquer les conséquences prévues à l'entente-cadre en cas de défaut du prestataire, si nécessaire.

- **Est-ce que le Courtier peut préparer mon contrat spécifique si je suis en attente d'une autorisation pour la conclusion de mon contrat ?**

Le Courtier peut préparer votre contrat spécifique. Cependant, la version finale de votre contrat spécifique pour la signature vous sera transmise à la suite de la confirmation de l'obtention de l'autorisation.

Advenant que votre autorisation ne soit pas obtenue, des frais d'annulation vous seront facturés. Pour connaître les frais applicables, se référer à la [grille tarifaire](#) publiée sur le site quebec.ca.

- **Est-ce que la demande de prix peut être modifiée en cours de sollicitation à la suite des questions des prestataires de services ?**

Oui, la demande de prix peut être amendée. Toutefois, vous devrez valider avec le Courtier que les changements ne modifient pas la portée des qualifications.

De plus, vous devrez vous assurer de suivre les directives internes à votre organisation qui concerne les modifications pour les appels d'offres sur invitation.

- **Est-ce que je peux faire signer le prestataire de services en premier afin de respecter le processus de signature interne de mon organisation ?**

Oui. Le Courtier n'impose pas de processus de signature pour les qualifications de services professionnels et techniques.

- **Est-ce que je dois appliquer le principe de rotation des concurrents et éliminer les prestataires avec qui notre organisme a fait affaire récemment ou avec qui il entretient une relation contractuelle actuellement ?**

Le Courtier n'impose pas de règles concernant la rotation des prestataires de services. Cependant, si de telles règles existent dans votre organisation, vous devez les respecter.

- **Est-ce que je peux accepter une demande de report pour le dépôt des réponses des prestataires de services dans le cadre de ma demande de prix ?**

Non. Les demandes de prolongation d'une demande de prix ne sont pas permises. Comme stipulé à l'article EC-4.7 « Choix du prestataire de services » de l'entente-cadre signée entre chaque prestataire de services qualifié au Catalogue et ITQ, le délai maximum de réponse du prestataire de services lié à une demande de prix est de dix (10) jours ouvrables.

De plus, il n'est pas possible pour un prestataire de services d'adresser une demande de prolongation à la clientèle du Courtier, et ce, pour quelques raisons que ce soient.

- **Est-ce que la demande de prix est considérée comme un appel d'offres sur invitation ?**

Non, puisque le contrat qui suit cette demande de prix est un contrat de gré à gré.

Cependant, vous pouvez vous référer à vos règles internes applicables aux appels d'offres sur invitation pour le processus de demande de prix. Il n'y a aucun prix au Catalogue pour les services professionnels et techniques étant donné la disparité entre les besoins exprimés par la clientèle et les types de rémunération possibles. La demande de prix est donc le moyen utilisé pour obtenir les prix et déterminer le choix le plus avantageux.

6. CONTACTS

Des questions subsistent ? Les ressources suivantes peuvent vous aider.

J'ai une question concernant...	Ressources à contacter
<ul style="list-style-type: none">➤ Le Catalogue d'offres infonuagiques➤ Le processus d'acquisition➤ La protection des renseignements personnels➤ Les conditions contractuelles➤ La qualification des offres➤ Le répertoire des prestataires de services qualifiés➤ La qualification des prestataires de services	Courtier en infonuagique Infrastructures technologiques Québec Courriel : courtier.infonuagique@itq.gouv.qc.ca
<ul style="list-style-type: none">➤ Les accès au Portail d'approvisionnement➤ L'assistance technique➤ Les questions concernant tout autre type d'acquisition	Service à la clientèle Centre d'acquisitions gouvernementales (CAG) Sans frais : 1 866 476-4224 Option 5, option 0 Courriel : servicealaclientele@cag.gouv.qc.ca
<ul style="list-style-type: none">➤ Les frais de gestion du Courtier en infonuagique	Site quebec.ca Lien d'accès à la grille tarifaire
<ul style="list-style-type: none">➤ Les services offerts aux organismes publics (OP) visés par le Programme de consolidation des centres de traitement informatique (PCCTI)	Centre d'expertise en infonuagique Infrastructures technologiques Québec Courriel : info.ccti@itq.gouv.qc.ca