

# Guide de l'utilisateur

Catalogue d'offres infonuagiques

Solutions de collaboration, de bureautique, de gestion de la relation clientèle et de gestion des services d'entreprise

## Table des matières

1. DÉFINITION DES TERMES.....	4
2. GÉNÉRALITÉS .....	5
2.1. Rôle du Courtier en infonuagique du ministère de la Cybersécurité et du Numérique ...	5
2.2. Rôle du Catalogue d’offres infonuagiques.....	5
2.3. Types d’offres disponibles .....	5
2.4. Clientèle admissible.....	6
2.5. Avantages d’utiliser le Catalogue d’offres infonuagiques :.....	7
3. PROCESSUS D’ACQUISITION .....	8
3.1. ÉTAPE 1 : Définir ses besoins et identifier les enjeux.....	9
3.2. ÉTAPE 2 : Consulter le Catalogue.....	10
3.3. ÉTAPE 3 : Établir une liste d’offres conformes aux besoins et répondant aux enjeux ...	11
3.4. ÉTAPE 4 : Déterminer le choix le plus avantageux.....	13
3.5. ÉTAPE 5 : Conclure un contrat spécifique.....	15
4. GESTION CONTRACTUELLE.....	17
4.1. Publier les renseignements relatifs au contrat spécifique ( <i>pour les MO assujettis au RCTI</i> ) .....	17
4.2. Se préparer à l’entrée.....	17
4.3. Gérer et assurer la gouvernance de son contrat spécifique .....	18
4.4. Payer les frais de gestion du MCN .....	18
4.5. Modifier le contrat spécifique .....	18
4.6. Communiquer avec le Courtier.....	19
4.7. Partager son expérience avec d’autres organisations .....	19
4.8. Régler les différends et gérer les litiges avec le fournisseur .....	20
4.9. Évaluer le rendement du fournisseur .....	20
4.10. Annuellement.....	20
4.11. À la fin du contrat spécifique ( <i>pour les MO assujettis au RCTI</i> ) .....	20
4.12. Se préparer à la transition à la sortie.....	20
4.13. Traiter les documents relatifs au contrat spécifique .....	22
5. FOIRE AUX QUESTIONS .....	24
6. CONTACTS.....	33

Date	Modifications	Personne responsable
2018-04-17	Ajout client à la section 2.4; Ajout des coordonnées du Service des acquisitions de services à la section 6; Remplacement de « organisme » par « organisation » ou « clientèle ».	
2018-06-01	Modifications à la foire aux questions; Bonification ordre du jour à la section 3.5.	
2018-10-31	Ajout d'un délai à prévoir pour la conclusion d'un contrat à la section 3.5; Explications concernant les frais de gestion à la section 4.4; Ajout d'une question aux FAQ concernant les frais de gestion.	
2018-11-28	Ajout d'une note pour référer au SCVC si le client doit utiliser le pont de visioconférence.	
2020-09-01	Modifications des mentions par rapport au Centre de services partagés du Québec (CSPQ) pour Infrastructures technologiques Québec (ITQ).	
2021-01-21	Révision linguistique et mise en page.	Josée Létourneau
2021-04-26	Ajout du lien vers la tarification du Courtier.	
2021-06-03	Ajout du lien vers la clientèle admissible.	
2021-09-20	Mise à jour des types d'offres disponibles	DT
2021-11-02	Mise à jour de la section 4.4 et 4.6	MS
2021-11-08	Mise à jour de la section 2.4 clientèle admissible. Retrait des références au pôle d'expertise en infonuagique. Mise à jour des liens de la FAQ.	MS
2022-01-05	Modifications des mentions par rapport à Infrastructure Technologique Québec (ITQ) pour Ministère de la Cybersécurité et du Numérique (MCN).	
2022-04-01	Mise à jour de la section 2.4 Clientèle admissible	DT
2022-07-01	Mise à jour de la section 2.4 Clientèle admissible	DT
2023-06-02	Mise à jour de la section 3.4 ÉTAPE 4 : Déterminer le choix le plus avantageux et la section 4.1 Publier les renseignements relatifs au contrat spécifique (pour les MO assujettis au RCTI) Ajout de questions dans la FAQ	KNSTG
2023-09-22	Mise à jour en lien avec l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) avant de communiquer un renseignement personnel à <b>l'extérieur du Québec</b>	
2024-01-11	Modifications pour ajouter les solutions de gestion des services d'entreprise	MCL

## 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) :**

Le ministère de la Cybersécurité et du Numérique dans son rôle de Courtier en infonuagique.

### **Entente-cadre :**

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

### **Fournisseur d'offres infonuagiques (ou fournisseur) :**

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

### **Frais de gestion :**

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

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

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

## **2. GÉNÉRALITÉS**

### **2.1. Rôle du Courtier en infonuagique du ministère de la Cybersécurité et du Numérique**

Le Courtier en infonuagique désigne le ministère de la Cybersécurité et du Numérique (MCN) 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 à l'adresse : [Courtier en infonuagique : Accueil \(gouv.qc.ca\)](http://Courtier.en.infonuagique.ca).

### **2.3. Types d'offres disponibles**

Les offres portent sur les catégories suivantes de solutions :

- Courriel;
- Réseau social d'entreprise;
- Visioconférence par le biais de postes de travail;
- Traitement de texte;
- Tableur;
- Présentation;
- Plateforme collaborative multifonctions;
- Messagerie instantanée;
- Partage et synchronisation de fichiers;

- Sondage;
- Plateforme collaborative multifonction;
- Analytique et intelligence d'affaires;
- Gestion de projet ou du travail d'équipe;
- Création et édition de diagrammes;
- Gestions centralisées des appareils mobiles, micro-ordinateurs et autres dispositifs;
- Gestion de la relation client (CRM);
- Gestion des services informatiques (ITSM);
- Gestion des opérations informatiques (ITOM);
- Gestion des portefeuilles d'applications (GPA);
- Gestion intégrée des risques et de la conformité (GRC);
- Automatisation des processus;
- Opérations de sécurité (SecOps);
- Gestion des actifs informatiques (ITAM).

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

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

## 2.4. Clientèle admissible

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.

La liste des organismes publics et autres entités admissibles à l'offre de service du Courtier en infonuagique est disponible sur le site suivant :

<https://www.quebec.ca/gouvernement/ministere/cybersecurite-numerique/clienteles>



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 :

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

### 3. PROCESSUS D'ACQUISITION

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





### 3.1. ÉTAPE 1 : Définir ses besoins et identifier les enjeux

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

Avant d'adopter l'infonuagique, il est essentiel de tenir compte de la législation applicable et de comprendre les besoins ainsi que les enjeux de votre organisation. Nous soulignons d'entrée de jeu qu'une attention particulière devrait être portée à l'analyse de risques, incluant une analyse des préjudices, laquelle 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. Par exemple, il faut procéder à l'évaluation des données qui seront hébergées dans l'infonuagique, y compris leur nature et leur niveau de confidentialité. Si des renseignements personnels sont impliqués, une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) pourrait s'avérer nécessaire.



En vertu de la [Loi sur l'accès](#), vous êtes entièrement responsable de procéder à une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée avant de communiquer un renseignement personnel à **l'extérieur du Québec** afin de déterminer si le renseignement bénéficierait d'une protection adéquate, notamment au regard des principes de protection des renseignements personnels généralement reconnus. Il en est de même lorsque vous confiez à un **fournisseur à l'extérieur du Québec** la tâche de recueillir, d'utiliser, de communiquer ou de conserver pour votre compte un tel renseignement. Assurez-vous de réaliser cet exercice préalablement à la conclusion du contrat et suivant les modalités prévues à l'article 70.1 de la [Loi sur l'accès](#).

Dans le cadre de cette étape 1, vous devriez aussi analyser les éléments suivants :

- Quels sont les impacts organisationnels liés à l'adoption de l'infonuagique?
- Quels sont les impacts organisationnels liés à un changement de solution?
- Quelle est la nature des données qui seront hébergées dans l'infonuagique et leur niveau de confidentialité?
- Quels sont vos risques organisationnels liés à l'adoption de l'infonuagique?

- Quels sont vos besoins en termes de fonctionnalités, de sécurité, de niveau de service, de formation, d'activités d'entrée, d'activités de transition à la sortie et d'assistance technique?
- Quelle est la durée du contrat désirée, incluant les renouvellements? N.B. Il convient de réaliser les activités de transition à l'entrée et de transition à la sortie pendant la durée du contrat.
- Quelle est la consommation estimée pour toute la durée du contrat? Envisagez-vous une grande variabilité des quantités?
- Quel est le budget disponible?
- Quel est votre échéancier de projet global à haut niveau, incluant les activités de transition à l'entrée et de transition à la sortie?
- Votre environnement technologique est-il prêt au passage à l'infonuagique (ex. prérequis, analyse des écarts, architecture...)?
- Quel sera l'impact du passage à l'infonuagique sur vos contrats actuels?
- Devrez-vous recourir à un prestataire de services pour la mise en œuvre des offres infonuagiques (ex. : gestion de projet, analyse, migration, implantation, intégration)? N.B. Les services professionnels ne font pas partie de la portée des offres inscrites au Catalogue. Cependant, le MCN a procédé à une qualification centralisée pour des prestataires de services pour la mise en œuvre d'offres infonuagiques. Veuillez consulter le Catalogue;
- 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.



**AVERTISSEMENT - AVIS DE CONFIDENTIALITÉ** : En vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1), l'accès aux informations publiées dans le Catalogue d'offres infonuagiques est restreint aux représentants des organismes publics admissibles devant y avoir accès à des fins d'analyse des offres ou de gestion contractuelle des contrats spécifiques.

### 3.2. ÉTAPE 2 : Consulter le Catalogue

Le Catalogue est disponible à l'adresse : [Courtier en infonuagique : Accueil \(gouv.qc.ca\)](http://gouv.qc.ca/courier)

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

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

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



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

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

La clientèle qui désire être avisée par courriel de la publication des modifications peut s'inscrire à la liste de diffusion en écrivant à l'adresse : [courtier.infonuagique@mcn.gouv.qc.ca](mailto:courtier.infonuagique@mcn.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 et répondant aux enjeux

#### 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 et aux enjeux identifiés. Entre autres, vous pourriez devoir réaliser une EFVP.

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

- Section « Documentation en soutien au processus d'acquisition » du Catalogue :
  - 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.
  - Formulaire d'engagement de responsabilité en matière de gestion contractuelle : 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 sur des éléments importants en lien avec la responsabilité du client dans le cadre d'un contrat spécifique.

- Fiche principes de protection des renseignements personnels : document visant à vous aider dans l'analyse des principes de protection des renseignements personnels applicables dans le régime juridique de l'État où les renseignements personnels seraient communiqués, recueillis, utilisés ou conservés, le Courtier met à votre disposition la fiche « Principes de protection de renseignements personnels applicables à l'État où les renseignements personnels seraient communiqués – hors Québec ».
- Section « Conditions contractuelles » de la fiche du fournisseur :
  - Entente-cadre : Elle présente notamment le partage de responsabilités entre le fournisseur, la clientèle et le Courtier lors du processus d'acquisition et en cours de gestion contractuelle.
  - Annexe modificative : L'annexe modificative sert à venir modifier ou préciser des éléments du gabarit de contrat spécifique ou des conditions du fournisseur. Elle est issue des négociations entre le Courtier et le fournisseur. Elle sera annexée au contrat spécifique et en fera partie intégrante.
  - Conditions contractuelles du fournisseur : Ce sont les conditions contractuelles des fournisseurs applicables à ses offres infonuagiques, incluant notamment les conditions d'utilisation des offres et la définition des niveaux de service. Elles peuvent être précisées ou modifiées par l'annexe modificative. Elles seront annexées au contrat spécifique et en feront partie intégrante.

Afin de garantir l'intégrité des documents, il est important de noter qu'aucun élément présenté dans la fiche du fournisseur, dans le gabarit de contrat spécifique, dans le gabarit d'avenant et dans tout autre document préparé par le Courtier ne peut faire l'objet de négociation, ni de modification de la part de la clientèle. Les documents en version finale doivent être signés tels que présentés par le Courtier. De plus, les contrats spécifiques ne doivent porter que sur les éléments présentés dans la fiche du fournisseur.

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

Si les informations disponibles au Catalogue ne sont pas suffisantes, la clientèle peut poser des questions de précision au fournisseur ou elle peut procéder à un banc d'essai avec une ou plusieurs offres disponibles au Catalogue. Au même titre que les informations présentées au Catalogue, les informations ainsi obtenues peuvent être utilisées par la clientèle pour justifier le choix de la ou des offres.

Les demandes de précision et les bancs d'essai sont sans frais pour la clientèle et ne constituent aucunement un engagement à signer un contrat spécifique.



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



Il est de la responsabilité de la clientèle de comprendre ses obligations, le cas échéant, à l'égard des **acquisitions responsables**, notamment celles prévues à la Loi sur les contrats des organismes publics.

Dans le catalogue d'offres infonuagiques, le Courtier a mis de l'avant certains indicateurs environnementaux pertinents aux solutions dans la section « Développement durable » des fiches, lorsque ceux-ci étaient disponibles chez les fournisseurs. La clientèle peut considérer ces indicateurs pour faire son choix d'offres ou tout autre indicateur qu'elle juge pertinent, en fonction de ses besoins particuliers.

#### 3.4.1. Calculer le prix des scénarios d'acquisition

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

### 3.5. ÉTAPE 5 : Conclure un contrat spécifique

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



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

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

Préalables à la rencontre :

- Avoir identifié le fournisseur retenu, ainsi que son partenaire impliqué dans l'exécution du contrat, lorsqu'applicable;
- S'être assuré que les solutions qualifiées du fournisseur répondent bien à vos besoins et respectent les résultats de vos analyses, y compris le respect des exigences légales;
- Avoir pris connaissance de toutes les conditions contractuelles applicables et du formulaire d'engagement de responsabilité de la clientèle en matière de gestion contractuelle;
- Avoir obtenu l'autorisation de son dirigeant, lorsque requis;
- Avoir réalisé une EFVP lorsque requis.

Objectifs de la rencontre :

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

Principales étapes :

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

3. Le Courtier convoque une rencontre de démarrage (conférence Teams avec les parties prenantes pour la préparation du contrat spécifique).

Ordre du jour type :

- Objectifs de la rencontre
  - Présentation des participants
  - Présentation du client : projet et besoins
  - Si applicables, traitement des contrats existants (informations à fournir, lettre de résiliation...)
  - Validation de la stratégie d'acquisition, notamment :
    - Les composants sélectionnés en lien avec les besoins;
    - La durée du contrat;
    - Les quantités prévues et répartition de celles-ci sur la durée du contrat;
    - Le montant total à faire autoriser.
  - Revue des conditions du fournisseur ayant un impact sur l'aspect financier
  - Frais de gestion du Courtier : tarification et facturation
  - Échéancier pour la préparation du contrat spécifique
  - Questions et réponses
  - Prochaines étapes
4. Le client obtient son autorisation budgétaire. Il le confirme au Courtier et au fournisseur et leur transmet une confirmation finale de ses besoins (offres, quantité, répartition des acquisitions...).
  5. Le client valide l'admissibilité administrative du fournisseur comme prévu au contrat.
  6. À partir des informations fournies par la clientèle, le Courtier prépare le contrat avec le gabarit de contrat prévu à cet effet. En parallèle et lorsqu'applicable, le fournisseur complète les documents prévus dans ses conditions contractuelles et les transmet au Courtier.
  7. Le Courtier assemble les documents contractuels et les transmet au client pour validation.
  8. Après avoir obtenu l'approbation du client, le Courtier lui transmet une version du contrat à être signée.
  9. Le client fait signer le contrat par sa hiérarchie selon sa procédure interne et il le transmet au fournisseur pour signature.
  10. Le fournisseur signe le contrat et le transmet au client.

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)

Catégorie : G8 Matériel et logiciel informatique

Disposition de la loi ou du règlement : Article 48 – Contrat concernant l'acquisition de biens ou de services infonuagiques conclu dans le cadre de l'entente-cadre avec le MCN

De plus, lorsqu'applicable, la clientèle doit sélectionner la catégorie d'indicateur qui correspond à celle utilisée pour faire son choix d'offres. Les indicateurs d'acquisitions responsables indiqués au Catalogue par le Courtier, quant à eux, font partie de la catégorie : Autres considérations et pratiques environnementales.

### 4.2. Se préparer à l'entrée

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

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

#### **4.3. Gérer et assurer la gouvernance de son contrat spécifique**

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

- Limiter son approvisionnement aux solutions qualifiées par le Courtier;
- Choisir les lieux d'hébergement conformément aux exigences légales applicables et, le cas échéant, aux résultats de l'EFVP réalisée;
- Suivre sa consommation en lien avec le montant prévu au contrat;
- Respecter la durée du contrat;
- Mettre en place les politiques internes, les procédures, les pratiques ou les moyens permettant d'assurer la mise en œuvre des points précédents.

#### **4.4. Payer les frais de gestion du MCN**

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

#### **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.

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

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

Les avenants sont préparés par le Courtier à partir du gabarit qu'il a prévu à cet effet. Une fois l'avenant signé par le client et le fournisseur, une copie doit être transmise au Courtier comme prévu à l'article 4.13.

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;
- Rapporter les plaintes relatives à un fournisseur (ex. litige, refus de signer un contrat, résiliation, non-respect des conditions du contrat spécifique et de l'entente-cadre);
- Rapporter les plaintes relatives à une offre (ex. : non-disponibilité prolongée, problèmes de performance récurrents).

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

#### **4.7. 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 Catalogue, 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;
- L'envergure monétaire approximative du contrat;

- La date de début du contrat et sa durée;
- Sous réserve de l'accord du client, le nom d'une personne-ressource chez le client qui accepterait d'être contactée pour discuter de son expérience.

#### **4.8. Régler les différends et gérer les litiges avec le fournisseur**

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

#### **4.9. Évaluer le rendement du fournisseur**

##### **4.10. Annuellement**

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

##### **4.11. À la fin du contrat spécifique (pour les MO assujettis au RCTI)**

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

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

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

##### **4.12. Se préparer à la transition à la sortie**

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

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

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

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

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

Des qualifications de prestataires de services pour la mise en œuvre de solutions infonuagiques portant sur les volets d'analyse préliminaire, de gestion du changement et sur la migration et l'intégration sont disponibles. Veuillez consulter le Catalogue à la section « 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</b>	Courriel	Gestion de la performance Amélioration continue

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

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

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

## 5. FOIRE AUX QUESTIONS

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

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

- La définition de l'unité de tarification du fournisseur;
- La façon dont les abonnements partagés entre plusieurs utilisateurs et ceux assignés à des ressources (salles, projecteurs...) sont facturés;
- Les modalités particulières de paiement (ex. possibilités d'ajouts et réduction du nombre d'unités en cours de contrat);
- L'engagement contractuel requis en termes de quantité ou en termes de durée.

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

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

Si vous avez besoin d'une telle solution à court terme, un autre processus d'acquisition pourrait devoir être utilisé.

- **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, et ce, gratuitement et sans engagement avant même la signature d'un contrat spécifique (réf. 3.3.2). Les modalités applicables sont décrites dans le document descriptif des fiches des fournisseurs au catalogue.

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

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

Il est donc très important lors de votre analyse des offres de vous questionner sur les besoins propres à votre organisation et de mettre sur papier vos exigences (ex. fonctionnalités techniques



essentielles, compatibilité requise...) avec la même rigueur que si vous rédigez un appel d'offres public. La réponse à chaque exigence devrait être documentée.

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

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

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

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

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

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

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

Le cas échéant, nous vous suggérons d'envisager le recours à des firmes offrant des services professionnels spécialisés en la matière pour vous accompagner adéquatement.

Le MCN propose à sa clientèle des qualifications de prestataires de services qui rendent des services dans le secteur de l'infonuagique pour de l'analyse préliminaire, de l'implantation, de la migration, de l'intégration, ainsi que pour la gestion du changement. Veuillez consulter le Catalogue à la section « Services professionnels et techniques ».

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le MCN propose à sa clientèle des qualifications de prestataires de services qui rendent des services dans le secteur de l'infonuagique pour de l'analyse préliminaire, de l'implantation, de la

migration, de l'intégration, ainsi que pour la gestion du changement. Veuillez consulter le Catalogue à la section « Services professionnels et techniques ».

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Non, sauf dans le cas des organismes publics visés au [Décret 596-2020](#) du 10 juin 2020 qui utiliseront l'infonuagique publique dans le cadre du *Programme de consolidation des centres de traitement informatique (PCCTI)*. Ces derniers doivent obligatoirement recourir aux offres de traitement et de stockage qualifiées par le Courtier.

- **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?**

Vous devez faire une demande de création de compte à partir de la page d'accueil du [Catalogue](#). L'accès au Catalogue est sans frais.

Notez que l'accès au catalogue est restreint au personnel des organisations faisant partie de la clientèle admissible.

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

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

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

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

- **Des lieux d'hébergement de renseignements personnels à l'extérieur du Québec apparaissent dans les fiches des fournisseurs. Le Courtier a-t-il analysé les lieux d'hébergement indiqués au Catalogue?**

À compter du 22 septembre 2023, en vertu de l'article 70.1 de la [Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels](#) (RLRQ, chapitre A-2.1, ci-après nommé « Loi sur l'accès ») tel que modifié par la [Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels](#) (2021, chapitre 25), vous serez responsable de procéder à une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée avant de communiquer un renseignement personnel **à l'extérieur du Québec** afin de déterminer si le renseignement bénéficierait d'une protection adéquate, notamment au regard des principes de protection des renseignements personnels généralement reconnus. Il en sera de même lorsque vous confierez à une personne ou à un organisme **à l'extérieur du Québec** la tâche de recueillir, d'utiliser, de communiquer ou de conserver pour votre compte un tel renseignement. Cet exercice devra être réalisé au préalable à la communication et suivant les modalités prévues à cet article.

Le Courtier a indiqué au catalogue les lieux d'hébergement des solutions qualifiées de chaque fournisseur. Ces lieux sont les seuls pouvant être utilisés par la clientèle dans le cadre des contrats spécifiques du Courtier.

Parmi les lieux d'hébergement situés à l'extérieur du Québec, les lieux ci-après<sup>3</sup> pourraient répondre à vos obligations et aux exigences légales applicables en matière de protection des renseignements personnels, **sous réserve des résultats de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée** que vous devrez réaliser préalablement à la conclusion du contrat et conformément aux modalités prévues à l'article 70.1 de la Loi sur l'accès :

- N'importe où au Canada.
- Les pays membres de l'Union européenne ou ayant adopté ou inclus à leur législation le [Règlement général sur la protection des données](#)<sup>4</sup>.
- Les pays ou les organisations visés par une décision d'adéquation par la Commission européenne, lesquels sont énumérés à l'adresse suivante : [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/adequacy-decisions\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/adequacy-decisions_en).

Ceci inclut, entre autres, les organisations situées aux États-Unis adhérant au [EU-U.S. Data Protection Framework](#). Une liste de celles-ci est gérée et diffusée par le « U.S. Department of Commerce » à l'adresse suivante : <https://www.dataprivacyframework.gov/s/participant-search>.

Bien que des décisions d'adéquations par la Commission européenne existent, il n'en demeure pas moins que transiger avec l'un de ces pays, ou l'une de ces organisations américaines ou entreprises ayant une filiale américaine est une question d'opportunité dont les risques doivent être analysés au cas par cas.

À titre de rappel, il est important de souligner que vous demeurez entièrement responsable de réaliser votre évaluation des facteurs relatifs à la vie privée et de sélectionner le ou les lieux d'hébergement que vous jugez appropriés.

D'ailleurs, afin de vous aider dans l'analyse des principes de protection des renseignements personnels applicables dans le régime juridique de l'État où les renseignements personnels seraient communiqués, recueillis, utilisés ou conservés, le Courtier met à votre disposition la

---

<sup>3</sup> Mise en garde : Les éléments de cette liste sont sujets à modification en tout temps sans préavis.

<sup>4</sup> COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION. (2018, 10 mai). *Nouveau règlement européen sur la protection des données personnelles*. Repéré au [www.cai.gouv.qc.ca/nouveau-reglement-europeen-sur-la-protection-des-donnees-personnelles/](http://www.cai.gouv.qc.ca/nouveau-reglement-europeen-sur-la-protection-des-donnees-personnelles/).

fiche « Principes de protection de renseignements personnels applicables à l'État où les renseignements personnels seraient communiqués – hors Québec ».

Au besoin, n'hésitez pas à consulter vos ressources à l'interne pour vous accompagner, notamment l'équipe de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels et les services juridiques. Le Courtier n'offre pas d'accompagnement relativement aux évaluations des facteurs relatifs à la vie privée.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- **Quoi faire en cas de tout manquement aux obligations prévues au contrat et de tout événement, incluant des incidents de confidentialité au sens de la Loi sur l'accès?**

Des dispositions à cet égard sont prévues dans les conditions contractuelles du contrat spécifique (réf. **CS-15.2 Engagement du fournisseur**).

Le fournisseur doit vous informer, dans les plus brefs délais, de tout manquement et collaborer avec vous pour résoudre l'événement à votre satisfaction.

Spécifiquement pour les incidents de confidentialité impliquant un renseignement personnel, étant responsable des renseignements personnels que vous détenez, vous devez rapidement coopérer avec ce dernier afin de prendre les mesures raisonnables pour diminuer les risques qu'un préjudice soit causé et éviter que de nouveaux incidents de même nature ne se produisent. Dans certains cas, il pourrait être nécessaire de transmettre un avis à la Commission d'accès à l'information, à la personne concernée ou aviser toute personne ou tout organisme susceptible de diminuer ce risque. En tout temps, vous devez tenir un registre des incidents de confidentialité.

Afin de connaître les éléments à considérer lors du traitement d'un [incident de confidentialité](https://www.quebec.ca/gouvernement/travailler-gouvernement/travailler-fonction-publique/services-employes-etat/conformite/protection-des-renseignements-personnels/incident-de-confidentialite#:~:text=Les%20articles%2063.8%20%C3%A0%2063.11,incident%20impliquant%20un%20renseignement%20personnel), veuillez consulter la page dédiée à ce sujet sur le site Québec.ca (Lien : <https://www.quebec.ca/gouvernement/travailler-gouvernement/travailler-fonction-publique/services-employes-etat/conformite/protection-des-renseignements-personnels/incident-de-confidentialite#:~:text=Les%20articles%2063.8%20%C3%A0%2063.11,incident%20impliquant%20un%20renseignement%20personnel>).

Au besoin, n'hésitez pas à consulter vos ressources à l'interne pour vous accompagner, notamment l'équipe de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels et les services juridiques.

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

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

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

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

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

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

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

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

- **Comment obtenir plus d'informations par rapport à mes obligations en lien avec les acquisitions responsables?**

La clientèle visée par la LCOP peut notamment consulter la documentation produite par le SSMP et publiée dans l'Extranet des marchés publics au sujet des modifications apportées à la LCOP par la sanction du Projet de loi 12.



De plus, le guide des indicateurs d'acquisitions responsables produit par le ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques peut être consulté ici : <https://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/4545058>

Plusieurs autres informations se trouvent sur le site Internet du MELCC : [www.environnement.gouv.qc.ca](http://www.environnement.gouv.qc.ca)

- **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 à la clientèle admissible.

Vous devrez référer le fournisseur vers la page [Accès à l'information](https://www.quebec.ca/gouvernement/ministere/cybersecurite-numerique/acces-information) (Lien : <https://www.quebec.ca/gouvernement/ministere/cybersecurite-numerique/acces-information>) du MCN au site Québec.ca pour obtenir les renseignements pour effectuer une demande d'accès.

## 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>• Les conditions contractuelles</li><li>• La qualification des offres</li><li>• La qualification des prestataires de services</li></ul>	<p><b>Courtier en infonuagique</b> Ministère de la Cybersécurité et du Numérique</p> <p><a href="mailto:Courtier.infonuagique@mcn.gouv.qc.ca">Courtier.infonuagique@mcn.gouv.qc.ca</a></p>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Les <b>accès au Catalogue</b></li></ul>	<p>Faites une demande de création de compte à partir de la page d'accueil du <a href="#">Catalogue</a>.</p>