

# Guide de l'utilisateur

Catalogue d'offres infonuagiques

Services professionnels et techniques

Date de mise à jour : 2024-04-18

# Table des matières

1. DÉFINITION DES TERMES .....	3
2. GÉNÉRALITÉS.....	4
2.1. Rôle du Courtier en infonuagique du MCN .....	4
2.2. Rôle du Catalogue d’offres infonuagiques .....	4
2.3. Catégories de services disponibles.....	4
2.4. Clientèle admissible .....	5
2.5. Avantages d’utiliser le Catalogue d’offres infonuagiques .....	5
3. PROCESSUS D’ACQUISITION .....	6
3.1. ÉTAPE 1 : Définir ses besoins.....	6
3.2. ÉTAPE 2 : Consulter le Catalogue .....	7
3.3. ÉTAPE 3 : Établir une liste de prestataires de services pouvant répondre aux besoins ...	8
3.4. ÉTAPE 4 : Déterminer le choix le plus avantageux.....	10
3.5. ÉTAPE 5 : Conclure un contrat spécifique .....	12
4. GESTION CONTRACTUELLE.....	14
4.1. Publier les renseignements relatifs au contrat spécifique ( <i>pour les M/O assujettis au RCTI</i> ).....	14
4.2. Payer les frais de gestion au MCN .....	14
4.3. Modifier le contrat spécifique .....	14
4.4. Communiquer avec le Courtier .....	15
4.5. Partager son expérience avec d’autres organisations .....	15
4.6. Régler les différends et gérer les litiges avec le prestataire .....	16
4.7. Évaluer le rendement du fournisseur .....	16
4.8. Annuellement .....	16
4.9. À la fin du contrat spécifique ( <i>pour les M/O assujettis au RCTI</i> ).....	16
4.10. Traiter les documents relatifs au contrat spécifique .....	17
5. FOIRE AUX QUESTIONS.....	18
6. CONTACTS.....	22

## **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) :**

Le ministère de la Cybersécurité et du Numérique (MCN) 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 du MCN

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

### 2.3. Catégories de services disponibles

Les qualifications des prestataires de services portent sur les sept 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;
- Implantation de solutions infonuagiques de gestion des services informatiques;
- Configuration et soutien technique de téléphonie infonuagique Microsoft Teams\*.

*\* Cette qualification est réservée aux organismes publics et autres entités admissibles qui sont ou deviendront clients du service de communications IP centralisées (CIC) offert par le MCN. Le service CIC offre une solution d'interconnexion réseau et d'interopérabilité SIP (SIRIS) permettant l'interconnexion de la téléphonie infonuagique au réseau public. Le recours à cette qualification est réalisé en fonction de la planification du MCN et les clients doivent s'arrimer avec le secteur technique avant de débiter les démarches avec le Courtier.*

## 2.4. Clientèle admissible

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>.

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.



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.

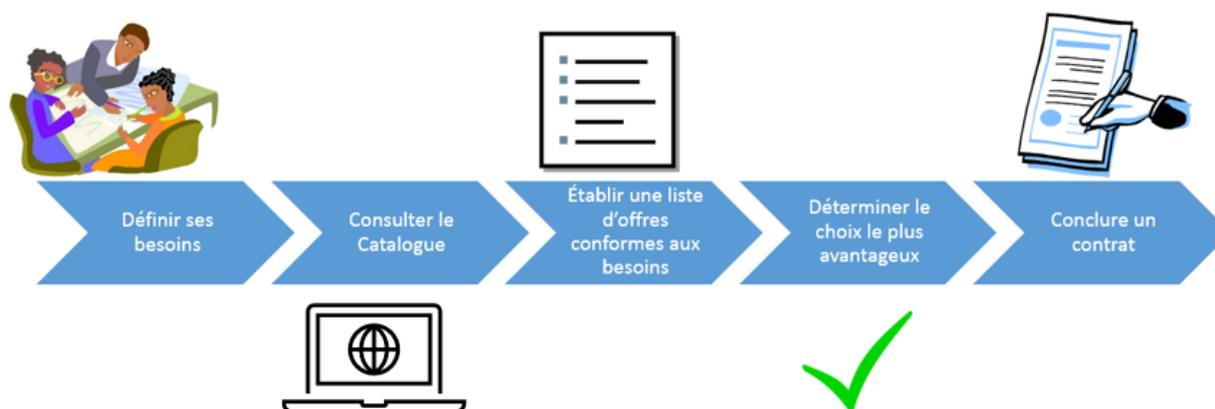
Le Courtier recommande de consulter vos services d'acquisition dès le début d'un processus d'acquisition afin que vous déterminiez ensemble la meilleure stratégie d'acquisition.

## 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 le gabarit de demande de prix à compléter 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

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'[INFO-CONSEIL « Contrat à forfait versus contrat à prix unitaire et contrat à taux horaire »](#) 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.

*Pour la qualification « Configuration et soutien technique de téléphonie infonuagique Microsoft Teams », la clientèle doit s'arrimer avec le secteur technique requis avant de débiter les démarches avec le Courtier puisque celle-ci doit être inscrite dans la planification du MCN.*

Nous vous conseillons de communiquer avec vos services d'acquisition pour vous soutenir dans votre définition des besoins, des éléments d'admissibilité requis pour votre demande de prix selon vos obligations ainsi que 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.



Le Courtier recommande à cette étape de débiter la rédaction avec le gabarit de demande de prix. Seulement ce document peut être utilisé pour la sollicitation des prestataires qualifiés. De plus, la clientèle doit valider que son besoin fait partie de la portée de la qualification du Courtier en consultant le document « Descriptif des services par qualification » publié au Catalogue, à la section « Documentation de soutien au processus d'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 Catalogue, à la section « Documentation de soutien au processus d'acquisition ». Il vous est possible, pour certains contrats, de communiquer avec des personnes-ressources.

### 3.2. ÉTAPE 2 : Consulter le Catalogue

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

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 et les coordonnées pour les contacter.

De plus, à la section « Documentation de soutien au processus d'acquisition » du Catalogue, veuillez prendre en considération les éléments suivants :

- Échéancier processus : Document préparé par le Courtier sur les différentes étapes du processus afin d'obtenir un contrat spécifique signé. Il est recommandé de le consulter afin de ne pas oublier des étapes cruciales du processus.
- Gabarit de demande de prix : Il est obligatoire 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. *Pour la qualification « Configuration et soutien technique de téléphonie infonuagique Microsoft Teams », la demande de prix est fournie sur demande par le Courtier à la clientèle.*

- 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 ou des prestataires. De plus, les contrats spécifiques ne doivent porter que sur les catégories de services présentées dans le tableau synthèse des prestataires. **Également, un prestataire de service ne peut vous demander de signer aucun autre document en lien avec votre contrat, si une telle situation arrive, veuillez aviser le Courtier immédiatement.**

### 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**.

Malgré ce qui est écrit plus haut, **le Courtier recommande** à sa clientèle **d'envoyer leur demande de prix à tous les prestataires de services qualifiés** sur la ou les qualifications identifiées dans celle-ci.

#### 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 ou plusieurs catégories de services dans un même contrat spécifique.

### 3.3.2. Informations obtenues auprès des prestataires

Il est possible de communiquer avec les prestataires de services afin de valider leur expertise dans les catégories de solutions infonuagiques ou de valider l'expérience du marché pour ne pas être restrictif dans votre demande de prix. 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 par écrit 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 obligatoire 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.

Il est important d'être rigoureux dans l'élaboration de la demande de prix, surtout dans le cas d'un mode de rémunération forfaitaire. Assurez-vous que les éléments inclus à la demande de prix sont conformes aux pratiques de votre organisation, avant l'envoi au Courtier. Par ailleurs, toutes les sections de la demande de prix doivent avoir été complétées. Veuillez valider les éléments qui ont été mis à votre disposition dans les instructions avant l'envoi.

**À cette étape, lorsque votre demande de prix est 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.** De plus, un résumé de votre besoin doit être joint dans le courriel au Courtier afin de permettre une meilleure compréhension de celui-ci, ainsi qu'une estimation du montant du contrat.

*Pour la qualification « Configuration et soutien technique de téléphonie infonuagique Microsoft Teams », le secteur technique doit valider la demande de prix avant la transmission de celle-ci au Courtier.*

Prenez note qu'un client qui n'a pas fait valider sa demande de prix par le Courtier avant l'envoi aux prestataires de services devra recommencer le processus ou si ses règles en matière de gestion contractuelle lui permettent, faire un contrat par lui-même.



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 gabarit de demande de prix, le Courtier a identifié certains indicateurs environnementaux pertinents à la prestation de services dans la section « Exigences du prestataire de services ». La clientèle peut ajouter ces indicateurs en atout pour faire son choix de prestataire ou tout autre indicateur qu'elle juge pertinent, en fonction de ses besoins particuliers.

### 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. N'oubliez pas d'inclure dans le courriel d'envoi, le gabarit de contrat spécifique publié au Catalogue et de mettre les prestataires de service en **copie conforme invisible**. Le courriel de la personne à contacter chez les prestataires de services est indiqué dans le tableau synthèse des prestataires.

Les prestataires de services peuvent vous poser des questions durant la sollicitation. Toutefois, cela devra être fait par écrit. Si à la suite d'une question, la demande de prix doit être modifiée, la clientèle doit valider avec le Courtier les modifications afin de valider l'impact de ses modifications sur la demande de prix, mais aussi l'adéquation avec la portée des qualifications sélectionnées.



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 minimal de 10 jours ouvrables et maximal de 15 jours ouvrables suivants la réception de la demande de prix**.

Prenez note qu'aucune demande de prolongation par les prestataires de services n'est possible, et ce, **peu importe la raison**.

## 3.4. ÉTAPE 4 : Déterminer le choix le plus avantageux

### 3.4.1. Analyser les soumissions reçues des prestataires

Prendre connaissance des réponses reçues des prestataires. Assurez-vous que le prestataire a bien compris votre besoin et qu'il a inclus dans sa réponse 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. Celui-ci devra être inclus à la demande de prix.

### 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 réponse, dont le prix est le plus bas, sans qu'il soit nécessaire d'obtenir une autorisation du dirigeant d'organisme.

Cependant, si la réponse 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 réponse 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 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 réponses 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. 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 publiés au Catalogue 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 de l'engagement à être signés.
8. Le client fait signer le contrat et l'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 4.10 « Traiter les documents relatifs au contrat spécifique » ainsi qu'une copie signée 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 du MCN.

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 le MCN et de ses modifications *pour les autres organismes*.

De plus, lorsqu’applicable, la clientèle doit sélectionner la catégorie d’indicateur qui correspond à celle utilisée pour faire son choix de prestataire.

### 4.2. Payer les frais de gestion au MCN

Les prix des prestataires de services excluent les frais de gestion perçus par le MCN. 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 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'applicables, 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 a validé la conformité de l'avenant. 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 4.10 « 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;
- Rapporter les plaintes relatives à un prestataire (ex. litige, refus de signer un contrat, résiliation, retard dans la réponse 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 Catalogue, à la section « Documentation de soutien au processus d'acquisition » du document « Liste des contrats spécifiques conclus par la clientèle », 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. Lorsque requis, la clientèle informe le Courtier des problématiques qui pourraient avoir un impact sur l'offre de service du celui-ci (par exemple, résiliation du contrat, rapport insatisfaisant ou enjeu en lien avec l'entente-cadre).

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

#### **4.8. 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.

#### **4.9. 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 « Gabarit et fiche d'évaluation du rendement du prestataire de services » publié à la section « Documentation de soutien au processus d'acquisition » du Catalogue.

#### 4.10. 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> )	Sept ans suivant la fin du contrat	Sur demande	Courriel	Amélioration continue
Contrat spécifique signé <sup>1</sup>	Sept ans suivant la fin du contrat	<b>Dans les cinq jours ouvrables suivant la signature par les parties</b>	Courriel	Amélioration continue  Suivi de la consommation
Demandes au prestataire pour l'exécution des éléments prévus au contrat	Sept ans suivant la fin du contrat	Sur demande	Courriel	Suivi de la consommation
Avenant signé <sup>2</sup>	Sept ans suivant la fin du contrat	<b>Dans les cinq jours ouvrables suivant la signature par les parties</b>	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> )	Sept ans suivant la fin du contrat	<b>Dans les cinq jours ouvrables suivant la signature par le dirigeant d'organisme</b>	Courriel	Gestion de la performance  Amélioration continue
Lettre de résiliation du contrat spécifique et tout document lié à la résiliation	Sept ans suivant la fin du contrat	Aussitôt la résiliation effective	Courriel	Gestion de la performance  Amélioration continue
Factures du prestataire	Sept ans suivant la fin du contrat	Sur demande	Courriel	Suivi de la consommation
Communication avec le prestataire	Sept 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	Sept 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

<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.

## 5. FOIRE AUX QUESTIONS

- **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.

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

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.

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

Pour plus d'information, veuillez consulter le document intitulé « Descriptif des services par qualification » publié au Catalogue, à la section « Documentation de soutien au processus d'acquisition ». 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 temporairement 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-4.8 « Choix du prestataire de services » de l'entente-cadre signée entre chaque prestataire de services qualifié au Catalogue et le MCN, le délai de réponse du prestataire de services lié à une demande de prix est d'un minimum de 10 jours ouvrables et d'un maximum de 15 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 rémunérations possibles. La demande de prix est donc le moyen utilisé pour obtenir les prix et déterminer le choix le plus avantageux.

- **Que faire si mon prestataire de services me demande de signer un document supplémentaire en lien avec mon contrat spécifique conclu avec l'offre de service du Courtier?**

Les prestataires de services ne peuvent ajouter des documents supplémentaires à signer en lien avec votre contrat spécifique. Veuillez aviser le Courtier si un prestataire vous fait une telle demande, en plus de ne pas signer ce document.

- **Que faire si mon prestataire de service a modifié mon besoin dans la demande de prix afin de me proposer un prix?**

Un prestataire de service qui modifie votre demande de prix afin de vous proposer un prix ne peut être conforme. Si un élément de la demande de prix ne lui permet pas de déposer un prix, il doit envoyer une demande de modification par écrit.

La clientèle n'a aucune obligation d'accepter les demandes de modifications des prestataires.

- **Que faire si je suis en vacances pendant la période de sollicitation des prestataires?**

Puisque les prestataires de services sollicités peuvent poser des questions durant la sollicitation et un amendement pourrait être requis, veuillez vous assurer d'avoir une personne qui prendra la relève durant votre absence. Si cela n'est pas possible, il serait requis d'attendre votre retour pour la sollicitation des prestataires de services.

- **Est-ce que je dois fournir des informations aux prestataires de services qui ont répondu à la demande de prix?**

Il n'est pas requis de fournir une raison aux prestataires de services lorsqu'ils n'ont pas été sélectionnés pour la conclusion d'un contrat spécifique. Veuillez les référer à la clause 1.4 du gabarit de demande de prix.

- **Est-ce que je peux passer des entrevues aux ressources soumises par les prestataires de services qui ont déposé une réponse afin de valider les exigences des profils requis dans ma demande de prix?**

Non. Les exigences doivent être seulement validées avec les CV soumis ou en cours de contrat puisque la validation de qualité a été réalisée par le Courtier lors de la qualification des prestataires de services.

- **Que faire dans le cas de la réception d'une réponse d'un prestataire de service présentant un montant plus bas que celui prévu par le client?**

Il est possible de poser des questions aux prestataires dans le cadre de l'analyse des propositions reçues pour, par exemple, bien comprendre la proposition, notamment pour valider l'adéquation entre le montant soumis et les travaux requis pour réaliser le mandat.

- **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 (MELCC) 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)

## 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'offres infonuagiques</li> <li>• Le processus d'acquisition</li> <li>• La protection des renseignements personnels</li> <li>• Les conditions contractuelles</li> <li>• La qualification des offres</li> <li>• Le répertoire des prestataires de services qualifiés</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> <a href="http://www.gouv.qc.ca/courtier">Courtier en infonuagique : Accueil (gouv.qc.ca)</a></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les accès au Portail d'approvisionnement</li> <li>• L'assistance technique</li> <li>• Les questions concernant tout autre type d'acquisition</li> </ul>	<p><b>Service à la clientèle</b> Centre d'acquisitions gouvernementales (CAG) Sans frais : 1 866 476-4224 Option 5, option 0 Courriel : <a href="mailto:servicealaclientele@cag.gouv.qc.ca">servicealaclientele@cag.gouv.qc.ca</a></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les frais de gestion du Courtier en infonuagique</li> </ul>	<p><b>Site quebec.ca</b> Lien d'accès à la <a href="#">grille tarifaire</a></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le secteur technique de la qualification « Configuration et soutien technique de téléphonie infonuagique Microsoft Teams »</li> </ul>	<p><b>Communications IP centralisées (CIC)</b> Ministère de la Cybersécurité et du Numérique <a href="mailto:projet.sctoip@mcn.gouv.qc.ca">projet.sctoip@mcn.gouv.qc.ca</a></p>