

GUIDE DE L'UTILISATEUR

CATALOGUE D'OFFRES

INFONUAGIQUES

TABLE DES MATIÈRES

1	Généralités	4
1.1	Définitions des termes.....	4
1.2	Rôle du Courtier en infonuagique	5
1.3	Clientèle admissible	5
1.4	Avantages d’opter pour le Courtier en infonuagique	6
1.5	L’offre de services du Courtier en infonuagique se divise en deux catégories	7
2	Processus d’acquisition pour les solutions infonuagiques	8
2.1	Étape 1 : Définir ses besoins et identifier les enjeux.....	9
2.2	Étape 2 : Consulter le Catalogue	10
2.3	Étape 3 : Établir une liste d’offres conformes aux besoins et répondant aux enjeux	11
2.4	Étape 4 : Déterminer le choix le plus avantageux	14
2.5	Étape 5 : Conclure un contrat spécifique	16
3	Processus d’acquisition pour les services professionnels ou techniques	19
3.1	Étape 1 : Définir ses besoins	19
3.2	Étape 2 : Consulter le Catalogue	20
3.3	Étape 3 : Établir une liste de prestataires pouvant répondre aux besoins.....	22
3.4	Étape 4 : Déterminer le choix le plus avantageux	24
3.5	Étape 5 : Conclure un contrat spécifique	25
4	Gestion contractuelle	28
4.1	Transmettre les résultats aux fournisseurs (Organismes publics assujettis au décret 596-2020 pour un contrat de solutions IaaS ou PaaS pour les besoins du PCCTI).....	28
4.2	Publier les renseignements relatifs au contrat spécifique	28

4.3	Payer les frais de gestion du MCN.....	29
4.4	Se préparer à l'entrée (applicable aux contrats de solutions)	30
4.5	Gérer et assurer la gouvernance de son contrat spécifique.....	30
4.6	Modifier le contrat spécifique (avenant)	30
4.7	Communiquer avec le Courtier	32
4.8	Partager son expérience avec d'autres organisations.....	32
4.9	Évaluer le rendement du fournisseur ou du prestataire.....	33
4.10	Se préparer à la transition à la sortie (applicable aux contrats de solutions)	33
4.11	Traiter les documents relatifs au contrat spécifique	35
5	FOIRE AUX QUESTIONS	36
5.1	Questions générales	36
5.2	Questions particulières aux solutions infonuagiques.....	39
5.3	Questions relatives aux services professionnels ou techniques	47
6	Ressources.....	50

1 Généralités

1.1 Définitions des termes

Catalogue d'offres infonuagiques (ou Catalogue) :

Le moyen que prend le Courtier pour rendre disponibles aux clients les informations relatives aux fournisseurs, aux prestataires de services et aux offres infonuagiques qualifiées.

Contrat spécifique (ou contrat) :

Un contrat pour l'approvisionnement en offres infonuagiques disponibles au Catalogue, conclu entre le client et un fournisseur ou un prestataire de services.

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 ou les prestataires de services et les clients.

Fournisseur :

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

Offre infonuagique (ou offre) :

Une offre de services d'un prestataire de services pour la mise en œuvre de solutions infonuagiques ou une offre d'un fournisseur composée d'une ou de plusieurs solutions infonuagiques, d'assistance technique, d'activités à l'entrée et d'activités de transition à la sortie.

Prestataire de services (ou prestataire) :

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

1.2 Rôle du Courtier en infonuagique

Le MCN agit à titre de Courtier en infonuagique pour le compte des organismes publics, conformément aux articles 6 et 7 de la Loi sur le ministère de la Cybersécurité et du Numérique (RLRQ, chapitre M-17.1.1). À ce titre, il rend disponibles des offres infonuagiques par type de bien ou par type de service. À cette fin, le Courtier élabore un catalogue d'offres infonuagiques destinées à répondre aux besoins de tels organismes, et il les accompagne en la matière.

À cet effet, le Courtier agit à titre de facilitateur pour l'acquisition d'offres infonuagiques. Il a comme principales fonctions de :

- Qualifier des offres infonuagiques;
- Conclure des ententes-cadres avec les fournisseurs et les prestataires;
- Rendre disponibles des offres infonuagiques par le biais d'un catalogue;
- S'assurer de la conformité continue des offres infonuagiques qualifiées, notamment, aux exigences de sécurité informatique et aux normes en matière de gestion contractuelle;
- Accompagner les clients dans le processus d'acquisition en leur offrant un soutien de niveau administratif;
- Assurer les mises à jour du Catalogue et la gestion de la performance des fournisseurs et des prestataires relativement aux ententes-cadres.

1.3 Clientèle admissible

La liste des organismes publics et autres entités admissibles à l'offre de services du Courtier en infonuagique est disponible à l'adresse suivante :

<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 débiter ses démarches auprès des fournisseurs dont les offres sont qualifiées.

Particularités pour les organismes publics visés par le Décret 596-2020 du 10 juin 2020 portant sur le Programme de consolidation des centres de traitement de l'informatique (PCCTI) :



- Le Centre d'expertise en infonuagique (CEI) du MCN peut vous accompagner dans les aspects technologiques, applicatifs et de sécurité en matière d'infonuagique.
- Les organismes publics visés qui utiliseront l'infonuagique publique dans le cadre du PCCTI doivent obligatoirement recourir aux offres de traitement et de stockage qualifiées par le Courtier.
- Les organismes publics visés ne sont pas admissibles à conclure un contrat par l'entremise de l'offre de services du Courtier pour une solution d'infonuagique privée. Ils devront obligatoirement utiliser l'offre de services du Nuage gouvernemental du Québec.

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.

1.4 Avantages d'opter pour le Courtier en infonuagique

Conformité aux normes :

Les offres infonuagiques sont conformes aux normes en matière de gestion contractuelle et aux exigences en matière de sécurité informatique.

Processus d'acquisition simplifié :

- Le Courtier a conclu des ententes-cadres avec les fournisseurs et les prestataires de services au bénéfice des clients. Le Courtier a déjà déterminé les conditions contractuelles applicables aux contrats de gré à gré des clients.
- Les clients concluent eux-mêmes les contrats spécifiques de gré à gré avec les fournisseurs ou les prestataires pour leurs propres besoins. Aucun appel d'offres n'est requis, peu importe le montant des contrats. De plus, le Courtier assiste les clients lors du processus d'acquisition et prépare les contrats des clients à partir des gabarits prévus à cet effet.

Suivi centralisé de la performance des fournisseurs et des prestataires :

Le Courtier assure un suivi centralisé de la performance des fournisseurs et des prestataires à l'égard des ententes-cadres. Il veille au respect de celles-ci et à leur mise à jour au besoin.

Catalogue évolutif répondant aux besoins des clients :

Le Courtier fait évoluer son Catalogue en fonction des orientations gouvernementales et des besoins énoncés par les clients.

1.5 L'offre de services du Courtier en infonuagique se divise en deux catégories



Solutions

- Analytique et intelligence d'affaires
- Bases de données et outils de développement
- Collaboration et bureautique
- Gestion de la relation client
- Gestion de projets
- Gestion des appareils mobiles
- Gestion des services d'entreprise
- Infonuagique privée
- Infrastructure informatique
- Sécurité



Services

- Analyse préliminaire
- Configuration et soutien technique de téléphonie infonuagique Microsoft Teams
- Gestion du changement
- Implantation de solutions infonuagiques de gestion des services informatiques
- Migration et intégration de solutions infonuagiques d'outils de collaboration et de bureautique
- Migration et intégration de solutions infonuagiques d'infrastructures-services, de plateformes-services et de logiciels-services reliées
- Migration et intégration de solutions infonuagiques de logiciels-services (outils de sécurité infonuagiques)

Section 2 : [Processus d'acquisition pour les solutions infonuagiques](#)

Cette section explique de façon détaillée le processus à suivre pour acquérir des solutions infonuagiques qualifiées.

Section 3 : [Processus d'acquisition pour les services professionnels ou techniques](#)

Cette section explique de façon détaillée le processus à suivre pour acquérir les services des prestataires de services qualifiés.

2 Processus d'acquisition pour les solutions infonuagiques

Le graphique suivant présente d'une façon simplifiée le processus d'acquisition de solutions infonuagiques menant à la conclusion d'un contrat spécifique par les clients.



Particularités pour les organismes publics visés par le décret 596-2020 pour un contrat portant sur des solutions d'infrastructures-services (IaaS) ou de plateformes-services (PaaS) pour les besoins du PCCTI :



- Le Centre d'expertise en infonuagique (CEI) du MCN peut vous accompagner dans les aspects technologiques, applicatifs et de sécurité en matière d'infonuagique.
- Le formulaire « Engagement de responsabilité relatif au processus d'acquisition » doit être dûment rempli et signé par l'organisme. Ce formulaire doit être transmis à l'adresse courriel courtier.infonuagique@mcn.gouv.qc.ca en amont du processus d'acquisition. Le Courtier assignera alors un conseiller au dossier pour un accompagnement administratif de l'organisme, tout au long du processus d'acquisition.
- Ce formulaire, requis afin de fournir un encadrement administratif supplémentaire aux organismes publics, est disponible dans la section « Documentation en soutien au processus d'acquisition » du Catalogue.

2.1 Étape 1 : Définir ses besoins et identifier les enjeux



En vertu de la [Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels \(chapitre A-2.1\)](#), les clients sont entièrement responsables 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 les clients confient 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. Les clients doivent s'assurer 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 aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels \(chapitre A-2.1\)](#).

Dans le cadre de cette étape, le client doit analyser les éléments suivants :

- 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.
- Quels sont les impacts organisationnels liés à l'adoption de l'infonuagique?
- Quels sont les impacts de l'utilisation de l'infonuagique sur l'utilisation de la bande passante? Des coûts de mise à niveau du réseau devraient-ils être prévus?
- Quels sont vos risques organisationnels liés à l'adoption de l'infonuagique?
- Quels sont vos besoins en termes de fonctionnalités, de sécurité, de niveau de service, de performance, de formation, d'activités d'entrée, d'activités de transition à la sortie et d'assistance technique?

Section 2 : Processus d'acquisition pour les solutions infonuagiques

- Quelle est la durée du contrat désirée, incluant les renouvellements? 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? Dans quelle mesure êtes-vous capables de vous engager quant aux quantités à consommer?
- 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 technologique, etc.)?
- Quel sera l'impact du passage à l'infonuagique sur vos contrats actuels?
- Devrez-vous recourir à un prestataire de services pour la mise en œuvre des offres infonuagiques (ex. : gestion de projet, analyse, migration, intégration)?



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 devant y avoir accès à des fins d'analyse des offres ou de gestion contractuelle des contrats spécifiques.

2.2 Étape 2 : Consulter le Catalogue

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

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

Chaque fiche de fournisseur contient les informations applicables aux offres qualifiées, notamment la liste des solutions qualifiées, le lien vers un configurateur du fournisseur ou bien un fichier de prix, les prix ou les modalités de 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.

Section 2 : Processus d'acquisition pour les solutions infonuagiques

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



Pour bénéficier du dynamisme du marché de l'infonuagique, les prix sont disponibles directement sur le configurateur du fournisseur dans la majorité des cas. Pour certains logiciels-services (SaaS) cependant, des fichiers de prix sont publiés dans la fiche du fournisseur. Le cas échéant, une **mise à jour des prix** peut être publiée au Catalogue à **la première journée ouvrable de chaque mois** et une **mise à jour des autres caractéristiques** des offres peut être publiée au Catalogue **à tout moment**.

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

Les clients qui désirent être avisés par courriel de la publication des modifications au Catalogue du Courtier pour tous les volets peuvent s'inscrire à la liste de diffusion en écrivant à courtier.infonuagique@mcn.gouv.qc.ca en mettant dans l'objet : Inscription à la liste de diffusion.

2.3 Étape 3 : Établir une liste d'offres conformes aux besoins et répondant aux enjeux

2.3.1 Liste préliminaire basée sur les informations au Catalogue

À partir des informations disponibles au Catalogue, il est de la responsabilité des clients d'analyser si chaque offre répond à vos besoins et aux enjeux identifiés. Entre autres, les clients pourraient devoir réaliser une EFVP.

Les organismes publics visés par le décret 596-2020, pour un contrat portant sur des solutions IaaS ou PaaS, devront documenter leur analyse à cet effet dans le formulaire prévu à l'article 2.4.3.

Section 2 : Processus d'acquisition pour les solutions infonuagiques

Outre les prix et les informations techniques sur les offres, il est important de prendre connaissance des documents contractuels ici-bas.



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 des clients. Les documents en version finale doivent être signés tels que présentés par le Courtier. De plus, les contrats spécifiques doivent porter uniquement sur les éléments présentés dans la fiche du fournisseur.

Section « Documentation en soutien au processus d'acquisition » du Catalogue :

- Gabarit de contrat spécifique : document utilisé par le Courtier pour la préparation de votre contrat spécifique. Il est adapté au mode de fonctionnement du Courtier infonuagique et a servi de base de négociation avec les fournisseurs. Il est générique pour tous les fournisseurs. Il peut être précisé ou modifié par l'annexe modificative préparée par le Courtier. Celle-ci peut être consultée dans la fiche du fournisseur.
- Formulaire d'engagement de responsabilité 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 aider le client 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 ».
- Entente-cadre : document présentant notamment le partage de responsabilités entre le fournisseur, le client et le Courtier lors du processus d'acquisition et en cours de gestion contractuelle.

Section « Conditions contractuelles » de la fiche du fournisseur :

- Annexe modificative : document modifiant ou précisant des éléments du gabarit de contrat spécifique ou des conditions du fournisseur. Elle est issue des négociations

Section 2 : Processus d'acquisition pour les solutions infonuagiques

entre le Courtier et le fournisseur. Elle sera annexée au contrat spécifique et en fera partie intégrante.

- Conditions contractuelles du fournisseur : 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.

2.3.2 Obtenir l'approbation du CEI sur les orientations infonuagiques (pour les clients visés par décret 596-2020 et pour les contrats de solutions IaaS ou PaaS)

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

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

- Le client devra compléter la grille d'approbation décrivant la solution qu'il désire utiliser.
 - Pour obtenir la **grille d'approbation des orientations infonuagiques**, consultez la Plateforme collaborative du PCCTI (<https://ccti.gouv.qc.ca/>) à la section *Documentation/Centre d'expertise en infonuagique* ou écrivez à votre chargé de projet PCCTI.
 - La grille complétée devra être transmise pour approbation au CEI à l'adresse de courriel info.ccti@mcn.gouv.qc.ca.
- Le CEI organisera un atelier de travail avec le client afin de valider les informations;
- Le CEI émettra un avis sur l'approbation des orientations infonuagiques prises par le client.
- Ce processus d'approbation avec le CEI peut s'effectuer en parallèle à la signature du contrat, pourvu que l'organisme s'engage avec le CEI à le compléter dans les quatre semaines suivant la signature de son contrat.

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

Les clients peuvent poser des questions de précision aux fournisseurs et ils peuvent procéder à un banc d'essai avec une ou plusieurs offres infonuagiques. Au même titre que

Section 2 : Processus d'acquisition pour les solutions infonuagiques

les informations présentées au Catalogue, les informations ainsi obtenues peuvent être utilisées par les clients pour justifier le choix de la ou des offres.

Les demandes de précision et les bancs d'essai sont sans frais pour les clients et ne constituent aucunement un engagement à signer un contrat spécifique. Les coordonnées des personnes-ressources chez les fournisseurs, ainsi que les modalités applicables aux bancs d'essai sont présentées dans le document descriptif de l'offre du fournisseur qui se trouve dans la fiche du fournisseur.



Les **renseignements personnels et confidentiels** ne doivent pas être utilisés pour les bancs d'essai puisque le contrat spécifique n'a pas encore été signé. À cette étape, ceux-ci ne sont pas encore protégés par des conditions contractuelles.

2.4 Étape 4 : Déterminer le choix le plus avantageux

2.4.1 Calculer le prix des scénarios d'acquisition

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

- Un scénario d'acquisition peut contenir plus d'une offre pour un même fournisseur.
- Le volume de consommation utilisé pour le calcul des scénarios d'acquisition doit avoir fait l'objet d'une estimation rigoureuse.
- Pour déterminer le prix du scénario d'acquisition, il faut utiliser le configurateur du fournisseur référé par lien Web dans la « Fiche du fournisseur » ou, à défaut, consulter le fichier de prix qui s'y trouve. Notez que certains fournisseurs peuvent offrir de meilleurs prix que ceux affichés sur leur configurateur. Le cas échéant, ces modalités d'établissement des prix sont présentées dans le document descriptif de l'offre du fournisseur qui se trouve dans la fiche du fournisseur.
- Il faut considérer les modalités de prix en cours de contrat et de paiement des fournisseurs indiqués dans l'annexe modificative, soit dans les conditions des fournisseurs.

Section 2 : Processus d'acquisition pour les solutions infonuagiques

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

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

2.4.3 Obtenir la validation du Courtier en infonuagique relative à la conformité de la démarche du client au processus d'acquisition (*pour les clients visés par décret 596-2020 et pour les contrats de solutions IaaS ou PaaS*)

- Le formulaire « Attestation relative à la conformité au processus d'acquisition » doit être dûment rempli et signé par l'organisme.
- Ce formulaire, requis afin de confirmer que la démarche de l'organisme a été effectuée en conformité au processus d'acquisition du Courtier, doit être transmis à l'adresse courtier.infonuagique@mcn.gouv.qc.ca pour validation. Un délai de traitement de trois jours ouvrables est à prévoir pour la validation du Courtier.
- Le Courtier donnera son aval pour la poursuite de la démarche ou demandera des précisions ou des informations supplémentaires avant de la faire.
- Le formulaire est disponible dans la section « Documentation en soutien au processus d'acquisition » du Catalogue.

2.4.4 Élaborer une justification au dirigeant d'organisme et obtenir son autorisation (*pour les organismes publics assujettis au RCTI*)

En vertu de [l'article 48 du Règlement sur les contrats des organismes publics en matière de technologie de l'information \(RCTI\)](#), 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, le client doit obtenir une autorisation de son dirigeant d'organisme, préalablement à la signature du contrat spécifique. Cette situation peut survenir si le client décide de considérer d'autres critères en lien avec l'objet du contrat, tels que 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 Secrétariat du Conseil du trésor (SCT).

Section 2 : Processus d'acquisition pour les solutions infonuagiques

L'autorisation doit être obtenue préalablement à la signature du contrat spécifique. Une confirmation sera également demandée par le Courtier avant la rencontre de démarrage.

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

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

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

2.5 Étape 5 : Conclure un contrat spécifique

Une rencontre de démarrage pour la préparation du contrat spécifique est organisée par le Courtier une fois que le client a fait son choix d'offres et qu'il a obtenu l'autorisation de son dirigeant d'organisme (voir article 2.4.4), le cas échéant.

Notez que pour la reconduction d'un contrat avec le même fournisseur, l'opportunité de tenir une rencontre de démarrage est déterminée par le Courtier avec le client et le fournisseur.



Il faut prévoir un délai minimal de 30 jours pour obtenir un contrat signé par le fournisseur à partir du moment où le Courtier contacte le client pour la rencontre de démarrage. Les délais peuvent varier d'un fournisseur à l'autre. Consultez le document descriptif de l'offre du fournisseur dans sa fiche.

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

Préalables à la rencontre :

- 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 (réf. 2.1);
- Pour les contrats de solutions IaaS ou PaaS pour les besoins du PCCTI des organismes visés par le décret 596-2020 :

Section 2 : Processus d'acquisition pour les solutions infonuagiques

- Avoir pris connaissance de toutes les conditions contractuelles applicables et du formulaire d'engagement de responsabilité du client en matière de gestion contractuelle;
- Avoir obtenu l'aval du Courtier à la suite de la validation du formulaire « *Attestation relative à la conformité du processus* » (réf. 2.4.3).
- Avoir obtenu l'autorisation de son dirigeant, lorsque requis (réf. 2.4.4);
- Avoir obtenu l'autorisation financière à l'intérieur de son organisation pour le montant du contrat (réf. 2.4.5);
- Avoir réalisé une EFVP (réf. 2.1 et 2.3.1), lorsque requis.

Le Courtier doit s'assurer que ces préalables ont bien été réalisés par le client avant la rencontre de démarrage. Pour ce faire, le client pourrait être convoqué par le Courtier pour une brève discussion par visioconférence avant la rencontre de démarrage.

Objectifs de la rencontre :

- Valider la stratégie d'acquisition déterminée par le client en fonction de ses besoins (ex. durée du contrat, choix de solutions, quantités prévues initialement et prévisions subséquentes) et passer en revue des conditions du fournisseur ayant une incidence financière ou une incidence sur la durée du contrat (ex. modalités de prix et de facturation);
- Organiser le travail des intervenants impliqués dans la préparation d'un contrat.

Principales étapes :

1. Le client contacte le [Courtier en infonuagique](#) pour lui mentionner qu'il est prêt à faire une rencontre de démarrage et il lui indique le nom du fournisseur choisi.
2. Le Courtier contacte le client pour lui préciser les informations à fournir en préparation de la rencontre.
3. Le Courtier convoque une rencontre de démarrage par visioconférence avec les parties prenantes pour la préparation du contrat spécifique.
4. Le client valide l'admissibilité administrative du fournisseur comme prévu au contrat.
5. À partir des informations fournies par le client, le Courtier prépare le contrat

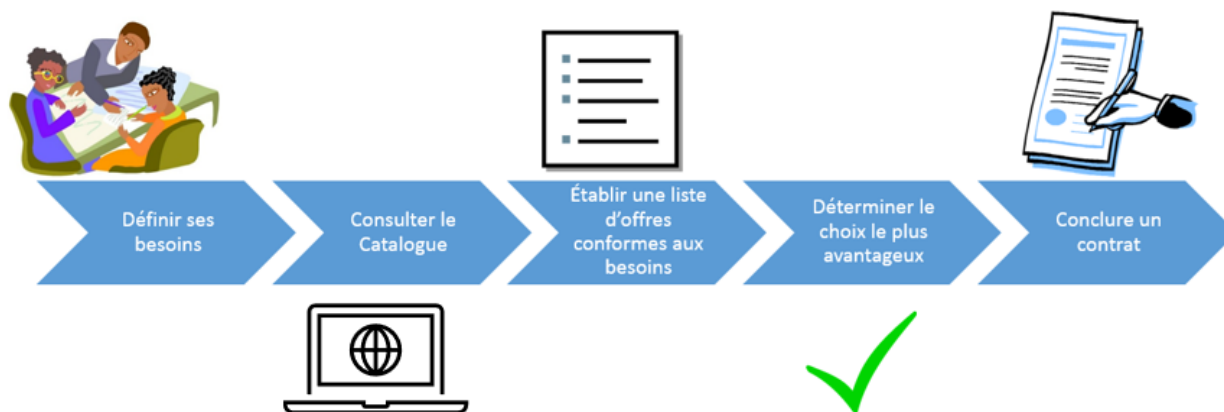
Section 2 : Processus d'acquisition pour les solutions infonuagiques

avec le gabarit de contrat prévu à cet effet. En parallèle et lorsqu'applicable, le fournisseur complète les documents prévus dans ses conditions contractuelles et les transmet au Courtier.

6. Le Courtier assemble les documents contractuels et les transmet au client pour validation.
7. Après avoir obtenu l'approbation du client, le contrat est transmis au client pour signature.
8. Le client fait signer le contrat par sa hiérarchie selon sa procédure interne et il le transmet au fournisseur pour signature.
9. Le fournisseur signe le contrat et le transmet au client.
10. Le client transmet au Courtier une copie du contrat signé par les parties et le formulaire d'engagement de responsabilité en matière de gestion contractuelle signé par le client, dans les délais prévus à l'article 4.11.

3 Processus d'acquisition pour les services professionnels ou techniques

Le graphique suivant présente d'une façon simplifiée le processus d'acquisition de services professionnels ou techniques menant à la conclusion d'un contrat spécifique par les clients.



3.1 Étape 1 : Définir ses besoins



Pour la qualification « Configuration et soutien technique de téléphonie infonuagique Microsoft Teams », le client doit s'arrimer avec le secteur responsable de cette offre de services avant de débiter les démarches avec le Courtier puisque celle-ci doit être inscrite dans la planification du MCN. Veuillez consulter la section 6 du présent document.

Une définition des besoins est requise afin d'utiliser le processus d'acquisition du Courtier. Le client doit être en mesure de définir les éléments suivants pour compléter le gabarit de demande de prix à transmettre aux prestataires de services comme prévu à l'étape 3.3.2 :

- Quelle est la durée désirée du contrat?
- Quel est l'échéancier de projet?
- Quel est le mode de rémunération le plus approprié au contrat, le taux horaire ou le prix forfaitaire? Il est possible de consulter l'[INFO-CONSEIL « Contrat à forfait »](#)

Section 3 : Processus d'acquisition pour les services professionnels ou techniques

[versus contrat à prix unitaire et contrat à taux horaire](#) » pour connaître les pratiques recommandées.

- Quel est le contexte technologique (environnement actuel, situation cible)?
- Quels sont les activités et biens livrables à réaliser?
- Quel sera le partage de responsabilités entre le client et le prestataire?
- 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 aux besoins? Dans le cas contraire, il sera possible d'utiliser un processus d'acquisition standard.



- Le Courtier recommande que le client communique avec ses services d'acquisition dans la définition de ses besoins.
- Le Courtier recommande à cette étape de débiter la rédaction des besoins avec le gabarit de demande de prix du Courtier. Celui-ci est le seul document pouvant être utilisé pour la sollicitation auprès des prestataires qualifiés. De plus, le client 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 des clients, des informations sur les contrats conclus par les clients sont publiées au Catalogue, à la section « Documentation de soutien au processus d'acquisition ». Il est possible, pour certains contrats, de communiquer avec des personnes-ressources afin d'obtenir des exemples de demandes de prix et autres informations utiles.

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 au Catalogue.

Section 3 : Processus d'acquisition pour les services professionnels ou techniques

Le tableau synthèse des prestataires de services contient notamment la liste des prestataires de services qualifiés pour chaque qualification de services professionnels 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 », le gabarit de demande de prix est fourni par le Courtier sur demande.

- Gabarit de contrat spécifique : document 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 sur des éléments importants en lien avec la responsabilité du client dans le cadre d'un contrat spécifique.
- Entente-cadre : document présentant notamment le partage de responsabilités entre le prestataire, le client et le Courtier lors du processus d'acquisition et en cours de gestion contractuelle. Ce document est signé entre le Courtier et le prestataire.



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 des clients 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 ne 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 pouvant répondre aux besoins

À cette étape, le client peut établir une liste restreinte de prestataires qualifiés dans la ou les qualifications répondant à ses besoins, auxquels il transmettra, par la suite, une demande de prix.

3.3.1 Cueillette d'informations

À partir des informations indiquées au tableau synthèse des prestataires, il est possible d'identifier les prestataires qui offrent des services pour la ou les qualifications qui répondent aux besoins du client. Notez qu'il est possible d'inclure une ou plusieurs qualifications de services dans un même contrat spécifique.

Il est possible de communiquer par écrit 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 orienter le client sur les éléments à inclure dans la 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 requise.



Le client peut lui-même choisir les prestataires qualifiés auxquels il transmettra sa demande de prix. Il doit en tout temps assurer un traitement intègre et équitable des prestataires. Les décisions relatives au fait de ne pas considérer un prestataire doivent être dûment documentées, de façon objective. Le Courtier recommande aux clients d'envoyer leur demande de prix à tous les prestataires de services qualifiés sur la ou les qualifications identifiées dans celle-ci.

3.3.2 Préparer la demande de prix à fournir aux prestataires de services

À partir du gabarit de demande de prix disponible au Catalogue, il est obligatoire de compléter la demande de prix à envoyer aux prestataires.

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 dans 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

Section 3 : Processus d'acquisition pour les services professionnels ou techniques

complétées. Le client doit prendre connaissance des instructions dans le gabarit et s'assurer que les éléments complétés sont conformes à celles-ci.



À cette étape, lorsque la 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.

Un résumé de votre besoin doit être joint dans le courriel envoyé 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. Veuillez consulter la section 6 du présent document.

Dans le cas où un client envoie sa demande de prix directement aux prestataires, sans l'envoyer préalablement au Courtier, il devra recommencer le processus ou, si ses règles en matière de gestion contractuelle le lui permettent, faire un contrat par lui-même.



Il est de la responsabilité du client 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 pour le prestataire de services ». Le client peut ajouter ces indicateurs en atout pour faire son choix de prestataire ou tout autre indicateur qu'il juge pertinent, en fonction de ses besoins particuliers.

3.3.3 Envoyer la demande de prix aux prestataires sélectionnés

Lorsque le client a obtenu l'autorisation du Courtier pour envoyer la demande de prix aux prestataires, le client doit envoyer celle-ci par courriel aux prestataires retenus afin de pouvoir conserver une preuve de la date d'envoi.

Section 3 : Processus d'acquisition pour les services professionnels ou techniques



Un document nommé « Consignes pour la publication et gabarit de courriel » est disponible au Catalogue afin de vous aider dans l'envoi de la demande de prix aux prestataires.

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. Les courriels des personnes à contacter chez les prestataires de services sont indiqués dans le tableau synthèse des prestataires.

Les prestataires 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, le client doit valider les modifications avec le Courtier afin de valider leur impact sur la demande de prix, mais aussi afin de s'assurer de l'adéquation avec la portée des qualifications sélectionnées.



Le délai de réponse pouvant être accordé aux prestataires de services est de 10 à 15 jours ouvrables.

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

Si, à la suite d'une question, la demande de prix doit être modifiée, le client doit valider les modifications avec le Courtier afin de valider leur impact sur la demande de prix, mais aussi afin de s'assurer de l'adéquation avec la portée des qualifications sélectionnées.

3.4 Étape 4 : Déterminer le choix le plus avantageux

- **Analyser les réponses reçues des prestataires**

Prendre connaissance des réponses reçues des prestataires. Le client doit s'assurer que le prestataire a bien compris le besoin et qu'il a inclus dans sa réponse tous les éléments de votre demande de prix.

- **Considérer tout autre critère en lien avec l'objet du contrat**

Outre le prix soumis par le prestataire, le client peut considérer tout autre critère en lien avec l'objet du contrat pour faire son choix. Celui-ci doit toutefois être inclus à la demande de prix.

Section 3 : Processus d'acquisition pour les services professionnels ou techniques

- **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 peut être conclu avec le prestataire de services présentant une réponse à la demande de prix 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 à la suite de la demande de prix ne présente pas le prix le plus bas, le client doit obtenir une autorisation de son dirigeant d'organisme, préalablement à la signature du contrat spécifique. Le Courtier recommande d'obtenir cette autorisation lorsque le client sollicite seulement un prestataire de services 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.

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

Notez que d'autres autorisations en vertu de la législation pourraient être requises comme celle de la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs (LGCE), par exemple. Le client est responsable d'obtenir toutes les autorisations nécessaires en vertu de ses obligations.

- **Obtenir l'autorisation financière pour le montant total estimé du contrat**

Le Courtier recommande au client de demander son autorisation financière seulement au terme du processus d'analyse des réponses reçues à la suite de la demande de prix, une fois que le prestataire retenu est connu, afin d'obtenir l'autorisation financière pour le montant total estimé du contrat.

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, il communique avec le Courtier pour obtenir les éléments à fournir pour la conclusion de son contrat spécifique.

Section 3 : Processus d'acquisition pour les services professionnels ou techniques



Il faut prévoir un **délai minimal de 30 jours** pour obtenir un contrat signé par le prestataire à partir du moment où le client contacte 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 du client;
- 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](#) 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 réponse.

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 questionnaire de non-participation, 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 le Courtier par courriel. Aucune pièce justificative n'est requise.

Section 3 : Processus d'acquisition pour les services professionnels ou techniques

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 transmet les documents au client pour validation.
7. Après avoir obtenu l'approbation du client et la 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 4.11 « 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 le client est entièrement responsable de la gestion de son contrat spécifique. Ensuite, elle vise à préciser le rôle que le client joue dans le contrôle et l'amélioration des livrables sous la responsabilité du Courtier.

4.1 Transmettre les résultats aux fournisseurs (Organismes publics assujettis au décret 596-2020 pour un contrat de solutions IaaS ou PaaS pour les besoins du PCCTI)

Dans les 15 jours suivants, la conclusion du contrat, le client transmet à chaque fournisseur ayant fait une offre, la confirmation qu'il n'a pas été retenu, sans autre motif.

4.2 Publier les renseignements relatifs au contrat spécifique

Le client est responsable de la publication des renseignements relatifs au contrat spécifique.

Pour le client visé par le RCTI, la publication sur le système électronique d'appels d'offres se fait 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.

4.2.1 Informations à publier pour les contrats de solutions infonuagiques

Il est à noter que les solutions 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)

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 (Décret n° 923-2015 du 28 octobre 2015)

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, le client doit sélectionner la catégorie d'indicateur d'acquisition responsable qui correspond à celle utilisée pour faire son choix d'offre.

4.2.2 Informations à publier pour les contrats de services professionnels ou techniques

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 UNSPSC : 81160000

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, le client doit sélectionner la catégorie d'indicateur d'acquisition responsable qui correspond à celle utilisée pour faire son choix de prestataire.

4.3 Payer les frais de gestion du MCN

Les prix des fournisseurs et des prestataires excluent les frais de gestion du Courtier. Se référer à la tarification publiée [ici](#) pour connaître les frais applicables.

Une facture pour les frais de gestion est transmise par le MCN au client une fois le contrat conclu.

4.4 Se préparer à l'entrée (applicable aux contrats de solutions)

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

Les services professionnels requis, le cas échéant, en supplément aux activités prévues aux offres devront être acquis par le client dans le cadre d'un autre contrat. Il sera alors de la responsabilité du client d'arrimer les deux contrats.

Des qualifications de prestataires de services pour la mise en œuvre de solutions infonuagiques portant sur les volets d'analyse préliminaire, de gestion du changement et sur la migration et l'intégration sont disponibles. Veuillez consulter le Catalogue à la section « Services professionnels et techniques ».

4.5 Gérer et assurer la gouvernance de son contrat spécifique

Le client assume les risques liés à son choix d'offres et il 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 et aux services qualifiés 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;
- Régler les différends et gérer les litiges avec le fournisseur, s'il y a lieu.

4.6 Modifier le contrat spécifique (avenant)

Le client est responsable de son avenant, des autorisations requises et de définir les besoins de celui-ci. De plus, lorsqu'applicable, le client doit respecter les dispositions de l'article 17 de la Loi sur les contrats des organismes publics (LCOP), de la [Directive](#)

[concernant la reddition de comptes en gestion contractuelle des organismes publics](#) et de l'article 74 du RCTI.



Un document nommé « Échéancier pour la préparation d'un avenant » est disponible au Catalogue afin de guider le client dans les étapes pour la préparation d'un avenant.

Il faut prévoir **un délai de 30 jours** pour la préparation et la signature d'un avenant.

Des frais de gestion pour la préparation d'un avenant sont applicables. Le client peut consulter la tarification publiée [ici](#) pour plus de détails.



Les avenants sont obligatoirement préparés par le Courtier à partir du gabarit prévu à cet effet. La version finale d'un avenant doit comporter le même tampon de validation que les contrats spécifiques, qui a comme objectif précis de souligner le fait que le Courtier a validé la conformité de l'avenant. Une fois l'avenant signé par les parties, une copie doit être transmise au Courtier comme prévu à l'article 4.11 « Traiter les documents relatifs au contrat spécifique ».

Il est 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 solutions prévues au contrat spécifique, sauf pour ajouter une composante ou une activité en lien avec les offres prévues au contrat spécifique;
- Modifier la portée des services prévus au contrat spécifique pour inclure des services ne faisant pas partie de la portée des qualifications du Courtier;
- Modifier les conditions contractuelles des contrats de solutions, 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 solutions infonuagiques.

4.7 Communiquer avec le Courtier

Le client est encouragé à participer activement à l'amélioration continue du Catalogue en formulant des commentaires au Courtier permettant, notamment de :

- Améliorer les documents relatifs au processus 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 ou à un prestataire (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 solution (ex. : non-disponibilité prolongée, problèmes de performance récurrents).

Également, le client pourrait être contacté par le Courtier pour discuter du déroulement du contrat spécifique, de sa satisfaction par rapport aux offres choisies et par rapport aux services reçus du Courtier, du fournisseur ou du prestataire.

4.8 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 aux clients abonnés, des informations sur les contrats conclus dans le document « Liste des contrats conclus », section « Documentation en soutien au processus d'acquisition » :

- Le nom de l'organisme public donneur d'ouvrage;
- Le fournisseur ou le prestataire adjudicataire;
- Les solutions visées par le contrat, s'il y a lieu;
- L'envergure monétaire approximative du contrat;

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

4.9 Évaluer le rendement du fournisseur ou du prestataire

4.9.1 Annuellement

Annuellement, le Courtier pourrait demander aux clients leur rétroaction concernant la performance du fournisseur ou du prestataire, en vue de préparer sa rencontre de rétroaction annuelle avec le fournisseur ou le prestataire de services.

4.9.2 À la fin du contrat spécifique (pour les organismes publics assujettis au RCTI)

À la fin du contrat spécifique, le client transmet au Courtier une copie de l'évaluation du rendement du fournisseur ou du prestataire, lorsqu'il est requis, en vertu de [l'article 79 du RCTI](#).

Pour être en mesure de produire une évaluation significative au terme du contrat, il est recommandé au client de faire un suivi rigoureux de son contrat, d'assurer une rétroaction constructive avec le fournisseur ou le prestataire au fur et à mesure que les situations surviennent et de documenter les actions ainsi que 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 à la section « Documentation de soutien au processus d'acquisition » du Catalogue.

4.10 Se préparer à la transition à la sortie (applicable aux contrats de solutions)

Le client doit commencer à planifier la transition à la sortie, avant la fin du contrat spécifique, dans un délai suffisant lui permettant de compléter un nouveau processus d'acquisition et de compléter la transition vers une solution infonuagique d'un nouveau fournisseur.

Le client 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 retenue est de conclure le contrat suivant avec le même fournisseur, il est possible qu'aucune activité de transition à la sortie ne soit nécessaire.

Dans le cas où la décision retenue est de conclure un contrat avec un nouveau fournisseur, il faut prévoir un délai de parallélisme des deux contrats pour permettre de compléter la transition de l'un à l'autre.

Dans tous les cas, les activités de transition à la sortie doivent être complétées avant la fin du contrat initial.

Les services professionnels requis, le cas échéant, en supplément aux activités prévues aux offres devront être acquis par le client dans le cadre d'un autre contrat. Il sera alors de la responsabilité du client d'arrimer les deux contrats pour une transition efficace et sécuritaire.

Des qualifications de prestataires de services pour la mise en œuvre de solutions infonuagiques sont disponibles. Veuillez consulter la section « Services professionnels et techniques » du Catalogue.

4.11 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 ou aux prestataires, 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 organismes assujettis au RCTI</i>)	Sept ans suivant la fin du contrat	Sur demande	Courriel	Amélioration continue
Contrat spécifique signé ¹	Sept ans suivant la fin du contrat	Dans les cinq jours ouvrables suivant la signature par les parties	Courriel	Amélioration continue Suivi de la consommation
Commandes au fournisseur pour l'exécution des éléments prévus au contrat	Sept ans suivant la fin du contrat	Sur demande	Courriel	Suivi de la consommation
Avenant signé ²	Sept ans suivant la fin du contrat	Dans les cinq jours ouvrables suivant la signature par les parties	Courriel	Amélioration continue Suivi de la consommation
Rapport d'évaluation du rendement du fournisseur ou du prestataire prévu au RCTI (<i>pour les organismes publics assujettis au RCTI</i>)	Sept ans suivant la fin du contrat	Dans les cinq jours ouvrables suivant la signature par le dirigeant d'organisme	Courriel	Gestion de la performance Amélioration continue
Lettre de résiliation du contrat spécifique et tout document lié à la résiliation	Sept ans suivant la fin du contrat	Aussitôt la résiliation effective	Courriel	Gestion de la performance Amélioration continue
Factures du fournisseur ou du prestataire	Sept ans suivant la fin du contrat	Sur demande	Courriel	Suivi de la consommation
Communications avec le fournisseur ou 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 fournisseur ou un prestataire concernant l'interprétation du contrat spécifique	Sept 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

¹ Le contrat spécifique doit avoir été validé par le Courtier préalablement à sa signature, comme spécifié à l'article 2.5 et 3.5.

² L'avenant doit avoir été validé par le Courtier préalablement à sa signature, comme spécifié à l'article 4.6.

5 FOIRE AUX QUESTIONS

5.1 Questions générales

- **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.

- **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 de solutions peuvent exiger des engagements contractuels sur des quantités minimales ou des engagements minimaux en termes de durée. Il est important de consulter la tarification et les modalités de paiement applicables pour chaque fournisseur.

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

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

- **Nous avons besoin d'une solution infonuagique ou d'un service qui ne se trouve pas au Catalogue, que faire?**

Vous êtes invité à transmettre vos besoins au [Courtier en infonuagique](#) qui considérera l'opportunité de l'ajouter à son Catalogue.

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

Non, le contrat spécifique est signé entre le client et le fournisseur ou le prestataire. Veuillez vous référer à l'article « Responsabilités » de l'entente-cadre pour connaître le partage de responsabilités entre le client, le fournisseur ou le prestataire et le Courtier.

- **Est-il obligatoire d'acquérir des offres infonuagiques au Catalogue? (*organismes publics assujettis au RCTI*)**

Pour les organismes qui sont visés par le décret 596-2020 : Oui, pour les offres infonuagiques publiques de traitement et de stockage pour les besoins du PCCTI.

- **Est-ce que c'est le MCN qui facture au client les frais relatifs aux solutions des fournisseurs ou les frais relatifs aux services des prestataires?**

Non, c'est le fournisseur ou le prestataire qui facture directement le client pour les solutions ou les services une fois le contrat spécifique signé. Les modalités de paiement se trouvent dans les conditions contractuelles applicables à chaque fournisseur ou prestataire, 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 tarification peut être consultée [ici](#).

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

Non, les documents publiés au Catalogue d'offres infonuagiques sont confidentiels et leur accès est réservé aux clients disposant d'un compte d'utilisateur.

Vous devrez référer le fournisseur ou le prestataire vers la page [Accès à l'information](#) du MCN au site Québec.ca pour obtenir les renseignements pour effectuer une demande d'accès.

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

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

- **La durée d'un contrat spécifique est-elle limitée par la durée des qualifications du Courtier?**

Non, puisqu'il n'y a pas de date de fin prédéfinie aux qualifications. Tant et aussi longtemps que les prestataires ou que les fournisseurs en respectent les conditions des ententes-cadres, leurs offres demeurent au Catalogue.

- **Qu'arrive-t-il si le prestataire ou le fournisseur avec lequel j'ai fait un contrat est retiré du Catalogue?**

Si un prestataire de services est retiré du catalogue ou si les solutions d'un fournisseur sont retirées du Catalogue par le Courtier, le contractant doit honorer les contrats spécifiques en cours, et ce, jusqu'à leur fin. Le client pourra choisir un autre contractant

pour un prochain contrat ou utiliser un autre processus d'acquisition que celui du Courtier, si applicable.

- **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 tarification publiée [ici](#) pour connaître les frais applicables.

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

Oui.

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

Le processus d'acquisition applicable au Courtier n'impose pas de faire la rotation des fournisseurs ou des prestataires. Cependant, une telle règle pourrait exister au sein de votre organisation.

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

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

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

Les clients visés par la LCOP peuvent 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, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et

des Parcs (MELCCFP) peut être consulté ici :

<https://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/4545058>

Plusieurs autres informations se trouvent sur le site Internet du MELCCFP :

www.environnement.gouv.qc.ca

5.2 Questions particulières aux solutions infonuagiques

- **Nous avons identifié nos besoins, est-ce qu'un conseiller en acquisition du Courtier peut nous aider à choisir la solution la plus avantageuse au catalogue pour répondre à nos besoins?**

Non, les conseillers en acquisition du Courtier offrent uniquement un encadrement de nature administrative aux clients relativement au processus d'acquisition.

Le choix de l'offre la plus avantageuse doit se faire par le client, conformément au processus d'acquisition défini au présent guide. Le Catalogue contient plusieurs informations relatives aux offres pour aider le client dans son choix, ainsi que les coordonnées des ressources des fournisseurs pour répondre aux questionnements de nature technique sur les offres et pour faire des bancs d'essai, au besoin.

- **Nous aimerions faire une preuve de concept qui nous permettra de prendre la décision d'utiliser ou non l'infonuagique dans le cadre de nos opérations. Comment pouvons-nous procéder?**

Il est possible avec tous les fournisseurs dont les offres sont publiées au Catalogue de faire des bancs d'essai en fonction des modalités prévues à leur fiche du fournisseur, et ce, gratuitement et sans engagement avant même la signature d'un contrat spécifique (réf. 2.3.3).

- **Pourquoi faire un banc d'essai avant de conclure un contrat spécifique pour une solution infonuagique?**

Le Courtier a qualifié les offres sur la base d'exigences techniques minimales puisqu'il ne détermine pas d'orientations technologiques pour les clients.

Il est donc très important lors de votre analyse des offres de vous questionner sur les besoins et les enjeux propres à votre organisation (réf. 2.1) et de mettre par écrit vos exigences (ex. fonctionnalités techniques essentielles, compatibilité requise...) avec la même rigueur que si vous rédigez un appel d'offres public. La réponse à chaque exigence devrait être documentée.

Un banc d'essai vous permettra d'utiliser concrètement la solution. Vous pourriez ainsi découvrir des éléments auxquels vous n'aviez pas pensé ou que vous n'avez pas pu

valider de façon satisfaisante sans essayer la solution. Cela vous permettra de corriger et d'enrichir votre analyse.

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

- **À quoi 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 requise de la part des clients.

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

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

Pour les organismes publics visés par le PCCTI, le CEI publie divers documents susceptibles de vous aider, tels que des guides et des architectures types. Il permet le partage d'expériences vécues par d'autres organisations qui ont recours aux

solutions infonuagiques. Le CEI peut également vous accompagner, guider et soutenir tout au long du Programme.

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

Des qualifications de prestataires de services pour la migration et l'intégration, l'analyse préliminaire et de gestion du changement sont disponibles. Veuillez consulter la section « Services professionnels et techniques » du Catalogue.

- **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 des clients (ex. capsules, tutoriels en ligne ou guides). Lorsqu'il s'adresse aux utilisateurs finaux, le matériel est disponible minimalement en français. D'autres langues peuvent être disponibles, selon le fournisseur.

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

- **La durée de mon contrat spécifique est de trois ans. Les fournisseurs dont les solutions sont qualifiées doivent démontrer annuellement la conformité des solutions aux exigences de sécurité. Qu'arrive-t-il si une solution n'est plus conforme aux exigences de sécurité?**

À la suite de cette non-conformité, la solution infonuagique est retirée du Catalogue par le Courtier. Il ne pourra donc plus conclure de nouveaux contrats spécifiques avec les clients pour cette solution.

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

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

Au terme du contrat spécifique, le client pourra conclure un nouveau contrat spécifique avec ce même fournisseur si celui-ci a requalifié sa solution infonuagique dans le cadre d'un appel d'intérêt. Sinon, le client pourra conclure un contrat spécifique avec un autre fournisseur.

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

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

- **Est-ce que je peux inclure des services professionnels dans mon contrat spécifique de solutions?**

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

Le MCN propose aux clients des qualifications de prestataires de services pour de la migration et de l'intégration, de l'analyse préliminaire et de la gestion du changement en lien avec les solutions infonuagiques. Veuillez consulter la section « Services professionnels et techniques » du [Catalogue](#).

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

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

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

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

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

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

Il faut refaire l'analyse que vous avez faite initialement pour déterminer le choix le plus avantageux et celui qui répond à vos besoins et enjeux identifiés (réf. 2.1). Si les offres du fournisseur s'avèrent les offres conformes à vos besoins et enjeux identifiés 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. 2.4.4). Dans tous les cas, la présence des offres du fournisseur au Catalogue est nécessaire.

- **Comment m'assurer que j'utilise la dernière version des fiches des fournisseurs?**

Il faut s'assurer de télécharger la dernière version disponible à partir du Catalogue des offres infonuagiques. Attention, des mises à jour peuvent être faites en tout temps! Si vous désirez être avisés automatiquement des changements aux fiches, il est possible de s'inscrire à une liste de diffusion (réf. 2.2).

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

Les fournisseurs sont les spécialistes techniques de leurs offres. Il est à noter cependant la portée des services prévente offerts par chaque fournisseur peut varier d'un fournisseur à l'autre et qu'elle est précisée dans la fiche du fournisseur. Il faut contacter le responsable technique du fournisseur dont les coordonnées sont indiquées au bas de la fiche du fournisseur.

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

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

Comme un contrat d'approvisionnement. Voir la section 4.2.1 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 les clients dans le cadre des contrats spécifiques du Courtier.

Parmi les lieux d'hébergement situés à l'extérieur du Québec, les lieux ci-après¹ 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 inclut à leur législation le [Règlement général sur la protection des données](#).
- 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.

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 [Data Privacy Framework](#).

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 fiche « Principes de protection de renseignements

¹ Mise en garde : Les éléments de cette liste sont sujets à changements sans préavis.

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 EFVP.

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

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

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

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

- **Y a-t-il des pénalités prévues pour le fournisseur en cas de bris de confidentialité ou de failles?**

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

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

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

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

- **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, veuillez consulter [la page dédiée à ce sujet](#) sur le site Québec.ca.

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 le client 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, le client peut consulter les moyens choisis par le fournisseur pour démontrer sa conformité, ainsi que certaines caractéristiques de sécurité des offres. Certains fournisseurs proposent des moyens aux clients pour accéder à de tels documents.

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

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

- **Si un fournisseur propose des solutions de plusieurs fabricants, est-ce possible de faire un seul contrat pour les solutions de plusieurs fabricants avec ce**

fournisseur? Est-il nécessaire de préciser dans le contrat un montant précis pour chaque fabricant?

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

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

5.3 Questions relatives aux services professionnels ou techniques

- **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 qualifications de services et si cela apporte une valeur ajoutée à votre organisation.

- **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.

- **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 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 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 aux clients 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 le client 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 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.

Le client 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 curriculum vitae 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 réponses reçues dans l'objectif de bien comprendre la réponse afin de valider l'adéquation entre le montant soumis et les travaux requis pour réaliser le mandat.

6 Ressources

Des questions subsistent? Les ressources suivantes peuvent vous aider.

J'ai une question concernant...	Ressources à contacter
<ul style="list-style-type: none"> Le processus d'acquisition Les conditions contractuelles La qualification des solutions La qualification des prestataires de services Les informations publiées au catalogue 	<p>Courtier en infonuagique Ministère de la Cybersécurité et du Numérique</p> <p>courtier.infonuagique@mcn.gouv.qc.ca</p>
<p>Services offerts aux organismes publics (OP) visés par le Programme de consolidation des centres de traitement informatique :</p> <ul style="list-style-type: none"> Encadre, guide et soutien les OP tout au long du Programme Diffusion de documents (architectures génériques, guides de configuration, bonnes pratiques, etc.) Validation et approbation des architectures cibles de migration des charges pour le traitement et le stockage, des stratégies de migration et des pistes d'optimisation des OP Validation des analyses de sécurité et des justifications de ne pas utiliser l'infonuagique publique Validation et approbation des aspects techniques des documents produits dans le cadre du processus d'acquisition (définition des besoins, justification, etc.) Accompagnement lors des échanges avec les fournisseurs Mise en place d'outils pour la collaboration gouvernementale en infonuagique afin de favoriser le partage d'expériences et d'expertises entre les OP et avec d'autres organisations (ex. : documentation technique, développement, outils utilisés, etc.) 	<p>Centre d'expertise en infonuagique Ministère de la Cybersécurité et du Numérique</p> <p>info.ccti@mcn.gouv.qc.ca</p>
<p>Pour vérifier l'opportunité d'utiliser la qualification de prestataires de services « Configuration et soutien technique de téléphonie infonuagique Microsoft Teams »</p>	<p>Communications IP centralisées (CIC) Ministère de la Cybersécurité et du Numérique</p> <p>projet.sctoip@mcn.gouv.qc.ca</p>
<p>Accéder au Catalogue d'offres infonuagiques</p>	<p>Faire une demande de création de compte à partir de la page d'accueil du Catalogue.</p>
<p>Frais de gestion du Courtier en infonuagique</p>	<p>Lien d'accès à la tarification.</p>

