

LE CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC

UN ALLIÉ DE CHOIX

COURTIER EN SOLUTIONS INFONUAGIQUES

ISACA - QUÉBEC

Me Cynthia Morin

Direction des affaires juridiques
Centre de services partagés du Québec
28 septembre 2016

Québec 

COURTIER EN INFONUAGIQUE

POURQUOI

QUI

COMMENT

POURQUOI : TENDANCE INTERNATIONALE

- Marché mondial infonuagique public - 204 milliards US (2016)**
<http://www.gartner.com/newsroom/id/3188817>
- Québec : près de 70 % des dépenses en ressources informationnelles des organismes publics liées à l'exploitation et à l'entretien des systèmes informatiques (2014-2015)**
- ÉTATS-UNIS**
- ROYAUME-UNI**
- AUSTRALIE**
- CANADA**

POURQUOI : RÉALISATIONS AU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

- ❑ **MINISTÈRE DU TOURISME, HYDRO-QUÉBEC, LOTO-QUÉBEC ET SOCIÉTÉ DES ALCOOLS DU QUÉBEC**
 - ✓ Solution infonuagique Sponsorium pour la gestion de demandes d'aide et de subventions (SaaS)
 - ✓ Coûts d'utilisation de 60 000 \$/an vs 3,46 millions de \$ en développement et 850 000 \$/an en entretien
 - ✓ Aucune acquisition, aucune programmation, solution déployée après deux semaines de paramétrisation
- ❑ **AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC**
 - ✓ Vidéoclip promotionnel (projet RESTO) sur le mode de facturation en restauration hébergé chez Amazon Web Services (IaaS) **ayant permis d'économiser plus de 330 000 \$ en infrastructures**
- ❑ **MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES, DES RÉGIONS ET DE L'OCCUPATION DU TERRITOIRE**
 - ✓ Infrastructures infonuagiques d'Amazon Web Services pour les élections municipales de 2013 (IaaS) ayant permis de gérer plus d'utilisateurs (22 000 usagers simultanés) sur une courte période de temps
- ❑ **RÉGIE DES INSTALLATIONS OLYMPIQUES**
 - ✓ Solution infonuagique Octopus-ITSM pour la gestion des opérations (help desk) (SaaS)
 - ✓ Déploiement rapide sans modification (moins de quatre semaines)
 - ✓ Faible coût d'opération (moins de 6 500 \$ annuellement comparativement à une acquisition d'environ 100 000 \$)
 - ✓ Service disponible sur plateformes mobiles pour les employés en mouvement: 93,6 % de satisfaction après seize mois d'opération
- ❑ **Centre de services partagés du Québec et Agence du Revenu du Québec**
 - ✓ SAGIR3- système de dotation en ligne (SaaS)

POURQUOI : ENJEUX

- Sécurité de l'information
- Droits d'auteurs
- Niveaux de service
- Sous-traitance
- Cession des droits et obligations du prestataire de services
- Loi applicable et district judiciaire
- Fin du contrat
- Transition à la sortie vers un nouveau fournisseur
- Acquisition (appel d'offres ?)**
- Protection des renseignements personnels et respect des accords de libéralisation des marchés applicables**

Mise en place du Courtier - Décret 923-2015, 28 octobre 2015

ATTENDU QU'en 2014-2015, près de 70 % des dépenses en ressources informationnelles des organismes publics étaient principalement liées à l'exploitation et à l'entretien des systèmes informatiques;

ATTENDU QU'il s'avère important que le gouvernement encadre le recours à ces diverses formes de biens et services technologiques et en maîtrise les différents enjeux;

ATTENDU QU'une gouvernance appropriée permettrait d'assurer l'alignement stratégique sur les orientations d'affaires et de ressources informationnelles des organismes publics et du gouvernement;

ATTENDU QUE les enjeux liés à l'acquisition de biens et de services infonuagiques requièrent de posséder ou de développer une expertise en matière d'acquisition de biens et services et de gestion contractuelle, expertise que le Centre a su développer au cours des dernières années;

IL EST ORDONNÉ, en conséquence, sur la recommandation du ministre responsable de l'Administration gouvernementale et de la Révision permanente des programmes et président du Conseil du trésor :

QUE le **Centre de services partagés du Québec ait pour fonction de rendre disponibles, par type de biens ou services, des offres infonuagiques pour répondre aux besoins des personnes ou organismes**

QU'à cette fin, le Centre procède à la conclusion d'ententes-cadres avec des fournisseurs ou des prestataires de services infonuagiques.

COMMENT ACQUÉRIR

RÈGLEMENT SUR LES CONTRATS DES ORGANISMES PUBLICS EN MATIÈRE DE TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION *(en vigueur en juin)*

CHAPITRE V - CONTRATS PARTICULIERS - SECTION I

CONTRAT CONCERNANT L'ACQUISITION DE BIENS OU DE SERVICES INFONUAGIQUES

48.* Un contrat pour l'acquisition de biens ou de services infonuagiques **peut être conclu de gré à gré** avec un fournisseur ou un prestataire de services **qui, à la suite d'un appel d'intérêt effectué par le Centre de services partagés du Québec, a conclu une entente-cadre** avec celui-ci en application du décret n° 923-2015 du 28 octobre 2015 et ses modifications, le cas échéant, dans la mesure où les conditions suivantes sont remplies :

- 1° le contrat porte sur un bien ou sur la prestation d'un service visé par l'entente-cadre;
- 2° la durée du contrat n'excède pas 3 ans, incluant tout renouvellement;
- 3° le fournisseur ou le prestataire de services retenu par l'organisme public est celui qui lui offre le bien ou le service le plus avantageux.

Pour déterminer le bien ou le service le plus avantageux, l'organisme se fonde :

- 1° soit uniquement sur le prix;
- 2° soit, après autorisation de son dirigeant, sur un ou plusieurs autres critères en lien avec l'objet du contrat, telles la compatibilité technologique, l'accessibilité des biens ou des services, la performance et l'assistance technique.

* *(en vigueur le 12 mai)*

APPEL D'INTÉRÊT

[AI-20151202](#)

Document d'appel à la concurrence

- Publié sur le SEAO comme pour un appel d'offres public pour solliciter des offres de courriel en infonuagique
- Le Courtier privilégie des solutions standardisées (vanilles) permettant de maximiser les bénéfices économiques de l'infonuagique
- Exigence d'équivalence pour lieux d'hébergement des renseignements personnels*
- Propositions des fournisseurs devaient répondre aux exigences relatives administratives et légales
 - Exigences de norme ISO 27001: 2013 ou audit
 - Engagement de confidentialité
 - Attestation relative à la probité du soumissionnaire
 - Déclaration concernant les activités de lobbyisme
 - Attestation de Revenu Québec
 - Capacité de livrer en français, etc.
- Fournisseur devait répondre aux 145 questions portant notamment sur :
 - Chiffrement des données
 - PRP
 - Droit d'auteurs, etc.

ENTENTE-CADRE

Document qui représente l'entente entre Courtier et fournisseur

- EC-1.2 LOIS APPLICABLES ET TRIBUNAL COMPÉTENT
- EC-2 INTERLOCUTEUR ET REPRÉSENTANTS DES PARTIES
- EC-4 MODALITÉS D'EXÉCUTION ET DE GESTION
 - EC-4.1 RESPONSABILITÉS DES PARTIES
 - EC-4.2 QUALIFICATION DES OFFRES INFONUAGIQUES
 - EC-4.3 CONCLUSION D'UNE ENTENTE-CADRE
 - EC-4.4 ADMISSIBILITÉ CONTINUE DES FOURNISSEURS DONT LES OFFRES SONT INSCRITES AU CATALOGUE
 - EC-4.5 CONFORMITÉ CONTINUE DES OFFRES INSCRITES AU CATALOGUE
 - EC-4.6 CATALOGUE D'OFFRES INFONUAGIQUES
 - EC-4.7 CHOIX DE L'OFFRE OU DES OFFRES
 - EC-4.8 CAPACITÉ DE LIVRER
 - EC-4.9 CONDITIONS GÉNÉRALES DES CONTRATS SPÉCIFIQUES
 - EC-4.10 GESTION DE LA PERFORMANCE DES FOURNISSEURS
 - EC-4.11 REPRÉSENTANTS DU FOURNISSEUR
 - EC-4.12 LANGUE DES COMMUNICATIONS
 - EC-4.13 RAPPORTS DE CONSOMMATION
- EC-5 INSPECTION
- EC-6 COLLABORATION
- EC-7 RÉSILIATION DE L'ENTENTE-CADRE
- EC-8 CONFLITS D'INTÉRÊTS
- EC-9 CESSION DE L'ENTENTE-CADRE
- EC-10 MODIFICATION DE L'ENTENTE-CADRE
- EC-11 RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS
- EC-ANNEXE 1 – CONDITIONS DU FOURNISSEUR *
- EC-ANNEXE 2 - LISTE DES SOUS-CONTRACTANTS POUR ATTESTATION DE REVENU QUÉBEC ET LE RENA
- EC-ANNEXE 3 - MODÈLE DE RAPPORT DE CONSOMMATION
- * CONTRATS DES FOURNISSEURS

CONTRAT SPÉCIFIQUE

Document à signer entre fournisseur et client (MO, villes, commission scolaire, etc.)

- Le contrat spécifique vise l'acquisition de gré à gré par le client auprès du fournisseur ayant conclu une entente-cadre avec le Courtier, de l'offre ou des offres infonuagiques décrites et inscrites au Catalogue
- Protection des renseignements personnels
- Représentant
- Quantité estimée
- Durée
- Modalité de paiement

Travaux du Courtier

- Publication d'un premier appel d'intérêt pour l'obtention de solutions courriels en infonuagique (2 décembre 2015 au 9 février 2016)
- Demandes de précisions, ajouts (publication de 15 addendas)
- Rencontre d'information avec 60 fournisseurs (14 décembre 2015)
- Publication d'un second appel d'intérêt pour l'obtention de solutions courriels en infonuagique (29 juillet 2016, version de mise à jour)
- Analyse des offres en cours par Courtier et comité de catégorisation (M/O) **en cours ...**

CATALOGUE D'OFFRES INFONUAGIQUES

- Accessible dans le Portail d'approvisionnement du CSPQ par clientèle**
- Informations disponibles à la clientèle visée :**
 - ✓ Guide de l'utilisateur
 - ✓ Prix des offres
 - ✓ Grille de calcul pour déterminer le meilleur scénario d'acquisition
 - ✓ Caractéristiques des offres
 - ✓ Gabarit de contrat spécifique
 - ✓ Conditions du fournisseurs (contrats des fournisseurs)
 - ✓ Mises à jour
- Première offre - courriel**
- Autres solutions infonuagiques à venir**

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1)

Équivalence de protection des renseignements personnels communiqués à l'extérieur du Québec ou confier à l'extérieur du Québec

*70.1. Avant de communiquer à l'extérieur du Québec des renseignements personnels ou de confier à une personne ou à un organisme à l'extérieur du Québec la tâche de détenir, d'utiliser ou de communiquer pour son compte de tels renseignements, **l'organisme public doit s'assurer qu'ils bénéficieront d'une protection équivalant à celle prévue** à la présente loi.*

Si l'organisme public estime que les renseignements visés au premier alinéa ne bénéficieront pas d'une protection équivalant à celle prévue à la présente loi, il doit refuser de les communiquer ou refuser de confier à une personne ou à un organisme à l'extérieur du Québec la tâche de les détenir, de les utiliser ou de les communiquer pour son compte.

Pénalités

159.2. Quiconque, sciemment, contrevient à l'article 67.2 ou au deuxième alinéa de l'article 70.1 est passible d'une amende de 5000 \$ à 50 000 \$ et, en cas de récidive, d'une amende de 10 000 \$ à 100 000 \$.

EXTRAIT VERBATIM – ARTICLE 70.1

Extrait des débats : Le mardi 28 mars 2006 - Vol. 39 N° 4

«**M. Turp**: Pourquoi avez-vous choisi de ne pas retenir l'interdiction?

M. Dussault (Yves D.) (légiste) : Ce serait délicat de prévoir carrément une interdiction, parce que justement on a des accords de libre-échange avec les États-Unis, et, si c'était le cas, ça voudrait dire que ces accords-là deviennent caducs, puisqu'à ce moment-là on ne pourrait pas conclure des contrats de services, par exemple, avec des firmes de sous-traitance informatique aux États-Unis simplement parce que le PATRIOT Act existe. Alors, ce qu'on prévoit ici, c'est qu'on doit... on impose aux organismes... aux entreprises, et ça va être le cas pour les organismes publics, l'obligation de voir à ce que les renseignements qu'ils communiquent seront protégés de la même façon qu'ils le sont ici. **C'est une obligation de moyens**. Généralement, on prévoit ça par contrat. Alors, on pourra proposer des clauses aux organismes publics et aux entreprises pour s'assurer que les renseignements seront bien protégés. Mais de là à interdire carrément la communication des renseignements aux États-Unis, là, ce serait... »

<http://www.assnat.qc.ca/fr/travaux-parlementaires/commissions/cc-37-2/journal-debats/CC-060328.html>

QUELQUES CLAUSES – Document d’appel d’intérêt (AI)

AI-1.12 - COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS À L’EXTÉRIEUR DU QUÉBEC

Les renseignements personnels doivent être hébergés au Québec. En aucun temps ces renseignements ne pourront être transférés à l’extérieur du Québec à moins que le Courtier soit assuré qu’il bénéficie d’une protection équivalant à celle prévue à la Loi sur l’accès. Cette exigence inclut tout lieu d’hébergement des renseignements personnels dont notamment les sites de relève et de copies de sauvegarde permettant l’exécution des contrats spécifiques.

Avant la signature d’une entente-cadre, le fournisseur doit avoir préalablement obtenu l’autorisation écrite du Courtier pour que la clientèle lui confie la tâche de détenir des renseignements personnels, les utiliser ou les communiquer à l’extérieur du Québec, et ce, pour chacun de ses sites.

Pour que le Courtier puisse fournir cette autorisation, le fournisseur doit soumettre au Courtier, pour examen, les lois, règlements, procédures, standards, directives, politiques ou documents de même nature, de la province ou du pays où il détiendra les renseignements personnels, les utilisera ou les communiquera. Le fournisseur devra déposer les documents, pour examen, et faire une demande d’autorisation auprès du représentant désigné du Courtier, au dépôt de la proposition.

Si le Courtier estime, après analyse des documents déposés par le fournisseur, que les renseignements personnels ne bénéficient pas d’une protection équivalant à celle prévue à la Loi sur l’accès, l’autorisation du Courtier de détenir, les utiliser ou communiquer des renseignements personnels à l’extérieur du Québec ne pourra être accordée au fournisseur.

Addenda 11, Q14 Les demandes peuvent être déposées avant la fermeture de l’AI. Liens web non acceptés.

EN RÉSUMÉ LE COURTIER ...

- Rend disponibles des offres infonuagiques par type de biens ou services ou élabore un catalogue de services infonuagiques
- Sollicitation d'offres infonuagiques et les analyse en fonction du cadre légal
- Négociation et conclusion d'ententes-cadres avec des fournisseurs d'offres infonuagiques
- Analyse des demandes d'équivalence d'hébergement et obtient l'avis du SAIRID
- Publication d'appel d'intérêt pour qualifier de nouvelles offres selon les besoins de la communauté gouvernementale, au moins une fois l'an
- Accompagnement de la clientèle dans le processus d'acquisition
- Réception des plaintes de la clientèle
- Suspension ou résiliation des ententes-cadres avec fournisseurs

DOCUMENTS DE RÉFÉRENCES

Guide de l'infonuagique en 4 volumes du SCT (automne 2013)

http://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/architecture_entreprise_gouvernementale/AEG30_Infonuagique_v1_accessible.pdf

http://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/architecture_entreprise_gouvernementale/AEG30_Infonuagique_v2_PRP_accessible.pdf

http://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/architecture_entreprise_gouvernementale/AEG30_Infonuagique_v3_Securite_accessible.pdf

http://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/architecture_entreprise_gouvernementale/AEG30_Infonuagique_v4_GestionContractuelle_accessible.pdf

Stratégie Ti - Rénover l'État par les technologies de l'information - Conseil du Trésor - 15 juin 2015

http://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/strategie_ti/strategie_ti.pdf

Documents d'appel d'intérêt publiés sur [SEAO](#)

AI-20151202

<http://www.seao.ca/OpportunityPublication/ConsulterAvis/Recherche?callingPage=3&ItemId=0a89642e-3dda-41d2-8dd7-bd144fd5da7e&COpp=Search&p=3&searchId=a7ca2e13-3606-4e13-8743-a69000a5d3ba&VPos=200>

AI-20160729

<http://www.seao.ca/OpportunityPublication/ConsulterAvis/Recherche?ItemId=4e405b8e-3a11-4969-ad54-01be6dfd484f&callingPage=2&searchId=1da27f1e-2c6c-4fec-9bc4-a69000a7f64b&VPos=0>

