

Exploitation et maintien de solutions d'infrastructures

DESCRIPTION DU SERVICE

Le service d'exploitation et de maintien de solutions d'infrastructures vous permet de nous confier la gestion de l'ensemble des éléments d'infrastructures de votre solution et d'en assurer le fonctionnement, dans le respect des coûts et des niveaux de service établis. En tant que client, vous profitez d'une infrastructure technologique partagée, fiable et performante pour exploiter et faire évoluer vos applications. Le service couvre la gestion de trois couches d'infrastructure, soit celles du traitement, du stockage et des logiciels à usage particulier.

Notre capacité de traitement offre une puissance de calcul de serveurs informatiques (Windows ou Linux) adaptée à vos besoins. Les serveurs sont dimensionnés sur mesure pour votre solution, et tarifés proportionnellement à leur capacité allouée.

Le stockage de données permet de vous allouer l'espace disque correspondant aux besoins de votre solution. Il inclut un service de sauvegarde des données modulable, selon vos besoins.

L'exploitation des logiciels à usage particulier couvre la gestion d'une large sélection de logiciels commerciaux nécessaires à votre solution. Vous bénéficiez de la grande expertise des ressources du CSPQ dans l'exploitation d'infrastructures technologiques d'envergure, afin d'assurer l'exploitation et le maintien à jour de vos solutions informatiques.

Pour obtenir ce service, la solution d'infrastructure doit avoir été développée au préalable par le CSPQ, ou avoir fait l'objet d'une revue diligente.

Ce que le service comprend

Capacité de traitement allouée

- Les infrastructures de traitement Windows ou Linux
- L'authentification des accès
- L'antivirus
- La surveillance des infrastructures
- L'exploitation et le maintien à jour des infrastructures
- Le suivi de la performance et de la capacité
- Les feuilles de route d'évolution des infrastructures qui permettent le suivi du cycle de vie du système d'exploitation et des principaux logiciels et progiciels utilisés par les solutions
- L'application des correctifs de sécurité
- Les mises en production applicatives

Stockage

- L'exploitation et le maintien à jour des infrastructures
- La sauvegarde de données multi sites (local et distant)
- La durée de conservation de base de 45 jours ; des options de 1 an, 5 ans et 10 ans sont également offertes
- Les données de production sont prises en copie 7 jours sur 7, et les données de développement 5 jours sur 7 (du lundi au vendredi)
- Les durées de conservation de 1 an, 5 ans et 10 ans peuvent être changées à tout moment pour les prises de copies à venir

Logiciels à usage particulier

- L'exploitation des logiciels
- L'authentification des accès
- La surveillance des logiciels
- Le maintien à jour des logiciels
- L'application des correctifs de sécurité
- Les feuilles de route qui permettent le suivi du cycle de vie des principaux logiciels et progiciels utilisés par les solutions
- La mise en production de logiciels à usage particulier

Spécifique aux sites Web

- L'accès à un outil de statistiques Web pour obtenir, de façon autonome¹ :
 - Des résumés
 - Des rapports périodiques
 - Des renseignements sur les pages les plus populaires et sur le nombre de visiteurs

Interventions sur demande

Une fois le service mis en place, les utilisateurs autorisés peuvent effectuer des demandes d'intervention par courriel à ti.information@cspq.gouv.qc.ca. Certaines demandes sont facturables :

- Gestion des mises en production et déploiements (graduations applicatives) (\$)
- Modification de la durée de conservation des données sauvegardées
- Interventions sur des bases de données (\$)
- Ajout, modification ou retrait de privilèges d'accès²
- Modification de paramètres réseaux³
- Essai de charge (\$)
- Ajout, modification ou retrait de nom DNS (\$)
- Prise de copie supplémentaire (\$)
- Restauration de serveur (\$)⁴
- Récupération de données sauvegardées (\$)
- Analyse de journaux d'infrastructure (\$)
- Redémarrage de service ou de serveur (\$)
- Modification d'une plage de disponibilité
- Ajout, modification ou retrait d'espace disque, de processeur ou de mémoire vive
- Installation, mise à niveau ou suppression de logiciels sur serveur (\$)
- Ajout ou modification d'alertes (\$)
- Modification de paramètres de configuration (logiciel et serveur) (\$)
- Support spécialisé (\$)
- Demande d'information technique (\$)⁵
- Autres demandes (\$)

Spécifiques aux sites Web

- Ajout, modification ou retrait de la méthode de collecte de données statistiques Web⁶
- Surveillance de disponibilité des pages Web
- Page de maintenance pour site Web

Toute demande fait l'objet d'une analyse. Au besoin, le client sera redirigé vers le service [Développement de solutions technologiques](#)⁷.

Ce que le service ne comprend pas

- Le soutien applicatif aux développeurs.
- Toute modification aux infrastructures, autre qu'une intervention sur demande, doit être réalisée par le service de Développement de solutions technologiques⁷.

NIVEAUX DE SERVICE

Catégorie	Description	Niveau de service
Disponibilité	Rendre disponible le service d'infrastructure	99 % annuel ^{a,b}

Conditions d'atteinte des niveaux de service

a. Excluant les périodes d'entretien, le mercredi de 5 h à 7 h et le dimanche de 6 h à 9 h.

b. Excluant les infrastructures et les logiciels désuets spécifiques à certaines clientèles⁷.

Infrastructures désuètes

Le service d'exploitation et de maintien des solutions d'infrastructures comprend le maintien à jour des infrastructures. Si votre solution n'est pas en mesure de suivre le rythme des mises à niveau proposées dans les feuilles de route, elle sera hébergée dans une zone réservée aux infrastructures désuètes. Une infrastructure est considérée désuète lorsque son système d'exploitation ne bénéficie plus du support étendu du fournisseur. La stabilité, la disponibilité et la performance de ce type d'infrastructure ne pourront plus être garantis, et des frais supplémentaires s'appliqueront aux couches traitement et logiciels à usage particulier (décrits au point D de la section « Tarification »).

Le CSPQ mettra à profit la grande expertise de ses ressources en exploitation d'infrastructures technologiques, et les outils disponibles, afin de maintenir les meilleures conditions possibles pour les infrastructures et les logiciels⁷ qui ne sont plus supportés par les fournisseurs, mais le tout sans garantie de niveaux de service pour les éléments suivants :

- Résolution d'incidents
- Délais de remise en service
- Niveau de performance des infrastructures
- Disponibilité et continuité du service.

Le CSPQ évaluera la pertinence de recourir à un service de support personnalisé, lorsqu'un tel service sera disponible. Les frais de support personnalisé seront facturés au client.

À noter que les clients dont les infrastructures sont considérées désuètes ne pourront plus disposer du service [Reprise informatique après sinistre PFI](#)⁸.

MODALITÉS DE PARTENARIAT

(Obligations générales et légales)

Le CSPQ s'assure du respect des engagements à l'[entente de services partagés](#)⁹, dont les principaux sont :

- Accès à l'information et protection de renseignements personnels et confidentiels
- Sécurité de l'information
- Droit de propriété et droits d'auteur
- Conflits d'intérêts
- Règlement des différends
- Vérification
- Sous-traitance
- Etc.

Rôles et responsabilités

Le CSPQ s'assure de⁸ :

- Coordonner et réaliser les activités d'exploitation et de maintien pour fournir l'infrastructure au client selon les niveaux de service établis.
- Gérer les graduations dans les environnements intégrés et de production.
- Entretenir les composantes des solutions d'infrastructures suivant les feuilles de route des fournisseurs, afin d'assurer le soutien de leur part.
- Maintenir la performance, la capacité et la disponibilité des infrastructures.
- Planifier l'évolution de l'infrastructure, en collaboration avec le client, afin d'assurer la pérennité des investissements.
- Gérer les renouvellements des logiciels et des équipements.

De son côté, le client doit :

- Participer aux tests lors de travaux d'entretien, tel que la mise en place de correctifs de sécurité, selon les modalités planifiées par le CSPQ.
- Faire évoluer ses applications de façon à suivre le rythme des mises à niveau proposées dans les feuilles de route.
- Utiliser le processus de gestion des déploiements et des mises en production du CSPQ pour les graduations dans les environnements inférieurs aux environnements intégrés et de production.
- Assurer le soutien applicatif aux développeurs.

TARIFICATION

A. Traitement

La catégorisation des serveurs Windows et Linux est la suivante :

Catégories ⁹	Caractéristiques			Tarif annuel
	Processeur (CPU)	Mémoire vive (Go)	Facteur de conversion	
A1. micro	1	1	1	2900 \$
A1. petit	1	2	1.5	4350 \$
A1. moyen	1	4	2	5800 \$
A2. petit	2	2	2	5800 \$
A2. moyen	2	4	2.25	6525 \$
A2. large	2	6	2.5	7250 \$
A2. xlarge	2	8	3	8700 \$
A2.2. xlarge	2	12	3.25	9425 \$
A2.3. xlarge	2	16	4	11 600 \$
A2.4. xlarge	2	32	6	17 400 \$
A4. moyen	4	4	4	11 600 \$
A4. large	4	8	4.25	12 325 \$
A4. xlarge	4	12	4.75	13 775 \$
A4.2. xlarge	4	16	5	14 500 \$
A4.3. xlarge	4	24	6.5	18 850 \$
A4.4. xlarge	4	32	8	23 200 \$
A8. xlarge	8	16	8	23 200 \$
A8.2. xlarge	8	24	9	26 100 \$
A8.3. xlarge	8	32	10	29 000 \$
A8.4. xlarge	8	64	15	43 500 \$

Notes liées aux catégories :

1. Des catégories adaptées à des besoins particuliers sont disponibles sur demande.
2. Des spécifications minimales sont requises pour certaines versions d'OS.

B. Stockage

Élément de tarification	Tarif
Capacité de stockage alloué (Gigaoctet)	3,75 \$/Go alloué
Sauvegarde de données (Gigaoctet) ¹⁰	0,45 \$/Go protégé

C. Logiciel à usage particulier

Élément de tarification	Tarif	Licences incluses
SharePoint*	800 \$/* facteur de conversion	N
Siebel*	2 675 \$/* facteur de conversion	N
Oracle Application Server	5 950 \$/* facteur de conversion	O
Microsoft.Net (IIS)	700 \$/* facteur de conversion	O
WebSphere Application Server	4 825 \$/* facteur de conversion	O
Apache/Tomcat, Typo 3 et autres logiciels libres	125 \$/* facteur de conversion	S/O
Biztalk*	400 \$/* facteur de conversion	N
CRM Dynamics*	750 \$/* facteur de conversion	N
SQL Server	500 \$/* facteur de conversion	O
MySQL/PostgreSQL	125 \$/* facteur de conversion	O
SGBD Oracle	2 900 \$/* facteur de conversion	O
Autres logiciels à usage particulier*	700 \$/* facteur de conversion	N

Licences

* Des frais de support annuels pour la licence peuvent s'appliquer. Les licences sont facturées au coût réel avec majoration de 3 % pour couvrir les coûts de gestion.

D. Infrastructures désuètes

Élément de tarification	Tarif
Support étendu du fournisseur échu depuis 0 à 3 ans	25 % du coût de traitement et des logiciels à usage particulier
Support étendu du fournisseur échu depuis plus de 3 ans	50 % du coût de traitement et des logiciels à usage particulier
Service de support personnalisé	Coût réel du fournisseur, avec majoration de 3 % pour couvrir les frais de gestion

E. Interventions sur demande

Élément de tarification	Tarif
Réalisation de demandes d'interventions facturables	100 \$/heure

SOUTIEN À L'UTILISATION

Le soutien est assuré par le [Centre d'assistance aux utilisateurs \(CAU\)](#)[📄]. Les coordonnées du CAU sont :

- Incidents : 418 643-6758 ou 1 855 643-6758
- Demandes de renseignements : ti.information@cspq.gouv.qc.ca

Heures d'ouverture :

- Du lundi au vendredi, de 7 h 30 à 17 h

À noter qu'en dehors des heures d'ouverture, des ressources sont disponibles pour répondre aux urgences. Les canaux de communication sont précisés dans les ententes de service.

POUR OBTENIR CE SERVICE OU POUR INFORMATION SUPPLÉMENTAIRE

Tout organisme public qui désire obtenir ce service et qui n'est pas déjà un client du CSPQ est invité à contacter le développement des affaires :

- Téléphone : 418 644-1500, poste 2415
- Courriel : edep.vpsi@cspq.gouv.qc.ca

Les clients qui reçoivent déjà des services en TI du CSPQ peuvent contacter leur conseiller en utilisant le lien suivant : [Trouver son conseiller](#)[📄].

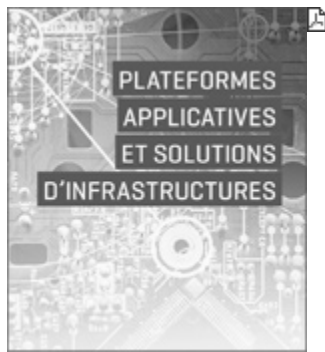
RÉFÉRENCES

1. La durée de conservation recommandée pour les statistiques est deux (2) ans pour les données collectées à des fins d'analyse et cinq (5) ans pour les rapports qui en résultent, dans la mesure où les espaces utilisés le permettent.
2. Jetons, groupes de sécurité et portail
3. Exemples : configuration d'un port réseau, rehaussement de lien, déménagement de lien, ajout ou retrait de segment IP, ajout, modification ou retrait DNS, etc.
4. Possibilité d'une restauration partielle ou complète du contenu d'un serveur
5. Toute question technique nécessitant l'intervention d'une ressource spécialisée pour répondre à la demande
6. La collecte de données peut se faire par l'utilisation d'informations serveur (« logs ») ou de marqueurs (« tags »), cette dernière méthode étant recommandée.
7. Voir la feuille de route pour la désuétude logicielle
8. Le CSPQ ne s'engage pas à respecter ces modalités lorsque les infrastructures utilisées par le client sont désuètes.
9. Des catégories adaptées à des besoins particuliers sont disponibles sur demande.
10. La durée de rétention des données influence la quantité de Gigaoctet protégés.

SERVICES CONNEXES

- Développement de solutions technologiques
- Tests d'intrusion
- Reprise informatique après sinistre - PFI
- Émission de certificats Web (SSL)

Dernière mise à jour : 13 janvier 2020



INFORMATION GÉNÉRALE

Ligne CSPQ

418 644-CSPQ (2777)

1 855 644-CSPQ (2777)

Québec 

© Gouvernement du Québec, 2020