

## Gestion des centres de traitement informatique et hébergement d'équipements informatiques

### DESCRIPTION DU SERVICE

Le CSPQ offre un service d'hébergement physique d'infrastructures technologiques à Québec et à Montréal, dans le respect des lois, des règlements et des politiques en vigueur au regard de ce type d'infrastructure.

Le service assure l'attribution d'espace plancher pour accueillir les infrastructures technologiques dans nos centres de traitement. Offrant sécurité et assurant une haute disponibilité, nos centres de traitement sont à la fine pointe de la technologie.

À la demande du client, le CSPQ peut assurer la gestion du centre de traitement informatique (CTI) du client selon les besoins spécifiques de ce dernier. Chaque entente fait l'objet d'une revue diligente pour tenir compte des besoins du client et pour établir la tarification appropriée.

#### Ce que le service comprend

- Le raccordement électrique en double alimentation<sup>1</sup>
- L'alimentation électrique sous protection sans coupure (ASC) soutenue par des génératrices
- La climatisation redondante
- La protection contre les incendies
- La surveillance du site 24 heures par jour et 7 jours par semaine au moyen de gardiens, de caméras munies d'enregistreurs, d'alarmes, etc.
- L'accès contrôlé et sécurisé au CTI et la journalisation des entrées et des sorties
- L'entrée en tout temps pour les personnes autorisées
- Des quais de livraison

#### En option

Plusieurs options peuvent être ajoutées au service, moyennant des frais supplémentaires :

- Bureaux de travail, selon la disponibilité (\$)
- Certification PCI DSS (\$)
- Cabinets avec serrures (\$)
- Installation du câblage réseau (\$)
- Caméras de surveillance supplémentaires (\$)
- Déménagement, y compris la désinstallation, le transport et la réinstallation (\$)
- Travaux de préparation électrique et accompagnement pour l'installation (\$)

#### Interventions sur demande

Les personnes désignées par le client peuvent effectuer des demandes d'intervention par courriel à [ti.information@cspq.gouv.qc.ca](mailto:ti.information@cspq.gouv.qc.ca). Certaines demandes sont facturables (\$) :

- Gestion des salles de serveurs et de télécommunication (\$)
- Accompagnement ou interventions manuelles (arrêt/redémarrage de composantes, opérations mineures, manutention des médias de stockage, etc.) (\$)
- Demande d'information technique

### NIVEAUX DE SERVICE

Catégorie	Description	Niveau de service
Disponibilité	Rendre disponible le service CTI et l'hébergement des équipements	99, 95 % annuel

---

## MODALITÉS DE PARTENARIAT

---

### (Obligations générales et légales)

**Le CSPQ s'assure du respect des engagements à l'entente de services partagés<sup>14</sup>, principalement :**

- 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 de :**

- Maintenir des conditions environnementales contrôlées et sécuritaires.
- Entretenir les composantes électromécaniques.
- Gérer les accès au centre de traitement.
- Procéder aux audits de certificats PCI.

**De son côté, le client doit :**

- Aviser le CSPQ, dans les plus brefs délais, de tout changement apporté à ses infrastructures technologiques pouvant entraîner des répercussions (par exemple en ce qui concerne la consommation électrique, le câblage, la climatisation, etc.), afin de permettre la planification des travaux nécessaires au maintien de la prestation du service d'hébergement.
- Assurer une protection du plancher lorsqu'il effectue des aménagements ou déménagements d'équipements.
- Assumer la responsabilité de l'exploitation des infrastructures hébergées.
- Donner au CSPQ la liste des représentants qui ont l'autorisation d'effectuer des demandes d'accès physiques à ses propres équipements au centre de traitement.
- S'assurer que les personnes et le prestataire de services dont il autorise l'accès appliquent les règles de sécurité en vigueur au CSPQ.
- Veiller à ce que son représentant complète le formulaire de demande d'accès physique, le transmette au CSPQ et accompagne sa demande, s'il n'est pas un employé de l'État, d'une enquête de sécurité effectuée par les autorités compétentes. De plus, le représentant devra se présenter à l'endroit désigné par le CSPQ pour une prise de photo et pour la signature de documents.
- Disposer des liens de télécommunication nécessaires pour relier ses infrastructures.

---

## TARIFICATION

---

Les coûts initiaux peuvent inclure des frais d'accompagnement par le CSPQ. Les services optionnels tels que l'achat de cabinets d'équipement, les fournitures et l'installation du câblage réseau, des caméras de surveillance ou le déménagement peuvent aussi entraîner des coûts supplémentaires. Les coûts récurrents annuels sont basés sur l'espace plancher occupé (nombre de cabinets), sur la consommation électrique en kilovoltampère (kVA) et sur les coûts convenus pour les services optionnels.

ÉLÉMENT DE TARIFICATION	COÛT UNITAIRE ANNUEL région de Québec	COÛT UNITAIRE ANNUEL région de Montréal
Cabinet (grandeur 24") <sup>2</sup>	2 345 \$/an	17 750 \$/an <sup>3</sup>
Puissance électrique en kVA	3 353 \$/kVA	Inclus dans le coût du cabinet
Accompagnement ou intervention manuelle	100 \$/heure	100 \$/heure

Les coûts annuels des services optionnels tels que les interventions de vérification visuelle ou d'opérations mineures sur les infrastructures du client et les bureaux de travail sont évalués et ajoutés à son entente de services ainsi que les modalités d'utilisation.

Il est possible de réserver l'espace plancher pour des besoins futurs, au tarif suivant :

ÉLÉMENT DE TARIFICATION	COÛT UNITAIRE ANNUEL région de Québec	COÛT UNITAIRE ANNUEL région de Montréal
Cabinet (grandeur 24") <sup>2</sup>	2 345 \$/an	17 750 \$/an <sup>3</sup>
Puissance électrique réservée en kVA	2 546 \$/kVA	Inclus dans le coût du cabinet

**Gestion des CTI : la tarification est établie en fonction des besoins exprimés.**

## SOUTIEN À L'UTILISATION

Le soutien est assuré par le [Centre d'assistance aux utilisateurs \(CAU\)](#)<sup>14</sup>. Les coordonnées sont :

- Incidents : 418 643-6758 ou 1 855 643-6758
- Demandes ou renseignements : [ti.information@cspq.gouv.qc.ca](mailto: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

Un 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](mailto:edep.vpsi@cspq.gouv.qc.ca)

Les clients qui reçoivent déjà des services en TI du CSPQ peuvent communiquer avec leur conseiller en utilisant le lien suivant : [Trouver son conseiller](#)<sup>15</sup>.

## RÉFÉRENCES

1. Le raccordement électrique en double alimentation entraîne des frais de préparation électrique.
2. Différentes grandeurs de cabinet sont disponibles, les tarifs sont fournis sur demande.
3. Inclus 2 kVA d'électricité.

## SERVICES CONNEXES

- Exploitation et maintien de solutions d'infrastructures
- Plateforme applicative sur ordinateur central
- Traitement et stockage de données



---


INFORMATION GÉNÉRALE

---

**Ligne CSPQ**

**418 644-CSPQ (2777)**

**1 855 644-CSPQ (2777)**

Québec 

© Gouvernement du Québec, 2020