

Gestion du poste de travail bureautique

DESCRIPTION DU SERVICE

- Ce service dote chaque utilisateur d'un ordinateur portable ou fixe, dans un environnement technologique normalisé et sécurisé.
- L'environnement de travail bureautique comprend des composantes matérielles et logicielles assurant la connexité des postes de travail
- Le CSPQ prend en charge l'acquisition, l'installation, l'entretien, la disposition, la mise à jour ainsi que le renouvellement des postes de travail. Il s'assure également de la sécurité de ces postes.
- L'ensemble des produits bureautiques (matériels et logiciels) normalisés par le CSPQ sont inscrits au répertoire officiel des produits normalisés ROPN²

Ce que le service comprend

- L'ordinateur portable ou fixe, incluant les périphériques standards (la station d'accueil, le moniteur, le clavier et la souris)¹
- Le système d'exploitation et la suite bureautique (traitement de texte, tableur, présentation de diapositives, messagerie électronique et lecteur de document PDF)
- Un logiciel antivirus
- Le déploiement des correctifs de sécurité
- Un répertoire personnel et un répertoire commun localisés sur un serveur de fichiers
- Le réseau local
- La messagerie électronique, y compris le filtrage des courriels
- La navigation intranet et Internet, y compris le filtrage des sites
- Le chiffrement du poste en fonction de la politique de sécurité
- La configuration et le support à l'impression
- La gestion du répertoire d'entreprises (par exemple, la gestion des codes d'utilisateurs)
- L'entretien du matériel (postes de travail, moniteurs, stations d'accueil, claviers et souris)
- Le traitement des incidents, des problèmes et des changements
- Le logiciel d'accès à distance pour les ordinateurs portatifs

Options

Le service de postes de travail comprend quatre options² :

1. Poste de travail virtuel (\$) ³

Un poste virtuel est offert lorsqu'il y a des besoins particuliers, par exemple pour le développement et les essais applicatifs ou pour l'accès à un autre réseau que celui auquel le poste physique est connecté.

- Le poste virtuel comprend :
 - Le soutien pour remonter un poste virtuel à partir du gabarit utilisé lors de sa création
 - L'espace disque supplémentaires (\$)

2. Soutien étendu (\$) ³

Réservé aux membres de niveau exécutif (présidence, vice-présidence, secrétaires généraux, cabinets de ministres, bureaux de sous-ministres et bureaux de sous ministres adjoints). Cette option :

- Est offerte en dehors des heures d'ouverture du Centre d'assistance aux utilisateurs (CAU).
- Est limitée au bon fonctionnement du poste et des produits bureautiques normalisés par le CSPQ, incluant la messagerie électronique ainsi que la synchronisation des appareils mobiles avec la messagerie.
- Ne comprend pas les interventions liées à des aménagements, aux bris d'équipement et aux changements d'accès.

3. La gestion des appareils mobiles (\$)

Cette option comprend :

- La configuration initiale de l'appareil mobile
- La synchronisation de l'appareil avec la messagerie électronique (courriels, agenda, carnet d'adresses et notes)
- La gestion de la sécurité
- Le dépannage de base pour la synchronisation de l'appareil avec la messagerie électronique⁴
- La liste des appareils mobiles⁵ figurant dans le répertoire officiel des produits normalisés (ROPN⁶)

4. Le portail d'accès à distance (\$) ⁶

- Cette option permet aux utilisateurs d'accéder, via un navigateur WEB, à leur boîte courriel, à l'intranet, aux répertoires et à certaines applications.

Interventions sur demande

Les utilisateurs autorisés peuvent effectuer des demandes de service en remplissant les formulaires sur le [Portail de services bureautiques](#)⁶ concernant :

- L'acquisition et l'installation de produits bureautiques (matériels ou logiciels) inscrits au ROPN⁶ qui ont été répertoriés, testés, configurés et normalisés (\$)
- L'évaluation d'un nouveau besoin incluant des produits matériels ou des logiciels non-inscrits au ROPN⁶ (\$)
- Les aménagements bureautiques (unitaires ou multiples) (\$)
- L'entretien des accessoires et des périphériques⁶ (\$)
- Le jeton d'authentification d'accès à distance (\$)
- La création de répertoires réseau ou de groupes de sécurité
- La gestion des utilisateurs (arrivée et départ, demande d'accès, messagerie, etc.)

Toute demande fait l'objet d'une analyse. Au besoin, le client sera redirigé vers le service [Développement de solutions technologiques](#)⁶.

Ce que le service ne comprend pas

- Les imprimantes. Vous pouvez en faire l'acquisition via le [Portail des services bureautiques](#)⁶
- La prise de copie de sécurité du poste (physique ou virtuel)
- Le soutien des applications non normalisé installées sur les appareils mobiles

NIVEAUX DE SERVICE

Catégorie	Description	Niveau de service
Installation	Livrer un poste de travail physique et ses logiciels	10 jours ouvrables dans 95 % des cas ^{a, c}
	Installer un poste de travail virtuel et ses logiciels	10 jours ouvrables dans 95 % des cas ^{b, c}
	Installer un logiciel normalisé	4 jours ouvrables dans 95 % des cas ^c
	Réinstaller les logiciels sur un poste (virtuel ou physique)	7 jours ouvrables dans 95 % des cas ^c
Disponibilité	Rendre disponibles les postes de travail	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 dans 99 % des cas ^d
	Rendre disponible le service de synchronisation des appareils mobiles avec la messagerie électronique	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 dans 99 % des cas ^e

Catégorie	Description	Niveau de service
Demande de produit spécifique	Évaluer et proposer une solution	5 jours ouvrables dans 95 % des cas
Déplacement/ Aménagement	Déplacer et aménager l'équipement bureautique d'un utilisateur	8 jours ouvrables dans 95 % des cas
	Déplacer et aménager, dans le cadre du réaménagement d'un site existant, les équipements bureautiques d'un secteur	Entente commune ^f
	Déplacer et aménager, dans le cadre d'un déménagement, les équipements bureautiques d'un secteur	Entente commune ^g
Mouvement de personnel	Traiter les demandes de mouvement du personnel	18 jours ouvrables dans 95 % des cas
Appareils mobiles	Fournir un nouvel appareil synchronisé configuré	5 jours ouvrables dans 95 % des cas

Conditions d'atteinte des niveaux de service, ou précisions pour information

- Inclus les délais d'acquisition et de livraison d'équipement
- Applicable lorsque le gabarit d'installation initiale existe
- Exclus les logiciels nécessitant une acquisition
- Les plages d'entretien sont : du lundi au vendredi entre 22 h et 6 h, ainsi que les samedis et les dimanches toute la journée
- Les plages d'entretien sont du samedi de 20 h au dimanche à 12 h, et le mercredi de 5 h à 7 h
- Le client a la responsabilité d'aviser le CSPQ au moins 1 mois avant le réaménagement prévu
- Le client a la responsabilité d'aviser le CSPQ au moins 3 mois avant le déménagement prévu

L'engagement de la VPSI concernant la catégorie «Identités et droits d'accès» se définit en termes de cibles de niveaux de service, car celles-ci font actuellement l'objet d'ajustements.

Catégorie	Description	Niveau de service (cible)
Identités et droits d'accès	Annuler ou suspendre un droit d'accès	1 jour ouvrable dans 95 % des cas
	Octroyer tous les droits d'accès du personnel d'un cabinet ou du bureau d'un sous-ministre	1 jour ouvrable dans 95 % des cas
	Créer, prolonger ou réactiver les droits d'accès de base ^a pour l'ensemble du personnel, un consultant ou une personne identifiée comme « membre exécutif » ^b	2 jours ouvrables dans 95 % des cas
	Octroyer, à une personne identifiée comme « membre exécutif » ou à un consultant externe, tous les droits d'accès à un répertoire	3 jours ouvrables dans 90 % des cas
	Octroyer les droits d'accès à un répertoire ou à des groupes	9 jours ouvrables dans 90 % des cas

Conditions d'atteinte des niveaux de service, ou précisions pour information

- Un accès de base consiste à créer, lors d'un recrutement ou d'une mutation, l'identifiant Windows, et à assigner les groupes de sécurité préalablement identifiés par le client pour faciliter l'accès à une boîte de courriel, à l'intranet et à Internet.
- À l'exclusion du personnel d'un cabinet ou du bureau d'un sous-ministre.

Une reddition de compte sous forme de tableaux de bord est communiquée mensuellement aux clients.

MODALITÉS DE PARTENARIAT

(Obligations générales et légales)

Le CSPQ s'assure du respect des engagements à l'entente de services partagés⁶, 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 de :

- L'acquisition, l'installation et l'entretien du poste de travail physique, des logiciels du noyau de base, ainsi que la sécurité, l'espace de stockage alloué, le soutien à l'utilisation, la messagerie et l'accès à l'Internet.



De son côté, le client doit :


- Nommer un répondant pour tous les échanges de soutien ou pour les demandes de services avec le CSPQ.
- S'engager à respecter les politiques de sécurité. De plus, il doit assumer les frais de service en cas de perte, de sinistre, de vol, de vandalisme ou de remplacement prématuré⁷.
- S'assurer que l'inventaire reflète l'état des équipements et des logiciels de son organisme. Informer le CSPQ de tout changement à cet effet.
- Aviser le plus rapidement possible le CSPQ en cas de perte ou de vol d'un appareil mobile.

TARIFICATION

Le tableau suivant présente la liste des tarifs selon le type de demande :


Type de demandes facturables	Éléments de tarification	Tarif
Poste de travail bureautique		
◦ Poste fixe	Par poste	1 760 \$/année (146,67 \$/mois)
◦ Poste à performance rehaussée	Par poste	2 150 \$/années (179,17 \$/mois)
◦ Poste portatif	Par poste	1 860 \$/année (155 \$/mois)
◦ Poste portatif Ultrabook ⁸	Par poste	1 885 \$/année (157,08 \$/mois)
◦ Poste portatif hybride ⁹	Par poste	1 985 \$/année (165,42 \$/mois)
◦ Moniteur standard	Par moniteur	39,96 \$/année (3,33 \$/mois)
◦ Moniteur grand format	Par moniteur	72 \$/année (6 \$/mois)
◦ Moniteur tactile	Par moniteur	60 \$/année (5 \$/mois)
Produits normalisés		
◦ Acquisition d'un produit normalisé	Par produit	Voir le ROPN ¹²
◦ Évaluation d'un nouveau produit	Par produit	50 \$
Aménagement bureautique		
◦ Bureautique ¹⁰	Taux horaire	63 \$
◦ Infrastructure ¹¹	Taux horaire	100 \$

Type de demandes facturables	Éléments de tarification	Tarif
Type d'options facturables		
◦ Entretien des accessoires et périphériques	Produit	Voir le tableau contrat d'entretien 
◦ Postes virtuels	Tarif mensuel	Voir le ROPN 
Soutien étendu		
◦ Abonnement au soutien	Abonnement annuel	Évalué sur demande ¹²
◦ Soutien de niveau 1	Par demande de soutien	23 \$
◦ Soutien spécialisé téléphonique	À l'heure	86 \$/heure (minimum 1 heure/maximum 3 heures facturés par incident)
◦ Soutien sur place (Québec seulement)	Par demande de déplacement	258 \$
Gestion des appareils mobiles	Par appareil	36 \$/année (3 \$/mois)
Jetons d'authentification à distance	Par jeton	95 \$/année (7,92 \$/mois)

Le tarif des produits (matériels et logiciels hors du noyau de base), est en sus de la demande de service et est disponible dans le [ROPN](#) .

SOUTIEN À L'UTILISATION

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

- Incidents : 418 643-6758 | 1 855 643-6758
- Demandes de renseignements : ti.information@cspq.gouv.qc.ca
- Renseignements supplémentaires : sur le site [Zelos](#) .

Heures d'ouverture :

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

Heures d'ouverture soutien étendu (optionnel) :


- Du lundi au vendredi de 17 h à 22 h
- Jours fériés de 7 h 30 à 22 h

À de noter qu'en dehors des heures d'ouverture, des ressources sont disponibles pour répondre aux urgences liées aux infrastructures informatiques (notamment les réseaux et serveurs). 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 obtiennent déjà des services du CSPQ sont invités à contacter leur en utilisant le lien suivant : [Trouver son conseiller](#) .

RÉFÉRENCES

1. Les modèles non normalisés sont exclus du tarif du service de base.

2. Ajout au service de base. L'option est généralement ajoutée au moment d'acquérir le service et son utilisation se fait tout au long de la consommation du service.
3. Pour plus d'informations concernant les différents types de poste virtuel offerts ainsi que leur tarif respectif, consultez la rubrique «Postes virtuels» du répertoire officiel des produits normalisés (ROPN [↗](#)).
4. Les appareils mobiles sont gérés à distance par le CSPQ à l'aide d'une console de gestion.
5. Tablette électronique, téléphone cellulaire ou téléphone intelligent.
6. Frais de mise en place
7. Des frais de service équivalents à quatre (4) mois de facturation seront appliqués au tarif mensuel de l'équipement visé.
8. Poste portatif de format réduit.
9. Ordinateur de format tablette numérique avec écran tactile
10. Exemples d'aménagement bureautique pour des demandes bureautiques : branchement des équipements bureautiques (postes, multifonctions, imprimantes, serveurs, commutateurs, modems, routeurs, alimentation de secours, râteliers), mise à jour de l'inventaire, etc.
11. Exemples d'aménagement bureautique pour des demandes infrastructures : ajout, retrait, déplacement, rehaussement de liens télécommunication et des équipements réseaux (commutateurs, modems, routeurs), activation de prises réseau, transfert de données réseau (répertoire et données des utilisateurs), etc.
12. Le tarif d'abonnement est évalué annuellement en fonction des coûts encourus par le CSPQ pour assurer la disponibilité du personnel qualifié en quantité suffisante, considérant le nombre de clients abonnés au soutien étendu.

SERVICES CONNEXES

- Service centralisé de visioconférence et de collaboration
- Service technique en soutien bureautique
- Regroupement d'achats de biens et de services
- Développement de solutions technologiques

Dernière mise à jour : 16 décembre 2019

DOCUMENTATION



INFORMATION GÉNÉRALE

Ligne CSPQ

418 644-CSPQ (2777)

1 855 644-CSPQ (2777)