

Plateforme applicative sur ordinateur central

DESCRIPTION DU SERVICE

La plateforme applicative sur ordinateur central comprend des services intégrés et complets de traitement informatique, de stockage de données et de reprise en cas de sinistre.

En utilisant ce service, vous bénéficiez de l'expertise du CSPQ en matière de plateforme centrale. Le service offre un traitement de données de masse d'une grande stabilité avec un taux de disponibilité avoisinant 99 %. Le CSPQ assure le maintien et l'évolution des infrastructures technologiques afin de vous fournir une plateforme performante, à jour et supportée par l'ensemble des fournisseurs de ce marché.

Pour mieux répondre aux besoins des clients, le service est offert en environnement dédié ou en environnement partagé.

Offrant des niveaux de services communs, l'environnement partagé offre des services communs à plusieurs ministères et organismes.

Ce que le service comprend

Capacité de traitement allouée

- L'infrastructure de traitement (en mode dédié ou partagé)
- La surveillance des infrastructures
- Le maintien à jour des infrastructures
- Le suivi de la performance et de la capacité des infrastructures
- La reprise informatique après sinistre ainsi que des tests annuels
- Les feuilles de route d'évolution des infrastructures

Stockage alloué

- L'infrastructure de stockage de données (sur disques et sur cartouches virtuelles)
- La prise de copies des données pour la reprise informatique (période de rétention de 45 jours par défaut)

Logiciels normalisés¹

- L'exploitation des logiciels normalisés
- La surveillance des logiciels
- Le maintien à jour des logiciels
- L'authentification des accès
- Les feuilles de route d'évolution des logiciels

En option

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

1. La gestion des travaux de production (\$).

- Cette option consiste à faire l'ordonnancement des travaux selon le calendrier de production établi par le client, à soumettre les travaux ad hoc demandés, à en vérifier l'exécution, à communiquer au client tous problèmes, et à s'assurer de leur reprise en cas d'erreur.

2. La gestion de la sécurité logique (\$)

- Cette option comprend la gestion des identifiants, des règles d'accès aux ressources (fichiers et transactions) du client.

3. Logiciels spécifiques (\$)

- Il s'agit de logiciels qui ne sont pas utilisés par l'ensemble de la clientèle du CSPQ. Des frais additionnels s'ajoutent lorsque l'acquisition de ces derniers nécessite des efforts supplémentaires.

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 d'entre elles sont facturables (\$).

- Demande d'information technique
- Service conseil (\$)
- Ajout, modification ou retrait d'automatisme
- Exploitation de bases de données
- Demande pour un projet en cours
- Gestion des espaces magnétiques
- Gestion des mises en production et déploiements (\$)
- Ajout, modification ou retrait de privilèges d'accès
- Gestion de la performance et de la capacité
- Gestion des paramètres réseaux
- Gestion des composantes d'exploitation

Pour les demandes nécessitant des modifications importantes aux infrastructures, une analyse est requise pour évaluer la nature du besoin et pour élaborer, le cas échéant, une structure de projet. Pour de plus amples informations, veuillez contacter votre [conseiller à la relation clientèle](#).

Ce que le service ne comprend pas

- La gestion des systèmes applicatifs et de leur performance
- L'administration des bases de données de systèmes applicatifs
- L'administration des paramètres applicatifs
- Le soutien à vos applications

NIVEAUX DE SERVICE

Catégorie	Description	Niveaux de service
Disponibilité	Rendre disponible le système d'exploitation Z/OS	99 % annuel ^a
	Rendre disponible, en environnement de production, le logiciel CICS de l'ordinateur central partagé et des ordinateurs centraux dédiés	
Délai	Rendre disponible, en environnement de production, le logiciel IDMS de l'ordinateur central partagé et des ordinateurs centraux dédiés	Moins de 2 secondes dans 95 % des cas
	Traiter une transaction en production du logiciel CICS de l'ordinateur central partagé	
	Traiter une transaction en production du logiciel IDMS de l'ordinateur central partagé	

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

Les niveaux de service plus détaillés de la plateforme centrale sont décrits en [annexe](#).

MODALITÉS DE PARTENARIAT

(Obligations générales et légales)

Le CSPQ s'assure du respect des engagements à l'entente de services partagés, dont les principaux

sont:

1. Accès à l'information et protection de renseignements personnels et confidentiels
2. Sécurité de l'information
3. Droit de propriété et droits d'auteur
4. Conflits d'intérêts
5. Règlement des différends
6. Vérification
7. Sous-traitance
8. Etc.

Rôles et responsabilités**Le CSPQ s'assure de :**

- Gérer les acquisitions et les renouvellements de logiciels et d'équipements.
- Entretenir les composantes des environnements de traitement et de stockage en considérant les feuilles de route des fournisseurs, pour s'assurer d'un soutien de leur part et garantir la disponibilité du service.
- Coordonner un exercice annuel de planification, notamment selon l'information fournie par la clientèle et déterminer la capacité requise en traitement et en stockage.
- Effectuer la mise en place et la configuration des environnements de traitement et à en assurer le bon fonctionnement.
- Ordonnancer, les travaux de l'environnement partagé en lots et/ou établir la priorité de façon à maintenir l'efficacité du service, tout en respectant les niveaux de service annoncés et les périodes d'exécution précisées par le client.
- Assurer la gestion des unités de stockage.
- Maintenir une infrastructure d'accès à l'ordinateur central disponible, performante et sécuritaire.
- Rendre disponible des infrastructures matériels et logiciels pour la reprise informatique (incluant deux tests annuels).

De son côté, le client doit :

- Confirmer sa planification annuelle en consommation de traitement, de stockage et de logiciels spécifiques pour le prochain exercice et s'engager à la respecter ainsi qu'à en assumer les coûts pour toute la durée de l'exercice.
- Assurer les coûts pour toute la durée de l'exercice.
- Accorder au CSPQ une période journalière de 1 heure pour la prise des copies de sauvegarde de la reprise informatique.
- Gérer ses applications et en assurer la performance.
- Gérer ses productions, dont l'ordonnancement et la priorisation de ses travaux*.
- Utiliser les mécanismes de gestion des mises en production et déploiement du CSPQ.
- Administrer ses bases de données d'application.
- Administrer les paramètres de ses applications (développement, bases de données, etc.).
- Assurer le soutien au développement et aux utilisateurs de son organisation.
- Créer ses fichiers et en déterminer la durée de vie.
- S'assurer de disposer de copies de sécurité de ses fichiers pour pouvoir les récupérer lui-même en cas de besoin.
- Se relier par TCP/IP, soit à partir du RITM^{CA} ou en utilisant une autre solution négociée entre les deux parties. Cette solution doit respecter les normes et standards reconnus de séparation de réseau.

* Ces responsabilités peuvent être déléguées au CSPQ, moyennant des frais supplémentaires. consultez la section Option pour plus de détails.

TARIFICATION

Consulter la [fiche de tarification](#)^{CA}.

SOUTIEN À L'UTILISATION

Le soutien est assuré par le [Centre d'assistance aux utilisateurs \(CAU\)](#)^{CA} du CSPQ. **Les coordonnées 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. Une gamme complète de logiciels est disponible pour répondre aux besoins de la clientèle. Ces logiciels correspondent aux orientations et aux solutions technologiques préconisées par le CSPQ afin d'offrir un traitement informatique sur ordinateur de grande puissance. Les versions des logiciels sont normalisées afin d'en réduire les coûts, et de garantir la qualité et la conformité des services.

SERVICES CONNEXES

- Transfert sécurisé de fichiers
- Exploitation et maintien de solutions d'infrastructures

Dernière mise à jour : 15 avril 2019

DOCUMENTATION



INFORMATION GÉNÉRALE

Ligne CSPQ

418 644-CSPQ (2777)

1 855 644-CSPQ (2777)