

## Reprise informatique après sinistre - PFI

### DESCRIPTION DU SERVICE

Les solutions basées sur les technologies de l'information soutiennent les organisations publiques dans l'exercice de leur mission et ont, très souvent, un impact direct sur les services offerts aux citoyens. Dans ce contexte, il est impératif de pouvoir assurer leur bon fonctionnement, même en cas de sinistre.

Le CSPQ vous propose une garantie supérieure de remise en service des applications supportant votre mission. Advenant un sinistre, le service de reprise informatique garantit que vos applications seront relevées en priorité suivant les délais de rétablissement des services TI convenus.

Sans ce service, le CSPQ applique le principe de « meilleur effort », c'est-à-dire qu'en cas de sinistre, il s'engage à reconstruire les infrastructures affectées, à remettre en fonction les applications et à reprendre ses activités dans les meilleurs délais.

Le service de reprise informatique après sinistre constitue un atout supplémentaire pour vous aider à faire face aux imprévus. Ce service est disponible expressément pour la clientèle des services énumérés dans la section « services connexes ».

#### Ce que le service comprend

- Élaboration des solutions de reprise (plan de reprise, plan d'essais, solutions technologiques)
- Mise en œuvre de la solution de reprise
- Mise à l'essai deux fois par an de la solution de reprise. La date des essais est fixée et communiquée au client, deux mois à l'avance
- Rédaction d'un bilan de l'essai

#### Ce que le service ne comprend pas

L'intégration des plans de reprise technologique au plan de continuité des affaires du client.

### NIVEAUX DE SERVICE

Catégorie	Description	Niveau de service
Délai	Contacter le client afin de planifier une rencontre de prise de besoins	5 jours ouvrables dans 95 % des cas
	Produire une définition de mandat	Entente commune
	Réaliser l'étude de solution de reprise	Entente commune
	Réaliser l'implantation de la solution de reprise	Entente commune

#### Conditions d'atteinte des niveaux de service

S. O.

### 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 :

- 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 :

- Désigner un répondant assurant les liens avec le client tout au long de l'entente.

### De son côté, le client doit :

- Lors des mises à l'essai de la solution, s'assurer d'effectuer les essais utilisateurs du système relevé afin de tester l'intégrité de sa solution applicative et de ses données.
- Communiquer au CSPQ tout changement applicatif pouvant avoir un impact sur la reprise de la solution d'affaires choisie.

---

## TARIFICATION

Les coûts de la première étape d'étude et d'analyse sont établis en fonction de la complexité des besoins du client et de la solution à mettre en place. Cette étape précise les coûts initiaux de la solution.

Travaux de conception

135 \$/h

La mise en œuvre de la solution de reprise est tarifée selon un montant récurrent annuel déterminé lors de l'élaboration de la solution.

---

## SOUTIEN À L'UTILISATION

Ce service de reprise informatique en cas de sinistre est offert uniquement à la clientèle du service « Exploitation et maintien de solutions d'infrastructures ». Les modalités de soutien déjà prévues dans le cadre de ce service s'appliquent.

En cas de sinistre, les procédures de reprises convenues sont mises en œuvre automatiquement par le CSPQ.

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](mailto:ti.information@cspq.gouv.qc.ca)

Heures d'ouverture :

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

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

Les clients qui obtiennent déjà des services du CSPQ sont invités à contacter leur conseiller en utilisant le lien suivant : [Trouver son conseiller](#)<sup>📄</sup>.

## SERVICES CONNEXES

---

- Exploitation et maintien de solutions d'infrastructures
- Gestion des centres de traitement informatique et hébergement d'équipements informatiques
- Traitement et stockage de données
- Hébergement de sites Web informationnels

Dernière mise à jour : 17 décembre 2019


## INFORMATION GÉNÉRALE

---

### **Ligne CSPQ**

**418 644-CSPQ (2777)**

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

Québec 

© [Gouvernement du Québec](#), 2020