

Traitement et stockage de données

DESCRIPTION DU SERVICE

Le service de traitement et stockage de données du CSPQ offre une grande autonomie au client, dans une approche de partage des risques et des responsabilités. Le CSPQ prend en charge la gestion de la couche d'infrastructure de base et de son soutien, jusqu'au système d'exploitation. Le client assume lui-même la responsabilité de la couche applicative et de la gestion des accès.

Ce que le service comprend

Capacité de traitement allouée

- Les infrastructures de traitement Windows ou Linux
- Les infrastructures de gestion d'accès
- L'antivirus
- La surveillance des infrastructures de base
- L'exploitation et le maintien à jour des infrastructures de base
- Le suivi de la performance et de la capacité des processeurs et de la mémoire vive
- Les feuilles de routes d'évolution des infrastructures de base permettant le suivi du cycle de vie du système d'exploitation
- L'application des correctifs de sécurité sur l'infrastructure de base

Stockage

- L'exploitation et le maintien à jour des infrastructures
- La sauvegarde de données multi sites (local et distant)¹
- La sauvegarde quotidienne des données²
- La durée de conservation de base de 7 jours ; une option de 45 jours est également offerte
- La surveillance de la capacité des espaces disques

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 (\$) :

- Ajout, modification ou retrait d'espace disque, de processeurs ou de mémoire vive
- Prise de copie supplémentaire (\$)
- Redémarrage de serveur (\$)
- Restauration de serveur (\$)
- Modification de paramètres de configuration (système d'exploitation d'un serveur) (\$)
- Modification de paramètres réseaux
- Ajout et modification d'alertes (\$)
- Modification de la durée de conservation des données sauvegardées
- Modification d'une plage de disponibilité
- Demande d'information technique(\$)³
- Ajout ou retrait de serveur

Toute demande particulière doit faire l'objet d'une analyse. Au besoin, le client sera redirigé vers le service « [Développement de solutions technologiques](#) ».

Ce que le service ne comprend pas

- Les logiciels à usage particulier
- Le soutien applicatif aux développeurs
- La surveillance des logiciels et applications de la couche applicative
- Les feuilles de route d'évolution des logiciels et applications de la couche applicative

NIVEAUX DE SERVICE

Catégorie	Description	Niveau de service
Disponibilité	Rendre disponible le service de traitement et stockage de données	99 % annuel ^{a b c}
	Augmenter la capacité ou le stockage de données	4 jours ouvrables dans 90 % des cas
	Ajouter un serveur	10 jours ouvrables dans 90 % des cas
	Prendre des copies supplémentaires	4 jours ouvrables dans 90 % des cas
Délai	Retirer un serveur	10 jours ouvrables dans 90 % des cas
	Restaurer un serveur	2 jours ouvrables dans 90 % des cas
	Ajouter, modifier ou retirer des paramètres de configuration	4 jours ouvrables dans 90 % des cas
	Ajouter, modifier ou retirer des paramètres réseaux	10 jours ouvrables dans 90 % des cas
	Ajouter ou modifier des alertes de l'infrastructure	10 jours ouvrables dans 90 % des cas

Conditions d'atteinte des niveaux de service

- Excluant les périodes d'entretien le mercredi de 5 h à 7 h et le dimanche de 6 h à 9 h.
- Excluant les infrastructures désuètes spécifiques à certaines clientèles.
- Excluant les événements en lien avec la couche applicative (sous la responsabilité du client).

Infrastructures désuètes

Le service de traitement et stockage de données comprend le maintien à jour des infrastructures de base. 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 garanties, et des frais supplémentaires s'appliqueront à la tarification du traitement allouée (tel que mentionné au point C 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 de base qui ne sont plus supportées par les fournisseurs, mais 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 du 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](#).

(Obligations générales et légales)

Le CSPQ s'assure du respect des engagements à l'entente de services partagés⁴, 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 assure la sécurité et l'exploitation de ses propres infrastructures 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Le client est pour sa part responsable des logiciels, des applications et du contenu placés dans sa couche applicative dont il a le contrôle.

Le CSPQ s'assure de⁴ :

- Collaborer avec le client pour établir les capacités de traitement et de stockage les mieux adaptées à ses besoins.
- Coordonner et réaliser les activités d'exploitation et de maintien pour fournir les infrastructures de base au client selon les niveaux de service établis.
- Maintenir la performance, la capacité, la sécurité et la disponibilité des infrastructures de base.
- Appliquer les correctifs de sécurité sur les infrastructures de base.
- Informer le client de tout risque de dépassement des seuils de consommation des capacités de stockage et de traitement allouées.
- Fournir les capacités de traitement et de stockage demandées par le client.

De son côté, le client doit :

- Assurer la surveillance de ses logiciels et applications.
- Nommer un répondant technique et un répondant d'affaires au sein de son organisation.
- Assurer le soutien applicatif aux développeurs.
- Assurer la conformité des licences et des directives d'utilisation des logiciels et applications de sa couche applicative et en fournir la preuve sur demande du CSPQ.
- Informer le CSPQ de tout changement à sa solution pouvant affecter la performance et la disponibilité des infrastructures de traitement.
- Appliquer les correctifs de sécurité sur ses logiciels et applications.
- Réviser annuellement ses besoins de stockage et de traitement, et informer le CSPQ de tout changement requis.
- Déterminer les paramètres à appliquer pour les seuils de consommation de traitement et de stockage.
- Effectuer des copies de ses bases de données et les rendre disponibles dans des fichiers plats, de façon à ce que ces derniers soient inclus dans la prise de copie faite par le CSPQ⁵. Les données pourront ainsi être récupérées dans leur intégrité dans le cas où une restauration était requise (les prises de copies sont effectuées entre 18 h et 8 h le lendemain).

TARIFICATION

A. Capacité de traitement

La catégorisation des serveurs Windows et Linux est la suivante :

Catégories	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.
- 3) Une solution TSD doit obligatoirement inclure deux serveurs de catégorie A2.moyen, qui joueront le rôle de contrôleur de domaine, notamment pour fournir les services centralisés d'identification et d'authentification des utilisateurs.

B. Stockage

Élément de tarification	Tarif annuel
Capacité de stockage allouée (Gigaoctet)	3,75 \$/Go alloué
Sauvegarde de données (Gigaoctet) ⁶	0,45 \$/Go protégé

C. Infrastructures désuètes

Élément de tarification	Tarif supplémentaire
Support étendu du fournisseur échu depuis 0 à 3 ans	25 % du coût de la capacité de traitement allouée
Support étendu du fournisseur échu depuis + de 3 ans	50 % du coût de la capacité de traitement allouée
Service de support personnalisé	Coût réel du fournisseur, avec majoration de 3 % pour couvrir les frais de gestion

D. Interventions sur demande

Élément de tarification	Tarif
-------------------------	-------

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 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 toute information supplémentaire, consulter la fiche Centre d'assistance de la VPSI.

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 en TI du CSPQ peuvent contacter leur conseiller en utilisant le lien suivant: [Trouver son conseiller](#)[📄].

RÉFÉRENCES

1. La couche applicative étant sous la responsabilité du client, des particularités s'appliquent pour la prise de copies des données qui y sont contenues; voir la section Modalités de partenariat pour plus de détails.
2. La couche applicative étant sous la responsabilité du client, des particularités s'appliquent pour la prise de copies des données qui y sont contenues; voir la section Modalités de partenariat pour plus de détails.
3. Toute question technique nécessitant l'intervention d'une ressource spécialisée pour répondre à la demande.
4. Le CSPQ ne s'engage pas à respecter ces modalités lorsque les infrastructures utilisées par le client sont désuètes.
5. À noter que les prises de copies sont effectuées sans agent spécialisé, de façon à éliminer les dépendances entre les agents et les versions des logiciels sous la responsabilité du client. Cette façon de faire implique que les données contenues dans des SGBD pourraient ne pas être intègres.
6. La durée de rétention des données influence la quantité de gigaoctets protégés.

SERVICES CONNEXES

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

Dernière mise à jour : 10 janvier 2020

DOCUMENTATION



INFORMATION GÉNÉRALE

Ligne CSPQ

418 644-CSPQ (2777)

1 855 644-CSPQ (2777)

Québec 

© Gouvernement du Québec, 2020