

LE CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC

# UN PARTENAIRE INCONTOURNABLE

POUR VOS SERVICES EN TECHNOLOGIES  
DE L'INFORMATION ET WEB

## Catalogue de services

Sommaire des modifications 2019-2020

12 avril 2019

# Table des matières

<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>3</b>
<b>TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION</b> .....	<b>4</b>
<b>Appareils technologiques en milieu de travail</b> .....	<b>4</b>
> Gestion du poste de travail bureautique .....	4
> Mobilité cellulaire .....	4
> Service technique en soutien bureautique .....	4
<b>Communication et collaboration</b> .....	<b>5</b>
> Partage sécurisé de documents.....	5
<b>Infrastructures</b> .....	<b>5</b>
> Exploitation et maintien de solutions d'infrastructures .....	5
> Développement de solutions technologiques.....	5
> Gestion des centres de traitement informatique et hébergement d'équipements informatiques .....	5
> Plateforme applicative sur ordinateur central .....	6
> Traitement et stockage de données.....	6
<b>Sécurité informatique</b> .....	<b>6</b>
> Tests d'intrusion.....	6
<b>SERVICES WEB</b> .....	<b>7</b>
> Émission de certificats Web (SSL).....	7
> Hébergement de sites Web informationnels .....	7

# INTRODUCTION

La Catalogue de services constitue le référentiel des services offerts par le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) en matière de technologies de l'information et de services Web. À cet égard, il définit l'entente entre le CSPQ et l'organisation partenaire concernant les aspects suivants :

- la nature, le contexte et la disponibilité de chacun des services;
- les engagements de service;
- les modalités de partenariat et la tarification;
- le soutien à l'utilisation.

Dans une perspective d'amélioration continue, des modifications y sont apportées et font l'objet d'une publication officielle une fois par année.

Ce document résume les changements apportés aux services en technologies de l'information et Web. Vous pouvez consulter les différents services du catalogue disponible dans le site Web du CSPQ, à la section [Faire affaire avec le CSPQ](#).

# TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

## Appareils technologiques en milieu de travail

---

### Gestion du poste de travail bureautique

---

#### NIVEAUX DE SERVICE

Plusieurs niveaux de service ont été **améliorés** :

- Livrer un poste de travail physique et ses logiciels : **10 jours** ouvrables dans 95 % des cas au lieu de 14 jours
- Installer un poste de travail virtuel et ses logiciels : **10 jours** ouvrables dans 95 % des cas au lieu de 12 jours
- Réinstaller les logiciels sur un poste (virtuel ou physique) : **7 jours** ouvrables dans 95 % des cas au lieu de 10 jours
- Changement dans les plages d'entretien : du lundi au vendredi entre 22 h et 6 h (au lieu de 7 h), ainsi que les samedis et les dimanches toute la journée

---

### Mobilité cellulaire

---

#### NIVEAUX DE SERVICE

Ajout d'une note explicative au tableau des niveaux de service.

- Dans le cas où le client dispose d'un poste de travail fourni par le CSPQ et désire la synchronisation de son nouvel appareil mobile soit synchronisé avec la messagerie électronique, il doit utiliser l'option de « gestion des appareils mobiles » du service Gestion du poste de travail bureautique.

---

### Service technique en soutien bureautique

---

#### NIVEAUX DE SERVICE

Amélioration du niveau de service :

- Prise en charge d'une demande de soutien bureautique : **5 jours** ouvrables au lieu de 5 à 25 jours

# Communication et collaboration

---

## Partage sécurisé de documents

---

### INTERVENTIONS SUR DEMANDE

Ajout de :

- Ajout, modification ou retrait de privilèges d'accès
- Ajout d'une solution de partage sécurisé de documents

# Infrastructures

---

## Exploitation et maintien de solutions d'infrastructures

---

### INTERVENTIONS SUR DEMANDE

- Ajout de : Récupération de données sauvegardées (\$)
- Modification de : Installation ou suppression de logiciels sur serveurs
- Retrait de : Analyse de performance

## Développement de solutions technologiques

---

Changement du nom du service « Développement de solutions d'infrastructures » pour « Développement de solutions technologiques »

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

---

### NIVEAUX DE SERVICE

- Retrait de : Conditions d'atteinte des niveaux de service

---

## Plateforme applicative sur ordinateur central

---

### STOCKAGE ALLOUE

- Ajout d'une précision : la prise de copies des données **pour la reprise informatique**

### LOGICIELS NORMALISES

- Modification de l'énoncé : la surveillance **des logiciels** au lieu de la surveillance d'infrastructure

### EN OPTION – LA GESTION DE LA SECURITE LOGIQUE

- Retrait de « ainsi que les règles de tarification »

### NIVEAUX DE SERVICE

Modification aux conditions d'atteinte des niveaux de service

- Excluant les périodes d'entretien **prévues dans l'entente**

### MODALITÉS DE PARTENARIAT - LE CSPQ S'ASSURE DE

Ajout d'une modalité :

- Rendre disponibles des infrastructures matérielles et logicielles pour la reprise informatique (incluant deux tests annuels)

---

## Traitement et stockage de données

---

### INTERVENTIONS SUR DEMANDE

Ajout de certaines demandes :

- Redémarrage de serveur (\$)
- Modification d'une plage de disponibilité

# Sécurité informatique

---

## Tests d'intrusion

---

### NIVEAUX DE SERVICE

Ajout d'un niveau de service

- Transmettre au client le rapport de test d'intrusion : 10 jours ouvrables dans 95 % des cas

# SERVICES WEB

---

## Émission de certificats Web (SSL)

---

### NIVEAUX DE SERVICE

Ajout d'un niveau de service

- Informer le client que le certificat arrivera à échéance : 50 jours ouvrables dans 95 % des cas

---

## Hébergement de sites Web informationnels

---

### INTERVENTIONS SUR DEMANDE

Les modifications suivantes ont été apportées :

- Récupération de données sauvegardées (\$)
- Facturation de la demande : ajout, modification ou retrait d'un nom DNS
- Facturation de la demande : modification des paramètres de configuration (logiciel et serveur)
- Ajout d'un site Web informationnel selon la grille tarifaire (\$)
- Interventions sur des bases de données (\$)
- Support spécialisé (\$)
- Retrait de : Tests d'intrusion

### NIVEAUX DE SERVICE

Ajout d'une catégorie « Délai »

- Ajouter un site Web informationnel : 15 jours ouvrables dans 90 % des cas

### MODALITÉS DE PARTENARIAT – LE CLIENT DOIT

Ajout d'une modalité :

- Assurer que son site ne contient aucune donnée de nature confidentielle et aucune fonctionnalité de nature transactionnelle