

1

## **Mise en place de la nouvelle infrastructure de bastions de l'ICPES**

### **Bilan de projet**

Direction principale des projets d'infrastructure technologique  
30 avril 2013

## Table des matières

1.	Rappel du projet.....	3
2.	Performance du projet.....	3
2.1	Performance par rapport à la planification .....	3
2.2	Performance par rapport au budget .....	4
2.3	Performance par rapport aux résultats .....	4
2.4	Performance par rapport au transfert aux opérations .....	4
3.	Constatations .....	4
4.	Conclusion .....	5

## 1. Rappel du projet

Ce document constitue le bilan de la réalisation du projet : Mise en place de la nouvelle infrastructure de bastions de l'ICPES

### Résultat global

Les bastions de l'IC-PES, utilisant la technologie Checkpoint sur serveurs Sun, sont désuets, car la version logicielle (R65) est en fin de support depuis mars 2011 et il est impossible de migrer à une version plus récente avec les serveurs actuels. De plus les bastions ne répondent plus aux besoins de performance de certains environnements (Internet, TP1, Élection, Budget) et les coûts de supports sont considérés comme trop dispendieux par rapport à d'autres alternatives.

Les objectifs étaient :

- Une réduction des frais récurrents, représentant des économies de près de 350 000\$/an.
- Une mise à jour vers des technologies récentes supportées par le fabricant.
- Consolidation de la gestion de la sécurité pour les environnements futurs et actuels
- Une meilleure performance

Tous les objectifs du projet ont été atteints.

## 2. Performance du projet

### 2.1 Performance par rapport à la planification

Les dates principales prévues étaient :

- Dépôt de l'architecture. Septembre 2011
- Migration des bastions. Octobre 2011 au 30 juin 2012

### Résultats

Le projet a été complété le 1 mars 2013. L'écart s'explique par les événements suivants :

- Contraintes imposées par des ministères ou organismes clients hors de notre contrôle, par exemple moratoires dus aux élections ou conflit avec d'autres travaux en cours

Il est à noter que comme ceci était un projet de modernisation d'infrastructure et n'était pas un prérequis à un besoin d'un ministère ou organisme client, le retard n'a pas eu d'impact sur la prestation de service et il n'était donc pas nécessaire de mettre en place des mesures de rattrapage.

## 2.2 Performance par rapport au budget

Le budget planifié pour ce projet a été respecté. Les informations financières finales confirment un surplus de 10%.

### Résultats

L'écart s'explique par la marge pour imprévue qui n'a pas été utilisée.

## 2.3 Performance par rapport aux résultats

### Résultats

La solution mise en place répond entièrement aux besoins de l'équipe d'exploitation du réseau et permettra la croissance des besoins du CSPQ et des clients. De plus, le projet a permis de faciliter la gestion de la sécurité en offrant une seule console unifiée de gestion pour l'ensemble des bastions gérés par le CSPQ.

## 2.4 Performance par rapport au transfert aux opérations

### Points en suspens

Aucun

### Biens livrables

L'annexe 1 présente les biens livrables qui ont été approuvés et transmis aux directions, services et divisions impliqués.

### Transfert d'expertise

Une formation a été donnée à l'ensemble de l'équipe d'exploitation. Comme le projet a été réalisé par le personnel régulier de l'équipe d'exploitation, un transfert de connaissance n'était pas requis.

### Risques d'exploitation

Il n'existe pas de risques d'exploitation particuliers liés à l'infrastructure mise en place. Tous les éléments critiques ont été installés en redondance selon les spécifications du fabricant.

## 3. Constatations

Afin d'améliorer la planification des projets à venir, il serait important de tenir compte des contraintes et des négociations requises avec les clients pour la planification des interventions et interruptions de service. Une marge de

manœuvre doit être incluse pour des événements hors de notre contrôle, dont des élections ou des conflits avec d'autres travaux de maintenance.

#### **4. Conclusion**

Le projet a été un succès et a permis de mettre en place une infrastructure de bastion moderne, robuste et évolutive pour le CSPQ et ses clients.



**Solution tactique de prise  
de copies de sécurité  
au 425**

**Bilan de projet**

2013-06-15

# Solution tactique de prise de copies de sécurité au 425

Bilan de projet

## Table des matières

1. Rappel du projet .....	3
2. Performance du projet.....	3
2.1 Performance par rapport à la planification .....	3
2.2 Performance par rapport au budget .....	3
2.3 Performance par rapport aux résultats.....	4
2.4 Performance par rapport au transfert aux opérations .....	4
3. Conclusion.....	5

# 1. Rappel du projet

## Objectif initial

- L'objectif initial du projet consistait à mettre en place une solution transitoire de prise de copie de sécurité qui respectait les orientations technologiques et de sécurité en cours au CSPQ au CTI du 425 St-Amable.

# 2. Performance du projet

## 2.1 Performance par rapport à la planification

### Planification initiale

- L'échéancier proposait une date de fin en septembre 2012.

### Résultats

Les activités du projets ont pris fin en septembre 2012 tel que planifié.

## 2.2 Performance par rapport au budget

### Budget

Le budget planifié pour ce projet a été respecté. Les informations financières finales confirment un surplus de 20%.

### Résultats

L'écart s'explique par la marge pour imprévue qui n'a pas été utilisée ainsi qu'une surévaluation des efforts et du matériel requis.

## 2.3 Performance par rapport aux résultats

### Portée initiale

- Inclusions :
  - Données des serveurs du projet de virtualisation des serveurs du site de St-Amable;
  - Données des serveurs du projet de migration SQL Server du site de St-Amable;
  - Jeter les bases à:
    - La standardisation des copies dans tous les sites;
    - La gestion globale des copies de sécurité par le site de Cyrille-Duquet;
    - L'intégration éventuelle, des autres sites de traitement et des régions.
- Exclusions :
  - Serveurs des quelques 200 bureaux régionaux du MESS;
  - Autres centres de traitement du CSPQ;
  - Serveurs physiques du 425;
  - Archivage des données
  - Postes de travail.

### Résultats

La solution mise en place répond aux besoins de l'équipe d'exploitation. du réseau.

## 2.4 Performance par rapport au transfert aux opérations

### Points en suspens

- Aucun point n'est resté en suspens.

### Biens livrables

- Aucun bien livrable n'a été transféré aux opérations. Les guides étaient déjà existants pour la configuration appliquée.

### Transfert d'expertise

- Le transfert d'expertise n'était pas requis étant donné que cette expertise était déjà connue et maîtrisée par les équipes responsables des opérations.

## Risques d'exploitation

Aucun

## 3. Conclusion

Ce projet a permis de livrer une solution de transition pour la prise de copie de sécurité des serveurs du 425 Saint-Amable.



## **Migration du logiciel Siebel 7.7 à la version courante - volet infrastructure Siebel Technologique**

### **Bilan de projet**

Direction principale des projets d'infrastructure technologique  
13 décembre 2013

## Table des matières

1.	Rappel du projet .....	3
2.	Performance du projet.....	3
2.1	Performance par rapport à la planification .....	3
2.2	Performance par rapport au budget .....	6
2.3	Performance par rapport aux résultats.....	7
2.3.1	Élaborer la solution technologique .....	7
2.3.2	Mettre en place les infrastructures technologiques.....	7
2.3.3	Réaliser un exercice d'intrusion et de vulnaribilisé.....	7
2.3.4	Mettre en ondes de la solution le 9 juin 2013.....	8
2.4	Performance par rapport au transfert aux opérations .....	8
3.	Constatations .....	9
4.	Conclusion .....	11

Migration du logiciel Siebel 7.7 à la version courante - volet infrastructure Siebel  
Technologique  
Bilan de projet

Mettre en place le palier d'intégration technologique	2013-02-01	2013-04-05	2013-06-01
Mettre en place le palier de la production	2013-06-05	2013-06-10	2013-06-10
Mettre en place le palier de la formation	2013-05-23	2013-09-27	2013-09-27
Mettre en place le palier fonctionnel : ligne développement	2013-09-19	2013-11-30	2013-11-30
Mettre en place le palier fonctionnel : ligne d'entretien	2013-09-19	2013-11-30	2013-11-30
Mettre en place le palier fonctionnel : ligne d'urgence	2013-09-19	2013-11-30	2013-11-30
Réaliser les essais technologiques	2013-06-03	21 mai 2013	21 mai 2013
Réaliser les essais d'intrusion et de vulnérabilité	2013-05-24	2013-06-03 et 21 juin 2013	2013-06-03 et 21 juin 2013
<b>Livrer les changements en production</b>	9 juin 2013	9 juin 2013	9 juin 2013
Élaborer la stratégie de migration entrepôt	2013-02-15	2013-04-12	2013-05-28
Bilan de projet	2013-07-26	2013-10-30	2013-12-13

## Résultats

Dans le tableau ci-dessous, il est observé quelques écarts. Les événements qui justifient les écarts sont les suivants :

- L'évènement justifiant le léger écart de la date de mise en place du palier unitaire est en lien avec les difficultés qu'ont rencontrées les spécialistes à déterminer la bonne version du CRM de Siebel (8.1.1.6, 8.1.1.7, 8.1.1.8 et 8.1.1.9). Le fournisseur Oracle nous a recommandé plusieurs correctifs et plusieurs différentes manières de procéder au rehaussement du CRM. Cette situation a nécessité de réaliser plusieurs essais et elle a engendré plusieurs erreurs.
- Un évènement important justifiant les principaux écarts de livraison des paliers d'acceptation, d'urgence, de palier de la formation et du palier fonctionnel est en lien avec la disponibilité des RHs internes. Même si les infrastructures technologiques et les logiciels étaient disponibles, des contraires de disponibilités des RHs du CSPQ et MESS ont exigé un déplacement de la date de fin des travaux.

## 1. Rappel du projet

Ce document constitue le bilan de la réalisation du projet : Migration du logiciel Siebel 7.7 à la version 8.1.1.9 du système RQAP (147013182).

### Résultat global

Les objectifs du projet étaient :

- De migrer dans chacun des paliers de développement existant le logiciel Windows Serveur 2003 à la version 2008;
- de migrer dans chacun des paliers de développement existant le logiciel Microsoft SQL serveur 2003 à la version 2008;
- de migrer dans chacun des paliers de développement existant le logiciel CRM d'Oracle (c.-à-d. Siebel) de la version 7.7 à la version 8.1.1.9.
- De mettre en place 2 nouveaux paliers de développement : de la performance et fonctionnel.

## 2. Performance du projet

### 2.1 Performance par rapport à la planification

Les travaux de réalisation technologique ont débuté le 15 mars 2012 et se sont terminés le 13 décembre 2013.

Biens livrables/Jalons	Date fin planifiée	Date fin révisée	Date fin réalisée
Élaborer le dossier d'architecture détaillée	2012-06-08		2012-06-08
Mettre en place le palier unitaire : de développement	2012-10-01	2012-12-10	2012-12-10
Mettre en place le palier unitaire : ligne d'entretien	2013-03-01		2013-03-01
Mettre en place le palier unitaire : ligne d'urgence	2013-05-06		2013-05-06
Mettre en place le palier de la performance	2012-11-05	2012-12-18	2012-12-18
Mettre en place le palier d'acceptation : ligne de développement	2013-01-31	2013-04-05	2013-04-05
Mettre en place le palier d'acceptation : ligne d'entretien	2013-01-31	2013-04-22	2013-04-22
Mettre en place le palier d'acceptation : ligne d'urgence	2013-05-06	2013-04-22	2013-04-22

## 2.2 Performance par rapport au budget

Le budget planifié pour ce projet a été respecté. Les informations financières finales confirment un surplus de 30%.

### Résultats

L'écart s'explique en partie par les éléments suivants :

#### 1.0-Volet RH CSPQ :

##### 1.1- Architecture détaillée – réalisation et accompagnement :

Les intervenants de l'architecture ont été impliqués à l'élaboration du dossier d'architecture détaillée et ils ont accompagné l'équipe de réalisation durant le projet.

L'intervention des participants de la DPAT impliqués à la réalisation de la tâche était forfaitaire. Ainsi cette formule a permis d'octroyer les interventions par bloc d'activité et surtout de minimiser les coûts de l'intervention.

##### 1.2- Sécurité – réalisation et accompagnement :

La solution technologique proposée par l'architecte concepteur n'a pas eu d'incidence sur les aspects de la sécurité, car la migration des logiciels n'a pas changé la répartition des serveurs et surtout la sécurité de l'application. L'implication de la ressource de la DSIN au comité de suivi bimensuel était sur demande. Cette situation a eu comme effet de minimiser les coûts de l'intervention.

##### 1.3- Infrastructure – réalisation et accompagnement et gestion:

Au moment de l'évaluation du budget du projet, les hypothèses initiales étaient de faire réaliser la plupart des travaux par des ressources externes. À l'étape «Élaborer la stratégie de réalisation» et à l'étape de rédaction du «Manuel d'organisation de projets», il a été convenu auprès des gestionnaires du CSPQ de faire participer plus de ressources internes au projet.

De plus, une stratégie efficiente d'intervention et de communication entre les personnes impliquées a permis de réduire les efforts de réalisation.

Cette stratégie a eu un grand avantage au niveau des dépenses, car elle a eu pour effet de réduire de façon significative celles-ci.

Migration du logiciel Siebel 7.7 à la version courante - volet infrastructure Siebel  
Technologique  
Bilan de projet

- L'évènement qui explique l'écart de la date de fin de l'environnement d'intégration technologique est en lien avec les efforts additionnels pour stabiliser cet environnement par les équipes du CSPQ et du MESS.

Malgré ces impondérables, le changement a été livré en production le 9 juin 2013, tel que proposé dans la planification initialement. Et nous avons dû ajuster la date de fin des travaux pour la mise en place de certains serveurs de développement jugés non prioritaires à la fin novembre au lieu de la fin septembre 2013 c.-à-d. 2 mois plus tard. Ce changement au calendrier a été approuvé au comité de gestion du 4 septembre 2013.

## 2.3 Performance par rapport aux résultats

### 2.3.1 Élaborer la solution technologique

Le résultat attendu était d'élaborer une solution technologique tenant compte, des besoins du client, des paramètres et des contraintes du projet.

#### Résultats

L'architecte concepteur dédié au projet a su tenir compte de prérogatives et surtout des contraintes du projet en priorisant la rédaction en premier temps des blocs essentiels, et ce, afin de favoriser la bonne continuité du projet. Il a rédigé le dossier d'architecture détaillée dans les délais prévus initialement au plan de travail.

### 2.3.2 Mettre en place les infrastructures technologiques

Les résultats attendus étaient de mettre en place des infrastructures technologiques (U/F/A/F/Perf/IT/production).

Cette infrastructure comportait les livraisons suivantes :

- 3 lignes de serveurs virtualisés sous le palier unitaire
- 3 lignes de serveurs virtualisés sous le palier fonctionnel
- 3 lignes de serveurs virtualisés sous le palier d'acceptation
- 4 serveurs virtualisés sous le palier de la performance
- 7 serveurs virtualisés sous le palier d'intégration technologique
- 8 serveurs virtualisés sous le palier de production
- 1 serveur de formation

#### Résultats

L'ensemble des infrastructures technologiques énumérées précédemment a été livré conformément à la solution proposée. Un exercice d'assurance-qualité réalisé par une tierce personne nous a assuré l'uniformité des installations et des configurations sur l'ensemble des serveurs.

### 2.3.3 Réaliser un exercice d'intrusion et de vulnaribilisé

Les résultats attendus étaient de valider si la nouvelle infrastructure n'avait pas de vulnaribilités majeurs.

#### Résultats

Un exercice d'essais d'intrusion a été réalisé avant et après la mise en ondes des changements technologiques. Cette stratégie favorise l'introduction des changements dans les paliers inférieurs et la réalisation de plusieurs essais avant même la mise en production des correctifs.

### 2.3.4 Mettre en ondes de la solution le 9 juin 2013

Les résultats attendus étaient de migrer les infrastructures technologiques du CRM de Siebel de la version 7,7 à la version 8.1.1.9 ainsi que les logiciels Windows serveur et Microsoft SQL serveur de la version 2003 à la version 2008.

#### Résultats

Les travaux préparatoires pour la mise en service des changements ont été ardues, car quelques problèmes de stabilité ont nécessité de nombreux efforts pour régler les problèmes. Afin d'y parvenir, il a été essentiel de revoir le séquençement des travaux c.-à-d. de déprioriser les travaux en lien avec la mise en place du serveur d'intégration technologique et de centraliser l'ensemble de nos efforts pour livrer les changements en production. Cette stratégie a nécessité une évaluation du risque associée au changement, de partager les résultats auprès des gestionnaires du comité de gestion, et ce, afin que ceux-ci prennent une décision éclairée. De plus, un nouveau plan d'action a permis aux équipes de livrer le changement à la date du 9 juin 2013.

## 2.4 Performance par rapport au transfert aux opérations

Le transfert aux opérations a été effectué conformément au processus de passage en mode exploitation établi par le CSPQ.

- **Points en suspens**

Aucun

- **Biens livrables**

L'annexe 1 présente les biens livrables qui ont été approuvés et transmis aux directions, services et divisions impliqués.

- **Transfert d'expertise**

1. Un premier atelier a été organisé à mi-projet pour déterminer les travaux à réaliser.
2. Par la suite, plusieurs ateliers ont eu lieu entre le chargé de projet et les personnes impliquées dans la réalisation des travaux, et ce afin de bien comprendre les changements. Tout au long du processus, les acteurs de la DGSIT ont été impliqués, car ils étaient responsables de la réalisation des tâches.
3. Le Passage en mode exploitation( PME) a été présenté en deux phases : la première phase visait à transférer la responsabilité aux opérations afin de supporter les infrastructures technologiques qui

ont été livrées, alors que la seconde phase visait à transférer la responsabilité aux opérations de supporter le système RQAP c.-à-d. l'ensemble de la solution technologique et applicative.

4. Une prérencontre PME a été organisée par le chargé de projet durant le mois juin 2013 pour présenter les activités en lien avec la phase 1 et pour recueillir les commentaires auprès des chefs de division représentant leur secteur respectif.
5. Une confirmation a été transmise le 8 août 2013 par l'intervenant responsable d'approbation de la PME au chargé de projet pour confirmer l'acceptation et la prise en charge du support des infrastructures technologiques par les équipes d'opération CSPQ.
6. Une seconde prérencontre PME a été organisée par le chargé de projet durant le mois novembre 2013 pour présenter les activités en lien avec la phase 2 et pour recueillir les commentaires auprès des chefs de division représentant leur secteur respectif.
7. Une confirmation a été transmise le 19 décembre 2013 par l'intervenant responsable d'approbation de la PME au chargé de projet pour confirmer l'acceptation et la prise en charge du support par les équipes d'opération CSPQ.
8. Par conséquent, la prise en charge par les opérations de l'ensemble de la solution a été officialisée le 19 décembre 2013 par l'approbateur du cycle de la PME.

▪ **Risques d'exploitation**

Il n'y a aucun risque majeur d'identifié dans le cadre de ce projet à la suite du transfert des tâches à l'équipe d'exploitation, car cet environnement repose sur une technologique qui est très bien maîtrisée par les intervenants au CSPQ.

### 3. Constatations

#### Évènement 1 : Séquencement de la mise en place des paliers

Au début du projet, il a été planifié de mettre en place les serveurs et les paliers selon un séquencement dit naturel c.-à-d. le palier unitaire, fonctionnel, acceptation, etc., et cette démarche a engendré les impacts suivants.

Impacts :

- Revoir la séquence durant le projet en vue de changer l'ordre d'installation et de configuration des serveurs;
- Occasionner des délais additionnels;

Migration du logiciel Siebel 7.7 à la version courante - volet infrastructure Siebel  
Technologique  
Bilan de projet

- Engendrer une pression supérieure sur les ressources à livrer certains serveurs.

Éléments d'améliorations potentiels :

- Au tout début, il serait essentiel de déterminer avec les développeurs et le client les serveurs prioritaires, et ce, afin d'éviter de changer le séquençement durant le projet et d'investir les efforts au bon endroit.

### Évènement 2 : Établir la bonne version du CRM d'Oracle

Le dossier d'architecture détaillée précisait de migrer la solution du CRM à la version 8.1.1.6 au départ. Durant les travaux, le fournisseur offrait d'autres versions du CRM telles que la version 8.1.1.6, 8.1.1.7 et 8.1.1.8. La recommandation du fournisseur après quelques recherches était de livrer la version 8.1.1.9. Toutefois, toute cette incertitude a engendré les impacts suivants.

Impacts :

- Engager un TAM d'Oracle en réaction à cet évènement pour accompagner l'équipe de réalisation.
- réaliser plusieurs cycles d'installation et de retour arrière pour identifier la recette d'installation fonctionnelle occasionnant des délais additionnels;
- augmenter les efforts de réalisation et les coûts;
- Exercer une pression continue sur les équipes CSPQ et MESS pour livrer les changements à la date prévue.

Éléments d'améliorations potentiels :

- À la phase d'architecture est serait important de faire auditer par un spécialiste d'Oracle la solution préconisée. Cette approche aurait comme avantage d'être proactive au lieu d'être réactif.
- Au début du projet, il serait important d'identifier un chargé projet chez le fournisseur Oracle qui aurait la responsabilité de coordonner les échanges entre les acteurs tels que le TAM et les ingénieurs.

### Évènement 3 : Équipe de travail dans des édifices différents

Dans le cadre de ce projet, l'équipe technologique, développeur applicatif et développeur utilisateur sont localisés dans des édifices différents. Cette réalité engendre les impacts suivants.

Impacts :

- Engendre des délais sur la réalisation des travaux et une certaine confusion leur intervention c.-à-d. «qui fait quoi»;
- réduire l'efficacité en lien avec le déroulement des tâches;
- diminuer la cohésion du travail d'équipe.

Éléments d'améliorations potentiels :

- Une piste d'amélioration serait de réserver des espaces communs à un endroit commun et de réunir les personnes lors de tâches plus complexe , et ce, afin d'accroître la cohésion du groupe et l'efficacité dans la réalisation des tâches.
- La mise en place d'un SCRUM quotidiennement est une autre façon de consolider les acteurs et d'assurer un suivi de l'évolution des travaux.

#### Évènement 4 : Absence du produit SCCM pour installer les produits Windows serveur et Microsoft SQL 2008

La solution visait le rehaussement des produits Windows serveur et Microsoft SQL 2008. Or, les prérequis (c.-à-d. le service responsable du déploiement des images SCCM) n'existaient pas dans le domaine MESS. Cette situation a engendré des impacts suivants.

Impacts :

- Déployer manuellement via des «templates» les images ce qui a nécessité des efforts additionnels pour garantir l'homogénéité des installations des serveurs;
- maintenir difficilement l'homogénéité des correctifs entre les serveurs.

Éléments d'améliorations potentiels :

- Un arrimage à la phase d'architecture sur les interdépendances essentielles pour la bonne continuité des travaux serait nécessaire et à la limite élaborer rapidement une solution temporaire pour éviter une incidence sur le projet.

## 4. Conclusion

Ce projet visait à migrer dans chacun des paliers de développement existant le logiciel de base Windows Serveur de la version 2003 à la 2008, à migrer dans chacun des paliers de développement existant le logiciel Microsoft SQL serveur de la version 2003 à la 2008, à migrer dans chacun des paliers de développement existant le logiciel CRM d'oracle (c.-à-d. Siebel) de la version 7,7 à 8.1.1.9 et à mettre en place 2 nouveaux paliers de développement : performance et fonctionnel.

Malgré quelques changements au niveau du calendrier et les nombreuses embuches rencontrées afin de déterminer la bonne version du CRM d'Oracle et pour maintenir la stabilité des environnements au moment de la conversion des applications, la portée et le budget ont été respectés.

Migration du logiciel Siebel 7.7 à la version courante - volet infrastructure Siebel  
Technologique  
Bilan de projet

Afin de contourner la répartition des ressources dans des édifices différents, le SCRUM quotidien a permis de surmonter les enjeux liés à la cohésion et au bon déroulement des travaux.

Quelques pistes d'amélioration ont été suggérées en vue d'accroître le déroulement des travaux dans ce type de projet.

Cette réussite est le résultat d'effort et de travail acharné de la part des ressources de CSPQ et du MESS impliquées dans le projet, et ce même si certains d'entre eux devraient travailler en mode projet et assurer le service essentiel à la production.

**Remplacement des unités de stockage de la PFC**  
(ITZA2955.04)

**Bilan de projet**

20 janvier 2013

# Remplacement des unités de stockage de la PFC

Bilan de projet

## Table des matières

1. Rappel du projet .....	3
2. Performance du projet.....	3
2.1 Performance par rapport à la planification.....	3
2.2 Performance par rapport au budget .....	4
2.3 Performance par rapport aux résultats.....	5
2.4 Performance par rapport au transfert aux opérations .....	7
3. Constatations .....	Erreur ! Signet non défini.
4. Conclusion.....	7
Annexe 1 .....	Erreur ! Signet non défini.

# 1. Rappel du projet

Ce document constitue le bilan de la réalisation du projet : Remplacement des unités de stockage de la PFC.

Les unités de stockage en place et à remplacer pour les centres de traitement de Cyrille-Duquet, Marly et Parthenais ont été acquises en mars 2005 et la fin de vie utile est prévue pour juillet 2013. Même si les unités n'étaient pas encore considérées désuètes, il y avait des problèmes de performance au site de Cyrille-Duquet soit :

- Cache insuffisante;
- Contention sur les disques lors des copies de sécurité;
- Vitesse des canaux Ficon (2-4 Gbits) n'est plus en adéquation avec les équipements actuels (8 Gbits).

Il était à prévoir une autre augmentation des coûts d'entretien. Une analyse du marché avait permis de démontrer que le remplacement des unités de stockage permettrait des économies importantes tout en rentabilisant l'investissement en un peu plus de 2 ans.

## Résultat global

Le CSPQ a procédé à un appel d'offres public pour l'acquisition de nouvelles unités de stockage pour la PFC des 3 centres de traitement de Cyrille-Duquet, Marly et Parthenais.

# 2. Performance du projet

## 2.1 Performance par rapport à la planification

Les grandes étapes prévues au projet de remplacement des unités de stockage de la PFC sont :

- Février 2011 : rencontre des clients du CSPQ (MESS, RQ, RRQ, RAMQ, SQ et les principaux clients du Partagé) afin d'obtenir les besoins en terme de stockage pour les 5 prochaines années;
- Mars 2011 : Rencontre avec tous les fournisseurs de stockage de la PFC, pour connaître ce que les fournisseurs offrent comme technologie

## Remplacement des unités de stockage de la PFC

### Bilan de projet

et si des annonces de nouveautés en matière de stockage seront disponibles durant le processus d'appel d'offres;

- Printemps-été 2011 : préparation et publication de l'appel d'offres;
- Juillet 2011 : Choix de la solution avec le plus bas prix conforme;
- Septembre 2011 : Début des travaux de migration vers la nouvelle technologie;
- Décembre 2011 : fin des travaux de migration.

### Résultats

Voici en résumé les activités réalisées pour la mise en place des nouvelles unités de stockage de la PFC :

- Février 2011 : rencontre des clients du CSPQ (MESS, RQ, RRQ, RAMQ, SQ et les principaux clients du Partagé) afin d'obtenir les besoins en terme de stockage pour les 5 prochaines années;
- Mars à juin 2011 : Chaque fournisseur de stockage de la PFC ont été rencontrés à 2 reprises, pour connaître ce que les fournisseurs offrent comme technologie en lien avec les besoins du CSPQ et si des annonces de nouveautés en matière de stockage seront disponibles durant le processus d'appel d'offres;
- Printemps-été 2011 : préparation et publication de l'appel d'offres;
- Juillet 2011 : Choix de la proposition du fournisseur
- Septembre 2011 : Début des travaux de migration;
- Mars 2012 : fin des travaux de migration;
- Automne 2012 : fin des travaux d'optimisation des unités de stockage du site Cyrille-Duquet

## 2.2 Performance par rapport au budget

Le budget planifié pour ce projet a été respecté. Les informations financières finales confirment un surplus de 30%.

### Résultats

L'écart s'explique par :

## Remplacement des unités de stockage de la PFC

### Bilan de projet

- l'acquisition des équipements suite à l'appel d'offres a permis des économies par rapport au prix du marché. Le CSPQ a bénéficié de taux d'escompte qui dépassent ce qui est habituellement observé dans le marché.
- Le CSPQ ne s'est pas prévalu des options d'acquisition ce qui représentait 40% des acquisitions fermes (240 000 \$)

## 2.3 Performance par rapport aux résultats

Les résultats attendus pour ce projet de remplacement des unités de stockage de la PFC, visaient à mettre en place :

- Cyrille-Duquet = 23,5 téraoctets d'espace disque utilisable
- Marly = 8,4 téraoctets d'espace disque utilisable
- Parthenais = 3 téraoctets d'espace disque utilisable

### Résultats

Cyrille-Duquet :

L'Espace disque est maintenant à 68,38 To d'espace utilisables avec une licence logiciel est à 70 To.

Débit de transfert de données:

- 2 tiroirs avec une capacité de 32 gigs de mémoire cache
- 2 cartes de 8 ports Ficon

Temps de service :

- Abandon du logiciel Flashcopy SE
- Ajout de disques de 900 gigs pour une capacité totale de 20 To pour l'utilisation du logiciel Flashcopy V2
- Augmentation de la licence du BOS (basic operating system du VSP) de 20 To
- Ajout de la facilité High Performance Ficon (option dans le microcode)
- Ajout 16 gigs de mémoire
- Ajout 2 ports Ficon

## Remplacement des unités de stockage de la PFC

Bilan de projet

Marly :

L'Espace disque est maintenant à 26,22 To d'espace utilisables avec une licence logiciel est à 30 To.

Débit de transfert de données:

- 1 tiroir avec une capacité de 16 gigs de mémoire cache

Temps de service :

- Abandon du logiciel Flashcopy SE
- Ajout de disques de 900 gigs pour une capacité totale de 7,85 To pour l'utilisation du logiciel Flashcopy V2
- Augmentation de la licence du BOS (basic operating system du VSP) de 10 To
- Ajout de la facilité High Performance Ficon (option dans le microcode)
- Ajout d'espace disque pour un changement de configuration matériel (raid 5 à raid 10 pour les disques de prise de copie de sécurité)
- Ajout d'espace disque pour un changement de configuration matériel (raid 5 à raid 10 pour les disques de l'environnement REVI)
- Ajout de 2 tiroirs d'une capacité de 16 gigs de mémoire cache
- Ajout 2 ports Ficon

## 2.4 Performance par rapport au transfert aux opérations

**Points en suspens**

n/a

**Biens livrables**

L'annexe 1 présente les biens livrables qui ont été approuvés et transmis aux directions, services et divisions impliqués.

**Transfert d'expertise**

Le transfert d'expertise s'est traduit par une formation de 3 jours dispensée par le fournisseur

**Risques d'exploitation**

Compte tenu que la technologie est semblable et connue et déjà exploitée depuis plusieurs années, et du fait qu'aucun incident majeur n'a été signalé dans le cadre du projet, les risques sont jugés pratiquement nuls dans le cadre de la continuité des opérations.

## 3. Conclusion

Le projet de remplacement des unités de stockage de la PFC a rencontré ses objectifs, soit la mise en place d'une technologie de dernière génération et de diminuer les coûts d'entretien et de support, les nouveaux équipements sont couverts par une garantie de support et entretien avec des coûts annuels à 0 \$, et ce, pendant 7 ans.

Même si la mise en production des nouvelles unités de stockage a été finalisée avec 3 mois de retard par rapport à la planification initiale, il n'y a eu aucune perte de niveau de service avec les équipements à remplacer pour les 3 centres de traitement (Cyrille-Duquet, Marly et Parthenais).

L'acceptation finale des unités de stockage a été faite seulement à l'automne 2012 avec 6 mois de retard par rapport à la mise en production. Le CSPQ avait demandé des niveaux de service à rencontrer et le fournisseur a dû apporter des correctifs et ajouts d'équipements afin de rendre conforme sa proposition pour les sites de Cyrille-Duquet et de Marly.

# Remplacement des unités de stockage de la PFC

Bilan de projet

## Solutions d'accès à distance

# Bilan de projet

2013-03-31

## Table des matières

1.	Rappel du projet .....	3
2.	Performance du projet.....	3
2.1	Performance par rapport à la planification.....	3
2.2	Performance par rapport au budget .....	4
2.3	Performance par rapport aux résultats.....	4
2.4	Performance par rapport au transfert aux opérations .....	5
3.	Conclusion .....	5

# 1. Rappel du projet

## Objectif initial

- L'intervention consiste à mettre en place une solution d'accès distant uniforme, sécuritaire et conviviale pour le CSPQ et sa clientèle, et de remplacer les solutions VPN désuètes des clients MES, MFA, MTR, CRT, RBQ, IC1 et MAMROT.

## Résultats

- L'infrastructure prévue a été mise en place dans la zone de services partagés (ITP).
- Tous les clients disposent maintenant de deux modes d'accès distant :
  - o Extension réseau
  - o Portail UAG

# 2. Performance du projet

## 2.1 Performance par rapport à la planification

### Planification initiale

- L'échéancier proposé pour le projet était de mars 2012 à septembre 2012.

### Résultats

- La fin des travaux a dû être repoussée au 31 mars 2013. L'écart s'explique par le fait que :
  - o Les particularités des environnements d'accès distant déjà en place chez les différentes clientèles du CSPQ n'avaient pas été suffisamment analysées lors de la phase d'architecture du projet;
  - o Les solutions proposées initialement n'avaient pas été testées dans tous les environnements de la clientèle; la preuve de concept ne s'en tenant qu'à une solution de base;
  - o Un appel d'offres pour l'acquisition de jetons a été publié. Sa rédaction, révision, publication et adjudication ont occasionné des délais dont la cause est attribuable notamment à la période durant laquelle le tout devait être réalisé (période estivale).
  - o La difficulté à rejoindre les utilisateurs pour le déploiement de la solution sur leur poste;
  - o La difficulté à rencontrer les représentants des M/O pour analyser leur besoin de base pour le Portail UAG;

## 2.2 Performance par rapport au budget

### Budget initial

Le budget planifié pour ce projet a été respecté. Les informations financières finales confirment un surplus de 20%.

### Résultats

- Suite à l'appel d'offres, le coût des jetons a été inférieur à celui estimé initialement;
- Les efforts de réalisation du projet ont été inférieurs à ceux estimés initialement;

## 2.3 Performance par rapport aux résultats

### Portée initiale

- Définition des exigences technologiques et de sécurité (critères) permettant une prise en charge des besoins des clientèles de la VPTI en matière d'accès distant.
- Mise en place d'un mode d'accès aux réseaux des M/O desservis par le CSPQ, par une extension de réseau via un tunnel sécurisé, et installation des infrastructures nécessaires à l'exploitation de cette solution (ex. : serveurs, télécommunications, sécurité);
- Révision du processus de demande et d'activation de l'accès distant par le service à la clientèle;

### Résultats

- Toutes les activités du projet ont été réalisées avec succès;

Tableau représentant le nombre d'accès par M/O gérés par le projet

	Achat requis de jetons	A déjà un Jeton	Total des accès pris en charge par le projet
SQc	32	-	32
MES	582	15	528
MFA	45	0	45
CGAP	5	0	5
MCCCF	13	-	16
MTR	35	0	39
CRT	81	2	92
RBQ	117	22	265
RM	77	144	221
CEIC	0	7	77
RQAP	36	0	36
	867	499	1366

## 2.4 Performance par rapport au transfert aux opérations

**Points en suspens**

n/a

**Biens livrables**

L'annexe 1 présente les biens livrables qui ont été approuvés et transmis aux directions, services et divisions impliqués.

**Transfert d'expertise**

Une formation a été donnée à l'ensemble de l'équipe d'exploitation.

**Risques d'exploitation**

Il n'existe pas de risques d'exploitation particuliers liés à l'infrastructure mise en place.

## 3. Conclusion

Ce projet a permis de mettre en place une solution d'accès distant uniforme, sécuritaire et conviviale pour le CSPQ et sa clientèle.

Ce projet a également permis d'uniformiser et de standardiser les modes d'accès distant utilisés par sa clientèle, ainsi que le processus suivi lors des demandes d'accès distant.



## **Virtualisation des serveurs du CTI 425 St-Amable**

### **Bilan de projet**

Direction principale des projets d'infrastructure technologique  
15 décembre 2013

## Table des matières

1.	Rappel du projet .....	3
2.	Performance du projet .....	4
2.1	Performance par rapport à la planification .....	4
2.2	Performance par rapport au budget .....	5
2.3	Performance par rapport aux résultats .....	5
2.4	Performance par rapport au transfert aux opérations .....	8
2.5	Constatations .....	9
3.	Conclusion .....	10

# 1. Rappel du projet

Ce document constitue le bilan de la réalisation des projets : Virtualisation des serveurs applicatifs (147013021) et SQL (147014586) du CTI du 425 St-Amable.

## Résultat global

Les projet de virtualisation des serveurs applicatifs et SQL visaient à atteindre les objectifs suivants :

- Munir le CSPQ d'une assise technologique virtualisée et normalisée afin de faciliter la poursuite de sa mission;
- Faciliter l'évolution technologique des infrastructures;
- Réduire les coûts de maintenance et de gestion
- Pallier à la désuétude des infrastructures;
- Assurer la virtualisation des serveurs physiques et virtuels qui sont présents à l'intérieur du centre de traitement (CTI) du 425 Saint-Amable :

## 2. Performance du projet

### 2.1 Performance par rapport à la planification

Selon la planification initiale :

- La mise en place de l'infrastructure pour supporter le projet de virtualisation :
  - Septembre 2011 à décembre 2011
- Préparation d'un appel d'offres pour services professionnels pour les travaux de virtualisation
  - Date de publication visée janvier 2012
- Les travaux de virtualisation des serveurs devaient se réaliser sur une période de 18 à 24 mois.
  - Mars 2012 à juillet 2014

#### Résultats

Selon la planification révisée :

- La mise en place de l'infrastructure pour supporter le projet de virtualisation s'est terminée en avril 2012 :
  - La mise en place des serveurs a pris plus de temps que prévu;
  - Il a fallu faire l'acquisition d'un SAN IBM V7000 pour être en mesure de supporter la virtualisation;
  - L'ajout d'une 2<sup>ème</sup> ferme (VRT4) a été requis pour les serveurs SQL;
  - La mise en place des composants de connectivité a été plus longue que prévue.
- La publication de l'appel d'offres pour services professionnels pour travaux de virtualisation a eu lieu en mars 2012 et le contrat a été octroyé au début du mois de mai 2012.
  - Les travaux ont débuté avec le développement de la stratégie de virtualisation qui se sont terminés en juin 2012.
- Selon les prévisions que les travaux de virtualisation des serveurs devaient se réaliser sur une période de 18 à 24 mois, la date de fin prévue pouvait être en juillet 2014.
  - La première virtualisation de serveur a eu lieu en juillet 2012;
  - Les travaux de virtualisation ont été complétés en 14 mois.

Le projet s'est donc terminé avec 7 mois d'avance sur la planification initiale.

## 2.2 Performance par rapport au budget

Le budget planifié pour ce projet a été respecté. Les informations financières finales confirment un surplus de 1%.

### Résultats

L'écart s'explique par le en mode forfaitaire, avec un coût fixe par serveur.

## 2.3 Performance par rapport aux résultats

Les résultats attendus :

- Le projet visait à mettre en place une infrastructure de virtualisation permettant l'hébergement de l'ensemble des serveurs et systèmes localisés dans le CTI du 425 à **l'exception des serveurs Microsoft SQL**;
- Approximativement 630 serveurs, physiques et virtuels, étaient présents à l'intérieur du CTI. De ce nombre, environ **455 étaient ciblés dans ce projet**. Ces chiffres étaient basés sur l'inventaire en date de novembre 2010;
- Les serveurs Microsoft **SQL** devaient être traités dans un autre projet. (à l'exception des serveurs de RQAP);
- Plusieurs dépendances étaient en lien avec ce projet.

## Résultats

Les résultats obtenus :

- Le projet a mis en place l'infrastructure de virtualisation permettant l'hébergement de l'ensemble des serveurs applicatifs, SQL et systèmes localisés dans le CTI du 425. Le tableau de la page suivante présente quelques statistiques qui appuient les résultats obtenus.
- Assurer la virtualisation des serveurs physiques et virtuels qui sont présents à l'intérieur du centre de traitement (CTI) du 425 Saint-Amable, :
  - Assurer la mise en place de mécanismes de gestion et de suivi;
  - Assurer le suivi de la qualité;
  - Respect des orientations technologiques;
  - Respect de la portée des coûts et des échéanciers;
  - Assurer la production et la validation des biens livrables dans les délais tout en respectant le cadre normatif en vigueur au CSPQ :
    - Biens livrables pour l'ensemble du projet;
    - Biens livrables pour chacun des serveurs virtualisés;
  - Assurer la production de la documentation;
- Supporter la mise en place d'un environnement de relève RQAP;
- Assurer la gestion et la planification des travaux en tenant compte des éléments suivants :
  - Planification en regard des besoins et des contextes de clientèles;
    - Respect des cycles de développement;
    - Respect des objectifs de mise en production;
    - Respect des moratoires;

Virtualisation des serveurs du CTI du 425 St-Amable

Bilan de projet

**Résultats obtenus :**

<b>Moyenne de serveurs virtualisés par mois en</b>	<b>36 serveurs</b>
<b>Le plus grand nombre de serveurs virtualisés dans un mois</b>	<b>janvier 2013 avec 87 serveurs</b>
<b>Durée moyenne de virtualisation d'un serveur</b>	<b>4 heures</b>
<b>Nombre de serveurs ayant nécessité une reprise de virtualisation</b>	<b>15 serveurs</b>
<b>Durée la plus longue pour virtualiser un serveur</b>	<b>SC1APP60 (8 jours)</b>
<b>Nombre de retour arrière</b>	<b>4 retours en arrières</b>
<b>Le plus gros serveur en Go</b>	<b>SC1APP60 (5,5 TO)</b>
<b>Le plus petit serveur en Go</b>	<b>10 Gig</b>
<b>Le plus vieux système OS</b>	<b>Windows NT4 SP6</b>
<b>Nombre de DI Serveurs applicatifs</b>	<b>46 DI</b>
<b>Nombre de DI Serveurs SQL</b>	<b>27 DI</b>
<b>Nombre de serveurs déjà virtuels (VMWare, Microsoft VM ou Hyper-V) (V2V)</b>	<b>228 serveurs</b>
<b>Nombre de serveurs sur VRT8 (Projet) (P2V)</b>	<b>333 serveurs</b>
<b>Nombre de serveurs sur VRT4 (avec autres projets)</b>	<b>224 serveurs</b>
<b>Nombre de serveurs sur VRT8 (avec autres projets)</b>	<b>624 serveurs</b>
<b>Les plus vieux serveurs physiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 datant de 1998</li> <li>• 4 datant de 2001</li> </ul>
<b>Nombre de demande d'assignation EPM</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 130 (147013021)</li> <li>• 33 (147014586)</li> </ul>

## 2.4 Performance par rapport au transfert aux opérations

### Points en suspens

Le seul point en suspens, outre les serveurs non virtualisés sur demande, concerne le serveur de production MSMQ qui n'a pu être virtualisé compte tenu du niveau des correctifs ("Service pack") installés sur ce dernier. Ce serveur a été déclaré hors portée.

### Biens livrables

Les biens livrables transférés aux équipes internes au cours du projet sont principalement les plans de montage modifiés, ainsi que les serveurs virtualisés. L'approbation de ces biens livrables a été réalisée via un processus de DI permettant aux équipes internes de valider le contenu des plans de montage. Les serveurs ont été testés selon les besoins, au moment de leur virtualisation.

L'annexe 1 présente les biens livrables qui ont été approuvés et transmis aux directions, services et divisions impliqués.

Outre les biens livrables transférés aux équipes internes en cours de projet (voir sections suivantes), des listes ont été transmises pour confirmer les serveurs qui n'ont pu être virtualisés dans le cadre du projet, suite aux instructions reçues des équipes d'exploitation. Ces listes clôturent le projet.

### Transfert d'expertise

Peu de transfert d'expertise était requis dans le cadre du projet puisqu'une fois les serveurs virtualisés, le processus n'avait pas à être repris par les équipes internes. Quelques ateliers ont eu lieu afin de confirmer le processus de virtualisation, de validation des résultats, ainsi que les serveurs qui devaient être exclus du projet. Certains cas plus complexes ont également été discutés en atelier dans le but de convenir de stratégies communes.

### Risques d'exploitation

Étant donné que les premiers serveurs ont été virtualisés il y a plusieurs mois déjà, et du fait que très peu d'incidents ont été signalés dans le cadre du projet, les risques sont jugés pratiquement nuls dans le cadre de la continuité des opérations. L'infrastructure virtuelle doit être exploitée selon les bonnes pratiques.

De plus, le nouvel environnement a toute la capacité requise pour supporter les niveaux de performance attendus. Les équipes d'exploitation ont toutes

les ressources nécessaires au niveau de la capacité de traitement et du stockage pour gérer de façon efficace les serveurs (CPU, Mémoire) et le SAN IBM V7000.

## 2.5 Constatations

### Facteurs de succès :

La stratégie de virtualisation proposée par le fournisseur de services a été plus que profitable pour l'organisation.

Des rencontres avec les équipes d'exploitation ont permis de définir les rôles et responsabilités des intervenants impliqués par le projet de virtualisation. Une DI adaptée pour la virtualisation des serveurs a été adoptée pour faciliter les travaux de l'équipe de projet et des équipes internes.

De plus, il avait été convenu que le contrôle de qualité qui a été mis en place permettrait aussi le passage en mode exploitation (PME).

Finalement, pour tous les serveurs, il y a eu une mise à jour du plan de montage et lorsqu'il n'y avait pas de plan de montage, l'équipe de projet en produisait un.

### 3. Conclusion

**Le projet de virtualisation a atteint les objectifs visés :**

**Une diminution de la consommation en électricité et en climatisation.**

- Avant la virtualisation la consommation électrique était environ 140 kW;
- Après la virtualisation la consommation électrique est approximativement de 90 kW;
- **Économie de de l'ordre de 35 %**

**Améliorer la continuité de service en cas de panne**

- Avec la mise en place des nouvelles fermes pour supporter les serveurs virtuels, le CTI du 425 St-Amable est en mesure d'offrir un niveau de continuité en cas de panne d'un serveur virtuel et/ou physique, facilité que le CSPQ n'avait pas avant pour son centre du 425 St-Amable. Ces facilités sont également profitables lors des maintenances technologiques ou électromécaniques

**Limiter l'accroissement des coûts de gestion du CTI**

- La virtualisation des serveurs physiques permet une diminution des coûts du contrat d'entretien des serveurs physiques. Avec le retrait de 312 serveurs physiques, ce qui représente une économie de 4 500 \$ par mois;
- Avec l'utilisation d'une seule plateforme de virtualisation (VmWare);
- Facilité pour améliorer l'infrastructure des serveurs (processeur, mémoire);
- Élimination des tours de disques et utiliser la technologie SAN.

**Mise en place des Services de relais et boîtes de courriels  
à la VPTI**

**147013188**

**Relais de courriels (clients et systèmes)**

**147023188**

**Bilan de projet**

Direction des projets des infrastructures clients

6 mai 2013

## Table des matières

1.	Rappel du projet .....	3
2.	Performance du projet.....	5
2.1	Performance par rapport à la planification.....	5
2.2	Performance par rapport au budget .....	5
2.3	Performance par rapport aux résultats.....	5
2.4	Performance par rapport au transfert aux opérations .....	6
3.	Constatations .....	6
4.	Conclusion .....	7

# 1. Rappel du projet

Ce document constitue le bilan de la réalisation des projets :

- Mise en place des Services de relais et boîtes de courriels à la VPTI;
- Relais de courriels (clients et systèmes).

## Résultat global

Les objectifs de la première livraison étaient :

- La DGRT, Direction Générale des Réseaux de Télécommunications, a offert différents services à sa clientèle gouvernementale durant plusieurs années dans son rôle de distributeur des services du RETEM (Réseau de Télécommunication et Multimédia). Bell avait conclu une entente contractuelle avec le gouvernement pour être le fournisseur de ces services. Le RETEM est maintenant remplacé par le RITM (Réseau Intégré de Télécommunication Multimédia) et le contrat pour sa gestion a été signé avec TELUS.
- L'ensemble des services RETEM offert par la DGRT et fourni par Bell devait alors être migré vers des nouveaux services RITM équivalents fournis par TELUS.
- L'infrastructure de serveurs de courriels actuels à la VPTI a été adaptée pour offrir l'équivalent des relais pour nos 22 clients utilisant 46 domaines de relais de courrier SMTP en plus des quelques clients utilisant le service de boîtes aux lettres ( $\pm 100$  boîtes) maintenues et exploitées par la VPTI.

Les objectifs initiaux ont été réalisés tel que prévu.

L'arrivée de la deuxième livraison soit la redirection des relais de Bell vers les relais du CSPQ a été justifiée de la façon suivante :

Durant les travaux de rapatriement des services de relais de courrier et de boîtes de courriels des clients du CSPQ qui utilisaient l'infrastructure de Bell, l'équipe de travail a découvert l'existence de plusieurs systèmes situés dans des zones réseau du 1500 utilisant eux aussi le service de relais de courrier pour envoyer des messages vers l'Internet.

## Mise en place des Services de relais et boîtes de courriels à la VPTI

### Bilan de projet

À l'origine, lors de l'évaluation du rapatriement du service, ces systèmes n'avaient pas été identifiés et n'étaient donc pas dans la portée du projet. Cela a donc justifié la création de cette nouvelle livraison. La première date butoir visant la fin de la migration des services de relais a été repoussée afin de répondre au nouveau besoin découvert en fin de projet.

Compte tenu du court délai, une solution temporaire a été mise en place. Cette solution permettait de rediriger le courrier électronique des systèmes situés dans 13 zones réseau du CSPQ, qui utilisaient les serveurs de relais (relais.rt.gouv.qc.ca, amalthea.rt.gouv.qc.ca et metis.rt.gouv.qc.ca), vers les serveurs de relais du réseau du 425 St-Amable.

Cette solution a été mise en place en attendant une analyse plus approfondie des systèmes utilisant les 3 noms des relais ainsi que la venue de nouveaux serveurs de relais au 1500 Cyrille-Duquet.

Il est important de noter qu'une livraison ultérieure visant à surveiller ces relais pour identifier les systèmes et les utilisateurs sera de mise et ne sera pas réalisée dans le cadre de ce projet.

## 2. Performance du projet

### 2.1 Performance par rapport à la planification

Selon la planification initiale, l'abandon du service était prévu le 30 juin 2011. Suite aux nouveaux éléments découverts en cours de projet et des difficultés rencontrées, la date de coupure du service a été reportée à la fin octobre 2011. Nous avons bénéficié d'un délai de grâce puisque le service a été finalement abandonné le 17 novembre 2011.

#### Résultats

L'écart s'explique par les événements suivants :

- Documents d'architecture sommaire ce qui a dû mener au raffinement de la solution au fur et à mesure de l'avancement du projet;
- Bonification de l'offre de services en cours de projet suite à la découverte de systèmes, non prévus dans la portée, utilisant les relais courriels.

### 2.2 Performance par rapport au budget

Considérant le contexte d'urgence et compte tenu de la date butoir et de l'obligatoire de réaliser le projet, le budget a été évalué sommairement en début de projet.

#### Résultats

Le budget planifié a été respecté.

### 2.3 Performance par rapport aux résultats

Les objectifs liés à la portée originale du projet ont été atteints de façon adéquate malgré un léger retard. Par contre, la problématique que nous avons rencontrée au niveau des systèmes a eu un impact majeur sur les résultats finaux.

## Résultats

La solution retenue pour les relais système dans le cadre de la deuxième livraison du projet est transitoire. Tel que mentionné, une livraison ultérieure visant à surveiller les relais pour identifier les systèmes et les utilisateurs sera de mise.

## 2.4 Performance par rapport au transfert aux opérations

### Points en suspens

La solution en place pour les relais systèmes est une redirection. Cette approche est transitoire et la mise en place de la solution permanente se fera dans le cadre d'un autre projet.

### Biens livrables

La PME a été finalisée le 18 avril 2013.

### Transfert d'expertise

La solution retenue réside sur des infrastructures qui étaient déjà en place et maîtrisées par les équipes d'exploitation.

### Risques d'exploitation

La solution de redirection pour la gestion de relais systèmes comporte certains risques d'exploitation. C'est notamment pour cette raison qu'elle est considérée comme transitoire et devra faire l'objet d'une livraison ultérieure visant à surveiller les relais pour identifier les systèmes et utilisateurs devant être déplacés.

## 3. Constatations

Les problèmes que nous avons rencontrés avec les relais systèmes sont liés à certains manquements au niveau de la documentation des infrastructures de relais. En effet, au fil du temps, certains systèmes ont utilisé des relais sans le documenter. Il est notamment proposé

## Mise en place des Services de relais et boîtes de courriels à la VPTI

Bilan de projet

d'améliorer la communication avec les détenteurs de relais pour éviter ce type de situation à l'avenir.

## 4. Conclusion

La portée de ce projet a grandement changé en cours de réalisation. Les impacts auraient pu être beaucoup plus importants si nous avions arrêté le service sans considérer les relais de systèmes en place. L'équipe de projet a été en mesure de réagir rapidement et de mettre en place une solution temporaire capable de répondre aux besoins de façon adéquate.



Mise à niveau DB2

Bilan de projet

22 mars 2013

## Table des matières

1. Rappel du projet .....	3
2. Performance du projet.....	3
2.1 Performance par rapport à la planification .....	3
2.2 Performance par rapport au budget .....	4
2.3 Performance par rapport aux résultats.....	4
2.4 Performance par rapport au transfert aux opérations .....	5
3. Conclusion .....	5
Annexe 1 .....	6

# 1. Rappel du projet

Ce document constitue le bilan de la réalisation du projet en titre.

## **Note :**

Ce projet découle d'une étude d'orientation (ITZA3087.0001 - Migration de DB2 V8 à DB2 V9 ou V10) et d'une demande officielle de la RRQ pour le passage à DB2 v10.

## **Résultat global**

Les objectifs de ce projet ont tous été rencontrés à la satisfaction de nos clients. Toutefois, avant d'obtenir ce résultat, certaines contraintes ont eu un impact sur l'échéancier initial du projet.

# 2. Performance du projet

## 2.1 Performance par rapport à la planification

La planification initiale a dû être revue et modifiée à certaines reprises.

Au démarrage de ce projet, en avril 2011, la cible visée était le passage de DB2 v8 à DB2 v10. La RRQ a demandé en janvier 2012 d'orienter nos interventions pour une migration à DB2 v9 en raison de produits non supportés dans leur infrastructure. Le dernier déploiement, au MESS, a été réalisé en février 2013. Les composantes DB2 au Partagé ont été désactivées.

### **Résultats**

L'écart s'explique par les événements suivants :

- L'ensemble des interventions pour DB2 v10 (analyse d'impact v9 & v10, mise à jour des logiciels pré-requis à v9 & v10, installation de DB2 v9 & v10).
- Problématique de produits fraîchement ajustés pour DB2 v10 (TMON/DB2 & MXG).
- Gestion du changement suite à la réorientation demandé par la RRQ pour le passage à DB2 v9 (prêt d'un an après le début du projet). Le produit Business Object (BO), hébergé dans leur infrastructure PFI, ne supporte pas DB2 v10.
- Processus de commande/annulation des produits IBM et facturation clientèle.

- L'ensemble des interventions pour DB2 v9 (réactualisation de l'analyse d'impact, revu des logiciels pré-requis et réinstallation de DB2).

## **2.2 Performance par rapport au budget**

Le budget planifié pour ce projet a été respecté. Les informations financières finales confirment un surplus de 40%.

### **Résultats**

L'écart s'explique par la marge pour imprévue qui n'a pas été utilisée ainsi qu'une surévaluation des efforts à réaliser.

## **2.3 Performance par rapport aux résultats**

Les résultats attendus pour ce projet ont été respectés soit le passage de la version DB2 v8 à la version DB2 v9 et les logiciels connexes.

### **Résultats**

Le passage à la version DB2 v9.

## 2.4 Performance par rapport au transfert aux opérations

**Points en suspens**

n/a

**Biens livrables**

L'annexe 1 présente les biens livrables qui ont été approuvés et transmis aux directions, services et divisions impliqués.

**Transfert d'expertise**

Le passage à la version DB2 v9 a permis un transfert de connaissance aux ressources juniors (PACC4) impliquées dans le projet.

L'analyse d'impact ainsi que la documentation (DEC/DET) a permis aux clients de prendre connaissance de cette nouvelle version.

**Risques d'exploitation**

n/a

## 3. Conclusion

Mis à part les efforts utilisés pour les interventions engendrées pour la mise à niveau à DB2 v10, les infrastructures ont été migrées à la version 9 du logiciel pour l'ensemble de la clientèle du CSPQ.

# Mise à niveau DB2 v9

Bilan de projet

## Annexe 1

<b>Biens livrables/Jalons</b>	<b>% avancement estimé</b>	<b>Date fin planifiée</b>	<b>Date fin révisée</b>	<b>Date fin réalisée</b>
Retrait complet DB2 v8 au Partagé (CARRA)	100%	24 fév 2012		17 juin 2012
Déploiements (5) en Production à la RRQ (CM)	100%	Fév-mai 2012		25 avril 2012
Déploiements (5) en Production à la RRQ (NFM)	100%	Sept-oct 2012		31 oct 2012
Déploiements (3) en Production à la MESS (CM)	100%	Septembre 2012		23 sept 2012
Déploiements (3) en Production à la MESS (NFM)	100%	Printemps 2013	10 fév 2013	10 fév 2013

## **Gestion intégrée de l'impression et de l'imagerie**

### **Bilan de projet**

15 décembre 2013

## Table des matières

1.	Rappel du projet .....	3
2.	Performance du projet.....	4
2.1	Performance par rapport à la planification .....	4
2.2	Performance par rapport au budget .....	4
2.3	Performance par rapport aux résultats.....	5
2.4	Performance par rapport au transfert aux opérations .....	6
3.	Constatations .....	7
4.	Conclusion.....	11

# 1. Rappel du projet

Ce document constitue le bilan de la réalisation du projet « Mise en place d'une gestion intégrée de l'impression et de l'imagerie ».

L'évolution des technologies relatives à l'impression et l'imagerie amène de nouvelles façons de gérer les composantes disposant de ces services, soient l'impression, la photocopie, la numérisation et la télécopie. Les façons de faire traditionnelles d'acquisition, d'installation, de configuration et de soutien des composantes d'impression et d'imagerie font de plus en plus la place à un moyen plus efficace de faire les choses, soit la livraison de l'impression et de l'imagerie comme un service. Pour ce faire, les organisations font appel à un partenaire qui aura la responsabilité de livrer un service répondant aux besoins de la clientèle. Ce service est par la suite refacturé à l'organisation à un coût à la page.

Suite à une étude sur l'impression et l'imagerie effectuée par la Vice-présidence aux services d'infrastructures, le CSPQ a décidé de réaliser un projet visant à moderniser son approche de gestion face à ces services. C'est dans cette optique qu'un appel d'offres a été lancé au printemps 2011 afin d'obtenir un service de gestion intégrée de l'impression et de l'imagerie. La firme Xerox a remporté cet appel d'offres.

## Résultat global

Nous pouvons affirmer que les objectifs du projet ont été atteints et que celui-ci fut un succès. L'ensemble du parc d'impression du CSPQ est maintenant composé d'imprimantes et d'appareils multi-fonction réseaux intégrées à un système de gestion centralisé (Equitrac et XDM). Le parc d'équipements a été renouvelé afin d'atteindre les ratios de l'industrie en terme de nombre d'équipements par employé et tous les secteurs du CSPQ ont adopté le modèle de service facturable à la consommation. Le CSPQ devient le premier organisme gouvernemental à avoir complété le déploiement d'une solution de ce type au sein de son organisation.

## 2. Performance du projet

### 2.1 Performance par rapport à la planification

Selon la planification initiale, le projet devait se terminer en mars 2012. Le projet s'est terminé le 31 juillet 2013.

#### Résultats

L'écart s'explique par les événements suivants :

- L'approche préconisée par le projet consistait à éprouver la solution de façon très rigoureuse en laboratoire avant de procéder à la phase de déploiement. Lors des essais en laboratoire, nous avons rencontré plusieurs problématiques technologiques non attendues. Nous avons dû résoudre ces problématiques et apporté les ajustements nécessaires avant de débiter les déploiements. Étant donné l'impact potentiel d'un tel changement sur l'utilisateur, le projet a investi beaucoup d'effort en laboratoire afin de minimiser les risques lors des déploiements en production.
- Complexité des processus à mettre en place par rapport à l'évaluation initiale. En effet, les impacts sur l'organisation du travail avaient été sous-estimés et les travaux requis afin d'apporter les ajustements nécessaires par le projet ont été très longs et très complexes. Par contre, il était nécessaire de mettre en place ces processus et primordial que les équipes d'exploitation se les approprient afin d'assurer la continuité et la pérennité du service à la fin du projet.
- Processus de passage en mode exploitation plus long que prévu.
- Attente due au positionnement des différents rôles à jouer par les équipes de continuité, notamment l'identification du pilote du service.

### 2.2 Performance par rapport au budget

Les informations financières finales confirment un dépassement budgétaire 5% par rapport au budget modifié.

## Résultats

L'écart s'explique par les événements suivants :

- Des efforts supplémentaires ont été nécessaires lors de la phase d'essais en laboratoire.
- Le retrait des disques durs des appareils en location a été nécessaire afin d'éviter des brèches de sécurité lors de la récupération de ceux-ci par le fournisseur. Les coûts associés à ces retraits n'avaient pas été prévus initialement.
- Le coût du transport des appareils désuet vers l'OPEQ n'avait pas été prévu.
- L'ajout de composant tel des tiroirs de papier supplémentaire n'avait pas été prévu.
- Les efforts évalués pour les impacts sur l'organisation du travail n'étaient pas suffisants.

## 2.3 Performance par rapport aux résultats

Le résultat global était la mise en place d'une gestion intégrée de l'impression et de l'imagerie au CSPQ.

### Résultats

Les améliorations suivantes sont conformes aux attentes :

- Mise en place d'équipements normalisés. Un seul fournisseur et un nombre limité de modèles.
- Diminution du nombre d'équipements. Ainsi, grâce à ce projet, le parc d'équipements a été renouvelé afin d'atteindre les ratios de l'industrie en terme de nombre d'équipements par employé.
- Tous les secteurs du CSPQ ont adopté le modèle de service facturable à la consommation.
- Générer des économies grâce à la rationalisation et aux achats centralisés.
- Instauration de l'utilisation d'outils de gestion permettant de générer des économies indirectes liées au support et à la gestion du parc d'impression et d'imagerie.
- Permettre de sécuriser l'environnement d'impression et de le rendre conforme aux normes de sécurité du CSPQ.

## Gestion intégrée de l'impression et de l'imagerie

Bilan de projet

- Permettre d'instaurer un contrôle des dépenses en instaurant un système de journalisation des activités.
- Réduire l'impact écologique principalement lié à la consommation d'énergie des équipements et à la consommation de papier.
- Instaurer un processus de suivi en continu du parc d'impression.
- Intégration des équipements au serveur de télécopie Xmedius.
- Activer l'authentification pour tous les multifonctions.

### 2.4 Performance par rapport au transfert aux opérations

#### Points en suspens

Aucun

#### Biens livrables

L'annexe 1 présente les biens livrables qui ont été approuvés et transmis aux directions, services et divisions impliqués.

#### Transfert d'expertise

Afin d'assurer la continuité du service, un transfert d'expertise a été réalisé par l'équipe du projet. À cette fin, les équipes suivantes ont été rencontrées par l'équipe de projet :

- Direction du centre d'assistance aux utilisateurs
- Division des postes de travail
- Division du soutien de proximité (Pilote du service)
- Division de la messagerie
- Division de l'aménagement bureautique

Des séances de formations techniques ont été données aux employés de la Division des poste de travail par des formateurs de Xérox. Ces formations ont eu lieu à deux reprises soit en début et à la fin du projet. L'équipe de projet à également tenu des rencontres en fin de projet afin de parfaire les connaissances de la Division des poste de travail et s'assurer que le savoir-faire était maîtrisé.

## Gestion intégrée de l'impression et de l'imagerie

Bilan de projet

Une formation a également été donnée aux employés du Service d'entretien d'équipement bureautique. Cette formation visait à expliquer les manipulations requises lors du déplacement des appareils.

Également, le projet a nommé deux responsables (mandataire d'imprimante) pour chacun des appareils déployés. Ces responsables ont reçu une formation dite de « Super user » ce qui permettra à ces gens d'être les premiers répondants en cas de problème avec un appareil. De plus, ces personnes auront la responsabilité de remplacer les consommables des appareils.

### Risques d'exploitation

Aucun.

## 3. Constatations

### Organisation

Le projet a été réalisé conjointement par des ressources du CSPQ et du fournisseur permettant d'offrir au projet la capacité organisationnelle nécessaire à la réalisation de l'ensemble des travaux prévus. Cette façon de faire a permis de respecter les objectifs en tirant profit de l'expertise de l'équipe.

## Gestion intégrée de l'impression et de l'imagerie

### Bilan de projet

Par contre, il est à noter qu'aucune ressource des équipes d'exploitation n'est intervenue lors de la réalisation de ce projet, de ce fait, le transfert d'expertise vers ces ressources fut plus difficile. Des ressources affectées à temps plein et dégagées de leurs responsabilités auraient probablement été plus efficaces pour la prise en charge de la solution.

Le volet organisation du travail était un élément clé du succès de ce projet. Il est vite devenu clair que plusieurs processus seraient à revoir et que plusieurs nouveaux processus devraient être élaborés afin de soutenir le service d'impression, un service qui n'existait pas avant le projet. La quantité de nouveaux processus à mettre en place ainsi que les nombreuses équipes impactées par ces changements ont rendu l'exercice plus complexe. Avant la fin du projet, la réorganisation du secteur des technologies au CSPQ a donné lieu à la création de la Direction de l'architecture d'entreprise. La collaboration de cette direction fut très bénéfique et a permis au projet de conclure ce volet avec succès. Un avis de positionnement a été produit lors de cet exercice par cette direction et a permis de positionner le service de gestion intégrée de l'impression et de l'imagerie au niveau du CSPQ ainsi que de sa clientèle.

#### **Communication et diffusion de l'information**

Dans le cadre de ce projet, des rencontres de démarrage et de suivi auxquelles étaient conviés tous les intervenants internes ont été tenues. Précisons que la communication avec les clients a été effectuée par l'équipe de projet.

Au niveau corporatif, un communiqué a été envoyé par le bureau du Président-directeur général afin de sensibiliser l'ensemble du CSPQ à la venue de ce projet stratégique pour l'entreprise.

Par la suite, des rencontres avec les gestionnaires étaient organisées par l'équipe de projet afin de bien expliquer le projet et les interventions à venir. Ces rencontres permettaient également de dévoiler les plans de plancher avec l'emplacement futur des imprimantes et d'en discuter. Également, lors de ces rencontres un représentant du côté client était nommé par les gestionnaires. Ce représentant accompagnait l'équipe de projet avant et après le déploiement.

## Gestion intégrée de l'impression et de l'imagerie

### Bilan de projet

Différentes communications via courriel étaient transmises aux usagers avant chacun des déploiements. Ces communiqués permettaient d'informer les usagers sur les objectifs et bénéfices du projet. Les usagers étaient également avisés de la date du déploiement et des consignes à respecter via ce média.

Afin de faciliter le passage vers ces nouveaux appareils, deux documents ont été rédigés par l'équipe de projet :

- Guide usager - Aide-mémoire
- Guide usager - Guide complet

Le guide d'aide mémoire contenait l'information pertinente et nécessaire à l'utilisation de base de l'appareil. Ce guide était remis aux usagers au même moment que le jeton d'authentification. Le guide complet est disponible via l'intranet. De plus, un soutien était donné sur place par l'équipe de projet et ce pendant et après la mise en production. Cette assistance sur place fut très appréciée des usagers.

Le projet a également mis en place des séances de formation à la disposition des usagers. Sous les recommandations du fournisseur de service, trois jours après l'implantation des nouveaux appareils, une formation était offerte devant l'appareil. Cette façon de faire permettait aux usagers de se familiariser avec l'appareil avant la formation et ainsi questionner le formateur sur un certain vécu avec l'appareil. Encore ici, cette formation fut des plus appréciés par la clientèle et a permis d'adoucir la transition vers les nouveaux appareils. Noter également que ces formations peuvent être organisées de nouveau à la demande de la clientèle.

#### Architecture

Aucun document d'architecture détaillé n'a été déposé au préalable de la réalisation de ce projet. Par contre, un document d'architecture détaillé de la solution a été produit par l'équipe du projet.

#### Documentation

La documentation a été déposée dans l'intranet de la Direction principale de l'exploitation des infrastructures technologiques et de la

## Gestion intégrée de l'impression et de l'imagerie

### Bilan de projet

Direction du centre d'assistance aux utilisateurs pour des fins d'exploitation et de support.

#### Environnement d'essais représentatif

Dans le cadre de ce projet, un laboratoire a été mis en place pour les essais et les activités de continuité.

#### Mise en place

Connaissant l'impact client que ce genre de projet représente, l'approche du projet fut des plus prudente.

En premier lieu, des efforts considérables ont été investis en environnement de laboratoire afin de s'assurer que chaque appareil rencontre les exigences technologiques du CSPQ. Un banc d'essai a été mis de l'avant par les spécialistes internes et le fournisseur afin d'éprouver la solution. Des utilisateurs ont aussi réalisé des essais avec des documents de travail utilisé dans le quotidien de ceux-ci.

La deuxième étape consistait à migrer un groupe pilote, la Direction des projets d'infrastructure de base fut le choix du projet. Deux imprimantes ont été déployées lors de ce pilote et le résultat fut concluant. Ce pilote a également permis de découvrir quelques problèmes qui furent corrigés avant le prochain déploiement.

Le 1500 Cyrille-Duquet fut le premier site migré dans le cadre de ce projet. La démarche suivie lors de ce déploiement a été la même pour tous les sites suivant la migration du 1500 Cyrille-Duquet.

Volontairement, l'équipe se limitait à la mise en place d'un maximum de 10 appareils par jour afin de rendre disponible pour aider les utilisateurs sur place.

## 4. Conclusion

Ce projet a permis au CSPQ de poursuivre le virage du développement durable en optant pour une optimisation de son parc d'équipements d'impression et d'imagerie. Le parc d'équipements a été renouvelé afin d'atteindre les ratios de l'industrie en terme de nombre d'équipements par employé et tous les secteurs du CSPQ ont adopté le modèle de service facturable à la consommation.

La mise en place de cette solution permet dorénavant à l'ensemble des utilisateurs d'accéder à une gamme de services performants et répondant à leurs besoins.

Quelques chiffres

- Total des équipements retirés : 421
- Total des équipements déployés : 240
- Rationalisation du parc d'impression et d'imagerie de 43 %
- Économies totales évaluées à plus de 500 000 \$ sur 5 ans
- Réduction estimée de 160 tonnes de CO2 sur 5 ans

Le projet permet, grâce à l'information qui leur est fournie, de sensibiliser l'ensemble des gestionnaires et des employés au coût réel du service d'impression. Cette sensibilisation devrait entraîner une diminution du nombre d'impressions et un choix responsable quant à l'impression couleur



**Renouvellement des bibliothèques automatisées et virtuelles  
de la PFI et de la PFC**

ITZA2189.02

ITZA2189.03

**Bilan de projet  
Site Cyrille-Duquet, Marly et Parthenais**

Décembre 2011

## Table des matières

1.	Rappel du projet .....	3
2.	Évaluation globale .....	5
2.1	Performance par rapport à la planification.....	5
2.2	Performance par rapport au budget .....	8
2.3	Performance par rapport aux résultats.....	8
2.4	Performance par rapport au transfert aux opérations .....	9
3.	Conclusion .....	10

# 1. Rappel du projet

## Rappel du projet

Le projet de remplacement des bibliothèques automatisées et virtuelles des sites Cyrille Duquet, Marly et Parthenais était rendu obligatoire compte tenu que les bibliothèques étaient devenues obsolètes et que le fabricant SUN-Oracle avait annoncé que ces bibliothèques ne seraient plus commercialisées et non supportées à compter du 31 décembre 2010.

Le CSPQ a entrepris en 2010 une étude pour le remplacement des bibliothèques des 3 centres. Les principales conclusions ont été les suivantes :

- Favoriser des orientations technologiques distinctes pour la PFI et la PFC;
- Opter pour une technologie de cassettes de type LTO4 pour la PFI;
- Continuer à utiliser des unités de virtualisation pour effectuer la plupart des montages de la plupart des cassettes virtuelles;
- Conserver 2 copies des données virtualisées sur cassettes. La première copie est conservée au centre de traitement dans la bibliothèque automatisée et la deuxième cassette est acheminée en voûte externe;
- Utiliser une bibliothèque automatisée pour le centre de traitement de la Sûreté à Parthenais;
- Préparer deux (2) appels d'offres distinctes :
  - Un appel d'offres pour l'acquisition d'une bibliothèque automatisée pour PFI basé sur des critères de performances et de capacité définis;
  - Le second appel d'offres pour des bibliothèques automatisées et virtuelles pour les sites Cyrille Duquet et Marly que les fournisseurs devaient configurer à partir de données de performance et d'utilisation ainsi qu'une bibliothèque automatisée pour le site de Parthenais à partir des critères de performances et de capacité définie.

## Renouvellement des bibliothèques automatisées et virtuelles de la PFI et PFC

### Bilan de projet

Ce document regroupe le bilan de deux (2) projets :

- Remplacement de la bibliothèque automatisée de la PFI (ITZA2189.02)
  - Ce projet consiste à mettre en place une nouvelle bibliothèque automatisée pour la PFI avec des cassettes de type LTO4;
  - Migration des données d'archives contenues sur des cassettes de types T10000 ou 9840 vers les nouvelles cassettes LTO4.
  
- Remplacement de la bibliothèque automatisée et virtuelles de la PFC (ITZA2189.03)
  - Ce projet consiste à mettre en place une nouvelle bibliothèque automatisée et virtuelle pour la PFC des sites Cyrille Duquet et Marly ainsi qu'à remplacer la bibliothèque automatisée de la Sûreté à Parthenais.

## 2. Évaluation globale

Globalement, la réalisation des projets a respecté la planification des jalons critiques à rencontrer, pour la mise en place des bibliothèques de la PFC et de la PFI. Ceci en grande partie dû à la contribution des différentes équipes de la DGSITS impliquées dans le projet.

### 2.1 Performance par rapport à la planification

Selon la planification initiale pour la mise en place de la bibliothèque de la PFI

- A. Installation de la nouvelle bibliothèque et tests de conformité (fin septembre 2010);
- B. Début de la migration des prises de copie avec la nouvelle bibliothèque (à compter du 1<sup>er</sup> octobre);
- C. Migration des cassettes modèle T10000 et 9840 vers des cassettes LTO4 (fin 31 décembre 2010).

#### Résultat :

L'installation la nouvelle bibliothèque et le début des prises de copie ont été tel que planification.

Par contre, la migration finale des cassettes modèle T10000 et 9840 vers des cassettes LTO4 s'est terminée seulement en juin 2011. Le délai de la migration s'explique :

- i. Les dernières cassettes à migrer étaient de type «archive»;
- ii. Aucun impact de reporter la fin de la migration à une date ultérieure à celle planifiée;
- iii. La procédure pour la migration des dernières cassettes a été plus longue que prévue à mettre en place;
- iv. Les anciennes bibliothèques étaient toujours en place et disponibles pour faire des lectures de cassettes, ce qui a permis de faire les migrations à un rythme moins soutenu et permettre à l'équipe de la Division réseau et du stockage de procéder en fonction des disponibilités des ressources.

**Selon la planification proposée par le fournisseur ESI pour la mise en place des librairies de la PFC (Cyrille Duquet, Marly et Parthenais)**

- Pour Cyrille Duquet, la réalisation était prévue du 13 décembre 2010 au 30 avril 2011;
- Pour Marly, la réalisation était prévue du 13 décembre 2010 au 30 avril 2011;
- Pour Parthenais, la réalisation était prévue du 13 décembre 2010 au 30 mars 2011.

**Résultats :**

- Pour Cyrille-Duquet, la réalisation des travaux a débuté le 15 février 2011 pour se terminer le 21 juin 2011;
  - Fin des copies massives Partagés, le 18 mai 2011;
  - Fin des copies massives MESP, le 31 mai 2011;
  - Fin des copies massives MJQ, le 3 juin 2011;
  - Fin des copies massives RAMQ, le 20 juin 2011;
  - Fin des copies massives RRQ, le 21 juin 2011.
- Pour Marly, la réalisation des travaux a débuté 13 décembre 2010 pour se terminer le 21 mai 2011;
- Pour Parthenais, la réalisation des travaux a débuté en mars 2011 pour se terminer le 30 avril 2011.

L'écart s'explique par les événements suivants :

- Priorisation de la mise en place de la librairie de Marly compte tenu du moratoire des changements du 15 février au début mai :
  - Installation Marly complétée le 7 janvier 2011;
  - Mise en production des prises de copies effectuée le 6 février 2011;
  - Début des copies massives le 15 février 2011;
  - Fin des copies massives le 12 mai 2011.
- La mise en place du site Cyrille-Duquet s'est déroulée comme suit :
  - Installation Cyrille-Duquet complétée le 12 janvier;
  - Tests de conformité à Marly réalisés les 17-18 janvier 2011;
  - Acceptation des équipements effectuée le 19 janvier 2011;

## Renouvellement des bibliothèques automatisées et virtuelles de la PFI et PFC

### Bilan de projet

- Mise en production graduelle des prises de copies du 13 février au 6 mars 2011 en fonction des différentes clientèles;
  - Début des copies massives le 23 février 2011.
- La mise en place du site Parthenais fut :
- Installation complétée le 9 février 2011;
  - Configuration après IPL (attente du client pour une plage) a été réalisée le 14 mars 2011;
  - Mise en production le 4 avril 2011;
  - Début des copies massives le 14 avril 2011;
  - Fin des copies massives le 30 avril 2011.
- Les travaux de démantèlement des équipements Sun se sont déroulés comme suit :
- Pour Marly, ces travaux ont été réalisés pendant la période du 12 au 14 septembre 2011;
  - Pour Cyrille-Duquet, ces travaux ont été réalisés pendant la période du 14 au 16 septembre 2011;
  - Pour Parthenais, ces travaux ont été réalisés pendant la période du 19 au 21 septembre 2011.

## 2.2 Performance par rapport au budget

Étant donné que le remplacement des librairies automatisées visées devait être complété avant la fin de 2010, afin de maximiser la flexibilité dans les échéanciers de réalisation, il avait été convenu de tenir deux appels d'offres distinctes (PFI et PFC), ce qui a amené deux budgets.

Le budget planifié pour le volet de la plateforme intermédiaire a été respecté. Les informations financières finales confirment un surplus de 25%.

Le budget planifié pour le volet de la plateforme intermédiaire a été respecté. Les informations financières finales confirment un surplus de 7%.

### Résultats

L'écart s'explique principalement par le résultat des appels d'offres ainsi que par une planification des coûts en ressources externes alors que le projet a été réalisé en majeure partie par des ressources internes.

## 2.3 Performance par rapport aux résultats

### *Pour la librairie de la PFI :*

La solution mise en place pour la PFI a nécessité quelques ajustements au niveau des agents de prises de copies et modifications de cartes réseaux pour quelques serveurs.

### *Pour les librairies de la PFC :*

La solution proposée par ESI a rencontré tous les résultats demandés pour la conformité de la solution lors de la réalisation en janvier 2011, du banc d'essai.

Ce banc d'essai a fait l'objet d'une acceptation du CSPQ, conditionnelle à la réalisation de certains essais une fois la migration du site Cyrille-Duquet terminée et les essais de relève. Un 3<sup>ième</sup> essai de relève a été requis pour confirmer le processus de reprise des opérations au site de relève.

De plus, une analyse de capacité-performance a été réalisée par l'équipe du SCOT et les résultats obtenus ont démontré que la librairie rencontre

les exigences de l'appel d'offres.

## 2.4 Performance par rapport au transfert aux opérations

La formation générale et spécifique donnée par ESI/IBM ainsi que les mesures d'accompagnement mis en place tout au long du projet ont favorisé une excellente performance par rapport au transfert aux opérations tant à Marly qu'à Parthenais.

**Points en suspens**

Aucun

**Biens livrables**

L'annexe 2 présente les biens livrables qui ont été approuvés et transmis aux directions, services et divisions impliqués.

**Transfert d'expertise**

Après la formation générale et spécifique sur la solution, le transfert d'expertise a été réalisé grâce à de nombreuses rencontres et ateliers de travail. Dans le cas de Marly, l'équipe de pilotage du MRQ a été mise à contribution avec les équipes du CSPQ soit la DPGIT-SE, la DPGIT-SCOT, la DPGIT-SSI et la DPEITS-SSIN.

En ce qui concerne Parthenais, les ressources de l'exploitation de la Sûreté du Québec ont été mises à contribution.

**Risques d'exploitation**

Aucun

### 3. Conclusion

Pour la PFI :

Les résultats obtenus par la mise en place de la bibliothèque HP de la PFI, se sont avérés concluants, car ceux-ci ont rencontré les objectifs visés par l'appel d'offres.

Pour la PFC :

Considérant le calendrier agressif de réalisation;

Considérant les nombreuses contraintes rencontrées telles que:

- La fin du contrat de support des équipements Sun pour le 31 mars 2011;
- Le moratoire imposé par Revenu Québec (février à mai 2011);
- La complexité des différents environnements de Cyrille-Duquet (entre autre RAMQ, RRQ);
- Le remplacement de TLMS-RS à Parthenais;
- L'utilisation de SMS en remplacement de EXHPDM et autres logiciels;

Les résultats obtenus par la mise en place de la solution se sont avérés concluants, car ceux-ci ont rencontré les objectifs visés par l'appel d'offres.

Un autre facteur clef de ce succès est à considérer, soit la grande implication des ressources de l'équipe de projet, du fournisseur ainsi que ses partenaires. L'esprit collaboratif démontré par l'ensemble de ces ressources a facilité la mise en production. De plus, leur grande disponibilité a fait en sorte de minimiser l'impact du remplacement des bibliothèques.

## Outil d'exploitation de réseau

# Bilan de projet

28 février 2013

# Outil d'exploitation de réseau

Bilan de projet

## Table des matières

1.	Rappel du projet .....	3
2.	Performance du projet.....	4
2.1	Performance par rapport à la planification.....	4
2.2	Performance par rapport au budget .....	4
2.3	Performance par rapport aux résultats.....	4
2.4	Performance par rapport au transfert aux opérations .....	4
3.	Conclusion .....	5

# 1. Rappel du projet

Ce document constitue le bilan de la réalisation du projet : Outils d'exploitation de réseaux. En 2009-10, le service d'architecture a fait une analyse préliminaire en vue d'uniformiser et de mettre à niveau les outils de gestion de réseau. Cette étude en a conclu que l'avenue de mettre à niveau les outils actuels était coûteuse et que les outils actuels étaient lourds et difficiles d'utilisation. Cette étude recommandait de prioriser plutôt l'étude d'un nouvel outil. Ce document constitue le bilan de la réalisation du projet : Outils d'exploitation de réseaux.

## Résultat global

L'objectif du projet vise à mettre en place des outils de gestion réseau efficace afin de répondre aux besoins suivants:

- Gestion de la disponibilité et de l'alertage des composants réseau;
- Gestion de la performance et de la capacité des composants réseau.

Les bénéfices attendus par l'organisation sont :

- Collecte de statistiques précises sur l'utilisation des services réseau permettant autant de prévenir les problèmes de performance que de rationaliser l'approvisionnement en fonction de la consommation;
- Prévention des pannes en permettant de déceler des problèmes potentiels avant que ceux-ci n'impactent les usagers en détectant notamment des surcharges d'équipements ou une faute sur une des composantes redondantes (commutateurs redondants, blocs d'alimentation);
- Fonctionnalité accrue et facilité de diagnostic des pannes pour les équipes techniques en mettant à leur disposition un outil unique;
- Réduction des frais récurrents de licence liés aux outils désuets.

Tous les objectifs du projet ont été atteints.

## 2. Performance du projet

### 2.1 Performance par rapport à la planification

Les dates principales prévues étaient :

- Début du projet : 13 février 2012
- Fin du projet : 31 décembre 2012

Résultats

Le projet a été complété le 28 février 2013. L'écart s'explique par les événements suivants :

- Difficulté à trouver un expert pour donner la formation et pour procéder à un transfert d'expertise.
- Certains équipements désuets ont requis une paramétrisation particulière des MIB SNMP afin d'être pris en charge
- Il est à noter que le retard n'a pas eu d'impact sur la prestation de service et il n'était donc pas nécessaire de mettre en place des mesures de rattrapage.

### 2.2 Performance par rapport au budget

Le budget planifié pour ce projet a été respecté. Les informations financières finales confirment un surplus de 7%.

Résultats

L'écart s'explique par la contingence qui n'a pas été utilisée.

### 2.3 Performance par rapport aux résultats

La solution mise en place répond entièrement aux besoins de l'équipe d'exploitation du réseau. L'outil est maintenant utilisé par tous les membres de la division réseau.

### 2.4 Performance par rapport au transfert aux opérations

Points en suspens

n/a

Biens livrables

L'annexe 1 présente les biens livrables qui ont été approuvés et transmis aux directions, services et divisions impliqués.

## Outil d'exploitation de réseau

Bilan de projet

### **Transfert d'expertise**

Une formation a été donnée à l'ensemble de l'équipe d'exploitation.

### **Risques d'exploitation**

Il n'existe pas de risques d'exploitation particuliers liés à l'infrastructure mise en place.

## 3. Conclusion

Le projet a été un succès et a permis de mettre en place un outil efficace de surveillance et d'alertage du réseau du CSPQ et de ses clients.



**Migration des serveurs  
à VSphere 4**

**Bilan de projet**

22 janvier 2012

Migration des serveurs  
à VSphere 4  
Bilan de projet

**Table des matières**

1.	Rappel du projet .....	3
2.	Performance du projet.....	3
2.1	Performance par rapport à la planification.....	3
2.2	Performance par rapport au budget .....	3
2.3	Performance par rapport aux résultats.....	4
2.4	Performance par rapport au transfert aux opérations .....	4
3.	Conclusion .....	4

# 1. Rappel du projet

Ce document constitue le bilan de la réalisation du projet en titre.

La plateforme de virtualisation maîtresse en vigueur au CSPQ est ESX 3.5, sauf pour les infrastructures du plan d'harmonisation des réseaux. Plusieurs grappes de serveurs sont actuellement en utilisation dans les différents CTI du CSPQ. Par ailleurs, la version 3.5 est dans sa phase de support étendu depuis le 21 mai 2010. Chez le manufacturier, le support étendu signifie que : les nouvelles générations de matérielles ne sont pas supportées, les nouvelles versions de systèmes invités peuvent ne pas être supportées, les mises à jour se limitent aux corrections de problèmes critiques ou de sécurité.

## 2. Performance du projet

### 2.1 Performance par rapport à la planification

Selon la planification initiale, ce projet devait s'échelonner de mars 2011 à septembre 2011.

#### Résultats

Les travaux ont pris fin en décembre 2011

Il y a eu report de la date de fin prévue de 2 mois compte tenu que les serveurs utilisés dans le projet hébergent l'ensemble des clients du CSPQ, les différents moratoires ont fait en sorte que l'arrimage a été plus long que prévu.

### 2.2 Performance par rapport au budget

Le budget planifié pour ce projet a été respecté. Les informations financières finales confirment un surplus de 5%.

#### Résultats

L'écart s'explique par la contingence qui n'a pas été utilisée.

## 2.3 Performance par rapport aux résultats

Les résultats attendus pour ce projet ont été respectés soit le transfert des serveurs virtuels sur une plateforme supportée.

## 2.4 Performance par rapport au transfert aux opérations

- Points en suspens

n/a

- Transfert d'expertise

Le passage à la version courante a permis un transfert de connaissance aux ressources impliquées dans le projet.

- Risques d'exploitation

n/a

## 3. Conclusion

Le projet s'est déroulé selon la planification et dans le respect du budget. L'objectif de doter le CSPQ d'une infrastructure à jour est atteint et l'ensemble des infrastructures est transféré sur cette nouvelle plateforme.

Migration au RITM  
Clients de la VPTI

Bilan de projet

15 mars 2011

# Migration au RITM

Bitan de projet

## Table des matières

1.	Rappel du projet .....	3
2.	Performance du projet.....	3
2.1	Performance par rapport à la planification.....	3
2.2	Performance par rapport au budget .....	3
2.3	Performance par rapport aux résultats.....	4
2.4	Performance par rapport au transfert aux opérations .....	4
3.	Conclusion .....	4

# 1. Rappel du projet

L'automne 2008, le gouvernement du Québec a retenu les services d'un nouveau fournisseur de services de télécommunications pour répondre à l'ensemble des besoins de communications des M/O. La VPTI et le fournisseur, Telus, se sont entendus pour effectuer la migration de tous les réseaux étendus des clients utilisant les anciens services RETEM vers le nouveau portefeuille de services de télécommunications sous la bannière RITM. Tous les services RETEM utilisés par la VPTI doivent être migrés au RITM sur une nouvelle technologie, MPLS. La portée du présent projet est limitée aux infrastructures du réseau local du CSPQ et aux réseaux gérés par la VPTI.

## 2. Performance du projet

### 2.1 Performance par rapport à la planification

Selon la planification initiale, les activités devaient se dérouler de septembre 2009 à décembre 2011.

#### Résultats

Les travaux se sont déroulés d'octobre 2010 à décembre 2011. Malgré un démarrage retardé dû à des éléments hors portées du projet, les travaux ont été exécutés à la date prévue.

### 2.2 Performance par rapport au budget

Le budget planifié pour ce projet a été respecté. Les informations financières finales confirment un surplus de 50% par rapport au budget initial. Cette situation s'explique en raison des marges prévues pour des travaux de construction qui n'ont pas été utilisées.

#### Résultats

Pour l'ensemble des clients, le projet s'est traduit en économie récurrente :

Services Québec : 29,83%

Mamrot : 2,44%

MESS : 14,83%

MFA : 35,95%

CSPQ : 28,82%

## 2.3 Performance par rapport aux résultats

Les résultats attendus pour ce projet ont été respectés soit le passage de de tous les réseaux locaux et étendus du CSPQ et de ses clients au RITM.

## 2.4 Performance par rapport au transfert aux opérations

- Points en suspens

n/a

- Transfert d'expertise

La participation des ressources internes a permis de réaliser le transfert d'expertise de façon efficace.

- Risques d'exploitation

n/a

## 3. Conclusion

Les principaux enjeux de ce projet ont été administratifs et ceux liés aux travaux de construction requis dans certains édifices. Le volet technologique s'est déroulé selon la planification et à un coût moindre (50%). L'ensemble des clients visés par ce projet bénéficie de réduction substantielle de leurs coûts de télécommunication.

Récapitulatif Approbation Informations budgétaires / Grand total Activités d'encadrement Activités de contrôle Projets Commentaires

Vous êtes ici : Liste des entités > BAR00

Liste des messages de validation

Imprimer

Avertissement : les dépenses capitalisables en RI diffèrent des acquisitions en RI inscrites aux COF. Veuillez vous assurer de la validité des données saisies.  
Avertissement : les dépenses d'amortissement et les dépenses d'amortissement en RI inscrites aux COF. Veuillez vous assurer de la validité des données saisies.

C. Informations budgétaires (en milliers de dollars)

Imprimer

Depenses et investissements réalisés	2011-2012	2012-2013	
<b>Activités</b>			
Encadrement	27 314,0	26 205,6	
Contrôle	3 515,7	370,1	
Projets			
Nouvelles initiatives	6 180,7	4 844,3	
Parachevement	42 645,8	5,9	
<b>Total des dépenses et investissements réalisés</b>	<b>476 656,2</b>	<b>500 044,9</b>	
<b>Financement</b>			
a) Financement des dépenses capitalisables			
Gouvernement du Québec et organismes budgétaires			
Credit d'immobilisation	0,0	0,0	
Autres sources de financement des ministères et organismes budgétaires Organismes autres que budgétaires et fonds spéciaux	0,0	0,0	
Revenus autonomes	54 400,6	50 718,1	
Transfert du gouvernement du Québec	0,0	0,0	
<b>Sous-total - Gouvernement du Québec</b>	<b>54 400,6</b>	<b>50 718,1</b>	
Autres sources de financement que le gouvernement du Québec			
Autres sources de financement que le gouvernement du Québec (ex transferts du gouvernement fédéral)	0,0	0,0	
<b>Sous-total - Autres sources de financement que le gouvernement du Québec</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	
<b>Total - Financement des dépenses capitalisables</b>	<b>54 400,6</b>	<b>50 718,1</b>	<b>834,6</b>
Depenses capitalisables liées à des projets	50 003,5	61 680,3	
Depenses capitalisables liées à des activités	27 037,0	27 037,8	
<b>b) Financement des dépenses non capitalisables</b>			
Depenses financées par le gouvernement du Québec ou par l'un de ses organismes et fonds	421 970,6	411 326,8	
Depenses financées par d'autres sources de financement	0,0	0,0	
<b>Sous-total - Financement des dépenses non capitalisables</b>	<b>421 970,6</b>	<b>411 326,8</b>	
Depenses non capitalisables liées à des projets		42 020,9	
Depenses non capitalisables liées à des activités		369 305,9	
<b>Total du financement (a+b)</b>	<b>476 656,2</b>	<b>500 044,9</b>	
<b>Depenses figurant aux résultats</b>			
Depenses non capitalisables	421 970,6	411 326,8	Amortissement en RI figurant aux COF
Depenses d'amortissement	51 979,4	56 247,3	54 674,9
Depenses de capitalisation	0,0	0,0	
<b>Total des dépenses figurant aux résultats</b>	<b>473 950,0</b>	<b>467 574,1</b>	

C1500510, Isabelle Dionne (Production)

Collecte 2012-13

Dossier INV-RI - LSPO (D3331)

Organisme public Centre de services partagés du Québec (0347)

Récapitulatif BARRI PARI P/PARI - Activités P/PARI - Projet Identification  
 Récapitulatif Approbation Informations budgétaires / Grand total Activités d'engagement Affectation de crédits Projets Commentaires

Vous êtes ici Liste des entités > BARRI

Liste des messages de validation

Les dépenses non capitalisables figurant aux restants doivent être comprises au total du financement des dépenses non capitalisables.

Avertissement: les dépenses capitalisables en RI offertes d'acquisitions en RI inscrites aux COF. Veuillez vous assurer de la validité des données saisies.  
 Avertissement: les dépenses d'amortissement sont différentes des dépenses d'amortissement en RI inscrites aux COF. Veuillez vous assurer de la validité des données saisies.

B. Informations budgétaires (en millions de dollars)

	2011-2012	2011-2012	Annuler	Enregistrer
<b>Dépenses et investissements réalisés</b>				
Encadrement	5 172,1	27 724,1		
Continuité	1 730,4	447 603,6		
Projets				
Nouvelles initiatives	3 114,9	9 160,1		
Parachèvement	071,3	42 745,3		
<b>Total des dépenses et investissements réalisés</b>	<b>432 653</b>	<b>526 454</b>		
Financement				
a) Financement des dépenses capitalisables				
Gouvernement du Québec				
Ministère et organismes budgétaires				
Credit d'immobilisations				
Autres sources de financement ministérielles et organismes budgétaires				
Organismes autres que budgétaires et fonds spéciaux				
Revenus autonomes				
Transfert du gouvernement du Québec				
<b>Sous-total - Gouvernement du Québec</b>		<b>541 006</b>		
Autres sources de financement que le gouvernement du Québec				
Autres sources de financement que le gouvernement du Québec (ex transferts du gouvernement fédéral)		0,0		
<b>Sous-total - Autres sources de financement que le gouvernement du Québec</b>		<b>0,0</b>		
<b>Sous-total - Financement des dépenses capitalisables</b>		<b>541 006</b>		
Dépenses capitalisables liées à des projets		50 826,5		109 983,6
b) Financement des dépenses non capitalisables				
Dépenses financées par le gouvernement du Québec	471 769,2			
Dépenses financées par d'autres sources de financement		0,0		
<b>Sous-total - Financement des dépenses non capitalisables</b>	<b>471 769,2</b>			
<b>Total du financement (a+b)</b>		<b>526 454,6</b>		
Dépenses figurant aux résultats				
Dépenses non capitalisables		419 770,6		
Dépenses d'amortissement		51 979,4		53 040,1
<b>Total des dépenses figurant aux résultats</b>		<b>471 770,2</b>		

C. Grand total des ressources informationnelles

Annuler Enregistrer

**Extraits de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics*  
et sur la *protection des renseignements personnels***

(L.R.Q., c. A-2.1)

2

**51.** Lorsque la demande est écrite, le responsable rend sa décision par écrit et en transmet copie au requérant et, le cas échéant, au tiers qui a présenté des observations conformément à l'article 49.

La décision doit être accompagnée du texte de la disposition sur laquelle le refus s'appuie, le cas échéant, et d'un avis les informant du recours en révision prévu par la section III du chapitre IV et indiquant notamment le délai pendant lequel il peut être exercé.

1982, c. 30, a. 51; 2006, c. 22, a. 28.



## AVIS DE RECOURS

### Avis de recours

À la suite d'une décision rendue en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, L.R.Q., c. A-2.1 (la Loi) :

### Révision

#### a) Pouvoir

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne peut, lorsque sa demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels ou dans le cas où le délai prévu pour répondre est expiré, demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision.

La demande de révision doit être faite par écrit. Elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante:

<b>Québec</b>	575, rue Saint-Amable Bureau 1.10 Québec (Québec) G1R 2G4	Tél. : 418 528-7741 Sans frais 1 888 528-7741	Télécopieur : 418 529-3102
<b>Montréal</b>	500, boul. René-Lévesque Ouest Bureau 501, 5 <sup>e</sup> étage Montréal (Québec) H2Z 1W7	Tél. : 514 873-4196 Sans frais 1 888 528-7741	Télécopieur : 514 844-6170

#### b) Motifs:

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

#### c) Délais

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les trente jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La Loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour un motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de trente jours (art. 135).

## Avis de recours au tiers

### Révision

#### a) Pouvoir

L'article 136 de la Loi prévoit qu'un tiers ayant présenté des observations conformément à l'article 49 peut demander à la Commission d'accès à l'information de réviser la décision de donner accès en tout ou en partie au document.

La demande de révision doit être faite par écrit ; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (article 137).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante :

<b>Québec</b>	575, rue Saint-Amable Bureau 1.10 Québec (Québec) G1R 2G4	Tél. : 418 528-7741 Sans frais 1 888 528-7741	Télécopieur : 418 529-3102
<b>Montréal</b>	500, boul. René-Lévesque Ouest Bureau 501, 5 <sup>e</sup> étage Montréal (Québec) H2Z 1W7	Tél. : 514 873-4196 Sans frais 1 888 528-7741	Télécopieur : 514 844-6170

#### b) Motifs

Les motifs relatifs à la révision portent sur la décision concernant l'accessibilité des renseignements fournis par le tiers à l'organisme.

#### c) Délais

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 15 jours suivant la date de la mise à la poste de l'avis informant le tiers de la décision de donner accès en tout ou en partie au document par le responsable.