

Communications téléphoniques

DESCRIPTION DU SERVICE

Le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) propose une gamme de services de téléphonie permettant à la communauté gouvernementale de communiquer efficacement avec sa clientèle, ou encore avec les différentes entités gouvernementales.

La gamme de produits et services offerts par le CSPQ a été sélectionnée afin de maximiser l'efficacité, tout en réduisant les coûts pour l'ensemble de l'appareil gouvernemental. Le processus rigoureux de sélection de nos fournisseurs nous permet d'offrir les produits et services suivants :

Lignes et accès téléphoniques

1. Service téléphonique centralisé - STC (lignes analogiques)
2. Accès téléphonique régulier - ATR (lignes d'affaires)
3. Accès numérique à débit primaire - STCN-ADP (PRI)
4. Service de liaisons SIP
5. Service téléphonique centralisé numérique - Accès à débit de base (RNIS)

Systemes et postes téléphoniques

1. Service de maintenance de petits systemes téléphoniques
2. Service de maintenance de téléphonie IP
3. Gestion du parc des postes téléphoniques (analogique, numérique et IP)

Services d'acheminement et de réception des appels

1. Service interurbain gouvernemental (SIG)
2. Appels sans frais (800, 844, 866, 877, 888)
3. Carte d'appels gouvernementale
4. Messagerie vocale
5. Conférences téléphoniques gouvernementales

Services et applications pour centre d'appels¹

1. Distribution des appels (DUA)

Services-conseils

1. Études d'analyse de besoins et d'orientation technologique

Ce que le service comprend

1. L'entretien des équipements (remplacement des équipements défectueux)
2. Un service de soutien technique
3. Un service de dépannage
4. Un service de gestion des inventaires
5. La production de rapports de trafic ou de gestion selon le service

Ce que le service ne comprend pas

1. Câblage téléphonique ou réseautique privé du client

1. **IMPORTANT-** Prenez note que les services DAA et le Centre de contacts multicanaux (CCM+) seront retirés de l'offre de services du Centre de services partagés du Québec sous peu. Pour plus d'information, écrivez à transformation.clienteles@cspq.gouv.qc.ca

NIVEAUX DE SERVICE

Disponibilité du service

Lignes et accès téléphoniques

1. Les services STC (service téléphonique centralisé) et les applications pour centre d'appels sont disponibles 24 heures par jour, 7 jours sur 7 et la disponibilité visée est de plus de 99,99 %.

Systemes et postes téléphoniques

1. Le centre de services pour les systèmes et postes téléphoniques est disponible 24 heures par jour, 7 jours sur 7 et la disponibilité visée est de plus de 99,5 %.

Services et applications pour centre d'appels

Délais d'obtention du service

Lignes et accès téléphoniques

Service téléphonique centralisé – STC (lignes analogiques)

1. 1 à 5 lignes : 5 jours ouvrables
2. 6 à 14 lignes : 7 jours ouvrables
3. 15 lignes et plus : entente commune

Délais de réalisation d'une demande de service

Lignes et accès téléphoniques — Service téléphonique centralisé – STC (lignes analogiques)

1. Délais pour un déplacement :
 1. 1 à 5 lignes : 4 jours ouvrables
 2. 6 à 14 lignes : 6 jours ouvrables
 3. 15 lignes et plus : entente commune
- Délais pour les modifications à la programmation :
 1. 1 à 5 lignes : 3 jours ouvrables
 2. 6 à 14 lignes : 5 jours ouvrables
 3. 15 lignes et plus : entente commune

Accès numérique à débit primaire – STCN-ADP (PRI)

1. Mise en service d'accès numérique à débit primaire : 20 jours ouvrables

Systemes et postes téléphoniques — Service de maintenance de petits systèmes téléphoniques

1. Changement de programmation seulement : 5 jours ouvrables
2. Ajout d'équipement incluant le remplacement d'un système : 15 jours ouvrables
3. Proposition de prix CSPQ : 7 jours ouvrables
4. Délai pour les changements de programmation à distance : 120 minutes

Services d'acheminement et de réception des appels — Appels sans frais (800, 844, 866, 877, 888)

1. Délais de mise en service d'une ligne sans frais
 1. Ligne simple : 5 jours ouvrables
 2. Ligne complexe : 12 à 20 jours ouvrables

MODALITÉS DE PARTENARIAT

Le CSPQ s'assure de :

1. Considérer le besoin du client et le conseiller
2. Entretien des systèmes et équipements périphériques par l'entremise du fournisseur
3. Tenir à jour l'inventaire global des systèmes installés chez la clientèle
4. Gérer l'ensemble du parc des systèmes ; voir à la récupération en totalité ou en partie des systèmes libérés par les clients et coordonner la relocalisation auprès d'un autre client.

De son côté, le client doit :

1. Détailler son besoin auprès du CSPQ
2. Retourner les équipements ou une partie de ceux-ci lorsqu'ils ne sont plus utilisés
3. Payer les frais encourus pour le remplacement des équipements lors de vol, perte, dommage ou catastrophes (feu, inondation, etc.)

TARIFICATION

Les services de communications téléphoniques sont constitués d'une gamme de services. Les modalités et les détails concernant la tarification des services pour les organismes publics sont disponibles via le [Répertoire des produits et services](#) ou en contactant le développement des affaires.

SOUTIEN À L'UTILISATION

Le soutien à l'utilisation des services de communications téléphoniques est assuré par les différents prestataires de services avec lequel le CSPQ fait affaire. La prise en charge d'incident, l'assistance et les demandes d'information s'effectuent du lundi au vendredi, entre 7 h et 18 h.

Pour obtenir les coordonnées de soutien, les clients doivent contacter leur conseiller en accédant au lien suivant : [Trouver son conseiller](#).

POUR OBTENIR CE SERVICE

Un organisme public qui désire obtenir des services du CSPQ pour la première fois est invité à contacter **le développement des affaires** :


1. Téléphone : 418 644-1500, poste 2415
2. Courriel : edep.vpsi@cspq.gouv.qc.ca

Les clients qui obtiennent déjà des services en TI du CSPQ peuvent trouver le nom de leur conseiller en accédant au lien suivant : [Trouver son conseiller](#).

SERVICES CONNEXES

- Réseau intégré de télécommunication multimédia (RITM)



Québec 

© Gouvernement du Québec, 2017