

## Communications téléphoniques

---

### DESCRIPTION DU SERVICE

---

Le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) propose une gamme de services de téléphonie permettant aux ministères et organismes de communiquer efficacement avec leurs clientèles.

La gamme de produits et services offerts par le CSPQ a été sélectionnée afin de maximiser leur efficacité, tout en réduisant les coûts pour l'ensemble des organisations publiques et gouvernementales. Les contrats avec nos prestataires nous permettent d'offrir les produits et services complets suivants à des coûts très avantageux :

#### **Services disponibles**

##### **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 systèmes 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 pour centre d'appels - STC**

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

À l'exception des services-conseils.

##### **Ce que le service ne comprend pas**

1. Câblage téléphonique ou réseautique privé du client

**Lignes et accès téléphoniques**

| Catégorie     | Description  | Niveau de service |
|---------------|--|-------------------|
| Disponibilité | Rendre disponible le service téléphonique centralisé (STC)         | 99,999 % mensuel  |
|               | Installer des lignes analogiques de 1 à 5 lignes                   | 5 jours ouvrables |
|               | Installer des lignes analogiques de 6 à 14 lignes                  | 7 jours ouvrables |
|               | Installer des lignes analogiques 15 lignes et plus                 | Entente commune   |
| Délai         | Déplacer des lignes analogiques de 1 à 5 lignes                    | 4 jours ouvrables |
|               | Déplacer des lignes analogiques de 6 à 14 lignes                   | 6 jours ouvrables |
|               | Déplacer des lignes analogiques 15 lignes et plus                  | Entente commune   |
|               | Modifier une programmation de lignes analogiques de 1 à 5 lignes   | 3 jours ouvrables |
|               | Modifier une programmation de lignes analogiques de 6 à 14 lignes  | 5 jours ouvrables |
|               | Modifier une programmation de lignes analogiques 15 lignes et plus | Entente commune   |

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

S. O.

**Accès numérique à débit primaire et service de liaisons SIP**

| Catégorie | Description   | Niveau de service                |
|-----------|---|----------------------------------|
| Délai     | Mettre en service un accès numérique à débit primaire - STCN -ADP (PRI) | 20 jours ouvrables dans 90 % cas |

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

S. O.

**Service de maintenance de petits systèmes téléphoniques**

| Catégorie     | Description   | Niveau de service                    |
|---------------|---|--------------------------------------|
| Disponibilité | Rendre disponible le service de maintenance de petits systèmes téléphoniques                      | 99,50 % mensuel                      |
|               | Soumettre une proposition de prix pour le service de maintenance de petits systèmes téléphoniques | 7 jours ouvrables dans 80 % des cas  |
| Délai         | Ajouter de l'équipement ou remplacer des systèmes et des postes téléphoniques                     | 15 jours ouvrables dans 80 % des cas |
|               | Modifier une programmation de systèmes et de postes téléphoniques                                 | 5 jours ouvrables dans 95 % des cas  |
|               | Modifier une programmation à distance de systèmes et de postes téléphoniques                      | 120 minutes dans 95 % des cas        |

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

S. O.

**Appels sans frais (800, 844, 866, 877, 888)**

| Catégorie | Description  | Niveau de service                         |
|-----------|--|---|
| Délai     | Mettre en service une ligne simple d'appels sans frais   | 5 jours ouvrables dans 90 % des cas       |
|           | Mettre en service une ligne complexe d'appels sans frais | 10 à 20 jours ouvrables dans 90 % des cas |

---

### MODALITÉS DE PARTENARIAT

---

#### **Le CSPQ s'assure de :**

1. Évaluer les besoins du client et le conseiller.
2. Entretenir les systèmes et les équipements périphériques par l'entremise du fournisseur
3. Tenir à jour l'inventaire global des systèmes et des équipements 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 leur 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 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 dans 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 des incidents, 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 OU POUR INFORMATION SUPPLÉMENTAIRE

---

Tout organisme public qui désire obtenir ce service et qui n'est pas déjà un client du CSPQ est invité à communiquer avec le développement des affaires :

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

Les clients qui obtiennent déjà des services en TI du CSPQ peuvent communiquer avec leur conseiller en utilisant le lien suivant : [Trouver son conseiller.](#) 


---

### SERVICES CONNEXES

---

- Réseau intégré de télécommunication multimédia (RITM)



Québec 

© Gouvernement du Québec, 2018