

## Visioconférence

---

### DESCRIPTION DU SERVICE

---

Vous recherchez un service de visioconférence adapté à vos besoins? Le CSPQ a ce qu'il vous faut pour vous permettre d'utiliser ce moyen de communication moderne vous permettant de tenir vos rencontres avec vos partenaires, peu importe leur lieu de travail.

Le service du CSPQ utilise la technologie IP et fournit, à l'ensemble de sa clientèle, l'accès à un pont de visioconférence. Cette offre permet de joindre des participants provenant du réseau de la santé et des services sociaux, des ministères et organismes gouvernementaux, du réseau de l'éducation, des municipalités ainsi que de tout organisme public.

Qualité, sécurité et convivialité sont au cœur de cette offre de service, qui est basée sur un abonnement mensuel et qui comporte les options suivantes :

1. Services de visioconférence pour terminaux
2. Services de visioconférence sur micro-ordinateurs, tablettes électroniques et téléphones intelligents
3. Services de collaboration, de conférence Web, et de formation à distance sur micro-ordinateurs


Pour obtenir plus d'information, veuillez consulter le [Document d'information sur le service de visioconférence](#).

### Ce que le service comprend

1. L'acheminement des sessions de visioconférence dans les réseaux sécurisés clients et avec des partenaires externes
2. L'accès au pont de conférence pour des sessions à plusieurs participants
3. L'accès à des passerelles réseau Internet et réseau public commuté permettant de joindre des participants externes
4. L'accès au système de réservation des conférences
5. L'accès à un annuaire gouvernemental comportant l'inscription des terminaux de chaque client
6. Le service d'assistance pour l'utilisation du pont conférence

### En option

1. Le service d'enregistrement de visioconférence
2. L'assistance en dehors des heures ouvrables
3. Les services professionnels
4. La formation

Les clients peuvent bénéficier de ces options en effectuant une demande de service facturable, par l'entremise du processus automatisé de réquisitions et commandes [P@RC](#), disponible pour les utilisateurs autorisés.

### Ce que le service ne comprend pas

1. L'aménagement de salle de visioconférence, l'acquisition et la gestion de terminaux (ensemble codec, écrans, caméras, microphones), le support et l'assistance en cas d'incidents sur les terminaux et sur le réseau local du client
2. La gestion et le rehaussement du réseau du client afin de supporter la visioconférence et la collaboration Web.

---

### NIVEAUX DE SERVICE

---

## Disponibilité du service

Le service est disponible durant les heures ouvrables, soit entre 8 h 30 et 17 h, du lundi au vendredi.

## Délais de réalisation d'une demande de service

### 1. Services de visioconférence pour terminaux

#### 1. Abonnements visioconférence terminaux et micro-ordinateurs

1. Mise en œuvre — première installation (avec contrôleur - VCS-C) : 22 jours
2. Ajout/modification/retrait d'un service de visioconférence : 4 jours

#### • Services de collaboration et conférence Web

1. Nouvelle demande/ajout/modification : 4 jours
2. Retrait (avis de non-renouvellement) : 32 jours

#### • Assistance et service professionnel

1. Assistance à la clientèle — en dehors des heures ouvrables : 3 jours
2. Demande services professionnels : 3 jours

---

## MODALITÉS DE PARTENARIAT

---

### Le CSPQ s'assure de :

1. fournir l'information relative au service centralisé de visioconférence, notamment les règles concernant la traversée des coupe-feu, des flux de signalisation et des flux médias (audio, vidéo) de la visioconférence et de la collaboration Web.

### De son côté, le client doit :

1. désigner un responsable du service et un délégué aux réservations pour l'assister dans l'utilisation du service de visioconférence;
2. vérifier, auprès de ses ressources informationnelles, que ses infrastructures locales (réseautique, soutien) sont aptes à supporter la visioconférence et la collaboration Web;
3. gérer ses équipements de visioconférence.

Pour les clients du service « Gestion du poste de travail bureautique » et des services d'infrastructures du CSPQ des frais de rehaussement du réseau local et des frais pour effectuer des travaux dans l'infrastructure du CSPQ pourraient s'appliquer si ceux-ci s'avèrent nécessaires.

1. Les demandes de services devront être effectuées à [ti.information@cspq.gouv.qc.ca](mailto:ti.information@cspq.gouv.qc.ca).
2. Les demandes d'assistance devront être faites auprès du centre d'assistance aux utilisateurs (CAU).

---

## TARIFICATION

---

La tarification est basée sur un abonnement mensuel par client en fonction des services utilisés.

## Tarification — Services mensuels (abonnement)

Services mensuels (abonnement)	Tarif	Unité	Frais de service (FS)
Service visioconférence standard	15,00 \$	Mensuel par terminal	100,00 \$
Service visioconférence en haute définition	36,00 \$	Mensuel par terminal	100,00 \$
Service visioconférence sur micro-ordinateurs	15,00 \$	Mensuel par poste	100,00 \$
Collaboration, conférence web (option : 25 participants par session)	26,00 \$	Mensuel par licence	100,00 \$
Collaboration, conférence web (option : 200 participants par session)	56,10 \$	Mensuel par licence	100,00 \$

L'assistance en dehors des heures ouvrables auprès du prestataire de service, les services professionnels et la formation sont des services additionnels facturables.

## Tarification — Services optionnels

Services optionnels	Tarif	Unité
Enregistrement de visioconférence	85,00 \$ 15,00 \$	1 <sup>re</sup> heure 30 min. add.
Assistance en dehors des heures ouvrables	90,00 \$	Horaire
Services professionnels	90,00 \$	Horaire
Formation	90,00 \$	Horaire

## SOUTIEN À L'UTILISATION

Le soutien est assuré par le centre de service SCVC (service centralisé de visioconférence et de collaboration). Les utilisateurs du service doivent contacter en premier lieu le responsable du service de visioconférence de leur organisation. Ce responsable communique ensuite avec le centre de service SCVC, au besoin.

Le centre de service (CSVC) fournit l'assistance et le soutien technique pendant les heures ouvrables (de 8 h 30 à 17 h).

1. Téléphone : 1 855 270-CSCV (2728)
2. Courriel : [cscv@cbcitelecom.com](mailto:cscv@cbcitelecom.com)

## POUR OBTENIR CE SERVICE

La demande d'acquisition du service se fait en remplissant un formulaire à cet effet dans [P@RC](#).

## POUR INFORMATION SUPPLÉMENTAIRE

Un organisme public qui désire obtenir des services en TI 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](mailto: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

---

- Gestion du poste de travail bureautique
- Réseau intégré de télécommunication multimédia (RITM)

Dernière mise à jour : 24 août 2017

## DOCUMENTATION

---



## INFORMATION GÉNÉRALE

---

### **Ligne CSPQ**

**418 644-CSPQ (2777)**

**1 855 644-CSPQ (2777)**

Québec 

© [Gouvernement du Québec](#), 2017