

LE CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC

Service Centralisé de Visioconférence et de Collaboration (SCVC)

UN ALLIÉ DE CHOIX

POUR VOS TÉLÉCOMMUNICATIONS

1 Table des matières

1. Introduction	3
1.1 Généralités.....	3
1.2 Description brève de l'architecture de service	4
2. Les services du SCVC	5
2.1 Services de visioconférence pour terminaux	6
2.2 Contrôleur de signalisation SIP/H.323.....	7
2.3 Service de visioconférence sur micro-ordinateurs, tablettes et téléphones intelligents.....	8
2.4 Service de collaboration et conférence web sur micro-ordinateurs.....	8
2.5 Service de visioconférence via un lien SIP/H.323	9
2.6 Service de visioconférence occasionnel	10
2.7 Assistance et service professionnel	11
2.8 Responsables du service et délégués aux réservations	12
3. Tarification des services.....	12
4. Niveaux de service	15
4.1 Description des niveaux de service.....	15
4.2 Charte des délais sur les demandes de service	15

Liste des illustrations

Figure 1 – Conception architecturale du service centralisé de visioconférence et de collaboration.....	4
--	---

1. Introduction

Le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) offre un service de visioconférence et de collaboration web pouvant être utilisé par l'ensemble de la clientèle gouvernementale. Ce service, ci-après nommé Service Centralisé de Visioconférence et de Collaboration (SCVC), permettra d'acheminer les sessions en visioconférence sur les réseaux IP et fournira, entre autres, l'accès à un pont de visioconférence. À noter que les équipements terminaux en salle de conférence (ensembles codecs, écrans, caméras, microphones) sont et demeurent la responsabilité de chaque client.¹

L'offre du CSPQ permettra de joindre des participants provenant des réseaux de la santé, des ministères et organismes gouvernementaux, du secteur de l'éducation, des municipalités ainsi que tout organisme public.

Par l'utilisation du SCVC sur les réseaux IP, la clientèle du CSPQ réalisera des économies substantielles. Ce service permettra d'accroître l'efficacité des sessions de visioconférence tout en assurant une compatibilité et une interopérabilité de service de bout en bout.

1.1 Généralités

Le CSPQ offre un service centralisé de visioconférence et de collaboration de bout en bout à même les infrastructures des réseaux IP de sa clientèle, dont notamment l'infrastructure de services IP/MPLS du RITM. Afin de maintenir un encadrement sécuritaire des réseaux, l'acheminement des flux média du service (vidéo, audio, documents) passe par une infrastructure centralisée de visioconférence. Chaque réseau client du CSPQ accède à cette infrastructure via un point de démarcation établi par le prestataire du service, afin d'offrir les services de visioconférence à sa clientèle. Ainsi, les clients abonnés au SCVC peuvent établir des sessions de visioconférence sur le réseau IP de bout en bout, avec qualité de service et dans un environnement sécuritaire.

Le SCVC est constitué essentiellement d'équipements d'infrastructure réseaux permettant l'acheminement des flux média de bout en bout entre les équipements (terminaux) des ministères et organismes et les équipements du SCVC: pont de conférence, contrôleurs de signalisation SIP/H.323, coupe-feu, passerelles RNIS et Internet, système de réservation, système de gestion et serveur d'enregistrement et de diffusion. Le SCVC offre également deux logiciels pour micro-ordinateurs, tablettes et téléphones intelligents, soit un logiciel de visioconférence de haute qualité et un logiciel de collaboration et conférence web².

¹ Chaque client doit valider auprès de ses ressources TI que leurs ressources informationnelles locales (réseautique, soutien) sont aptes à supporter la visioconférence et la collaboration web.

² Les applications sur micro-ordinateurs doivent également être validées par les ressources TI.

Les équipements terminaux en salle de conférence (ensembles codecs, écrans, caméras, microphones) ainsi que la gestion de ceux-ci sont et demeurent la responsabilité de chaque client. Les clients doivent également s'assurer que les flux de visioconférence et de collaboration peuvent être acheminés convenablement dans leurs réseaux internes.

L'offre de service du CSPQ permet aux clients de bénéficier d'une amélioration des communications interministérielles, d'une réduction de coûts par le biais du partage de ressources et par une uniformisation du service parmi l'ensemble de la clientèle gouvernementale.

1.2 Description brève de l'architecture de service

La Figure 1 – Conception architecturale du service centralisé de visioconférence et de collaboration illustre l'ensemble des composantes qui forment l'infrastructure de visioconférence et de collaboration. Cette infrastructure est nécessaire pour répondre aux besoins des clients du CSPQ, permettre la croissance prévue ainsi que l'intégration de nouvelles technologies dans le futur. La solution est déployée dans un nuage privé géré par le prestataire du service et relié aux réseaux des clients du CSPQ par le biais de passerelles dans le réseau RITM et dans les réseaux complémentaires.

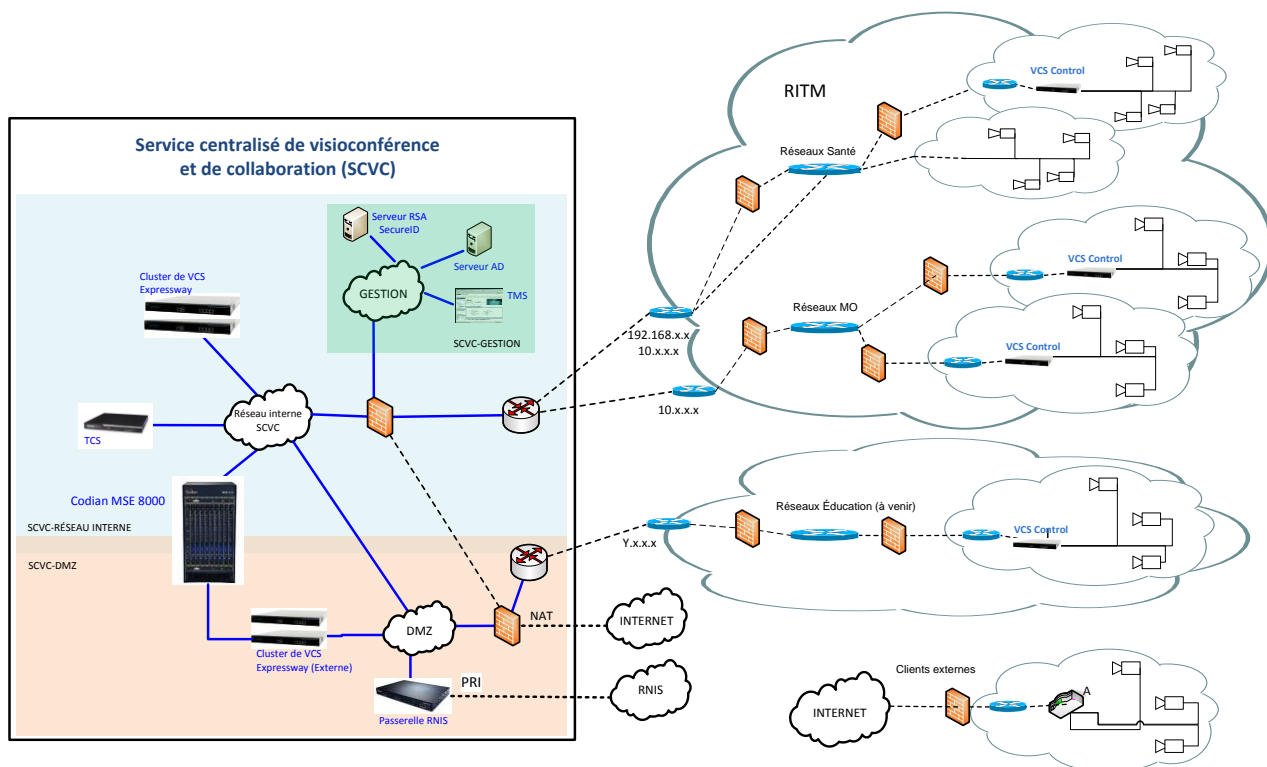


Figure 1 – Conception architecturale du service centralisé de visioconférence et de collaboration

Les principales composantes du service sont :

- les contrôleurs de signalisation SIP/H.323 facilitent la traversée des coupe-feu de sécurité du réseau, agissant comme points de démarcation et assurant l'acheminement des flux vidéo et multimédia associés aux communications du service de visioconférence;
- un pont de conférence permet la tenue de sessions de visioconférence à plusieurs participants, supportant ainsi des sessions de visioconférence de résolutions et débits différents;
- un système de gestion et de réservation permet aux utilisateurs de planifier des sessions de visioconférence à l'aide d'un annuaire centralisé;
- un serveur d'enregistrement et de diffusion permet le visionnement (pour une certaine durée) à brève échéance et le rapatriement de l'enregistrement au site du client;
- des passerelles aux réseaux externes Internet et au réseau commuté RTPC / RNIS élargissant ainsi l'utilisation du service à des partenaires externes;
- un logiciel de visioconférence sur micro-ordinateurs, tablettes et téléphones intelligents rend plus flexible le service;
- un logiciel de collaboration et conférence web permet de travailler en collaboration virtuelle.

Lors de l'acquisition de nouveaux terminaux, les clients peuvent demander au CSPQ un document décrivant les exigences d'interopérabilité et de conformité au SCVC. De plus, lors de l'abonnement à un des services du SCVC, le CSPQ fournit les informations relatives à la mise en œuvre du service, notamment les règles concernant la traversée des coupe-feu, des flux de signalisation et des flux média (audio et vidéo) de la visioconférence et de la collaboration web.

2. Les services du SCVC

L'offre du SCVC se décline en trois volets :

- Services mensuels (abonnements) :
 - Services de visioconférence pour terminaux
 - Services de visioconférence sur micro-ordinateurs, tablettes et téléphones intelligents
 - Services de collaboration et conférence web sur micro-ordinateurs
 - Services de visioconférence via des liens SIP/H.323
- Services occasionnels;
- Services professionnels.

Les fonctionnalités incluses aux abonnements mensuels de visioconférence comprennent notamment :

- l'acheminement des sessions de visioconférence en point-à-point intra et interministérielles;
- le pont de conférence permet la tenue de sessions à plusieurs participants; les participants peuvent être tous d'un même ministère ou répartis entre plusieurs ministères ou organismes et par un accès, accèdent au système de réservation des conférences;
- les passerelles réseaux Internet et RNIS permettent de joindre des participants externes;
- l'annuaire global avec l'inscription des terminaux de chaque client à cet annuaire;
- le service d'assistance et de soutien technique.

Le SCVC prend en charge l'acheminement des sessions afin de maintenir la sécurité des réseaux et la confidentialité de l'information. La mise en œuvre du SCVC est assurée par le prestataire avec l'assistance du CSPQ; les frais de service sont indiqués à la section 3. Toutefois, les changements de configuration des terminaux et des réseaux (exemple : changement dans les règles de coupe-feu) doivent être exécutés et assumés par les ressources TI des clients.

Au besoin, le client pourra demander assistance au prestataire du service moyennant des frais de service professionnel pour des changements de configuration à effectuer sur ses terminaux de visioconférence.

2.1 Services de visioconférence pour terminaux

Un abonnement au SCVC assure l'acheminement de la visioconférence entre les différents terminaux du client (acheminement intraministériel) et entre terminaux localisés dans d'autres ministères, organismes (acheminement interministériel) ou pour joindre des participants externes au gouvernement.

L'interopérabilité, la compatibilité du service de bout en bout et le maintien du cloisonnement de sécurité sont assurés par un point de démarcation, c'est-à-dire par un contrôleur de signalisation installé par le prestataire du service (référence section 2.2).

Les équipements terminaux en salle de conférence (ensembles codecs, écrans, caméras, microphones) sont et demeurent la responsabilité de chaque client.

L'acquisition de nouveaux terminaux doit rencontrer les exigences d'interopérabilité et de conformité du CSPQ disponibles sur demande. Les clients doivent également s'assurer que les flux de visioconférence et de collaboration peuvent être acheminés convenablement dans leurs réseaux internes.

Deux types d'abonnements sont offerts pour les terminaux :

- **Service de visioconférence standard (SD) pour terminaux** : l'acheminement de la visioconférence entre abonnés de différents ministères ou organismes vers le pont conférence du SCVC et vers des participants externes est limité à un débit maximal de 512 Kbps par session pour une qualité SD;
- **Service de visioconférence (HD) pour terminaux (Option)**: l'acheminement de la visioconférence entre abonnés de différents ministères ou organismes vers le pont conférence du SCVC et vers des participants externes est limité à un débit maximal de 1.5 Mbps par session pour une qualité HD (720p30). Toute session à un débit égal ou inférieur à 1.5 Mbps est également supportée dans cet abonnement. L'abonnement pour le service d'acheminement de visioconférence HD pour terminaux est une option (ajout) au service de base SD.

Dans ces deux abonnements, la limite de débit s'applique uniquement aux sessions interministérielles, vers le pont conférence du SCVC ou vers les participants externes; le débit de toutes les sessions intra ministérielles (entre terminaux d'un même client) est déterminé et géré par la configuration des terminaux du client.

Un abonnement est requis pour le raccordement de chaque terminal au SCVC. Des frais de service s'appliqueront pour la mise en œuvre.

2.2 Contrôleur de signalisation SIP/H.323

Un contrôleur de signalisation SIP/H.323 est requis afin de relier les terminaux et micro-ordinateurs de chaque réseau client au SCVC. Ce contrôleur agit comme point de démarcation et assure l'acheminement des flux vidéo et multimédia associés au service de visioconférence. En plus d'assurer l'interopérabilité entre les protocoles SIP et H.323, ces contrôleurs assurent la traversée des coupe-feu de sécurité du réseau et supportent le plan de numérotation du SCVC.

L'installation du contrôleur de signalisation SIP/H.323 au site du client se fait pendant les heures ouvrables (8 h 30 à 17 h). Sur demande, l'installation pourra se faire en dehors des heures ouvrables et des frais de service professionnel s'appliqueront.

Il y a deux situations pour lesquelles le contrôleur de signalisation SIP/H.323 n'est pas requis :

- quelques clients possèdent déjà un contrôleur de signalisation SIP/H.323 dans leur réseau; il se peut que sous certaines conditions, un contrôleur additionnel ne soit pas requis (référence section 2.5);
- le nombre d'abonnements requis pour terminaux et micro-ordinateurs est de six (6) ou moins : dans ce cas, ces terminaux et micro-ordinateurs peuvent être reliés directement au SCVC à condition de supporter les protocoles H.460 18/19 ou SIP Traversal.

2.3 Service de visioconférence sur micro-ordinateurs, tablettes et téléphones intelligents

Le service de visioconférence sur micro-ordinateurs, tablettes et téléphones intelligents est assumé par un logiciel (Jabber video) qui permet à tout utilisateur de joindre des participants sur tous les autres terminaux reliés au SCVC. De plus, les clients de ce logiciel détiendront un accès au pont conférence du SCVC. Le service de visioconférence sur micro-ordinateurs, tablettes et téléphones intelligents est supporté par le contrôleur de signalisation SIP/H.323 (référence section 2.2)

L'un des avantages de ce logiciel consiste en sa portabilité; ainsi, tout utilisateur pourra se joindre à des conférences tout en étant en déplacement dans d'autres ministères ou à l'extérieur du gouvernement. Les sessions sur ce logiciel sont sécurisées et chiffrées de bout en bout.

À noter que le client est responsable de l'installation de ce logiciel sur son poste par ses ressources TI.

Tout comme les services pour terminaux, ce service offre aux utilisateurs l'acheminement des appels point-à-point intra et interministériels ainsi que l'accès à un pont conférence de qualité SD et de débit de 512 Kbps par session. Le client bénéficie également d'un accès aux passerelles RNIS et Internet pour joindre des participants externes.

Un abonnement est requis par dispositif (micro-ordinateur, tablette ou téléphone intelligent). Des frais de service s'appliqueront pour la mise en œuvre.

2.4 Service de collaboration et conférence web sur micro-ordinateurs

Le service de collaboration et conférence web comporte un logiciel sur micro-ordinateurs (WebEx) basé sur l'attribution de licences. Deux types de licences sont offerts :

- service de collaboration et conférence web allant jusqu'à 25 participants dans une même session;
- service de collaboration et conférence web permettant jusqu'à 200 participants dans une même session.

L'attribution de licences se fait par adresse courriel : uniquement l'organisateur (l'hôte) d'une conférence web doit s'abonner à ce service et demander une licence. Les participants invités à une session n'ont pas à s'abonner à ce service. Des frais de service s'appliqueront pour la mise en œuvre.

L'attribution et la gestion des licences sont assumées par le prestataire de services. Le client est responsable de l'installation de ce logiciel sur son poste par ses ressources TI.

Ce service est utilisé notamment pour du travail en collaboration et inclut plusieurs fonctions de présence, collaboration, messagerie, vidéo et audio.

- Le mode vidéo requiert une caméra web intégrée au poste ou une caméra externe.
- Le mode audio :
 1. «Voix sur IP», représenté par l'icône d'un casque d'écoute, est inclus au service de base. Le client doit se procurer un casque d'écoute ou un ensemble haut-parleurs/microphone pour son micro-ordinateur. Ces différents modes de fonctionnement sont inclus au service de base sans frais supplémentaires.

Deux autres modes audio sont disponibles en utilisant un combiné téléphonique conventionnel :

2. Les participants peuvent joindre une session de collaboration en appelant un numéro 800 sur le pont audio du serveur WebEx. Il y a des frais applicables à l'utilisation du pont audio du serveur WebEx (référence section 3 – Tarification).
 - L'utilisation du pont audio du serveur WebEx permet d'avoir dans une même session des participants utilisant le mode audio «Voix sur IP» et le pont audio du serveur WebEx.
3. Les participants peuvent également joindre une session en appelant un numéro de conférence sur un pont audio externe (autre que le pont audio du serveur WebEx). Les participants doivent assumer les frais d'utilisation de leur pont audio externe.
 - L'utilisation d'un pont audio externe ne permet pas de joindre simultanément des participants utilisant le mode audio «Voix sur IP».

2.5 Service de visioconférence via un lien SIP/H.323

Ce service est offert aux clients possédant leur propre serveur de signalisation SIP/H.323 rencontrant les spécifications d'interopérabilité au SCVC (référence section 2.2).

Ce type de service procure un raccordement au service centralisé du CSPQ et permet la tenue de sessions concurrentes entre l'infrastructure du client et l'infrastructure du service centralisé.

Comme le client gère les sessions de visioconférence dans son propre réseau (acheminement des flux internes, numérotation et adressage, statistiques d'utilisation) dû au fait qu'il possède son contrôleur de signalisation, ce service permet au client d'établir une fonction de passerelle entre son réseau interne et la zone du prestataire du service centralisé de visioconférence afin de rejoindre d'autres clients. Cette passerelle s'établit au moyen des liens SIP/H.323 (« *SIP/H.323 trunking* »).

La capacité du lien SIP/H.323 que le client doit spécifier dépend du nombre de sessions de visioconférence devant être acheminées simultanément entre un point d'accès de son réseau et un point d'accès d'un autre réseau ou du pont conférence du service centralisé. La capacité requise dépend également du débit (ou de la qualité) de chaque session. Afin de simplifier le calcul de la capacité requise du lien SIP/H.323 et de fournir suffisamment de capacité pour supporter les sessions avec un débit HD, chaque session est assumée être à un débit de 1.536 Mbps.

Ainsi, pour déterminer la capacité du lien requis, le client détermine le nombre de sessions simultanées devant être acheminées sur ce lien multiplié par 1.536 Mbps. À noter que toute session à un débit inférieur à 1.5 Mbps sera supportée et que conséquemment, plus de sessions pourront être supportées simultanément.

Exemple : le client détermine qu'il doit supporter quatre (4) sessions de 1.536 Mbps simultanément sur le lien SIP/H.323, ce qui équivaut à une capacité de 6.144 Mbps pour le lien. Avec cette capacité, le client pourra supporter huit (8) sessions à 768 Kbps, ou douze (12) sessions à 512 Kbps ou seize (16) sessions à 384 Kbps ou une combinaison de sessions à différents débits en autant que le maximum de 6.144 Mbps ne soit pas dépassé. Le tarif mensuel est établi en fonction du nombre de sessions de 1.5 Mbps à 54\$ par session, soit un tarif mensuel de 216\$ (4 x 54) dans cet exemple.

Le client doit posséder un lien RITM dont la capacité est suffisante pour rejoindre la couche d'interfonctionnement (CIF).

La tarification pour cet abonnement est basée sur le nombre de sessions HD de 1.5 Mbps concurrentes. Des frais de service s'appliqueront pour la mise en œuvre.

2.6 Service de visioconférence occasionnel

Le service occasionnel permet, entre autres, de joindre des participants externes via les passerelles RNIS et Internet ou de joindre des participants qui n'ont pas d'abonnement. Plusieurs modes de connexion sont offerts selon la qualité et le débit de la session requise. De plus, un service d'enregistrement et de diffusion de contenu est offert sur demande. Ces services sont basés sur une tarification à la consommation par accès.

Des frais de service occasionnel s'appliquent lorsqu'un participant externe se joint à une conférence sur le pont du SCVC. Ces coûts sont assumés par l'hôte de la conférence. Il n'y a pas de frais additionnels pour les appels point-à-point sur Internet.

Le débit des sessions IP peut être :

- service visioconférence standard occasionnel (débit maximal de 512 Kbps);
- service visioconférence HD 720p30 occasionnel (débit maximal de 1.5 Mbps);
- service visioconférence HD+ occasionnel (1080p)³.

Des frais de service occasionnel s'appliquent à l'utilisation de la passerelle RNIS pour les appels en sortie. Il n'y a pas de frais additionnels pour les appels RNIS entrants.

Le débit des sessions acheminées sur la passerelle RNIS est ajusté à 384 Kbps (6 x 64 Kbps).

³ Le client qui requiert un service de Téléprésence immersive (TIP) doit au préalable prendre contact avec le responsable du SCVC au CSPQ afin de déterminer la disponibilité de ce service.

L'organisateur de la conférence (hôte) recevra un courriel indiquant comment joindre la conférence pour chaque participant externe (numéro de téléphone RNIS, adresse URI SIP/H.323, identifiant avec mot de passe). L'hôte de la conférence doit assumer les frais de service occasionnel pour les participants externes.

Lors d'une réservation, il est recommandé que l'hôte fasse certifier l'accès du participant externe afin d'en assurer la connexité avant le début de la conférence. Des frais de service de 300\$ sont exigibles pour cette certification. L'hôte doit demander la certification par une réquisition dans P@RC en fournissant les coordonnées du participant externe. Ces frais sont assumés par l'hôte de la conférence.

L'enregistrement d'une session doit être demandé par l'hôte de la conférence. Ce sera donc l'hôte qui en assumera les frais.

2.7 Assistance et service professionnel

Le SCVC est supporté par le centre de service (CSCV) du prestataire qui fournit assistance et soutien technique pendant les heures ouvrables (8 h 30 à 17 h). Le CSCV est accessible au numéro 1 855 270-CSCV (2728) ainsi qu'à l'adresse courriel CSCV@cbcitelecom.com. Toutefois, les utilisateurs du service doivent en premier lieu contacter le responsable du service de visioconférence de leur organisation. Ce responsable communiquera avec le centre de service du prestataire, au besoin.

En dehors des heures ouvrables, une assistance est offerte sur demande, moyennant des frais additionnels.

Un service de dépannage à distance est également offert sur demande et moyennant des frais additionnels pour la résolution de problèmes autres que ceux liés au SCVC. Par exemple, un client peut demander un soutien technique pour se faire assister à la configuration d'un terminal ou pour résoudre un problème sur ses équipements de salles ou de réseau. Le service de dépannage à distance peut être demandé par un appel au centre de service.

Des services professionnels sont disponibles aux clients qui en feront la demande. Les services professionnels sont de trois types :

- conseiller expert : portant sur des services connexes, l'aménagement de salles ou pour toute requête de service n'étant pas inclus dans l'offre du SCVC;
- architecte : portant sur des questions d'infrastructures et d'architecture du service;
- technicien : portant sur un service de soutien technique sur place afin d'assister le client à l'installation et à la configuration de ses équipements de visioconférence.

Deux programmes de formation sont offerts, soit une formation pour les délégués aux réservations et une formation pour les responsables du service. La formation est donnée aux clients, soit par collaboration web, par visioconférence ou sur place dans les bureaux du client (à Québec ou à Montréal uniquement).

L'assistance en dehors des heures ouvrables, les services professionnels et la formation sont des services facturables et doivent être demandés via une réquisition dans P@RC.

2.8 Responsables du service et délégués aux réservations

Le SCVC est constitué essentiellement d'équipements d'infrastructure réseaux permettant l'acheminement des flux média entre participants de différents ministères et organismes. Tel que mentionné à la section 0, le client est responsable de ses terminaux en salle de visioconférence. La responsabilité du prestataire du service est d'assurer le bon fonctionnement du service à partir du point de démarcation (contrôleur SIP/H.323) installé dans le réseau du client.

Les clients doivent désigner deux types de ressources (un responsable du service et un délégué aux réservations) pour les assister dans l'utilisation du service de visioconférence.

Chaque client doit donc identifier un ou plusieurs responsables du service de visioconférence pouvant l'assister à l'opération des systèmes dans leurs salles de visioconférence ou en cas de problèmes. Le responsable du service pourra communiquer avec le centre de service du prestataire du SCVC.

Afin de coordonner les réservations de rencontres à plusieurs participants de différents ministères et organismes, chaque client doit également assigner un ou plusieurs délégués aux réservations. Chaque délégué se verra assigner un accès (avec mot de passe) au système de réservation du SCVC et pourra créer, modifier ou annuler des réservations pour l'utilisation du pont de conférence. Chaque délégué aux réservations se verra assigner aussi un code de facturation qu'il devra inscrire au moment de faire une réservation. Ainsi, si des services occasionnels sont utilisés lors d'une conférence (référence section 2.6), la facturation pour ces services sera émise à l'hôte de la conférence.

La demande d'assignation des délégués et des responsables s'effectue par une réquisition P@RC.

3. Tarification des services

Service de visioconférence pour terminaux (référence section 0)

Nom du service	Tarification	Unité	Frais de service (FS)	Note
Service visioconférence standard terminaux	15.00 \$	Mensuel / par terminal	100.00 \$	1,2,3
Option service visioconférence HD terminaux (ajout au service standard)	21.00 \$	Mensuel / par terminal	100.00 \$	1,2,3

Contrôleur SIP / H.323 (référence section 2.2)

Nom du service	Tarifification	Unité	FS	Note
Contrôleur SIP/H323	450.00 \$	Mensuel / par réseau client	n/a	4

**Service de visioconférence sur micro-ordinateurs, tablettes et téléphones intelligents
(référence section 2.3)**

Nom du service	Tarifification	Unité	FS	Note
Service visioconférence sur micro-ordinateurs (Jabber video)	15.00 \$	Mensuel / par poste	100.00 \$	1,2,3

Service de collaboration et conférence web sur micro-ordinateurs (référence section 2.4)

Nom du service	Tarifification	Unité	FS	Note
Collaboration, conférence web (25)	26.00 \$	Mensuel / par licence	100.00 \$	1,5,3
Collaboration, conférence web (200)	56.10 \$	Mensuel / par licence	100.00 \$	1,5,3
Conférence web – audio sur le serveur WebEx via le réseau RTPC	0.30 \$	Minute	n/a	
Conférence web – audio «Voix sur IP»	(inclus)	n/a	n/a	

Service de visioconférence via un lien SIP/H.323 (référence section 2.5)

Nom du service	Tarifification	Unité	FS	Note
Service visioconférence sur lien réseau (tarification par tranche de 1,5 Mbps)	54.00 \$	Mensuel / par session 1.5 Mbps	100.00 \$	1,2,3

Service de visioconférence occasionnel (référence section 2.6)

Nom du service	Tarifification	Unité	FS	Note
Service visioconférence standard occasionnel	10.00 \$	Heure/accès	n/a	6,7
Service visioconférence HD 720p30 occasionnel	30.00 \$	Heure/accès	n/a	6,7
Service visioconférence HD+ occasionnel	60.00 \$	Heure/accès	n/a	6,7
Service enregistrement visio 60 min.	85.00 \$	60 minutes	n/a	8
Service enregistrement visio - 30 min. add.	15.00 \$	Par tranche de 30 minutes additionnelles	n/a	8
Visio interurbains RNIS Canada - États-Unis	0.46\$	Minute / 64 Kbps	n/a	
Visio interurbains RNIS - International	1.25 \$	Minute / 64 Kbps	n/a	

Assistance et service professionnel (référence section 2.7)

Nom du service	Tarification	Unité	FS	Note
Assistance hors heures ouvrables	90.00 \$	Horaire	n/a	9
Service de dépannage	60.00 \$	Horaire	n/a	9
Services professionnels - conseiller expert	90.00 \$	Horaire	n/a	9
Services professionnels - architecte	90.00 \$	Horaire	n/a	9
Services professionnels - technicien	90.00 \$	Horaire	n/a	9
Formation aux délégués aux réservations	90.00 \$	Horaire	n/a	9
Formation aux responsables du service	90.00 \$	Horaire	n/a	9

Frais de service

Nom du service	Tarification	Note
Frais de service pour abonnement	100.00 \$	1
Frais pour demande urgente	300.00 \$	1
Frais de service pour ingénierie et installation d'un nouveau service chez le client	900.00 \$	2
Frais de modification, changements	20.00 \$	3

Notes :

1. Des frais s'appliquent pour chaque abonnement de services. Pour toute demande urgente d'abonnement, des frais additionnels de 300 \$ sont applicables.
2. De façon générale, des frais de service s'appliquent pour l'ingénierie et l'installation de services dans le réseau d'un nouveau client. Ces frais sont calculés sur une base de 10 heures de services professionnels.
 Cas particuliers à être évalués :
 - pour des demandes unitaires, selon la complexité de l'installation, un nombre d'heures d'ingénierie et d'installation sera estimé lors de la demande de service;
 - pour des demandes d'abonnement supérieures à 40 terminaux, la mise en œuvre se fera en mode projet et le coût et le délai seront déterminés en fonction de la volumétrie demandée. L'estimé du nombre d'heures d'ingénierie et d'installation sera fourni lors de la demande de service.
3. De façon générale, des frais s'appliquent à tout changement ou modification d'attributs de service.
4. Un contrôleur par réseau client.
5. Tarification mensuelle.
6. Tarification par heure par accès. Une session excédant l'heure sera facturée pour une heure supplémentaire.
7. Il est recommandé de faire une certification du site du participant externe pour les services occasionnels. Des frais de 300 \$ sont applicables pour la certification.
8. Le service d'enregistrement est facturé pour une période initiale de 60 minutes et sera facturé par tranche de 30 minutes excédant la première heure d'utilisation.

9. Les services professionnels sont facturés en fonction du temps consommé (heures : minutes).

4. Niveaux de service

4.1 Description des niveaux de service

Le service centralisé de visioconférence sera supporté par un centre d'appels dénommé le Centre de services centralisé de visioconférence (CSCV). Le CSCV offre un point de contact unique pour l'ensemble de la clientèle du service centralisé de visioconférence du CSPQ.

Pour toute demande de soutien technique, les utilisateurs du service doivent contacter en premier leur responsable du service de visioconférence. Les responsables du service communiqueront avec le CSCV, au besoin. Le CSCV effectuera la gestion des incidents, des problèmes et la gestion et diffusion de l'information de concert avec les responsables du service de chaque client.

Les utilisateurs ayant besoin d'assistance en dehors des heures ouvrables doivent faire une réquisition.

Le CSCV est en service pendant les heures ouvrables, soit de 8 h 30 à 17 h du lundi au vendredi.

Le CSCV est accessible au numéro 1 855 270-CSCV (2728) ainsi qu'à l'adresse courriel : CSCV@cbcitelecom.com.

Pour toute demande d'assistance, un billet de service sera ouvert et sera dirigé vers une ressource qualifiée qui répondra à la demande.

Les appels seront répondus par un agent en moins de vingt (20) secondes pour plus de 80 % des appels durant les heures ouvrables.

Dans le cas d'une panne, le temps de rétablissement sera au plus de quatre (4) heures (durant les heures ouvrables) pour une urgence mineure ou au plus 24 heures (à la même heure le lendemain) pour une urgence majeure (qui nécessitera le remplacement et/ou la reconfiguration d'équipements).

4.2 Charte des délais sur les demandes de service

Service de visioconférence

Toute demande de service doit être acheminée par une réquisition via le processus automatisé des réquisitions et commandes (P@RC).

Les délais de mise en œuvre spécifiés aux tableaux suivants débutent la journée de la réception de la commande si celle-ci est reçue avant 14 h chez le prestataire. Celui-ci fournit un accusé de réception dans la demi-journée suivant la réception de la commande.

Si la commande est incomplète, le prestataire doit informer le CSPQ dans la demi-journée suivant la réception de la commande afin que les corrections soient apportées.

Activité	Délais de mise en œuvre (jrs)	Commentaire
Abonnements visioconférence terminaux et micro-ordinateurs (note 1)		
Mise en œuvre - première installation (requérant un contrôleur local (VCS-C))	22	Ouverture de dossier / validation / conformité / installation contrôleur / sécurité / etc.
Déménagement du contrôleur	22	
Ajout / modification / retrait d'un service de visioconférence	4	Pour un retrait complet du service, le prestataire devra planifier l'enlèvement du contrôleur au site client.
Abonnements visioconférence : lien SIP/H.323 et terminaux H460.18/19 et SIP Traversal (note 2)		
Mise en œuvre - première installation (ne nécessitant pas de contrôleur)	12	Ouverture de dossier / validation / conformité / création de l'annuaire / sécurité / etc.
Ajout / modification / retrait d'un service de visioconférence	4	

Service de collaboration et conférence web

Activité	Délais de mise en œuvre (jrs)	Commentaire
Nouvelle demande / ajout / modification	4	
Retrait (avis de non renouvellement)	32	

Assistance et service professionnel

Activité	Délais de traitement (jrs)	Commentaire
Assistance à la clientèle - hors heures ouvrables	3	Si cas de récurrence: commande ouverte - période maximale: année financière
Demande services professionnels	3	Réponse au client en 3 jours. Le prestataire fournira au client un estimé des travaux à exécuter.

Demande urgente

Activité	Délais de traitement (jrs)	Commentaire
Demande urgente	1	Ajout / modification d'un abonnement de visioconférence. Assistance à la clientèle. Création d'un compte délégué.

Autres services

Activité	Délais de mise en œuvre (jrs)	Commentaire
Service occasionnel (participant externe)	4	Il est recommandé qu'un client qui planifie une session avec un participant externe (qui n'a pas d'abonnement) avise le prestataire à l'avance afin de faire un test de validation. L'usage d'un service occasionnel sans préavis est toutefois permis.
Compte délégué	4	

Notes :

1. Ce délai s'applique lorsqu'un contrôleur vidéo local (VCS-C) est requis et pour une demande d'abonnements avec moins de 41 terminaux à créer dans les systèmes administratifs et de gestion.

Lorsqu'un client a une quantité de plus de 40 terminaux, la mise en œuvre initiale se fera en mode projet et le délai sera déterminé en fonction de la volumétrie demandée.

2. Ce délai s'applique lorsqu'un contrôleur vidéo local (VCS-C) n'est pas requis, applicable à une demande de lien SIP/H.323 avec moins de 21 terminaux à créer dans les systèmes administratifs et de gestion ou à une demande de six (6) terminaux/micro-ordinateurs ou moins utilisant le protocole H460.18/19 ou SIP Traversal.

Lorsqu'un client a une quantité de plus de vingt (20) terminaux sur un lien SIP/H.323, la mise en œuvre initiale se fera en mode projet et le délai sera déterminé en fonction de la volumétrie demandée.