

Réseau intégré de télécommunication multimédia (RITM)

DESCRIPTION DU SERVICE

Le Réseau intégré de télécommunication multimédia (RITM) est une infrastructure permettant de soutenir les besoins d'affaires de la clientèle, entre autres par la mise en œuvre de réseaux d'entreprise, de réseaux de téléphonie IP (ToIP) ainsi que de services de visioconférence. Le RITM offre un ensemble de services s'appuyant sur la fibre optique à grand débit et couvrant la quasi-totalité du Québec. Il assure une connectivité performante, évolutive, sécurisée et robuste. Ce réseau permet, notamment, la mutualisation et le partage des services applicatifs du CSPQ pour tous les organismes publics.

Ce réseau permet également une grande efficacité des échanges de données, assure la confidentialité de l'information, et garantit un haut taux de disponibilité.

Ce que le service comprend

- Services de sécurité
- Outils de gestion
- Accompagnement et conseils
- Niveaux de performance garantis, de la source à la destination
- Cloisonnement et protection organisationnelle et technique
- Cadre de gestion normalisé

En option

Une fois le service mis en place, les utilisateurs autorisés peuvent effectuer des demandes de service en remplissant un formulaire à cet effet, disponible dans le portail [P@RC](#)¹

- Service IP/MPLS
- Service point à point
- Service de sécurité - coupe-feu
- Service d'accès WAN sans fil (Wi-Fi)
- Service Internet - Réseau fédérateur
- Service Internet haute vitesse
- Service Internet commuté québécois

Ce que le service ne comprend pas

- Installation, configuration et gestion des réseaux locaux (LAN)

NIVEAUX DE SERVICE

Catégorie	Description	Niveau de service
Disponibilité	Rendre disponibles le Réseau intégré de télécommunication multimédia (RITM)	99,95 % mensuel ^a
Délai	Réaliser la commande RITM du client	7 à 45 jours ouvrables dans 95 % des cas ^b

Conditions d'atteinte des niveaux de service

- a. Excluant les périodes d'entretien convenues.
b. Excluant les travaux de construction.

Une reddition de compte sous forme de tableaux de bord est communiquée mensuellement aux clients.

MODALITÉS DE PARTENARIAT

(Obligations générales et légales)

Le CSPQ s'assure de :

- Veiller au bon fonctionnement du réseau et des terminaux 24 sur 24, 7 jours par semaine et 365 jours par année
- S'occuper des demandes de service (incidents, problèmes, changements, réquisitions, etc.).
- Produire des rapports et maintenir à jour un tableau de bord indiquant la performance du réseau.

De son côté, le client doit :

- Gérer sa consommation.
- Tenir à jour l'inventaire de ses équipements.
- Garder un registre d'utilisation des services.
- Définir et planifier ses besoins et compléter ses réquisitions de service.

TARIFICATION

Les services RITM sont constitués d'une gamme de produits et services. Les modalités et les détails concernant la tarification de ces services pour les ministères et organismes gouvernementaux sont disponibles dans le [Répertoire des produits et services \(RPS\)](#)^[2]. Les établissements du réseau de la santé qui désirent obtenir des tarifs ou des précisions sont invités à contacter leur Technocentre régional (TCR).

SOUTIEN À L'UTILISATION

Le soutien est assuré par le Centre d'assistance RITM.

Ses coordonnées sont les suivantes :

- 1 888 699-RITM (7486)
- Demandes et renseignements : voir les formulaires à cet effet, disponibles dans le portail P@RC^[2]

Heures d'ouverture :

- 24 heures par jour, 7 jours par semaine

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 contacter le développement des affaires :

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

Les clients qui reçoivent déjà des services en TI du CSPQ peuvent contacter leur conseiller en accédant au lien suivant : [Trouver son conseiller](#)^[2].

RÉFÉRENCES

1. P@RC (processus automatisé de réquisitions et commandes) permet de remplir des réquisitions de services informatiques, téléphoniques et sans fil.

SERVICES CONNEXES

- Wi-Fi RITM
- Communications téléphoniques
- Service centralisé de visioconférence et de collaboration

Dernière mise à jour : 10 avril 2019

DOCUMENTATION



INFORMATION GÉNÉRALE

Ligne CSPQ

418 644-CSPQ (2777)

1 855 644-CSPQ (2777)

Québec 

© Gouvernement du Québec, 2020