

Répondants des organismes

Rôles et responsabilités

Services cellulaires 2015-2025

Version 1.0

TABLE DES MATIÈRES

1	INTRODUCTION.....	3
2	RÔLES ET RESPONSABILITÉS.....	4

1 INTRODUCTION

Le document qui suit décrit les rôles et responsabilités des répondants que chaque organisme doit désigner pour communiquer avec les différents prestataires.

2 Rôles et responsabilités

Rôles	Responsabilités
Interlocuteur (INTRL)	L'interlocuteur fait état de responsable de l'organisation qu'il représente. Cette personne est désignée par l'organisation pour gérer les accès aux portails des prestataires de services et par le fait même aux formulaires de commandes, aux données de facturation, à l'inventaire complet ou partiel des équipements et aux données de consommation des abonnés. En bref, cette personne est responsable de l'attribution des divers rôles et responsabilités au personnel de son organisation. Un seul interlocuteur peut être nommé par organisation ou par subdivision facturation et les communications destinées ou en provenance du CSPQ doivent passer par ce dernier.
Représentants cellulaires (RCELL)	Les représentants cellulaires ont la responsabilité d'effectuer les commandes en téléphonie cellulaire via les portails des prestataires de services. Règle générale, c'est également eux qui seront responsables d'effectuer la gestion de l'imputabilité des lignes cellulaires à l'intérieur de leur organisation, de fournir les rapports et les détails sur la consommation et la facturation aux personnes responsables de son organisation, de faire l'acquisition et la paramétrisation des appareils cellulaires selon les politiques déterminées par leur organisation et d'informer les utilisateurs quant aux bonnes pratiques à adopter en frais d'utilisation des appareils mobiles promues par le CSPQ et approuvées par leur organisation. Les représentants cellulaires sont les seuls à pouvoir communiquer avec le département du soutien technique des prestataires de services dans le cadre de l'offre de services de mobilité cellulaire du CSPQ. Les communications en provenance des prestataires de services passeront également par eux et à moins d'avis contraire, il est de la responsabilité de cet intervenant de faire suivre les informations importantes aux personnes concernées de son organisation.
Mandataire (MANDA)	Il est responsable d'évaluer les services obtenus auprès des prestataires de services en fonction des modalités et des niveaux de services établis dans l'offre de services de mobilité cellulaire du CSPQ. Il représente son organisation dans l'application du contrat de services et il supervise les relations entre les représentants du ministère ou de l'organisme qui le délègue et ceux du prestataire de services. Le client peut désigner un substitut au mandataire ainsi que des gestionnaires chargés de l'application des contrats de service dans leur propre secteur d'activité.

* Le terme « organismes » qui est utilisé dans ce document fait référence aux organismes membres du regroupement d'achats de services de mobilité cellulaires.

Rôles	Responsabilités
Facturation (FACTU)	Le rôle « facturation » est attribué au responsable de la facturation de son organisme. C'est cette personne qui sera le point de contact pour toutes questions ou informations supplémentaires sur la facturation que les prestataires de services transmettent mensuellement à ses clients. Ce n'est pas nécessairement cette personne qui effectuera le paiement mensuel des factures, mais elle aura la responsabilité de redistribuer les informations importantes obtenues de la part des prestataires de services à toute son organisation.
Dérogation (DERO)	Le rôle « dérogation » est attribué au responsable de la signature des dérogations de réseau ou technologique et pour l'acquisition d'un appareil à coût non nul. Normalement, chacun des membres du regroupement d'achat possède son propre plan de délégation. Dans ce plan, les personnes nommées représentent juridiquement l'organisme et peuvent s'engager en son nom. C'est quelqu'un habilité par l'organisme à le lier ou à prendre des décisions en son nom.