

SERVICE D'ACCÈS LOCAL À INTERNET (SALI)

Guide à l'intention de la clientèle

Version du 19 octobre 2021

Vice-présidence de l'exploitation des technologies de l'information, des plateformes logicielles et de la sécurité

Direction générale de l'exploitation des plateformes technologiques logicielles et des solutions d'affaires

Direction principale des services de télécommunications

Québec

1500, Cyrille-Duquet, RC

Québec (Québec) G1N 4T6

Table des matières

1	INTRODUCTION AU DOCUMENT	2
1.1	Description sommaire	2
1.2	But et objectifs	2
2	SYNTHÈSE DE L’OFFRE DE SERVICES SALI	3
3	PARTAGE DES RESPONSABILITÉS	4
3.1	Responsabilités du fournisseur	4
3.2	Responsabilités du MCN	4
3.3	Responsabilités des clients	5
4	APPROVISIONNEMENT	6
4.1	Demande de services en télécommunication	6
4.2	Mise en service	8
5	CENTRES DE SERVICES DES FOURNISSEURS	10
5.1	Coordonnées des centres de services des fournisseurs	10
5.2	Demande de services non facturables	11
5.3	Gestion des incidents : activités clients	11
6	FACTURATION	14
7	SÉCURITÉ DE L’INFORMATION	15
8	NIVEAUX DE SERVICE	16
	ANNEXE 1 – FORMULAIRE DE SERVICE (SFE)*	18
	ANNEXE 2 – QUESTIONS ET RÉPONSES : ADRESSES IP ET MODEM	19

1 INTRODUCTION AU DOCUMENT

1.1 Description sommaire

Ce guide documente l'offre des services d'accès local à Internet (SALI). Il présente le partage des responsabilités entre le ministère de la Cybersécurité et du Numérique, le fournisseur de services et la clientèle ainsi que les modes de fonctionnement, afin de soutenir adéquatement les services d'accès local Internet.

1.2 But et objectifs

- Clarifier les rôles et responsabilités des diverses parties prenantes
 - Présenter les tableaux RACI¹ contenant les activités à réaliser;
- Préciser les modalités de fonctionnement relatives à :
 - L'approvisionnement
 - L'installation du service
 - Le soutien via le centre de services du fournisseur
 - La sécurité de l'information
 - Les niveaux de service

¹ RACI est un acronyme identifiant les rôles et responsabilités suivants : Responsable (R), Autorité (A), Consulté (C), Informé (I)

2 SYNTHÈSE DE L'OFFRE DE SERVICES SALI

SALI présente une offre de services performants, fiables et agiles, soutenue par une approche multifournisseur, avec des prix des plus concurrentiels. Ainsi, vous bénéficierez d'une couverture régionale étendue répondant aux besoins de mobilité du personnel et de télétravail, sans engagement contractuel.

SALI regroupe des services Internet haute vitesse filaires de type affaires, livrés avec la fibre optique, le cuivre ou le câble coaxial. Ces services sont offerts dans les localités québécoises où la technologie est disponible.

L'offre de services inclut deux variantes de services :

- un service standard : service dont les objectifs de réparation sont le jour ouvrable suivant. Le centre de service est accessible entre 8 h et 17 h;
- un service amélioré : service comprenant une composante de relève LTE et dont l'objectif de réparation est le jour même si l'appel est fait avant 15 h. Le centre de service est accessible 24/7.

Ces deux variantes de service sont fournies avec six profils de débit asymétrique :

- Profil 1 : Débit de téléchargement ≥ 3 Mbps – Débit de téléversement variable
- Profil 2 : Débit de téléchargement ≥ 15 Mbps – Débit de téléversement ≥ 10 Mbps
- Profil 3 : Débit de téléchargement ≥ 50 Mbps – Débit de téléversement ≥ 10 Mbps
- Profil 4 : Débit de téléchargement ≥ 100 Mbps – Débit de téléversement ≥ 20 Mbps
- Profil 5 : Débit de téléchargement ≥ 250 Mbps – Débit de téléversement ≥ 50 Mbps
- Profil 6 : Débit de téléchargement ≥ 750 Mbps – Débit de téléversement ≥ 50 Mbps

En fonction du code postal fourni, MCN sélectionnera le fournisseur offrant le service au meilleur coût dans une catégorie donnée.

Ce que le service comprend pour l'ensemble des profils :

- Un équipement de terminaison de circuit de données.
- Une consommation Internet illimitée.
- Une adresse IP fixe ou dynamique.
- Un test de performance démontrant l'atteinte minimale de 80 % des débits de téléchargement et de téléversement offerts lors d'une mise en service.
- Un test de bascule pour s'assurer du bon fonctionnement de la composante de relève LTE du service amélioré.

Ce que le service ne comprend pas :

- Les mécanismes de sécurité tels que le coupe-feu et le filtrage URL.
- Le câblage, l'équipement de réseau local et la configuration des ordinateurs.
- Les rapports de consommation de la bande passante et les rapports de performance.
- Les études et les analyses sur l'optimisation de votre réseau.
- L'option Wi-Fi.

3 PARTAGE DES RESPONSABILITÉS

Cette section représente d'une façon globale les responsabilités entre le MCN, le fournisseur de services et le client.

3.1 Responsabilités du fournisseur

Le fournisseur est responsable de la fourniture des SALI ainsi que du respect de toutes les activités et travaux à réaliser pour assurer le bon fonctionnement des services. Le fournisseur doit se conformer aux exigences de niveaux de service, de fiabilité, de performance et de sécurité des SALI.

Pour le volet opérationnel des SALI, c'est le centre de services géré et opéré par le fournisseur, qui reçoit et traite les demandes de la clientèle et du MCN. Lors d'incidents, le fournisseur doit coordonner le travail de tous les intervenants impliqués et collaborer avec les clients ou les fournisseurs de services tiers du MCN afin d'assurer une résolution complète et efficiente des mises en service ou des incidents.

En tout temps, le fournisseur est dans l'obligation de démontrer que les équipements supportant les SALI sont fonctionnels et qu'ils répondent au niveau de service exigé.

Le fournisseur doit se conformer aux politiques de sécurité en vigueur pour accéder aux sites du MCN et de ses clients.

3.2 Responsabilités du MCN

Pour la fourniture de services ainsi que pour l'ensemble des activités liées aux processus de gestion des demandes de services en télécommunication et de validation des données de facturation, le MCN joue un rôle primordial à l'égard de sa clientèle. Toutes les demandes d'approvisionnement des services sont transmises par la clientèle au MCN qui les analyse, selon les disponibilités et les tarifs des fournisseurs et par la suite, les expédient sous forme de commandes au fournisseur sélectionné.

Seule une commande transmise au fournisseur par le MCN peut amorcer l'approvisionnement au service et déclencher la facturation dudit service. De plus, les factures du fournisseur sont transmises au MCN. Mensuellement, ce dernier effectue la validation des mouvements de données de facturation effectués par le fournisseur. Ensuite, le MCN produit pour chacun de ses clients, une facture intégrée de l'ensemble des services acquis au MCN.

3.3 Responsabilités des clients

Chaque client désignera des représentants nommés « responsables au soutien du service » qui pourront communiquer avec le centre de services du fournisseur pour les volets opérationnels et de sécurité. Ces ressources pourront être contactées par le fournisseur durant et en dehors des heures normales de bureau, si requises par le client, afin d’être informées d’incidents.

Ils doivent également assurer l’identification et la disponibilité de ressources nommées « interlocuteurs-client » qui assurent le point de contact avec le MCN et le fournisseur pour le volet administratif, dont, notamment, les réquisitions dans le site des formulaires électroniques (SFE²) du MCN.

Pour le volet sécurité, le client a la responsabilité de s’assurer que les équipements sous sa responsabilité sont hébergés et gérés de manière sécuritaire, et ce, en conformité avec ses exigences de sécurité.

Services d’accès local à Internet Charte sommaire des responsabilités (RACI)	Fournisseur	Client	MCN
Les clients du MCN doivent :			
Assurer la mise en place, la gestion et l’entretien de ses propres environnements ainsi que de ses réseaux locaux et étendus	I	R,A	C
Identifier les responsables au soutien du service et les interlocuteurs clients.	I	R,A	I
Désigner un administrateur qui traitera les requêtes opérationnelles et qui remplira les demandes de service en précisant les profils concernés.	I	R,A	I
Émettre au MCN les réquisitions relatives aux services demandés, par le formulaire approprié du SFE, et dans le respect du processus de la gestion des demandes de services du MCN.		R,A	C
Communiquer tout changement relatif à son organisation au MCN et au fournisseur	I	R,A	I
Soumettre toute demande d’information concernant la tarification et la facturation au MCN.		R,A	C
Consulter et vérifier les informations relatives à la facturation de ses services et à son inventaire.		R,A	C
Contacter le centre de services du fournisseur pour l’ouverture et le suivi d’incidents.	C	R,A	I
Assurer la sécurité des équipements et du réseau sous sa responsabilité		RA	
Contacter le MCN pour tout incident de sécurité.	C	R,A	I
Identifier, au MCN, de façon proactive les potentiels de croissance des besoins en services.		R,A	C
R : Responsable, A : Autorité, C : Consulté, I : Informé			

Tableau : Responsabilités des clients du MCN

² Actuellement P@RC

4 APPROVISIONNEMENT

4.1 Demande de services en télécommunication

Le MCN accueille les demandes de clients, reçues uniquement par le formulaire du SFE et émet les commandes vers le fournisseur approprié.

Les réquisitions reçues après 12h (midi) seront considérées comme transmises le jour ouvrable suivant. Veuillez en tenir compte lors du calcul de la date à inscrire dans le champ « Requis pour le » du formulaire.

DÉTAIL DU FORMULAIRE – Description de chacun des champs :

Information générale

Client :	Identification du client pour qui le service est demandé et sera facturé;
Subdivision :	Identification de la sous-entité du client pour laquelle le service sera imputé;
Numéro de réquisition de client :	Numéro de référence interne au client pour identifier sa demande;
Requis pour le :	Date à laquelle le service est requis. Cette date doit respecter au minimum les niveaux de services établis au catalogue de service;
Demandeur :	Identification de la personne qui demande le service. (Information automatiquement inscrite)

Création d'une nouvelle réquisition à partir d'une réquisition existante

Numéro de réquisition de client : Ceci permet d'accélérer la saisie du formulaire en se basant sur une réquisition existante pour un même service.

Description de la demande

Contact technique :	Personne, chez le client, que le fournisseur peut contacter pour des questions techniques, en rapport avec le service demandé; La case à cocher « Même que demandeur » permet de définir le demandeur comme contact technique en recopiant les informations automatiquement.
Contact sur place :	Personne, chez le client, qui peut répondre à une visite sur place du fournisseur; La case à cocher « Même que demandeur » permet de définir le demandeur comme contact sur place en recopiant les informations automatiquement.
Adresse des travaux :	Endroit où le service doit être installé et où les travaux doivent être réalisés. Le bouton « Rechercher » permet de trouver une adresse prédéfinie à l'aide du numéro civique.
Détail :	
Type de demande :	Identifie l'action à réaliser « Ajout », « Modification » ou « Retrait ». Veuillez compléter les champs requis en fonction de l'action sélectionnée.
Type de service :	Standard : dont les objectifs de réparation sont le jour suivant entre 8 h et 17 h;

Amélioré : comprend une composante de relève et dont l'objectif de réparation est le jour même (si l'appel est fait avant 15 h)

Bouton [Valider] : Après avoir saisi les types de demande et de service, ce bouton permet d'obtenir les profils de bandes disponibles dans la localité identifiée par le code postal inscrit dans l'adresse des travaux.

Profil de bande passante : Sélectionner le débit souhaité;

Adresse IP : **Dynamique** : Adresse Internet attribuée dynamiquement par le fournisseur via un protocole
Fixe : Adresse Internet attribuée par le fournisseur et qui peut être configurée directement dans les équipements du client

Point de démarcation : Précise l'emplacement physique des équipements à installer.

Commentaires : C'est un champ disponible au besoin pour des commentaires.

Pièce(s) jointe(s)

Joindre des documents à la réquisition, tels qu'un plan d'étage ou encore des informations relatives à une configuration etc. À noter que la taille maximum du document joint ne doit pas dépasser 15 Mo.

Information à l'usage interne du client

Ceci permet d'inscrire des informations relatives à la demande de service, lesquelles ne sont pas incluses dans la réquisition qui sera transmise au MCN.

Copie pour information

Ceci permet de transmettre, par courriel, une copie de la réquisition, en format « PDF », à un maximum de six adresses courriel. Cette fonction ne doit pas être utilisée pour transmettre la réquisition au MCN.

Un exemple du formulaire de service en format PDF est disponible en annexe 1 du présent document.

SPÉCIFICATIONS DU SERVICE

- Le formulaire SALI est disponible sous une toute nouvelle section nommée « **RGT** » de la section « **Communications informatiques** » du site de formulaires électroniques (SFE).
- Le concept urgence n'existe pas pour ce service, donc la case à cocher « **URGENT** » n'est pas disponible pour ce formulaire.
- Si le technicien du fournisseur doit être accrédité avant de pouvoir se déplacer sur le site du client, il est demandé au client de préciser cette information dans la réquisition au champ « **Commentaires** » de la section « **Description de la demande** ». L'option d'accréditation sera disponible dans la version améliorée du formulaire.
- En ce qui a trait aux demandes de changement de type de service de « **Standard** » vers « **Amélioré** », au changement de profil et au déménagement du service, il faut retirer le service existant et ajouter un nouveau service à la nouvelle adresse, par la création de deux nouvelles réquisitions.
- Pour un changement de type d'adresse IP, par exemple, d'adresse IP fixe à adresse IP dynamique, le client doit communiquer avec le centre de services du fournisseur.

- Si aucun profil de bande passante n'est disponible pour un site donné, il ne sera pas possible de soumettre la réquisition.
- Pour une demande de nouveau service pour un lien vers un équipement sans adresse civique (uniquement des coordonnées géographiques), veuillez inscrire « 0 » dans le champ « No civique » et inscrire l'emplacement géographique en degrés décimaux dans le champ « Commentaires » sous le format « **latitude, longitude** ».
 - Exemple : 46.797752, -71.263946
- Pour que la facturation prenne fin à la date demandée, le MCN doit recevoir et transmettre la réquisition au minimum cinq (5) jours ouvrables avant la date demandée du retrait de service.

4.2 Mise en service

Le fournisseur entrera en contact avec le client pour planifier la mise en service et confirmera par courriel au client, la date et heure du rendez-vous.

À partir de la transmission de la réquisition au MCN, la mise en service de type « **Standard** » doit se faire selon les délais prévus au catalogue de services.

- Une fois la mise en service complétée, le fournisseur doit fournir par courriel au MCN et au client, dans un délai maximal de 24 heures ou le jour ouvrable suivant, un rapport des débits moyens obtenus sur une période de dix (10) minutes à l'aide de ses appareils de mesure (entre le site client et ses installations). Ce courriel constitue la confirmation que la commande est complétée.

À partir de la transmission de la réquisition au MCN, la mise en service de type « **Amélioré** » doit se faire selon les délais prévus au catalogue de services.

- Une fois la mise en service complétée, le fournisseur s'assure que la composante de relève LTE est pleinement opérationnelle. À cet effet, il effectue un test de bascule après avoir complété le test de performance (rapport des débits moyens) ci-haut mentionné. Le fournisseur transmet, dans un même courriel, le rapport des débits moyens obtenus et la confirmation du test de bascule. Ce courriel constitue la confirmation que la commande est complétée.

Le MCN facture les services rendus au client en fonction de la date de mise en service.

Le MCN se réserve le droit de refuser une installation dans un délai de quatre (4) jours, et ce, sans frais si les tests démontrent que les résultats obtenus sont inférieurs aux minimums énoncés. Le client qui désire appliquer cette clause doit annuler sa réquisition, dans le délai maximal de quatre jours.

Nonobstant ce qui est mentionné ci-haut, le MCN se réserve le droit d'accepter une installation ne répondant pas aux critères de performance, avec l'accord du client, si aucun autre fournisseur n'est en mesure d'offrir un service à l'adresse demandée.

Le MCN est conscient que les services sont de type affaires, et que les performances peuvent varier selon des contraintes géographiques et d'achalandage. Cependant, ceux-ci doivent obtenir des performances au moins égales à 80 % des débits (en téléchargement et en téléversement) annoncés par le fournisseur dans chaque catégorie. Le service amélioré doit répondre aux exigences de latence, pertes de paquets et gigue

des services Internet de haute qualité tels que définis par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)³.

En tout temps, le MCN se réserve le droit, sur avis écrit au fournisseur, et ce, sans frais additionnels, de retirer un service si ce service ne répond pas aux exigences de débit énoncées ci-haut, que celui-ci démontre une fiabilité défailante ou que le service ne répond pas aux exigences de la catégorie.

³ <https://crtc.gc.ca/fra/archive/2019/2019-42.htm>

5 CENTRES DE SERVICES DES FOURNISSEURS

5.1 Coordonnées des centres de services des fournisseurs

Voici les coordonnées des centres de services des fournisseurs SALI :

- **Bell**

Contacts	Coordonnées
Centre de services du fournisseur	1-800-361-4834

- **Eeyou**

Contacts	Coordonnées
Centre de services du fournisseur	noc@eeyou.ca (581) 703-7545

- **Fibrenoire**

Contacts	Coordonnées
Centre de services du fournisseur	<u>Support administratif</u> (438) 387-2990 poste 1 Sans-frais :1(866) 387-1295 poste 1 ext-itq-sali@fibrenoire.ca <u>Support technique :</u> (438) 387-2990 poste 2 Sans-frais : 1(866) 387-1295 poste 2 support-itq@fibrenoire.ca

- **Telus**

Contacts	Coordonnées
Centre de services du fournisseur	RGT_CdS@telus.com 1-855-880-9583

Pour le service standard, le centre de services doit répondre minimalement aux appels entre 8 h et 17 h, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés.

Pour le service amélioré, le centre de services doit offrir un service continu et sans interruption, toute l'année, 24 heures par jour, sept (7) jours sur sept (7) et 365 jours par année.

5.2 Demande de services non facturables

Le centre de services du fournisseur traite les types de demandes suivantes provenant de la clientèle :

- Demandes d'information

Le centre de services du fournisseur doit traiter les demandes d'information concernant les «SALI». Les questions posées peuvent être de nature générale, fonctionnelle ou technique. Voici quelques exemples de demandes :

- type de routeur/modem;
- informations générales sur le service offert;
- débits attendus.

- Demandes d'assistance

Le centre de services du fournisseur traite les demandes d'assistance pour soutenir la clientèle sur les modes et les procédures d'établissement de session et sur des requis de configuration pour accéder aux « SALI ». Voici quelques exemples de demandes d'assistance :

- fournir les adresses IP du service (fixe ou dynamique);
- fournir les paramètres de négociation du port de branchement de ses équipements;
- effectuer des mesures de débits ponctuelles sur le service.

- Demandes de service

Le centre de services du fournisseur traite les demandes de service qui comprennent notamment, mais non limitativement, les types suivants :

- modification des paramètres du service;
- changement d'adresse IP fixe à adresse IP dynamique.

- Demande d'investigation du MCN en lien avec une plainte d'un client

La clientèle doit soumettre sa plainte à la boîte commentaires-plaintes@mcn.gouv.qc.ca. Par la suite le MCN peut formuler, en lien avec cette plainte, une demande d'investigation au centre de services du fournisseur. Le centre de services du fournisseur doit fournir une réponse écrite dans un délai de 5 jours ouvrables au MCN qui transmettra l'information au client.

5.3 Gestion des incidents : activités clients

Niveaux de sévérité des incidents :

Les incidents sont catégorisés selon deux (2) niveaux de sévérité : majeure et significative. Le tableau suivant fournit, de façon non limitative, une description de ces niveaux de sévérité.

Sévérité	Description
Majeure	<ul style="list-style-type: none">• Panne affectant cinq (5) services ou plus;• Perte de tout composant qui dégrade en totalité ou en partie cinq (5) services ou plus.
Significative	<ul style="list-style-type: none">• Panne affectant moins de cinq (5) services;• Affecte le fonctionnement, mais une solution de contournement est disponible pour le client;• Problèmes intermittents;

Sévérité	Description
	<ul style="list-style-type: none"> Dégradation des services pour un utilisateur ou un groupe d'utilisateurs.

Pour un incident donné, le MCN et le client peuvent demander un changement de sévérité si le niveau déterminé par le centre de services du fournisseur ne correspond pas à l'évaluation du MCN ou de son client. Dans un tel cas, le centre de services du fournisseur devra prendre en charge celui-ci conformément au niveau de sévérité déterminée par le MCN ou le client.

Délais de réparation :

Le délai de réparation est le temps qui s'écoule entre la réception d'un appel ou d'une alarme détectée par télésurveillance et la fermeture de ce billet à la suite du rétablissement du service et suivant la confirmation du client que le problème est résolu à sa satisfaction. Peu importe le niveau de sévérité de l'incident, la réparation se fait pendant les heures normales de bureau pour le service standard, soit entre 8 h et 17 h du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés. Dans le cas du service amélioré, la réparation se fait le même jour, tous les jours, à la convenance du client.

Le tableau suivant présente les délais de réparation pour la gestion des incidents par niveau de service, qu'ils soient détectés par télésurveillance ou rapportés par le client.

Service	Délai de réparation
Standard	Le jour ouvrable suivant
Amélioré	Le même jour l'appel de service est fait avant 15 h.

Ouverture de billets :

Le centre de services du fournisseur doit ouvrir et enregistrer tous les billets reliés aux incidents et demandes.

Pour ce faire, le fournisseur doit :

- Procéder au diagnostic afin d'identifier la source de l'alarme ou de l'incident;
- Tenir compte, le cas échéant, des informations transmises par le MCN ou ses fournisseurs;
- Mettre en oeuvre les efforts nécessaires afin de respecter les délais de réparation exigés. Il doit à cet effet coordonner ses efforts avec les intervenants du client ou du MCN;
- Fermer le billet après confirmation du client de la résolution de l'incident.

Un billet doit être créé dans l'outil de billetterie du centre de services du fournisseur à la suite :

- D'un appel téléphonique;
- D'une alarme provenant de sa propre télésurveillance.

Pour un incident, le billet doit identifier la sévérité et pour les demandes, le billet doit identifier la nature de la demande et une priorité du traitement.

Suspension d'un billet :

Le fournisseur doit obtenir l'accord du client avant de procéder à la suspension d'un billet. Cependant, le fournisseur peut procéder à la suspension d'un billet à la suite d'une première tentative de joindre le client en laissant un message d'avis dans la boîte vocale de ce dernier ou en lui faisant parvenir un message d'avis par courriel. Toutefois, le fournisseur demeure responsable de procéder à la relance du client périodiquement, au minimum toutes les quatre (4) heures.

Fermeture d'un billet :

Le fournisseur doit obtenir la confirmation du client du rétablissement du service ou du traitement de sa demande avant de procéder à la fermeture d'un billet.

6 FACTURATION

Le MCN émet les factures aux clients vers le 15 de chaque mois. Le 15 septembre, le client reçoit sa facture pour la période du 1^{er} au 31 août. Le MCN facture au prorata. La méthode de calcul pour les frais récurrents est : $(\text{Mensualité} / \text{nombre de jours du mois}) * \text{nombre de jours d'utilisation} = \text{montant} (\$)$.

Le MCN offre à sa clientèle la possibilité de consulter et/ou d'extraire ses données de facturation sur son Portail des applications transactionnelles Web (Portail ATW) par le biais de l'application de diffusion de données de facturation (DDFI).

Le client est responsable d'effectuer la vérification des montants inscrits sur ses factures et ses inventaires transmis mensuellement par le MCN avec les inventaires réels dont il dispose, en tenant compte des travaux réalisés.

7 SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

Relativement aux services déployés, le MCN veille au respect des exigences relatives à la sécurité de l'information des services SALI.

Les activités sont regroupées selon trois volets de sécurité : la coordination, la gestion des incidents et la gestion des vulnérabilités.

La gestion des incidents de sécurité consiste à définir les actions appropriées devant être menées lorsque survient un incident de sécurité de l'information afin de rétablir la situation et prévenir une nouvelle occurrence.

La gestion des vulnérabilités techniques vise à identifier et remédier aux vulnérabilités détectées dans l'infrastructure des services SALI.

8 NIVEAUX DE SERVICE

L'installation du service doit se faire en respectant les niveaux de service suivants :

Type de service	Délai de réparation	Soutien du Centre de services des fournisseurs	Délai pour obtenir la mise en service
Standard	Le jour ouvrable suivant	Entre 8 h et 17 h du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés	8 jours ouvrables
Amélioré	Le même jour pour les appels de service passés avant 15 h	24 heures par jour, sept jours sur sept, 365 jours par année	6 jours ouvrables

ANNEXE 1 – FORMULAIRE DE SERVICE (SFE)*

RGT - Service d'accès local à internet (SALI)

Les champs de saisie sur fond jaune et/ou marqués d'un * sont obligatoires.

Information générale	
Client *	Sélectionner
Subdivision *	Aucune subdivision
Numéro de réquisition client *	Requis pour le *
Demandeur Céline Lachance celine.lachance@itq.gouv.qc.ca 418 643-1500 poste 2609	
Création d'une nouvelle réquisition à partir d'une réquisition existante	
Description de la demande	
Contact technique <input type="checkbox"/> Même que demandeur	
Nom *	Prénom *
Téléphone * Poste	Courriel *
Cellulaire	
Contact sur place <input type="checkbox"/> Même que demandeur	
Nom *	Prénom *
Téléphone * Poste	Courriel *
Cellulaire	
Adresse des travaux	
No civique *	Rue, avenue, (spécifiez) *
	Local et étage
Code postal *	Municipalité * Sélectionner
Rechercher	
Détail	
Type de demande *	<input type="radio"/> Ajout <input type="radio"/> Modification <input type="radio"/> Retrait
Commentaires	
Pièce(s) jointe(s)	
Information à l'usage interne du client	
Copie pour information	
Renseignements et modalités	
Toute personne qui utilise les services de l'ITQ doit prendre les mesures appropriées pour respecter les dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.	

- Une nouvelle version de ce formulaire est actuellement en développement.

ANNEXE 2 – QUESTIONS ET RÉPONSES : ADRESSES IP ET MODEM

Adresse/Modem	Équipement	Questions/Réponses
Fibrenoire		
Adresse IP dynamique	Équipement client en DHCP	<ul style="list-style-type: none"> • Le client reçoit l'adresse publique sans NAT? Routeur du client qui va faire le NAT, pas le modem. <ul style="list-style-type: none"> ○ Fréquence du renouvellement de bail? Très variable, elle dépend du nombre de modem dans le secteur. Un secteur avec peu de modem pourrait avoir un bail IP de plus d'un an sur la même adresse. Selon la disponibilité et le besoin sur le réseau. • Le client reçoit une adresse IP privée avec NAT (ex :192.168.1.0/24)? L'adresse privée n'est pas « NATter », ça prend un équipement client derrière la passerelle Videotron qui offre l'adresse IP statique. Ça prend une IP statique au SGA, soit via routeur Zyxel ou autre (Huawei/Aruba). <ul style="list-style-type: none"> ○ Quelle est la dimension du segment privé? Selon le nombre pris avec nous. Dans le cas du MCN c'est 1, mais pour les bloc IP statiques (si disponible), possibilité d'aller jusqu'à 16. C'est un bloc public. Normalement les routeurs pour ce type d'accès peuvent supporter une classe « C » privée. Soit un bloc de 256 adresses, dont 253 machines qui peuvent être utilisées (IP PRIVÉES « NATter ». Le Aruba 9004 de grade affaires peut supporter plusieurs sous-réseaux, segmentés par VLAN.
	Équipement client en PPPoE	<p>Pas utilisé chez Videotron.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le client reçoit l'adresse publique sans NAT? Non applicable • Fréquence du renouvellement de bail? Non applicable
Adresse IP statique	<p>Voici un peu plus de détails sur nos IP statiques, notre équipement est utilisé comme une passerelle.</p> <p>L'adressage IP statique doit passer via un routeur (passerelle) chez nous, puisque mettre en place des « access list » au CMTS (VLAN du réseau VL), il y aurait trop de manipulation et des erreurs. Donc la solution retenue est de mettre une adresse via une passerelle qui permet de débloquent le port 80, permet de gérer les accès IP statiques et les routes associés dans le « back-end ».</p>	
	Équipement client configuré en IP fixe publique	<p>Oui, adresse fixe, selon la quantité désirée. Différent pour les liens LTE, dont le service standard est déjà NAT.</p>
	Équipement client en DHCP	<ul style="list-style-type: none"> • Le client reçoit l'adresse publique sans NAT? Voir en haut, même réponse. • Le client reçoit une adresse IP privée avec NAT (ex :192.168.1.0/24)? Pas de NAT, outre via les passerelles routeur Zyxel ou Aruba qui va NAT, l'adresse privée avec l'équipement client (routeur). <ul style="list-style-type: none"> ○ Quelle est la dimension du segment privé? LAN ou WAN? (Idem qu'en haut)

Adresse/Modem	Équipement	Questions/Réponses
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Possibilité de faire du PAT pour rediriger des ports publics vers l'interne? Tout ce qui a trait au NAT/PAT ou PORT FOWARDING est lié au routage interne et gestion interne des routeurs clients. Ils doivent l'autoriser dans leur équipement et faire la configuration. Outre que dans Aruba ou le Huawei, nous ne touchons pas à cela pour le client à moins d'un service géré. Le MCN n'a pas de service géré outre pour la portion redondance sur les liens de services améliorés.
	Équipement client en PPPoE	<ul style="list-style-type: none"> ● Le client reçoit l'adresse publique sans NAT? Pas de PPPoE chez Videotron.
Accès au modem		<ul style="list-style-type: none"> ● Est-ce que le nom d'utilisateur et le mot de passe par défaut (admin, admin) vont être changés ? Le modem n'est pas adressable via des mots de passe. C'est une brique, donc inaccessible. ● Est-ce que le nom d'utilisateur et le mot de passe vont être transmis au clients? Non applicable
Bell		
Adresse IP dynamique	Équipement client en DHCP	<p>Modem Bell</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Le client reçoit l'adresse publique sans NAT? Le Modem Bell reçoit une adresse IP publique par le DHCP sans NAT côté WAN. <ul style="list-style-type: none"> ○ Fréquence du renouvellement de bail? Variable ● Le client reçoit une adresse IP privée avec NAT (ex :192.168.1.0/24)? Le Modem Bell donne une adresse IP privée DHCP (192.168.2.0/24) côté LAN et NAT l'adresse IP vers l'Internet(WAN) . <ul style="list-style-type: none"> ○ Quelle est la dimension du segment privé? 255 adresses (255.255.255.0 , /24)
	Équipement client en PPPoE	<p>Modem Bell en bridge mode</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Le client reçoit l'adresse publique sans NAT? Le client reçoit une adresse IP publique par le DHCP sans NAT côté WAN. <ul style="list-style-type: none"> ○ Fréquence du renouvellement de bail? Variable
Adresse IP statique	Équipement client configuré en IP fixe publique	<p>Le modem de Bell se fait attribuer une adresse IP publique fixe par Bell sans NAT côté WAN.</p>
	Équipement client en DHCP	<p>Modem Bell</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Le client reçoit l'adresse publique sans NAT? Le client se fait attribuer une adresse IP public DHCP par Bell sans NAT côté WAN. ● Le client reçoit une adresse IP privée avec NAT (ex :192.168.1.0/24)? Le Modem Bell donne une adresse IP privée DHCP (192.168.2.0/24) côté LAN et NAT l'adresse IP vers l'Internet(WAN) . <ul style="list-style-type: none"> ○ Quelle est la dimension du segment privé? 255 adresses (255.255.255.0 , /24) ○ Possibilité de faire du PAT pour rediriger des ports publics vers l'interne? Oui

Adresse/Modem	Équipement	Questions/Réponses
	Équipement client en PPPoE	<p>Modem Bell en bridge mode</p> <ul style="list-style-type: none"> Le client reçoit l'adresse publique sans NAT? Le client se fait attribuer une adresse IP publique fixe par Bell sans NAT côté WAN.
Accès au modem		<ul style="list-style-type: none"> Est-ce que le nom d'utilisateur et le mot de passe par défaut (admin, admin) vont être changés ? Oui Est-ce que le nom d'utilisateur et le mot de passe vont être transmis aux clients? Oui
Eeyou		
Adresse IP dynamique	Équipement client en DHCP	<ul style="list-style-type: none"> Le client reçoit l'adresse publique sans NAT? <ul style="list-style-type: none"> Fréquence du renouvellement de bail? Le client reçoit une adresse IP privée avec NAT (ex :192.168.1.0/24)? <ul style="list-style-type: none"> Quelle est la dimension du segment privé? <p>Notre modèle de connexion actuel prévoit des IP statiques a tous les clients avec circuits dédiés. Cependant, si pour vos services il y aurait une préférence à ce que les adresses IP soient livrées en DHCP, c'est quelque chose qu'on pourrait faire.</p>
	Équipement client en PPPoE	<ul style="list-style-type: none"> Le client reçoit l'adresse publique sans NAT? <ul style="list-style-type: none"> Fréquence du renouvellement de bail? <p>Notre modèle de connexion actuel prévoit des IP statiques a tous les clients avec circuits dédiés. Cependant, si pour vos services il y aurait une préférence à ce que les adresses IP soient livrées en DHCP, c'est quelque chose qu'on pourrait faire.</p>
Adresse IP statique	Équipement client configuré en IP fixe publique	<ul style="list-style-type: none"> Équipement client configuré en IP fixe publique? Oui : Le modèle prévoit un segment IP Fixe public sur réseau /29, comprenant une passerelle dédiée, et 5 adresse IP utilisables par le client.
	Équipement client en DHCP	<p>Ne s'applique pas présentement comme pour la question des adresses IP dynamiques. Si c'est une option souhaitée, on peut discuter du modèle avec vous.</p> <ul style="list-style-type: none"> Le client reçoit l'adresse publique sans NAT? Le client reçoit une adresse IP privée avec NAT (ex :192.168.1.0/24)? <ul style="list-style-type: none"> Quelle est la dimension du segment privé? Possibilité de faire du PAT pour rediriger des ports publics vers l'interne?
	Équipement client en PPPoE	<p>Ne s'applique pas : le service internet est livré sur port Ethernet</p> <ul style="list-style-type: none"> Le client reçoit l'adresse publique sans NAT?
Accès au modem		<ul style="list-style-type: none"> Est-ce que le nom d'utilisateur et le mot de passe par défaut (admin, admin) vont être changés ? : Oui. Les mots de passe par défaut sont changés dans le commutateur de démarcation de services. Depuis celui-ci est géré en temps réel par une plateforme centrale.
Telus		
Adresse IP dynamique	Équipement client en DHCP	<ul style="list-style-type: none"> Le client reçoit l'adresse publique sans NAT? Pas de notion de NAT dans la nature des services SALI.

Adresse/Modem	Équipement	Questions/Réponses
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Fréquence du renouvellement de bail? Pas de notion de NAT dans la nature des services SALI.
	Équipement client en PPPoE	<ul style="list-style-type: none"> ● Le client reçoit l'adresse publique sans NAT? Sans objet <ul style="list-style-type: none"> ○ Fréquence du renouvellement de bail? Sans objet
Adresse IP statique	Équipement client configuré en IP fixe publique	<ul style="list-style-type: none"> ● Équipement client configuré en IP fixe publique? Il est effectivement possible pour le client de configurer ses propres équipements avec l'adresse IP fixe publique.
	Équipement client en DHCP	<p>Le DHCP est utilisé sur les services avec IP dynamique et non avec une IP statique.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Le client reçoit l'adresse publique sans NAT? Pas de notion de NAT dans la nature des services SALI. ● Le client reçoit une adresse IP privée avec NAT (ex :192.168.1.0/24)? Pas de notion de NAT dans la nature des services SALI. <ul style="list-style-type: none"> ○ Quelle est la dimension du segment privé? Sans objet (est exclus de la nature des services SALI) ○ Possibilité de faire du PAT pour rediriger des ports publics vers l'interne? Sans objet (est exclus de la nature des services SALI)
	Équipement client en PPPoE	<ul style="list-style-type: none"> ● Le client reçoit l'adresse publique sans NAT? Pas de PPPoE dans les services SALI livrés par TELUS
Accès au modem		<ul style="list-style-type: none"> ● Est-ce que le nom d'utilisateur et le mot de passe par défaut (admin, admin) vont être changés ? Les nom d'utilisateur/mot de passe sont inscrits sur le modem et restent actifs, dans les scénarios où on installe un modem. ● Est-ce que le nom d'utilisateur et le mot de passe vont être transmis au clients? Non. Ils sont inscrits sur le modem, dans les scénarios où on installe un modem.

**Ministère
de la Cybersécurité
et du Numérique**

Québec 