

**1 DIRECTIVE**

- 1.01 Toutes les pannes de matériel, de systèmes et d'applications standards doivent être signalées à l'organisation de prestation de services de TI à des fins de diagnostic et de résolution.
- 1.02 Toutes les pannes de matériel, de systèmes et d'applications standards doivent être consignées aux fins du suivi des problèmes.
- 1.03 Il faut vérifier auprès de l'organisation de prestation de services de TI, dans le cas de toutes les pannes de matériel, si la garantie couvre la panne avant de commander des réparations ou des pièces de remplacement.
- 1.04 Il faut prendre en considération au moment de l'achat, dans le cas de tous les systèmes et applications standards loués ou achetés, les coûts supplémentaires, le soutien technique assuré par le fournisseur et la formation offerte aux utilisateurs.
- 1.05 Il faut vérifier, dans le cas de tous les problèmes et pannes de systèmes et d'applications standards nécessitant un soutien technique du fournisseur, les services du fournisseur accessibles ou les contrats de soutien technique achetés.
- 1.06 Tous les problèmes ou pannes d'applications personnalisées doivent être signalés l'organisation de prestation de services de TI aux fins de la détermination des problèmes et des réparations.

**2 OBJET**

- 2.01 La présente directive vise à ce
- a) que tous les problèmes et pannes de matériel, de systèmes et d'applications standards soient gérés par du personnel technique qualifié, lequel est le mieux outillé pour les résoudre le plus rapidement et efficacement que possible;
  - b) que les frais de réparation ou de remplacement du matériel soient limités au minimum tout en tenant compte de l'urgence de la réparation;
  - c) qu'aucune dépense inutile ne soit effectuée ou qu'aucun effort interne inutile ne soit déployé par rapport à des problèmes ou des pannes de logiciel qui pourraient facilement être gérés dans le cadre de contrats de soutien technique achetés.

**3 PORTÉE**

- 3.01 La présente directive s'applique à tous les employés.

#### **4 RESPONSABILITÉ**

- 4.01 L'organisation de prestation de services de TI a la responsabilité de gérer tous les problèmes et pannes de matériel des systèmes hôtes et serveurs et de signaler tous les problèmes et pannes des systèmes hôtes et serveurs et des applications de traitement par lots.
- 4.02 L'organisation de prestation de services de TI a la responsabilité de gérer tous les problèmes et pannes des systèmes hôtes et serveurs et des applications.
- 4.03 L'organisation de prestation de services de TI a la responsabilité de gérer tous les problèmes et pannes des applications personnalisées.
- 4.04 Chaque utilisateur a la responsabilité de signaler tous les problèmes et pannes des applications et toutes les pannes de matériel et de systèmes des ordinateurs personnels.

#### **5 DÉFINITIONS**

Aucune

#### **6 DIRECTIVE CONNEXE**

BCI TI 2.02 – Acquisition des systèmes