

Offre de service de soutien à l'utilisation du logiciel



A. Types de service

1. Soutien aux pilotes de l'application

Ex : les pilotes de l'établissement contactent le CESS pour des questions relatives aux fonctions régulières du eSMAF – ex : comment imprimer/exporter la liste détaillée des usagers.

2. Soutien technologique de deuxième ligne

Ex : un technicien informatique de l'établissement contacte notre technicien pour du support technologique.

B. Coûts :

Abonnement annuel : \$500 (taxes en sus) par établissement pour la période du 13 janvier au 30 juin 2012.

Les frais de soutien pour un établissement qui n'est pas abonné sont fixés à 95\$ / h (taxes en sus) pour un minimum de 3h.

C. Description des services

Réception et analyse des besoins

Les pilotes ou le technicien informatique des établissements peuvent contacter le CESS par téléphone ou courriel afin de faire une demande de service. Le service est disponible durant les jours ouvrés, du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30. Le délai de réponse pour la réception et l'analyse d'une nouvelle demande est de 1 jour ouvrable.

Réponses appropriées par des personnes ressources compétentes

Plusieurs questions pourront être répondues directement au moment même de leur réception. Si toutefois la demande exige une ressource plus spécialisée, le délai pour une prise en charge de celle-ci sera de 2 jours ouvrables.

Outils de communication et de soutien

Différents outils sont utilisés pour faciliter le support :

- Le courriel (soutien@expertise-sante.com) est l'outil privilégié pour rapporter un problème.
- Le partage d'écran d'ordinateur permet rapidement de démontrer un problème et d'enseigner un processus. Le système utilisé actuellement par le CESS est BYS de Facilis. Ce système est sécurisé et la majorité des CSSS peuvent y accéder à l'intérieur des paramètres usuels de connexion internet du RTSS.

Exclusion

Les services de support sur place sont exclus de cette entente.

D. Abonnement au service

L'abonnement à ce service se fait par une inscription en ligne via notre site internet

Voici le lien pour s'inscrire : <http://www.expertise-sante.com/rsipa-esmafII.htm>