

Directive sur la cybersécurité : TI 12.03	Publié : 04/2019
Chapitre : Formation et soutien	Dernière révision : 01/2024
Objet : Soutien au client	

1 DIRECTIVE

1.01 Toutes les interfaces des applications de TI du GNB auxquelles les clients ont accès doivent être soutenues par des plans de formation et du matériel, des guides d'utilisateur et des références appropriés, ainsi que les coordonnées pour obtenir de l'aide supplémentaire.

1.02 Toutes les références aux bureaux de services de TI doivent inclure de l'information concernant les heures de service et le temps de traitement attendu pour les demandes d'aide.

2 OBJET

2.01 La présente directive a pour objet de faire en sorte que les clients reçoivent du soutien de TI adéquat lorsqu'ils ont besoin d'une application ou d'une interface fournie pour mener leurs activités avec le GNB ou lorsqu'ils se servent des services du GNB.

3 PORTÉE

3.01 La présente directive s'applique à toutes les applications et les interfaces de la TI fournies par le GNB et utilisées par les clients.

4 RESPONSABILITÉ

4.01 Les responsables opérationnels doivent :

- cerner la formation et le soutien nécessaires pour l'activité des clients;
- fournir de la formation aux clients;
- élaborer et planifier de la formation ministérielle/organisationnelle pour les instances respectives du service ou de l'application;
- s'assurer que la formation comprend le processus opérationnel et les détails techniques et de soutien.

4.02 Le soutien de la TI doit :

- fournir du soutien technique à tous les utilisateurs finaux pour tous les services de la TI.

5 DÉFINITIONS

Aucune

6 DIRECTIVES CONNEXES

BCI TI 1.03 – Planification de la mise en œuvre

BCI TI 3.02 – Développement et mise en œuvre d'applications

Directive sur la cybersécurité : TI 12.03 Chapitre : Formation et soutien Objet : Soutien au client	Publié : 04/2019 Dernière révision : 01/2024
---	---

BCI TI 6.07 – Site Web ministériel
BCI TI 6.08 – Intranet du GNB