

DÉFINITION DES CATÉGORIES DE SOUTIEN

Les services de soutien peuvent se diviser en trois catégories. Les effectifs seront concentrés à la solution des problèmes qui touchent le réseau ministériel. Moins d'emphase sera mise sur l'entretien des produits non conformes aux standard de la technologie.

1) Sans soutien

- Vous achetez et installez des ordinateurs autonomes.
- Aucun effort de connexion à une réseau local.

2) Soutien partiel

- Vous achetez l'équipement et MSS assure l'installation sur demande.
- Le service de dépannage sera limité selon la compétence et la disponibilité des ressources.

3) Soutien total

- MSS achète et installe l'équipement.
- MSS **fournira** des services de dépannage au meilleur de ses connaissances, de la compétence et de la disponibilité des ressources.
- MSS communiquera avec les fabricants pour obtenir un soutien technique complémentaire.
- MSS a effectué des tests dans le Ministère qui ont prouvé la fiabilité de la technologie choisie lors d'un usage quotidien normal.