Centre de services (à la clientèle réseau et MSSS) Soutien des actifs informationnels d'intérêt commun (AIIC)

Description du service

Offert à l'ensemble du personnel du réseau et ministériel, le service de soutien des actifs informationnels d'intérêt commun (AIIC) est là pour répondre à vos questions ainsi que vous aider dans l'utilisation du plus d'une trentaine de systèmes informatiques. Qu'il s'agisse de difficultés en lien avec les accès au système, de questions sur différents éléments dans l'application ou pour rapporter un outil non disponible ou en incident, sachez que vous pouvez compter sur le soutien immédiat et la courtoisie du personnel du Centre de services pour répondre à votre demande.

Le ministère de la Santé et des Services sociaux dispose d'un Centre de services afin d'offrir le soutien nécessaire aux utilisateurs des AIIC mis en place dans le réseau de la Santé et de Service sociaux pour la réalisation de leurs activités courantes.

Le Centre de services est disponible pour la prise en charge des demandes de services et incidents liés aux AIIC, ainsi que pour répondre aux questions afférentes à ces systèmes.

Ce que le service comprend

- Assistance aux utilisateurs par téléphone;
- Soutien de premier et de deuxième niveau
- Acheminement au troisième niveau pour les billets nécessitant davantage d'expertise;
- Redirection des utilisateurs vers d'autres prestataires de services le cas échéant;

Niveaux de service

Catégorie	Description	Niveau de service cible
Délai	Répondre aux appels des utilisateurs	180 secondes et moins dans 80 % des cas ^{a,b}
	Résolution des incidents selon la criticité et les accords de niveau de service mis en place pour chacun des actifs	80 % des incidents résolus selon les délais impartis ^{a,b}
Performance	Répondre aux questions ou porter assistance au bon fonctionnement du jeton de téléaccès au premier contact	70 % des incidents résolus ^{a,b}

Conditions d'atteinte des niveaux de service cibles

a. Traiter les demandes selon l'horaire pour chacun des actifs. Merci de noter qu'en dehors des heures d'ouverture, des ressources sont disponibles pour répondre aux urgences.

b. Les niveaux de service sont définis comme cibles, car ils peuvent faire l'objet d'ajustements. Une liste détaillée peut être fournie sur demande en cas de besoin.

Modalités de partenariat

Rôles et responsabilités

Le Centre de services de la DGTI MSSS s'assure de :

- Prendre en charge, par l'entremise de son service d'assistance de premier niveau, toute demande téléphonique suivant sa réception.
- Fournir un numéro de confirmation de la prise en charge du problème.
- Traiter les services d'assistance de deuxième niveau.

De son côté, le client doit :

- Fournir l'information requise pour identifier l'utilisateur.
- Collaborer avec le personnel de l'assistance dans la démarche de résolution de problème.

Soutien à l'utilisation

Centre de services de la DGTI-MSSS

[Espace Client](#)

[00 centre de services msss@ssss.gouv.qc.ca](mailto:00_centre_de_services_msss@ssss.gouv.qc.ca)

Tél. région de Québec : 418 683-AIDE (2433)

Tél. sans frais : **1 877 826-AIDE (2433) – option 1 suivi du 2**

Renseignements supplémentaires : site [TI MSSS](#)

Heures d'ouverture :

Le tableau ci-dessous vous permet de connaître l'horaire pour chacun des actifs selon les modalités spécifiques à chacun d'entre eux.

Merci de noter qu'en dehors des heures d'ouverture, des ressources sont disponibles pour procéder à l'ouverture d'une demande et répondre aux urgences liées aux infrastructures informatiques (notamment les réseaux et serveurs).

Applications	Horaire
Actifs+ Réseau	8 h 30 à 12 h et 13 h à 16 h 30 Lundi au vendredi
Centralab	
Dot+	
DSIE	
ENA-FCP	
Fichier vaccination	
Gestlab	
I-CLSC/ SIC-SRD	
iSAT	
LPRG	
Mouvement de personnel	
Outils internes	
PRASAT	
Réassure plus	
RSIPA	
SAFIR/Conseil numérique	
SAS	
SGAS	
SIED	
SIGDU	
SI-GMI	
SIGPAQS	
SIIATH - GS	
SIIATH - ST	
SIMA	
SIMASS	
SIPAD	
SIRTF	
SISSS	
SOMNET	
Systemes ministériels	
TSP	
Module de garde	8 h 30 à 16 h 30 Lundi au vendredi
RRSS	
SIGCT	
Téléphonie 811	
Valise de garde	
ADOQI	8 h à 12 h et 13h à 16 h Lundi au vendredi
PIJ	
GAP-Guichet d'accès à la première ligne	8 h à 21 h Lundi au vendredi 8 h à 16 h 30 Samedi, dimanche et jours fériés
I-CLSC/SIC-SRD	Service technique d'urgence (non-disponibilité de l'application) 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 après les heures normales de service
Module de garde	
RRSS	
RSIPA	
SIIATH – GS	
SIIATH – ST	
SIMASS	
SIPAD	
SIGCT	
Téléphonie 811	
Valise de garde	