

Centre d'assistance SAGIR

DESCRIPTION DU SERVICE

Le CSPQ vous offre la prise en charge de votre Centre d'assistance SAGIR afin de fournir le soutien nécessaire aux utilisateurs des Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR) en permettant l'intégration des fonctionnalités RF-RM-RH-Sécurité.

Ce que le service comprend

- **Assistance de premier niveau**

- Soutien aux utilisateurs des Libre-service LSCD, LSA et LSH (employés et gestionnaires)
- Soutien aux usagers ayant des responsabilités spécialisées en RF, RM et RH
- Sécurité (accès à SAGIR et mot de passe)
- Suivi de la formation SAGIR
- Réacheminement des communiqués SAGIR à des groupes d'utilisateurs spécifiques

- **Intégration des fonctionnalités RF-RM-RH-Sécurité**

- Paramétrage et pilotage des modules RF et RM avec intégration des fonctionnalités RF, RM et RH
- Sécurité et pilotage lors de l'arrivée d'un nouvel employé
- Sécurité et pilotage lors du départ d'un employé

Conditions requises (préalables)

- Implantation de la solution SAGIR
 - Adhésion aux services des opérations financières et contractuelles SAGIR
-

NIVEAUX DE SERVICE

Disponibilité du service

Le soutien technique est assuré conformément au positionnement de SAGIR et aux procédures du client. Le soutien aux utilisateurs est assuré du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, à l'exception du mardi après-midi (le service débute à partir de 14 h).

Délai d'obtention du service

Selon la démarche préconisée, certaines étapes doivent être réalisées préalablement à l'intégration afin de permettre un transfert harmonieux des opérations. Parmi ces étapes, on compte la revue diligente, un ou des atelier(s) de transition et une rencontre avec le personnel visé. La période de préparation en vue du transfert des activités peut s'avérer plus ou moins longue selon l'envergure des opérations à intégrer.

Délai de traitement ou de livraison

Le CSPQ s'assure de prendre en charge, par l'entremise de son service d'assistance de premier niveau, toute demande téléphonique dans un délai de 15 minutes suivant sa réception. De plus, toute demande d'assistance signifiée par l'entremise de l'Outil Requête, par courrier électronique, par télécopieur ou par boîte vocale sera prise en charge dans un délai n'excédant pas 24 heures. Les demandes urgentes adressées au CSPQ par téléphone sont traitées en priorité.

Délai de facturation du service

L'ensemble des services est facturé mensuellement. La facture est payable dans les 30 jours suivant sa date

d'émission.

Suivi d'après-vente

Un comité d'amélioration continue regroupant l'ensemble des clients de la ligne d'affaires se rencontre à quelques reprises dans l'année pour discuter de la prestation de services, des opportunités d'amélioration et d'optimisation.

Pour des questions spécifiques à la relation d'affaires entre le client et la direction, il faut communiquer avec les responsables sectoriels de la ligne d'affaires.

MODALITÉS DE PARTENARIAT

(Obligations générales et légales)

Le CSPQ s'assure du respect des engagements à l'entente de services partagés dont les principaux sont :

- Accès à l'information et protection de renseignements personnels et confidentiels
- Sécurité de l'information
- Droit de propriété et droits d'auteur
- Conflits d'intérêts
- Règlement des différends
- Vérification
- Sous-traitance
- Etc.

Responsabilités et conditions

Partage des rôles et des responsabilités entre le CSPQ et le MO client.

| Activités | CSPQ | MO Client |
|--|---|---|
| Général | | |
| Responsabilités dans SAGIR | <ul style="list-style-type: none">◦ Responsabilités spécialisées opérationnelles autres que RH dans SAGIR | <ul style="list-style-type: none">◦ Libre-service◦ Responsabilités spécialisées interrogatives◦ Responsabilités spécialisées budgétaires◦ Responsabilités RH |
| Assistance de premier niveau | | |
| Soutien aux utilisateurs : Libre-service LSCD,LSA et LSH (employés et gestionnaires) | <ul style="list-style-type: none">◦ Assurer un support technique de SAGIR conformément aux positionnements ministériels◦ Faire le suivi des requêtes avec les pilotes de la DGGIR | <ul style="list-style-type: none">◦ Assurer le support concernant le contenu, le positionnement, l'application et l'interprétation des directives |
| Soutien aux usagers avec des responsabilités spécialisées en RF, RM et RH | <ul style="list-style-type: none">◦ Assurer un support technique de SAGIR conformément aux positionnements ministériels◦ Traiter les requêtes et, le cas échéant, les faire suivre à l'intervenant concerné◦ Faire le suivi des requêtes avec les pilotes de la DGGIR◦ Effectuer l'assurance-qualité des solutions et des données dans SAGIR avant le retour de la requête au client | <ul style="list-style-type: none">◦ Effectuer une première analyse des dossiers◦ Soumettre une requête au CA◦ Définir les segments comptables, ou toute autre donnée devant être saisie dans SAGIR◦ Assurer le support pour les rapports développés par le MO dans l'environnement informationnel (EI) |

| Activités | CSPQ | MO Client |
|--|--|--|
| Sécurité (accès à SAGIR et mot de passe) | <ul style="list-style-type: none"> ◦ Attribuer les responsabilités conformément aux positionnements ministériels (responsabilités par défaut, autorisées selon le registre d'autorité SAGIR, etc.) ◦ Cloisonner l'utilisateur dès l'attribution de la responsabilité EI ◦ Assister le client dans le processus de réinitialisation de mots de passe et résoudre les problèmes concernant ces derniers | <ul style="list-style-type: none"> ◦ Autoriser la demande d'accès ◦ Valider la présence du nom du groupe de cloisonnement |
| Suivi de la formation SGA | <ul style="list-style-type: none"> ◦ Inscrire les participants en fonction des consignes données par le MO ◦ Inscrire les participants conformément au plan de développement dans le SGA | <ul style="list-style-type: none"> ◦ Réaliser une demande de formation |
| Réacheminement des communiqués SAGIR aux groupes d'utilisateurs spécifiques | <ul style="list-style-type: none"> ◦ Réacheminer les communiqués qui concernent SAGIR, rédigés par la DGGIR ou le MO (aucune modification au contenu) ◦ Répondre aux questions concernant les communiqués SAGIR, rédigés par la DGGIR | <ul style="list-style-type: none"> ◦ Rédiger un communiqué MO concernant SAGIR ◦ Répondre aux questions concernant les communiqués rédigés par le client |
| Intégration des fonctionnalités RF-RM-RH-Sécurité | | |
| Paramétrage et pilotage des modules RF et RM avec intégration des fonctionnalités RF, RM et RH | <ul style="list-style-type: none"> ◦ Soutenir et conseiller sur les meilleures pratiques à l'égard du paramétrage ◦ Compléter le gabarit de création ou de modification des responsabilités (cloisonnement) ◦ Donner les pouvoirs selon les demandes acheminées par les personnes autorisées ◦ Donner les pouvoirs selon le positionnement du MO ◦ Assurer la qualité | <ul style="list-style-type: none"> ◦ Communiquer les pouvoirs d'approbation à attribuer ◦ Préciser la nomenclature requise ◦ Informer le CA des modifications apportées aux données des employés ◦ Répondre aux requêtes du CA concernant le paramétrage demandé ◦ Assurer une relève en tout temps pour les personnes autorisant les demandes de service au CA |
| Sécurité et pilotage lors de l'arrivée d'un nouvel employé | <ul style="list-style-type: none"> ◦ Donner les accès et paramètres conformément aux attentes du client | <ul style="list-style-type: none"> ◦ Enregistrer le dossier personne dans SAGIR (DRH) et s'assurer que l'employé a une adresse courriel fonctionnelle ◦ Signifier l'arrivée d'un employé selon les indications de l'aide-mémoire RH transmis par le CA ◦ Transmettre les demandes d'accès autorisées ◦ Identifier les besoins de paramétrage particuliers |
| Sécurité et pilotage lors du départ d'un employé | <ul style="list-style-type: none"> ◦ Retirer les accès et paramètres conformément aux attentes du client | <ul style="list-style-type: none"> ◦ Aviser le CA du départ d'un employé en indiquant sa date de départ et son jour et mois de naissance, 48 heures avant d'effectuer le départ dans le dossier personne à SAGIR |

TARIFICATION

Le CSPQ facture ses services en opérations financières sur la base de grilles tarifaires et une estimation du volume de transactions annuel attribuable au Client. En fin d'année, le CSPQ ajustera la facturation pour refléter la consommation réelle de l'année courante.

La grille tarifaire ci-dessous présente le tarif unitaire actuellement en vigueur. Une mise à jour est effectuée annuellement s'il y a lieu.

| Services | Tarif unitaire |
|--|----------------|
| Centre d'assistance SAGIR ¹ | 95 \$/employé |

¹La consommation réelle pour le Centre d'assistance SAGIR est établie en fonction du nombre moyen d'employés de la période visée par l'entente.

SOUTIEN À L'UTILISATION

Un accompagnement est offert à la clientèle lors de la prise en charge des activités d'assistance. De plus, des outils de communications sont mis en place pour permettre à la clientèle de mieux communiquer avec les ressources responsables des portefeuilles du ministère ou de l'organisme.

Le Centre d'assistance SAGIR est également à la disposition des clients qui adhèrent à ce service pour répondre au besoin.

POUR OBTENIR CE SERVICE

Les modalités de prestation des services et autres renseignements de nature confidentielle sont précisés dans une entente de services partagés.

POUR INFORMATION SUPPLÉMENTAIRE

Direction générale des services d'opérations administratives

Téléphone : 418 528-0880 poste 3212

Courriel : dgsoa@cspq.gouv.qc.ca

SERVICES CONNEXES

- Opérations financières SAGIR
- Opérations contractuelles SAGIR
- Implantation et utilisation de SAGIR

Dernière mise à jour : 18 mars 2019

INFORMATION GÉNÉRALE

Ligne CSPQ

418 644-CSPQ (2777)

1 855 644-CSPQ (2777)



© [Gouvernement du Québec](http://www.gouv.qc.ca), 2020