

# POLITIQUES, RÈGLES ET PROCÉDURES DE L'ACEI

## Politiques et règles relatives au soutien technique d'urgence 24/7 de l'ACEI pour les registraires Version 1.1

---

**Politique relative au soutien technique 24/7 de l'ACEI pour les registraires :** L'ACEI fournira un soutien technique d'urgence aux registraires en dehors des heures normales des « jours opérationnels de l'ACEI » (JOA) en vertu de règles spéciales qui seront établies par l'ACEI à sa discrétion. Pour décourager l'abus du service et pour couvrir les dépenses découlant de ces abus, l'ACEI exigera des frais pour ce service pour les demandes de service faites par les registraires qui sont de nature « non urgente ». Ces frais seront établis conformément aux Politiques et règles relatives aux frais de l'ACEI.

### 1. Règles relatives au soutien technique 24/7 de l'ACEI pour les registraires – Définitions :

- (a) « Jours opérationnels de l'ACEI » (JOA) signifie toute journée où les bureaux de l'ACEI sont ouverts, tel qu'indiqué dans le calendrier des heures d'ouverture de l'ACEI à <http://ro.cira.ca/calendar&lang=fr>; (modifié le 15-07-2004)
- (b) « Services critiques » signifie les services fournis par l'ACEI sous forme de systèmes informatiques et de processus qui ont un impact direct, substantiel et effectif sur les activités génératrices de revenus des registraires;
- (c) « Urgence » signifie un problème et/ou une demande qui a un impact sur un système ou sur un processus et qui ne peut attendre le jour ouvrable suivant pour sa résolution, ou qui a trait à une question qui affecte les services critiques en dehors des heures normales des JOA;
- (d) « Non urgent » signifie tout problème et/ou demande qui ne justifie pas une réponse d'urgence;
- (e) « Heures normales des JOA » signifie entre 8 h 30 et 16 h 30 (heure d'Ottawa) durant un jour opérationnel de l'ACEI.

### 2. Règles relatives au soutien technique 24/7 de l'ACEI pour les registraires – Appel de soutien technique d'urgence : Un appel de « soutien technique d'urgence » (STU) ne peut être effectué par un registraire qu'en cas d'urgence.

### 3. Règles relatives au soutien technique 24/7 de l'ACEI pour les registraires – Heures d'ouverture de bureau pour les appels de soutien technique d'urgence et responsabilité des registraires : Le STU sera fourni seulement en dehors des heures normales des JOA. Pour joindre le personnel technique de l'ACEI après les heures normales des JOA, le registraire peut appeler la ligne de soutien technique d'urgence de l'ACEI au (613) 237-0324. Le registraire devra, au moment de l'appel, fournir les renseignements suivants (les « renseignements ») :

- (a) Nom du registraire;
- (b) Numéro d'identification du registraire;

- (c) Nom de la personne à rappeler;
- (d) Numéro de la personne à rappeler;
- (e) Numéro de compte maître du registraire

Le STU ne sera pas fourni à un registraire qui ne fournit pas des renseignements valides. L'ACEI fera un effort raisonnable pour qu'un membre du personnel de soutien technique rappelle le registraire au numéro de téléphone qui lui aura été fourni.

4. **Règles relatives au soutien technique 24/7 de l'ACEI pour les registraires – Soutien technique d'urgence :** L'ACEI fera un effort raisonnable pour identifier une solution potentielle ou pour trouver une solution de rechange au problème et, une fois que le problème aura été réglé, l'ACEI fera un effort raisonnable pour rappeler le registraire au numéro de téléphone qui lui aura été fourni.
  
5. **Règles relatives au soutien technique 24/7 de l'ACEI pour les registraires – Appels non urgents :** Si l'ACEI, à sa seule discrétion, détermine que le problème et/ou le point soumis était de nature non urgente, elle facturera au registraire des frais, conformément à la Politique et aux règles relatives aux frais de l'ACEI. Tous les frais applicables seront débités du compte du registraire le jour ouvrable suivant.