

CANADIAN PAYMENTS ASSOCIATION
ASSOCIATION CANADIENNE DES PAIEMENTS

Document de Procédure PRD-007

**PROCÉDURES DE NOTIFICATION
D'ENTRETIEN TECHNIQUE**

Septembre 2005

© CANADIAN PAYMENTS ASSOCIATION
© ASSOCIATION CANADIENNE DES PAIEMENTS

INTRODUCTION

1. Il est arrivé que l'on appelle le personnel de soutien technique de l'ACP par téléavertisseur après les heures pour un problème technique d'un participant, et qu'on constate qu'il n'y avait en réalité aucun problème (p. ex., un routeur avait été délibérément mis hors circuit dans le cadre d'un entretien régulier, sans que l'ACP n'en soit informée). Le personnel technique de l'ACP consacre ainsi un temps inutile (heures supplémentaires) à tâcher d'entrer en contact avec le participant pour régler le «problème» inexistant.

Pour aider l'ACP à bien reconnaître les problèmes de matériel du STPGV qui peuvent survenir après les heures, les participants doivent l'informer de tout entretien préventif du matériel du STPGV.

NOTIFICATION

2. Les participants sont tenus de prévenir l'ACP au moins 48 heures avant l'entretien préventif.

PRÉSENTATION

3. Un point de contact* officiel pour le STPGV doit remplir la formule de notification d'entretien technique (jointe en annexe I) et l'envoyer par télécopieur à l'attention du gestionnaire, Opérations et réseau, ou envoyer l'information par courrier électronique à OPSHD@cdnpay.ca (les demandes transmises par courrier électronique doivent préciser tous les renseignements demandés sur la formule de demande).

CONFIRMATION

4. Sur réception de la notification, le groupe Opérations et réseau envoie une confirmation de réception à l'expéditeur.

**NON-
NOTIFICATION**

5. La non-notification de l'entretien préventif à l'ACP qui donne lieu à des heures supplémentaires inutiles pour le personnel de l'ACP entraîne des frais de \$100 par heure supplémentaire travaillée, à la charge du participant qui a provoqué la nécessité d'heures supplémentaires.

* Les points de contact officiels pour le STPGV sont les personnes énumérées à la Règle 5 du STPGV, Annexe II – Liste globale des points de contact pour le STPGV, ou le représentant du Comité de gestion du STPGV, du GUPS ou du GUGT du participant.



ANNEXE I

STPGV – Formule de notification d'entretien technique

Réservé aux Opérations de l'ACP

Date de réception: _____

UTILISATION DE CETTE FORMULE DE NOTIFICATION

1. Utilisez cette formule de notification lorsque votre institution prévoit faire un entretien préventif du matériel du STPGV.
2. Remplissez toutes les sections, sauf les zones ombrées. Donnez le plus de détails possible au sujet de l'entretien à effectuer.
3. Envoyez la formule remplie à l'ACP, a/s groupe Opérations, par télécopieur ou Courriel.

Coordonnées du participant		
Nom :	Numéro de téléphone : ()	Numéro de télécopieur : ()
Nom de l'institution financière :	Adresse :	
Ville :	Province :	Code postal :
Signature :		Date :
Détails de l'entretien		
Date de l'entretien préventif :	Matériel à entretenir :	
	(1)	
	(2)	
(3)		
Heure de début de l'entretien préventif :	Heure de fin de l'entretien préventif :	
Emplacement du matériel		
Adresse :		
Ville :	Province :	
Renseignements sur le point de contact technique (responsable de l'entretien)		
Nom du point de contact technique :	Numéro de téléphone : ()	
	Numéro de téléavertisseur ou de téléphone cellulaire : ()	

Envoyez à :

Courriel: opshd@cdnpay.ca
Télécopieur : 1-613-907-1335