

6.1.1 Définition

Le support couvre l'ensemble des travaux contribuant à permettre aux utilisateurs d'assurer leurs missions en recourant au système d'information.

Le support répond aux questions aussi bien d'utilisation (expliquer l'utilisation d'une fonction de l'application) que fonctionnelles (expliquer l'application d'une règle, d'un contexte). Il peut disposer d'outils de télédiagnostic, voire de téléaction (ex. prise de main à distance).

La maîtrise d'œuvre est chargée de répondre aux questions techniques (par exemple, lorsque l'application bloque ou ne donne pas les résultats attendus).