

NIVEAUX DE SERVICE DE BASE

Incidents

Niveau de priorité	Spécifications
<p>Priorité 1 Incident majeur</p> <p><i>Impact majeur sur le CIUSSS</i></p>	<p>DÉFINITION : Interruption complète d'un service, d'un système, du réseau, d'une application ou de tout élément de configuration (CI) identifié comme critique pour l'organisation et répondant à un ou une combinaison des critères énoncés ci-dessous.</p> <p>CRITÈRES :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un très grand nombre d'utilisateurs est impacté, sur un ou plusieurs sites • Aucune alternative n'est disponible • Répercussion importante sur le service aux patients/usagers • Désastre en cours ayant un impact majeur au niveau informatique ou téléphonie • Autre
<p>Priorité 2 Élevée</p> <p><i>Impact significatif sur le CIUSSS</i></p>	<p>DÉFINITION : Interruption complète d'un service, d'un système, du réseau, d'une application ou de tout élément de configuration n'étant pas identifié comme critique tel que défini par l'organisation et répondant à un ou une combinaison des critères énoncés ci-dessous. Ou Le service, le système, le réseau, l'application ou l'élément de configuration est fonctionnel mais la performance est considérablement réduite, ou les fonctionnalités très limitées. Les opérations peuvent se poursuivre dans un mode restreint.</p> <p>CRITÈRES :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un ou plusieurs départements est impacté • Quelques fonctionnalités ne sont pas disponibles, le système peut continuer à fonctionner dans un mode restreint, mais un rétablissement rapide est nécessaire • Panne ou dégradation survient à une période considérée comme critique (année, trimestre, mois) • Autre
<p>Priorité 3 Normale</p> <p><i>Impact mineur sur le CIUSSS</i></p>	<p>DÉFINITION : Situation qui provoque la dégradation ou la perte d'un service et qui répond à un ou une combinaison des critères énoncés ci-dessous. Une solution permanente ou de contournement est disponible pour restaurer la fonctionnalité du service.</p> <p>CRITÈRES :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erreur dans l'infrastructure pour laquelle il existe une solution acceptable pour l'utilisateur • Bris, baisse de performance ou problème de configuration matériels pour lesquels il existe une solution acceptable pour l'utilisateur • Accès perdu • Problème d'impression • Anomalie, défectuosité ou configuration logicielle pour laquelle il existe une solution acceptable pour l'utilisateur • Autre
<p>Priorité 4 Basse</p> <p><i>Aucun impact sur le CIUSSS</i></p>	<p>DÉFINITION : Une situation constituant un dérangement pour l'utilisateur, pour laquelle il existe une alternative ou une réparation mais qui n'empêche en rien l'utilisateur de travailler. L'utilisateur doit être avisé du délai et être en accord avec lui.</p> <p>CRITÈRES :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matériel ayant un fonctionnement physique non optimal • Configuration matérielle ou logicielle minimale • Diminution de priorité - normale à basse - entendue avec l'utilisateur • Autre