

Matrice des priorités

Janvier 2021

Priorité un (critique)	Priorité deux (élevée)	Priorité trois (modérée)	Priorité quatre – par défaut (faible)	Priorité cinq (demande de service)
Risque d'ordre fonctionnel et financier				
L'incident entraîne un risque fonctionnel et financier grave .	L'incident entraîne un risque fonctionnel et financier grave .	L'incident entraîne un risque fonctionnel et financier faible .	L'incident entraîne un risque fonctionnel et financier minime .	L'incident entraîne un risque fonctionnel et financier minime .
Interruption du travail				
En raison de l'incident, le client est incapable de travailler ou d'effectuer une partie importante de son travail.	En raison de l'incident, le client est incapable de travailler ou d'effectuer une partie assez importante de son travail.	En raison de l'incident, le client est incapable d'effectuer une certaine partie de son travail, mais il peut toujours exécuter la plupart des autres tâches.	En raison de l'incident, le client est incapable d'effectuer une partie peu importante de son travail, mais il peut toujours exécuter la plupart des tâches. On peut également accorder cette priorité aux questions et/ou demandes de renseignements.	La demande provient d'un seul utilisateur ou d'une entité concernant un nouveau service. Par exemple, ouverture d'un nouveau compte d'utilisateur, logiciel, téléphone de l'organisation, ordinateur portable, installation d'une imprimante.
Solution de rechange (ce critère requiert un examen particulièrement approfondi pour les incidents qui correspondent aux priorités un et deux)				
Il n'y a aucune solution de rechange acceptable pour régler l'incident (autrement dit, le travail ne peut pas être effectué d'une autre façon).	Il existe une solution de rechange acceptable et déjà mise en place pour régler l'incident (autrement dit, le travail peut être effectué d'une autre façon).	Il pourrait y avoir une solution de rechange acceptable pour régler l'incident.	Il est très possible qu'il y ait une solution de rechange acceptable pour régler l'incident.	S.O.
Délai de réponse (première interaction avec le client)				
Le client reçoit un appel ou un courriel dans l'heure qui suit la réception de la demande de soutien par les SSI.	Le client reçoit un appel ou un courriel dans les 4 heures ouvrables suivant la réception de la demande de soutien par les SSI.	Le client reçoit un appel ou un courriel le jour ouvrable suivant la réception de la demande de soutien par les SSI.	Le client reçoit un appel ou un courriel dans les 3 jours ouvrables suivant la réception de la demande de soutien par les SSI.	Le client reçoit un appel ou un courriel dans les 3 à 5 jours ouvrables suivant la réception de la demande de soutien par les SSI.

Matrice de l'Entente sur les niveaux de service (ENS)

Appel ou courriel de mise à jour sur l'état de la demande				
Le client sera informé à toutes les heures ou selon la fréquence entendue entre les SSI et l'utilisateur.	Le client sera informé des développements au besoin.	Le client sera informé des développements au besoin.	Le client sera informé des développements au besoin.	Le client sera informé des développements au besoin.