

Requêtes et incidents : détails et délais

Type	Priorité	Rubis		Emeraude	
		Réaction	Intervention	Réaction	Intervention
Incident	1 (immédiate)	1 heures*	2 heures*	2 heures*	4 heures*
Incident	2 (haute)	2 heures*	4 heures*	4 heures*	8 heures*
Incident	3 (normale)	4 heures*	J + 1	4 heures*	J + 2
Incident	4 (basse)	8 heures*	J + 2	J + 1	J + 4
Requête	2 (haute)	4 heures*	8 heures*	4 heures*	8 heures*
Requête	3 (normale)	J + 1	J + 2	J + 1	J + 2
Requête	4 (basse)	J + 2	J + 15	J + 2	J + 15

(*) en plus du temps de déplacement

Priorité des incidents

Priorité	Incidents possibles (liste non exhaustive)
1 (Immédiate)	<ul style="list-style-type: none"> Tous les collaborateurs dans l'incapacité de se connecter au réseau ou de travailler Tout incident impactant directement l'activité de l'entreprise
2 (haute)	<ul style="list-style-type: none"> Serveur ne démarre pas ou n'est plus accessible Serveur de messagerie hors service Switch ou firewall ne fonctionne plus ou n'est plus accessible Ordinateur d'un membre (rubis) hors service Dossier réseau non accessible
3 (normale)	<ul style="list-style-type: none"> Imprimante hors service ou fonctionnalité perdue Problème de connexion à distance, VPN ou Webmail Problème d'email d'un collaborateur ou d'un seul ordinateur Application locale sur un pc ne fonctionne plus ou pose problème Problème de coupure ou lenteur de la connexion internet
4 (basse)	<ul style="list-style-type: none"> Tout incident n'impactant qu'un seul utilisateur et pouvant être contourné par une solution temporaire Tout incident pour lequel l'utilisateur indique clairement qu'il n'a pas besoin de résolution rapide ou pour lequel un rendez-vous a été pris à plus de 2 jours.

Priorité des requêtes

Priorité	Requêtes possibles (liste non exhaustive)
2 (haute)	<ul style="list-style-type: none"> Réinitialisation d'un mot de passe Modification des droits d'accès sur des dossiers, services ou serveur Restauration de fichiers depuis une sauvegarde Suppression d'un compte utilisateur licencié ou quittant l'entreprise
3 (normale)	<ul style="list-style-type: none"> Création d'un nouveau compte utilisateur Ajout d'un PC dans le domaine Installation de mises à jour ou fonctionnalité sur un logiciel Installation d'un nouveau logiciel sur un pc ou serveur existant Installation d'une imprimante, scanner ou multifonction Modification de la sécurité sur le réseau interne (LAN) Modification de la connexion internet pour changement
4 (basse) *	<ul style="list-style-type: none"> Tout changement mineur (déplacement d'un pc, changement d'un logo, etc...) Installation d'un périphérique pas encore commandé Toute demande dont on peut raisonnablement penser qu'elle ne pourra être résolue dans un délai de moins d'une semaine.

(*) pour toute demande de priorité 4, une date doit être fixée avec le client.