

## Centre de service à la clientèle

Les utilisateurs des services bureautiques et d'infrastructures d'Infrastructures technologiques Québec (ITQ) disposent d'un centre de service offrant le soutien nécessaire à leurs activités.

Le centre de service à la clientèle (CSC) est disponible pour répondre aux questions, et pour prendre en charge les demandes et les incidents liés aux services informatiques d'ITQ.

### Ce que le CSC offre :

- assistance aux utilisateurs par téléphone ou courriel ;
- soutien de premier niveau ;
- acheminement au 2<sup>e</sup> ou 3<sup>e</sup> niveau pour les billets nécessitant davantage d'expertise ;
- acheminement de toutes les demandes au secteur responsable ;
- suivi des incidents et des demandes en cours ;
- information sur les pannes et les interruptions planifiées ;
- redirection des utilisateurs vers d'autres centres de soutien d'ITQ ou des prestataires de services ;
- communications générales sur les services en technologie de l'information d'ITQ.

### Priorisation des incidents :

Les incidents sont priorisés selon les critères suivants : <b>Priorisation</b>	<b>Sévérité</b>	<b>Description</b>
<b>1</b>	<b>Critique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interruption complète d'un service qui affecte la mission de l'organisation. Aucune solution de contournement n'est disponible.</li> <li>• Impact très élevé sur la mission du client (système de mission).</li> </ul>
<b>2</b>	<b>Élevé</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perte de service totale affectant l'ensemble des utilisateurs d'un site physique ou d'un système (avec effet sur la mission de l'organisation)</li> <li>• Dégradation importante d'un service qui touche toute l'organisation</li> <li>• Impact important sur les niveaux de service du client</li> </ul>
<b>3</b>	<b>Modérée</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dégradation mineure touchant l'ensemble des utilisateurs de l'organisation</li> <li>• Perte de fonctionnalité/dégradation touchant l'ensemble des utilisateurs d'un site</li> <li>• Perte de service totale touchant un groupe d'utilisateurs</li> </ul>
<b>4</b>	<b>Faible</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perte ou dégradation de service avec impact négligeable ou pas d'impact sur les niveaux de service ou la mission du client</li> <li>• La situation peut être contournée ou le client peut tolérer une période sans service</li> </ul>
<b>5</b>	<b>Planifié</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peu d'utilisateurs touchés. Aucun impact sur les niveaux de service ou la mission du client</li> </ul>

### Objectifs de niveaux de service :

<b>Catégorie</b>	<b>Description</b>	<b>Niveaux de service cible</b>
Performance	Résoudre des incidents bureautiques au premier contact	65 % des incidents résolus
Délai	Répondre aux appels des utilisateurs	40 secondes et moins dans 85 % des cas <sup>a</sup>
	Remettre en service – incident critique P1	3 heures dans 85 % des cas <sup>b, c, e</sup>
	Remettre en service – incident élevé P2	5 heures dans 85 % des cas <sup>b, c, e</sup>
	Remettre en service – incident Modéré P3	10 heures dans 80 % des cas <sup>b, d e</sup>

	Remettre en service – incident Faible P4	16 heures dans 80 % des cas <sup>b, d e</sup>
	Remettre en service – incident Planifié P5	40 heures dans 80 % des cas <sup>b, d e</sup>

**Conditions d'atteinte des niveaux de service cibles**

- a. Traité de 7 h 30 à 17 h 00 du lundi au vendredi (jours ouvrables).  
Merci de noter qu'en dehors des heures d'ouverture, des ressources sont disponibles pour répondre aux urgences. Les canaux de communication sont précisés dans les ententes de service.
- b. Les niveaux de service sont définis comme cibles car ils font actuellement l'objet d'ajustements.
- c. Traité en 24/7.
- d. Traité de 8 h 30 à 16 h 30 du lundi au vendredi (jours ouvrables).
- e. Lorsqu'un incident est en attente d'un utilisateur, le calcul du temps de résolution est arrêté.

Une reddition de comptes, sous forme de tableaux de bord, est communiquée mensuellement aux clients.