

1 DIRECTIVE

- 1.01 Tous les problèmes et incidents liés à la TI, qu'il faut aider les utilisateurs finals à régler, doivent être transmis au Bureau des services de la TI.

2 OBJECTIF

- 2.01 L'objectif de la présente directive est de s'assurer que les problèmes informatiques qui sont des défaillances du matériel ou qui se manifestent comme des défaillances des systèmes, des pannes du réseau, une dégradation de la performance, des défaillances des programmes, la corruption de données ou des messages d'erreur répétitifs sont gérés de manière à garantir :
- a) le rétablissement rapide après de tels problèmes pour minimiser leur incidence sur les utilisateurs;
 - b) une mesure efficace pour résoudre les problèmes de TI et maintenir la productivité des utilisateurs en les limitant ou en évitant qu'ils se reproduisent.

3 PORTÉE

- 3.01 La présente directive s'applique à tous les utilisateurs finals de la TI et à l'organisation prestation de services de TI.

4 RESPONSABILITÉS

- 4.01 Les utilisateurs finals sont tenus de rendre compte de tous les problèmes liés à la TI au Bureau des services de la TI afin que le soutien approprié puisse leur être apporté.
- 4.02 L'organisation prestation de services de TI est tenue :
- a) de gérer tous les problèmes de TI qui sont signalés;
 - b) de parfaire et de maintenir une expertise technique et les liens de recherche nécessaires pour permettre la résolution des problèmes de TI;
 - c) de rendre compte de la manière dont les problèmes de TI sont traités.
- 4.03 Les utilisateurs doivent fournir tous les renseignements demandés par l'organisation prestation de services de TI au moment où le problème survient afin de minimiser la perte d'indices pour régler les problèmes dont l'organisation prestation de services de TI a besoin.

5 DÉFINITIONS

Incident Interruption imprévue d'un service de TI, diminution de la qualité d'un service de TI ou défaillance d'un appareil lié à la TI.

6 DIRECTIVES CONNEXES

BCI TI 2.06 – Maintenance

BCI TI 3.04 – Corrections d'application standard

BCI TI 13.01 – Accès aux systèmes et utilisation acceptable des systèmes

BCI TI 14.01 – AVEC : Dispositifs et systèmes d'exploitation acceptables