



## Niveaux de service – CV commun

Veillez prendre connaissance des niveaux de service suivants assurés par l'équipe du CV commun (CVC).

### Infrastructure du CVC:

- La **maintenance systématique** du système sera effectuée en dehors des heures d'affluence (**du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h HNE**).
- Les abonnés et les utilisateurs finals seront informés des périodes de **maintenance systématique du système au moins 72 heures à l'avance**, si cela entraîne un temps d'arrêt de longue durée.

### Centre de service du CVC :

- La signalisation progressive des problèmes s'effectue comme suit :
  - un premier niveau de soutien est assuré par le service de dépannage de l'abonné, un deuxième, par l'équipe de soutien du CVC et un troisième, par l'équipe technique (développement).
- Pour le **deuxième niveau**, le soutien du CVC sera offert du **lundi au vendredi, de 8 h à 16 h HNE** (à l'exception des jours fériés pour le gouvernement fédéral).
- L'équipe de projet du CVC répondra à toutes les **demandes de soutien** dans un délai **d'un jour ouvrable**.
  - On informera les abonnés des problèmes **très graves<sup>1</sup> dans un délai d'une heure**
  - On informera les abonnés des problèmes **moyennement graves<sup>2</sup> dans un délai de 72 heures**
- Un **sommaire de tous les problèmes soulevés** sera fourni aux abonnés **chaque mois**. Ce rapport comprendra :
  - la date à laquelle les problèmes auront été soulevés;
  - une description du problème, y compris le degré de gravité;
  - la date à laquelle le problème aura été résolu.
- On avisera les abonnés de tout **changement apporté aux valeurs communes du tableau de code** dans un délai de **24 heures** après leur introduction.

### Nouveaux abonnés :

- Les nouveaux abonnés recevront une **trousse de mise en oeuvre** du CVC qui comprendra les documents suivants :
  - le modèle concernant les besoins;
  - le modèle pour le plan du projet;
  - le manuel de l'utilisateur sur les écrans communs.

Chaque année, l'équipe de projet du CVC rendra **compte de son rendement** relativement aux niveaux de service définis.

---

<sup>1</sup> Le système n'est pas disponible, un grand nombre d'utilisateurs sont affecté durant un concours, impact sévère

<sup>2</sup> Le système est partiellement fonctionnel, certains éléments ne sont pas disponible, impact mineur.