

Centre d'assistance aux utilisateurs (CAU)

Les utilisateurs des services bureautiques et d'infrastructure du CSPQ disposent d'un centre d'assistance offrant le soutien nécessaire à leurs activités.

Le centre d'assistance aux utilisateurs (CAU) est disponible pour répondre aux questions, et pour prendre en charge les demandes et les incidents liés aux services informatiques du CSPQ.

Ce que le CAU offre :

- Assistance aux utilisateurs par téléphone ou courriel
- Soutien de premier niveau
- Acheminement au 2^e ou 3^e niveau pour les billets nécessitant davantage d'expertise
- Acheminement de toutes les demandes au secteur responsable
- Suivi des incidents et de demandes en cours
- Information sur les pannes et les interruptions planifiées
- Redirection des utilisateurs vers d'autres centres de soutien du CSPQ ou des prestataires de services
- Communications générales sur les services en technologie de l'information du CSPQ

Un soutien téléphonique est offert pour les incidents relatifs aux services suivants:

1. Soutien aux services bureautiques en choisissant l'option 1 :
 - Gestion du poste de travail bureautique
2. Soutien aux services liés aux ordinateurs centraux ou aux services Web, en choisissant l'option 2 :
 - Émission de certificats Web (SSL)
 - Exploitation et maintien de solutions d'infrastructures
 - Gestion des centres de traitement informatique et hébergement d'équipement informatique
 - Hébergement de sites Web informationnels
 - Partage sécurisé de documents
 - Plateforme applicative sur ordinateur central
 - Traitement et stockage de données
 - Transfert sécurisé de fichiers

Priorisation des incidents :

Les incidents sont priorisés selon les critères suivants : Priorisation	Sévérité	Description
1	Critique	Interruption complète d'un service qui affecte la mission de l'organisation. Aucune solution de contournement n'est disponible. Impact très élevé sur la mission du client (système de mission).
2	Majeur	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), ou dégradation importante d'un service qui touche toute l'organisation. Impact important sur les niveaux de service du client.
3	Important	Dégradation mineure touchant l'ensemble des utilisateurs de l'organisation ou perte de fonctionnalité/dégradation touchant l'ensemble des utilisateurs d'un site ou perte de service totale touchant un groupe d'utilisateurs. Impact modéré sur les niveaux de service du client ou la mission
4	Moyen	Perte ou dégradation de service avec impact négligeable ou nul sur les niveaux de service ou la mission du client. Situation peut être contournée ou le client peut tolérer une période sans service.
5	Faible	Peu d'utilisateurs touchés. Aucun impact sur les niveaux de service ou la mission du client.

Objectifs de niveaux de service :

Catégorie	Description	Niveaux de service cible
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 ^a
	Remettre en service – incident critique P1	3 heures dans 85 % des cas ^{b, c, e}
	Remettre en service – incident majeur P2	5 heures dans 85 % des cas ^{b, c, e}
	Remettre en service – incident important P3	10 heures dans 80 % des cas ^{b, d, e}
	Remettre en service – incident moyen P4	16 heures dans 80 % des cas ^{b, d, e}
	Remettre en service – incident faible P5	40 heures dans 80 % des cas ^{b, d, e}
Conditions d'atteinte des niveaux de service cibles		
a. Traité de 7 h 30 à 17 h 00 du lundi au vendredi (jours ouvrables). b. Les niveaux de service sont définis comme cibles car ils font actuellement l'objet d'ajustements. c. Traité en 24 h/24, 7j/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 compte sous forme de tableaux de bord est communiquée mensuellement aux clients.