



Renseignements du Catalogue des services

Services aux partenaires / clients

Service : *<Nom du service >*

Version : *<x.x>*

Date : *<3 septembre 2014>*

N° d'identification du document : *<aaa-nnn>*



APPROBATIONS DU DOCUMENT

Cadres responsables : Les signataires autorisés ci-dessous approuvent le contenu du présent document.

Cadre responsable : DG, Transformation du <programme>, TSSC, SPC

Nom :	<Nom>	
Signature :		Date :

Cadre responsable : DG, Relations avec les clients et intégration opérationnelle, DGPRC, SPC

Nom :	<Nom>	
Signature :		Date :

Cadre responsable : DG, Gestion des services, Opérations, SPC

Nom :	<Nom>	
Signature :		Date :

HISTORIQUE DU DOCUMENT

Historique du document

Version	Date aaaa-mm-jj	Description des modifications apportées	Auteur(s)
x.x	aaaa-mm-jj	Document original	Auteur du document
x.x	aaaa-mm-jj	Description des modifications	Nom

Le tableau ci-dessous présente les renseignements requis pour dresser une liste des services aux partenaires/clients qui sera incluse dans le Catalogue des services.

Élément	Description
Nom du service	<p><i>Fournir le nom officiel du service utilisé par Services partagés Canada (SPC). Par exemple : Vidéoconférence</i></p> <hr/> <p>Nom du service : <i>[nom]</i></p>
Description du service	<p><i>Fournir une brève description du service dans les termes du partenaire ou du client. Inclure aussi une courte liste de (maximum trois) avantages clés du service.</i></p> <hr/> <p>Description : <i>[description]</i></p> <p>Ce service offre les avantages clés suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>[avantage 1]</i> • <i>[avantage 2]</i> • <i>[avantage 3]</i>
Le service est offert à	<p><i>Indiquer qui peut recevoir le service selon divers critères, dont :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Est-ce que seulement certains partenaires ou clients peuvent recevoir le service?</i> • <i>Seulement certaines régions géographiques – s’applique-t-il à tous ou seulement à certains partenaires ou clients?</i> • <i>Seulement certains secteurs (direction générale) ou niveaux (p. ex. uniquement la haute direction) de l’organisation du partenaire ou du client – s’applique-t-il à tous ou seulement à certains partenaires ou clients?</i> • <i>Seulement certains niveaux de l’organisation du partenaire ou du client – s’applique-t-il à tous ou seulement à certains partenaires ou clients?</i> • <i>Autres exceptions ou exclusions – s’applique-t-il à tous ou seulement à certains partenaires ou clients?</i> <p><i>Exemple :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Seulement les employés de SPC</i> • <i>Seulement offert à l’Agence du revenu du Canada (ARC) dans la région de l’Atlantique</i> <hr/> <p>Partenaire : <i>tous les partenaires actuels ou [liste d’inclusion] ou [liste d’exclusion]</i></p> <p>Client : <i>aucun ou [liste d’inclusion]</i></p> <p>Restrictions géographiques : <i>aucune ou [détails]</i></p>

Élément	Description
	<p>Restrictions organisationnelles : <i>aucune ou [détails]</i></p> <p>Autres restrictions : <i>aucune ou [détails]</i></p>
Caractéristiques	<p><i>Décrire les caractéristiques uniques regroupées dans l'offre de base (capacités offertes à tous) du service. Toute restriction, limitation ou exclusion mutuelle relative aux caractéristiques doit être indiquée, notamment :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>la caractéristique offerte uniquement dans certaines régions géographiques;</i> • <i>la caractéristique limitée à certains réseaux;</i> • <i>la caractéristique possédant des options d'exclusion mutuelle.</i> <p><i>Exemple :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Gestion des agendas dans le courriel</i> • <i>Sauvegarde et récupération des données</i> • <i>Mémoire de 2 Go</i> • <i>Maximum de 25 participants par séance de vidéoconférence</i> • <i>Peut effectuer des appels de vidéoconférence « interministériels »</i> • <i>Hébergement des applications : soit « système d'exploitation géré » ou « pile complète qui vous sera fournie »</i> <hr/> <p>Ce service, dans son offre de base, propose les caractéristiques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>[caractéristique 1 – brève description</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>[restriction ou limitation]</i> • <i>[caractéristique n – brève description]</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>[restriction ou limitation]</i>
Éléments en option	<p><i>Décrire les autres caractéristiques offertes qui ne sont PAS comprises dans l'offre de base (capacités offertes à tous) du service.</i></p> <p><i>De plus, inclure les caractéristiques optionnelles individuelles disponibles et décrire toutes celles offertes en forfait ou ensemble, y compris les restrictions, les limitations ou les liens avec d'autres forfaits.</i></p> <p><i>Pour les caractéristiques optionnelles (individuelles ou faisant partie d'un forfait), indiquer les restrictions, les limitations ou les liens avec l'offre de base, notamment :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>la caractéristique offerte uniquement dans certaines régions géographiques;</i> • <i>la caractéristique limitée à certains réseaux;</i> • <i>la caractéristique possédant des options d'exclusion mutuelle;</i> • <i>la caractéristique remplaçant une caractéristique de base;</i>

Élément	Description
	<ul style="list-style-type: none">• <i>la caractéristique améliorant une caractéristique de base.</i> <p><i>Exemple :</i></p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Affichage des numéros dans un service de télécommunications</i>• <i>Événements spéciaux en vidéoconférence</i>• <i>Accès à distance à votre ordinateur de bureau</i> <hr/> <p>Ce service possède les caractéristiques optionnelles suivantes qui sont individuellement offertes :</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>[caractéristique 1 – brève description</i><ul style="list-style-type: none">○ <i>[restriction ou limitation]</i>• <i>[caractéristique n – brève description]</i><ul style="list-style-type: none">○ <i>[restriction ou limitation]</i> <p>Les caractéristiques optionnelles sont offertes dans les forfaits ou ensembles suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>[forfait 1 – brève description]</i><ul style="list-style-type: none">○ <i>[restriction ou limitation du forfait]</i>○ Caractéristiques offertes dans le forfait :<ul style="list-style-type: none">▪ <i>[caractéristique 1 – brève description</i><ul style="list-style-type: none">• <i>[restriction ou limitation de la caractéristique]</i>▪ <i>[caractéristique n – brève description]</i><ul style="list-style-type: none">• <i>[restriction ou limitation de la caractéristique]</i>• <i>[forfait n – brève description]</i><ul style="list-style-type: none">○ <i>[restriction ou limitation du forfait]</i>○ Caractéristiques offertes dans le forfait :<ul style="list-style-type: none">▪ <i>[caractéristique 1 – brève description</i><ul style="list-style-type: none">• <i>[restriction ou limitation de la caractéristique]</i>▪ <i>[caractéristique n – brève description]</i><ul style="list-style-type: none">• <i>[restriction ou limitation de la caractéristique]</i>

Élément	Description
Exclusions	<p><i>Décrire les caractéristiques qui ne sont PAS comprises dans l'offre de service en tant que caractéristiques standard ou optionnelles, mais auxquelles le partenaire ou client serait en droit de s'attendre. Ces renseignements permettent de gérer l'écart entre les attentes du partenaire ou du client et l'offre de service de SPC.</i></p> <p><i>S'il est prévu d'offrir une certaine caractéristique plus tard, ajouter l'information. Cependant, l'inclusion des dates de disponibilité futures (générales ou spécifiques) devrait tenir compte de la gestion des attentes du partenaire ou du client et des plans de lancement de SPC.</i></p> <p><i>Exemple :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Les documents ayant un niveau plus élevé que Protégé B ne pourront être transférés sur le réseau standard du gouvernement du Canada.</i> • <i>Le matériel de vidéoconférence existant dans l'ordinateur de bureau (p. ex. les caméras) ne fonctionnera pas dans le cadre de l'offre de service.</i> • <i>Le service d'Environnement de développement n'offre pas de caractéristiques pour les applications :</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>accessibles au public et Internet;</i> ○ <i>qui nécessitent une haute disponibilité;</i> ○ <i>qui ont une dépendance externe aux :</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>services d'annuaire pour l'autorisation des comptes, les groupes de courriel ou la sécurité des applications;</i> 2. <i>données ou services hébergés hors du centre de données;</i> 3. <i>connexions au réseau entre les centres de données;</i> <hr/> <p><i>Les caractéristiques suivantes ne sont PAS offertes avec ce service :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>[caractéristique 1 – brève description</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>[optionnel – plans à venir]</i> • <i>[caractéristique n – brève description]</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>[optionnel – plans à venir]</i>
Exigences et préalables	<p><i>Selon le point de vue du partenaire ou du client, détailler les exigences ou les préalables requis pour utiliser le service. Cela peut comprendre les éléments suivants :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>des éléments techniques, par exemple :</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>le système d'exploitation Windows 7 ou plus récent;</i> ○ <i>une Webcam soutenant la technologie H.323;</i> • <i>un service connexe requis, par exemple :</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>le service d'accès à distance (RPV) nécessite le service maCLÉ.</i> <hr/> <p><i>Les éléments suivants sont des préalables à l'utilisation de ce service :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>[préalable 1 – description]</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>[détails sur ce qui est requis]</i>

Élément	Description
	<ul style="list-style-type: none"> • [préalable n – description] <ul style="list-style-type: none"> ○ [détails sur ce qui est requis]
Heures d'ouverture	<p><i>Indiquer la période convenue pendant laquelle un service doit être accessible.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>L'est-il tous les jours de l'année (365 jours/année)?</i> • <i>L'est-il pendant les jours fériés?</i> • <i>Quelles sont les exclusions pour les périodes de maintenance régulière prévues?</i> • <i>Existe-t-il des contraintes particulières concernant la disponibilité selon les caractéristiques?</i> <p><u>Exemple :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Jour et nuit, à l'exception des périodes de maintenance régulière prévues tous les dimanches de 6 h à 8 h</i> • <i>La caractéristique « Événement spécial » du service de vidéoconférence est seulement offerte de 6 h à 21 h, heure locale.</i> <hr/> <p>Voici les heures durant lesquelles le service est disponible :</p> <ul style="list-style-type: none"> • [jours et heures] <ul style="list-style-type: none"> ○ [exceptions]
Avis d'interruption	<p><i>Pour toute interruption de service prévue durant les heures de service définies, hormis les périodes de maintenance prévues déjà comprises dans les heures de disponibilité, indiquer comment les partenaires ou les clients seront informés des détails de l'interruption (moment, durée prévue, effet pour les partenaires ou les clients).</i></p> <p><i>L'avis d'interruption pourrait être communiqué :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>par le portail extranet;</i> • <i>par courriel aux ressources dédiées de SPC ou du partenaire ou du client.</i> <p><i>La méthode choisie devrait tenir compte de ce qui suit :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>la diffusion en temps opportun des renseignements pour réduire l'incidence sur les partenaires ou les clients;</i> • <i>la gravité des conséquences de l'interruption de service pour les partenaires ou les clients.</i> <p><i>Par exemple, un message général affiché sur le portail extranet annonçant ceci :</i> <i>« En raison de la maintenance du système, vous recevrez à l'avance et par courriel un avis contenant les dates d'interruption et les détails relatifs aux activités de maintenance. »</i></p>

Élément	Description
	<p>Avis d'interruption :</p> <ul style="list-style-type: none"> • [méthode d'avis] <ul style="list-style-type: none"> ○ [ressources à aviser]
Documentation à l'intention des utilisateurs	<p><i>Indiquer la documentation disponible pour le partenaire ou le client.</i></p> <p><i>Expliquer comment le partenaire ou le client peut l'obtenir.</i></p> <p><i>Exemple 1 :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Vidéoconférence – guide de référence <ul style="list-style-type: none"> ○ Document électronique à télécharger sur le portail extranet <hr/> <p>Les documents suivants à l'intention des utilisateurs sont disponibles pour ce service :</p> <ul style="list-style-type: none"> • [document à l'intention des utilisateurs 1 – brève description] <ul style="list-style-type: none"> ○ [format, où et comment le partenaire ou le client peut l'obtenir] • [document à l'intention des utilisateurs n – brève description] <ul style="list-style-type: none"> ○ [format, où et comment le partenaire ou le client peut l'obtenir]
Formation	<p><i>Indiquer la formation disponible pour le partenaire ou le client. Pour chaque offre de formation, préciser :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • la formation; • le public cible; • la méthode de présentation de la formation; par exemple, en classe, par ordinateur, par webinaire, au rythme du participant; • comment obtenir les documents de formation; • comment s'inscrire à un cours ou une séance de formation. <p><u>Exemple :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Formation gratuite au rythme du participant sur la façon d'utiliser la vidéoconférence disponible sur la page Web suivante : https://ssc-scp.gc.ca/training <hr/> <p>La formation suivante est offerte avec le service :</p> <ul style="list-style-type: none"> • [formation 1 – description, public cible] <ul style="list-style-type: none"> ○ [format, comment l'obtenir et s'inscrire] • [formation n – description, public cible] <ul style="list-style-type: none"> ○ [format, comment l'obtenir et s'inscrire]

Élément	Description																								
Renseignements supplémentaires	<p><i>Indiquer la ou les méthodes à utiliser pour en savoir plus sur le service.</i></p> <ul style="list-style-type: none"><i>Avec qui le partenaire ou le client doit-il communiquer?</i><i>Comment le partenaire ou le client doit-il communiquer (téléphone, courriel)? Inclure les coordonnées et les titres de poste des personnes.</i> <hr/> <p>Pour en savoir plus sur ce service :</p> <ul style="list-style-type: none"><i>[avec qui communiquer et comment]</i>																								
Demander le service	<p><i>Indiquer comment le partenaire ou client doit faire la demande du service ou de l'offre de services.</i></p> <ul style="list-style-type: none"><i>Comment le partenaire ou le client peut-il demander le service?</i><ul style="list-style-type: none"><i>Par un portail sur le Web, par courriel ou par téléphone.</i><i>Une autorisation préalable est-elle nécessaire (au sein de l'organisation du partenaire ou du client)? Si c'est le cas, décrire le processus et toute interaction connexe de SPC avec le partenaire ou le client.</i><i>Quels renseignements le partenaire ou le client doit-il fournir au moment de demander le service?</i><i>Combien de temps faut-il pour remplir la demande (c.-à-d. fournir le service au partenaire ou au client)?</i> <p><u>Exemple :</u></p> <ul style="list-style-type: none"><i>Pour obtenir un compte d'utilisateur de la salle de réunion virtuelle, vous devez remplir et envoyer le formulaire en ligne de demande de compte de vidéoconférence, qui ressemble à ceci :</i> <table border="1" data-bbox="321 1503 1451 1883"><tr><td>Ministère partenaire</td><td></td></tr><tr><td>Nom de l'utilisateur</td><td></td></tr><tr><td>Courriel</td><td></td></tr><tr><td>Téléphone au bureau</td><td></td></tr><tr><td>Adresse au bureau</td><td></td></tr><tr><td></td><td><i>Région</i></td></tr><tr><td></td><td><i>Poste de travail</i></td></tr><tr><td></td><td><i>Adresse</i></td></tr><tr><td></td><td><i>Ville</i></td></tr><tr><td></td><td><i>Province</i></td></tr><tr><td></td><td><i>Code postal</i></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>	Ministère partenaire		Nom de l'utilisateur		Courriel		Téléphone au bureau		Adresse au bureau			<i>Région</i>		<i>Poste de travail</i>		<i>Adresse</i>		<i>Ville</i>		<i>Province</i>		<i>Code postal</i>		
Ministère partenaire																									
Nom de l'utilisateur																									
Courriel																									
Téléphone au bureau																									
Adresse au bureau																									
	<i>Région</i>																								
	<i>Poste de travail</i>																								
	<i>Adresse</i>																								
	<i>Ville</i>																								
	<i>Province</i>																								
	<i>Code postal</i>																								

Élément	Description								
	<table border="1" data-bbox="326 254 1455 386"><tr><td data-bbox="326 254 899 285">Réservé aux employés du service de VC</td><td data-bbox="899 254 1455 285"></td></tr><tr><td data-bbox="326 285 899 317">Numéro de salle de réunion virtuelle (SRV)</td><td data-bbox="899 285 1455 317"></td></tr><tr><td data-bbox="326 317 899 348">Numéro d'identification personnel (NIP)</td><td data-bbox="899 317 1455 348"></td></tr><tr><td data-bbox="326 348 570 386">Réinitialiser</td><td data-bbox="915 348 1138 386">Soumettre</td></tr></table> <p data-bbox="326 457 1024 489">Voici ce qui est requis pour faire la demande de ce service :</p> <ul data-bbox="370 520 948 772" style="list-style-type: none"><li data-bbox="370 520 857 552">• <i>[méthode de demande – description]</i><ul data-bbox="467 552 613 583" style="list-style-type: none"><li data-bbox="467 552 613 583">○ <i>[détails]</i><li data-bbox="370 594 862 625">• <i>[exigences en matière d'autorisation]</i><li data-bbox="370 636 948 667">• Renseignements à fournir avec la demande :<ul data-bbox="467 667 651 772" style="list-style-type: none"><li data-bbox="467 667 651 699">○ <i>[élément 1]</i><li data-bbox="467 699 651 730">○ <i>[élément 2]</i><li data-bbox="467 730 651 772">○ <i>[élément n]</i> <p data-bbox="326 835 906 867">Le délai habituel d'exécution pour ce service est :</p> <ul data-bbox="370 898 743 930" style="list-style-type: none"><li data-bbox="370 898 743 930">• <i>[délai habituel d'exécution]</i>	Réservé aux employés du service de VC		Numéro de salle de réunion virtuelle (SRV)		Numéro d'identification personnel (NIP)		Réinitialiser	Soumettre
Réservé aux employés du service de VC									
Numéro de salle de réunion virtuelle (SRV)									
Numéro d'identification personnel (NIP)									
Réinitialiser	Soumettre								
Soutien	<p data-bbox="326 999 1430 1062"><i>Indiquer comment le partenaire ou le client peut obtenir du soutien s'il éprouve des problèmes avec le service.</i></p> <ul data-bbox="370 1094 1414 1304" style="list-style-type: none"><li data-bbox="370 1094 1308 1125">• <i>Quand le soutien est-il offert (jours et heures)? Quelles sont les exceptions?</i><li data-bbox="370 1136 1357 1167">• <i>Avec qui le partenaire ou le client doit-il communiquer pour obtenir du soutien?</i><li data-bbox="370 1178 1414 1241">• <i>Comment le partenaire ou le client peut-il demander du soutien (courriel, téléphone, Web)?</i><li data-bbox="370 1251 1373 1304">• <i>Quel est le délai de réponse initial prévu suivant la demande du partenaire ou du client?</i> <p data-bbox="326 1377 448 1409"><u>Exemple :</u></p> <ul data-bbox="370 1440 1406 1503" style="list-style-type: none"><li data-bbox="370 1440 1406 1472">• <i>Le soutien est disponible du lundi au vendredi de 9 h à 17 h, HE, sauf les jours fériés.</i><li data-bbox="370 1482 1032 1514">• <i>Pour obtenir du soutien, composez le 1-xxx-xxx-xxxx.</i> <p data-bbox="326 1587 496 1619">Soutien offert :</p> <ul data-bbox="370 1650 651 1713" style="list-style-type: none"><li data-bbox="370 1650 610 1682">• <i>[jours et heures]</i><ul data-bbox="467 1682 651 1713" style="list-style-type: none"><li data-bbox="467 1682 651 1713">○ <i>[exclusions]</i> <p data-bbox="326 1713 610 1745">Pour obtenir du soutien :</p> <ul data-bbox="370 1776 781 1839" style="list-style-type: none"><li data-bbox="370 1776 756 1808">• <i>[méthode, détails connexes]</i><li data-bbox="370 1818 781 1850">• <i>[délai de réponse initial prévu]</i>								

Élément	Description

Les éléments suivants sont **RÉSERVÉS À L'USAGE INTERNE**. Ces détails sont réservés exclusivement aux employés de SPC qui peuvent avoir besoin d'une idée globale de la manière dont le soutien est fourni pour ce service.

Élément	Description
Surveillance	<p>La surveillance du service décrit ce qui est surveillé pour assurer la disponibilité du service. <i>La description devrait comprendre la portée, les seuils, le moment où un service est considéré comme non disponible et la procédure d'avis si le service n'est pas disponible.</i></p> <hr/> <p><i>Exemple :</i> <i>Portée</i> <i>Trois pages Web (Index.html, Aboutus-en.html et Contact-fr.asp) sont testées toutes les cinq minutes entre 8 h (HE) et 17 h 30 (HE) pour déterminer si elles sont accessibles. Pendant le reste de la journée, ces pages sont testées toutes les 15 minutes.</i></p> <p><i>Seuils</i> <i>Les pages Web sont considérées comme accessibles si le test produit une réponse en 0,3 milliseconde ou moins.</i></p> <p><i>Non disponible</i> <i>Une page Web est considérée comme non accessible si elle échoue à trois tests consécutifs OU si elle échoue à plus de 30 % des tests sur une période d'une heure.</i></p> <p><i>En cas d'échec, un courriel est automatiquement envoyé aux Opérations ou aux administrateurs du serveur responsables du service à ce moment-là. Le courriel indique le test qui a échoué et les seuils qui ont été dépassés.</i></p>
Analyses	<p><i>Pour déterminer l'utilisation d'un service, fournir une description de la portée des analyses. Les renseignements fournis devraient préciser les indicateurs utilisés, si les rapports sont générés automatiquement de même que la fréquence de ces rapports et leurs destinataires.</i></p> <hr/> <p><i>Exemple :</i> <i>Les analyses pour <nom du service> sont faites depuis la création du service. Elles peuvent être consultées à cette adresse.</i></p>

Élément	Description				
	<p><i>Les rapports d'analyses ponctuels et prédéfinis sont disponibles pour les rôles suivants : responsable de service, responsable des opérations et leurs équipes respectives. Ils sont préparés par ces personnes et distribués aux autres destinataires, comme l'indique le tableau ci-dessous.</i></p> <p><i>Indicateurs utilisés :</i></p> <p><i>Demande sur 12 mois, nombre total d'utilisateurs, nombre total de téléchargements d'application, critères de recherche les plus souvent utilisés, identificateurs d'utilisateur unique, pages vues, pages vues uniques, adresses URL de renvoi, taille de l'écran, visiteurs récurrents, longueur de page, langue de préférence et système d'exploitation ou version.</i></p>				
	<i>Nom du rapport</i>	<i>Indicateurs</i>	<i>Sont-ils générés automatiquement?</i>	<i>Destinataires</i>	<i>Fréquence</i>
	<i>Cadre</i>	<i>Delta de la demande sur 12 mois, nombre total d'utilisateurs</i>	<i>Oui</i>	<i>Sous-ministre adjoint principal</i>	<i>Deux fois par année</i>
	<i>Utilisation mobile</i>	<i>Nombre total de téléchargements d'application; les critères de recherche les plus souvent utilisés</i>	<i>Oui</i>	<i>Directeur général, responsable de service</i>	<i>Chaque mois</i>
	<i>Renseignements sur les pages</i>	<i>Identificateurs d'utilisateur unique, pages vues, pages vues uniques, adresses URL de renvoi</i>	<i>Oui</i>	<i>Ressources techniques</i>	<i>Chaque semaine</i>
	<i>À la demande</i>	<i>Tous</i>	<i>Non</i>	<i>Responsables techniques et</i>	<i>À la demande</i>

Élément	Description
	<div style="text-align: right;"><i>opérationnels</i></div>
Interfaces	<p>Un « service essentiel » est un service qui est nécessaire pour que le service décrit dans le présent document puisse fonctionner. Ainsi, sans ce service dit essentiel, le service décrit ici <i>ne fonctionnera pas du tout</i> (par opposition à l'impossibilité de fonctionner de certaines caractéristiques du service).</p> <p style="text-align: center;">Service essentiel → ce service</p> <p style="text-align: center;">Dépendance Dépendant</p> <p><i>Pour bien établir la relation entre ce service et les autres, énumérer les services essentiels qui soutiennent ce service sous « Services techniques de soutien essentiels ».</i></p> <p><i>De même, dresser la liste des services qui considèrent ce service comme un service essentiel.</i></p> <hr/> <p>Services techniques de soutien essentiels :</p> <p>Ce service est considéré comme un « service essentiel » pour les services suivants (s'il y a lieu) :</p> <hr/> <p><i>Exemple (pour le lecteur du gouvernement du Canada) :</i></p> <p><i>Services techniques de soutien essentiels :</i></p> <p><i>Répertoire</i></p> <p><i>Service de surveillance de la sécurité</i></p> <p><i>Connectivité locale</i></p> <p><i>Ce service est un soutien essentiel pour les services suivants (s'il y a lieu) :</i></p> <p><i>Aucun</i></p>
Personnes-ressources	<p>Indiquer les titres, numéros de téléphone et adresses de courriel du responsable. <i>Pour que les renseignements demeurent exacts à long terme, ne pas utiliser l'adresse de courriel et le numéro de téléphone d'une personne en particulier. En l'absence d'adresse de courriel générique ou de numéro de téléphone, les champs doivent demeurer vides.</i></p> <p>Responsable :</p> <p>Coordonnateur des opérations :</p>

Élément	Description
	<p>Politique en dehors des heures normales :</p> <hr/> <p><i>Exemple :</i></p> <p><i>Responsable :</i></p> <p><i>Directeur général, Réseaux et télécommunications d'entreprise</i></p> <p><i>Soutienpourceservice@ssc-spc.gc.ca</i></p> <p><i>1-800-555-1212</i></p> <p><i>Responsable des opérations :</i></p> <p><i>Directeur général, Gestion des services de TI – Sécurité</i></p> <p><i>Nomduservice-Soutiendesoperations@ssc-spc.gc.ca</i></p> <p><i>Politique en dehors des heures normales :</i></p> <p><i>Le soutien sur appel est offert en tout temps. Durant les jours fériés et les fins de semaine, il est limité aux pannes de système. Les demandes de soutien technique aux utilisateurs finaux seront enregistrées pendant cette période, mais traitées le jour ouvrable suivant.</i></p>
Tierce partie	<p>Décrire les relations entre ce service et toute tierce partie. Ces relations peuvent comprendre les contrats de sous-traitance et l'emplacement de ces documents, les logiciels commerciaux ou les garanties de développement personnalisé.</p> <p><i>Des liens vers les documents pertinents peuvent être ajoutés.</i></p> <p><i>Exemple :</i></p> <p><i>La solution logicielle complète a été développée sur mesure par Intégrateurs ABC. La garantie pour le développement personnalisé est valide jusqu'en décembre 2017. Les renseignements complets sur la garantie sont disponibles dans le dépôt de documents.</i></p>
Importance opérationnelle	<p><i>L'importance opérationnelle indique le degré d'importance de ce service pour l'organisation. Cet élément d'information permet de soutenir le processus de gestion des incidents des Opérations. Le service devrait être considéré comme étant :</i></p> <p><i>critique</i></p> <p><i>important</i></p> <p><i>de soutien</i></p>

Élément	Description
	<Nom du service> est considéré comme étant [critique important de soutien].