

# Processus, cas d'utilisation et données de la gestion des incidents

## Table des matières

<i>Objectifs</i>	2
<i>Terminologie</i>	2
<i>Éléments de données sur la gestion des incidents</i>	3
<i>Diagramme du processus de gestion de haut niveau des incidents</i>	4
<i>Diagramme du déroulement du processus de gestion des incidents</i>	5
<i>Cas d'utilisation générique de gestion des incidents</i>	6
<i>Exemple de cas d'utilisation de gestion des incidents : application Web ne fonctionnant pas</i>	12
<i>Cas d'utilisation de gestion des incidents – Incident critique</i>	17
<i>Cas d'utilisation de gestion des incidents – Sécurité</i>	22
<i>Définitions des données sur la gestion des incidents</i>	25

**Préparé par :** Niveau de données – Équipes spéciales  
**Version :** DÉFINITIVE  
**Date d'achèvement :** 4 décembre 2017

## Objectifs

Le présent document vise à communiquer au groupe de travail sur la gestion des services de technologie de l'information (GSTI) du gouvernement du Canada les conclusions des équipes spéciales – Niveau de données en ce qui concerne le document A.

Le but des équipes spéciales – Niveau de données est de fournir des produits livrables précis ayant trait aux données et aux processus opérationnels à l'échelle du gouvernement qui sont nécessaires pour transiter entre les ministères en vue d'appuyer ces processus.

## Terminologie

### Énoncé informatif

Les étapes nécessitent souvent le transfert, l'enregistrement ou les modifications des données, ce que l'on désigne ici sous l'expression « Énoncé informatif ». Toute étape écrite de manière à nécessiter plusieurs énoncés informatifs en fonction de certains critères devrait être décomposée en sous-étape afin qu'un seul énoncé informatif soit requis par étape.

### Syntaxe de l'énoncé informatif

Les énoncés informatifs sont présentés sous forme de point et adoptent une mise en forme respectant les points suivants :

- Texte normal – Indique que les données ne sont pas obligatoires et que la structure du texte est libre sans aucune convention prévue.
- Texte normal\* – Indique que les données sont obligatoires et doivent être communiquées afin d'achever l'étape en cours ou de passer à l'étape suivante.
- *Italique* – Indique que les données sont très susceptibles d'être générées par un système.
- (Texte entre parenthèses) – Indique que l'on s'attend à ce que les données respectent une convention connue et documentée telle que l'appellation d'un serveur ou d'une salle ou le nom d'une personne sous la forme « Nom, prénom ».
- [Texte entre crochets] – Indique que l'on s'attend à ce que les données respectent une liste connue de valeurs, telles que des priorités répertoriées et classées.

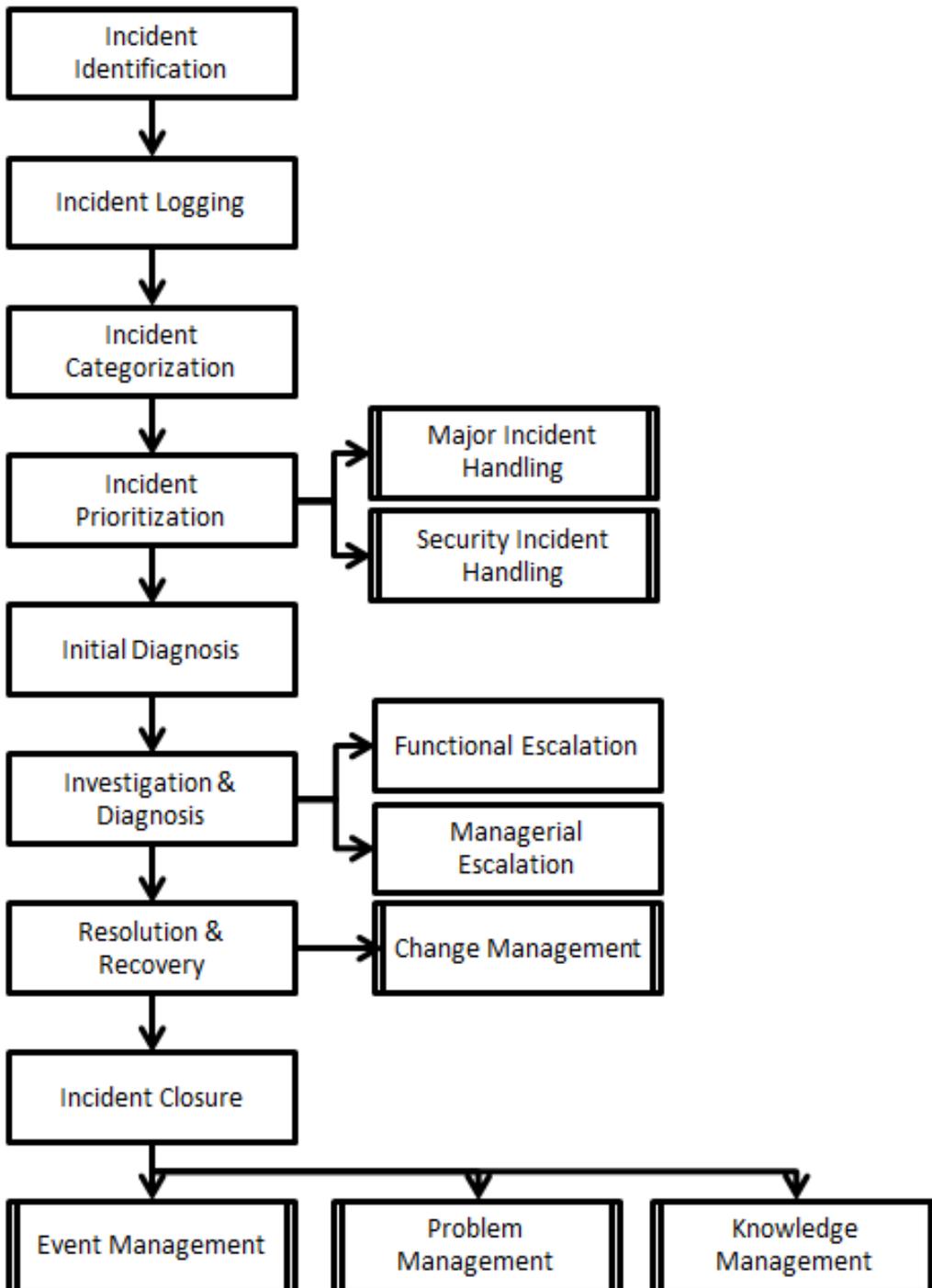
La syntaxe peut être combinée de quelque façon que ce soit, cependant, le texte normal et le texte normal\* sont considérés comme s'excluant mutuellement tout comme le texte entre parenthèses et celui entre crochets. Par exemple :

- [Urgence\*] – Données obligatoires qui doivent aussi respecter une liste connue de valeurs.
- *Date de soumission\** – Une valeur obligatoire qui est très probablement générée automatiquement.

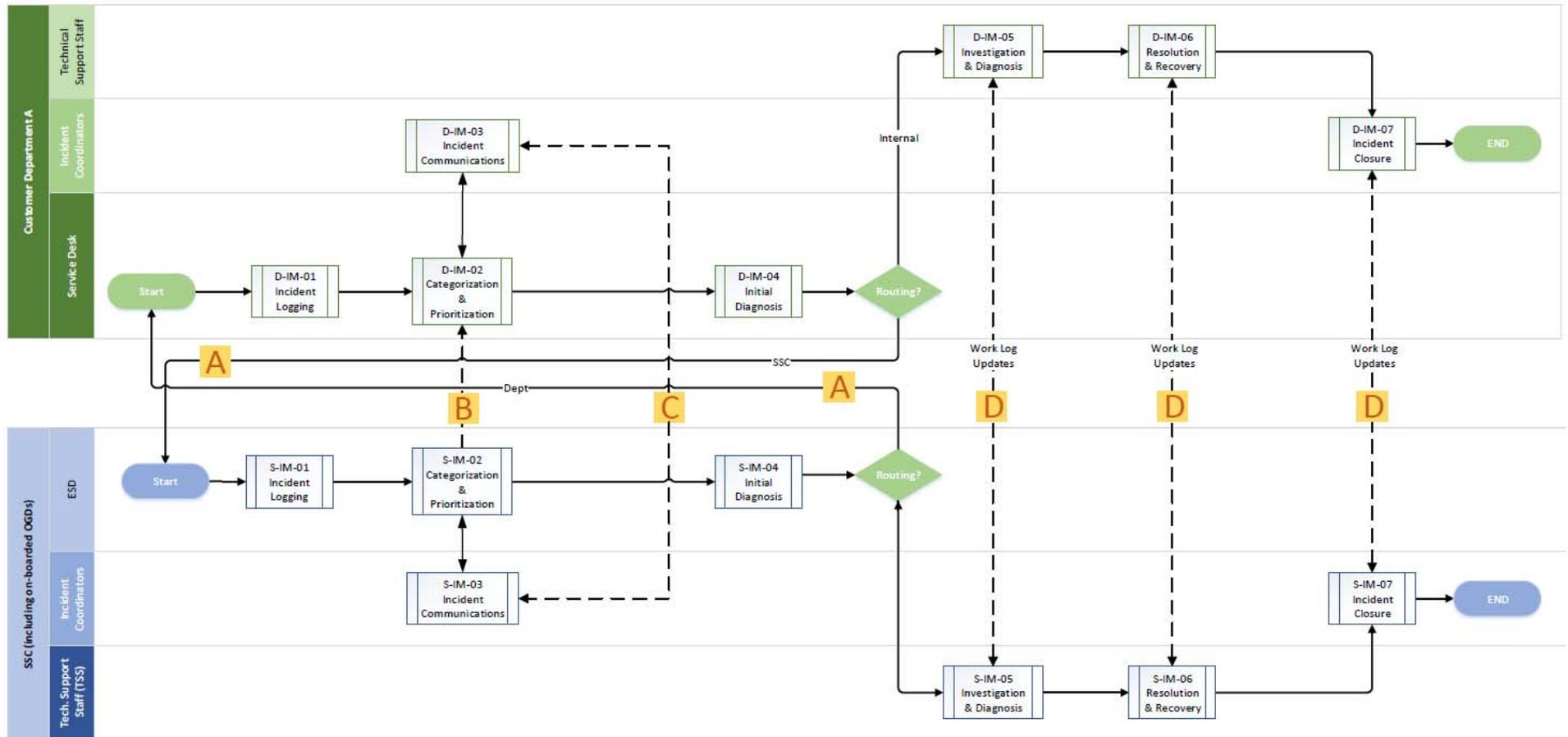
## Éléments de données sur la gestion des incidents

A	B	C	D
<ul style="list-style-type: none"> <li>· [End User Department]*</li> <li>· (End User)</li> <li>· [Affected CI] *</li> <li>· [Affected Technical Service]*</li> <li>· (End User Email)</li> <li>· (End User Phone)</li> <li>· [Category - Incident]*</li> <li>· Short Description*</li> <li>· Detailed Description</li> <li>· [Location]*</li> <li>· [Impact]*</li> <li>· [Urgency]*</li> <li>· [Priority]*</li> <li>· Work Log Entry*</li> <li>· [Contact Department]*</li> <li>· (Dept Technical Support Contact Name)*</li> <li>· (Dept Technical Support Contact Email)*</li> <li>· (Dept Technical Support Contact Phone)*</li> <li>· <i>Dept ITSM Incident ID*</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <i>SSC ITSM Incident ID*</i></li> <li>· <i>Dept ITSM Incident ID*</i></li> <li>· [Ticket Status]*</li> <li>· Work Log Entry*</li> <li>· (SSC Technical Support Contact Name)*</li> <li>· (SSC Technical Support Contact Email)*</li> <li>· (SSC Technical Support Contact Phone)*</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <i>SSC ITSM Incident ID*</i></li> <li>· <i>Dept ITSM Incident ID*</i></li> <li>· [Ticket Status]*</li> <li>· [Impact]*</li> <li>· [Urgency]*</li> <li>· [Priority]*</li> <li>· Short Description*</li> <li>· Detailed Description</li> <li>· Work Log Entry*</li> <li>· (Estimated TTR)*</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <i>Dept ITSM Incident ID*</i></li> <li>· [Ticket Status]*</li> <li>· Short Description*</li> <li>· Detailed Description</li> <li>· Work Log Entry*</li> <li>· [Resolution code]*</li> </ul>

## Diagramme du processus de gestion de haut niveau des incidents



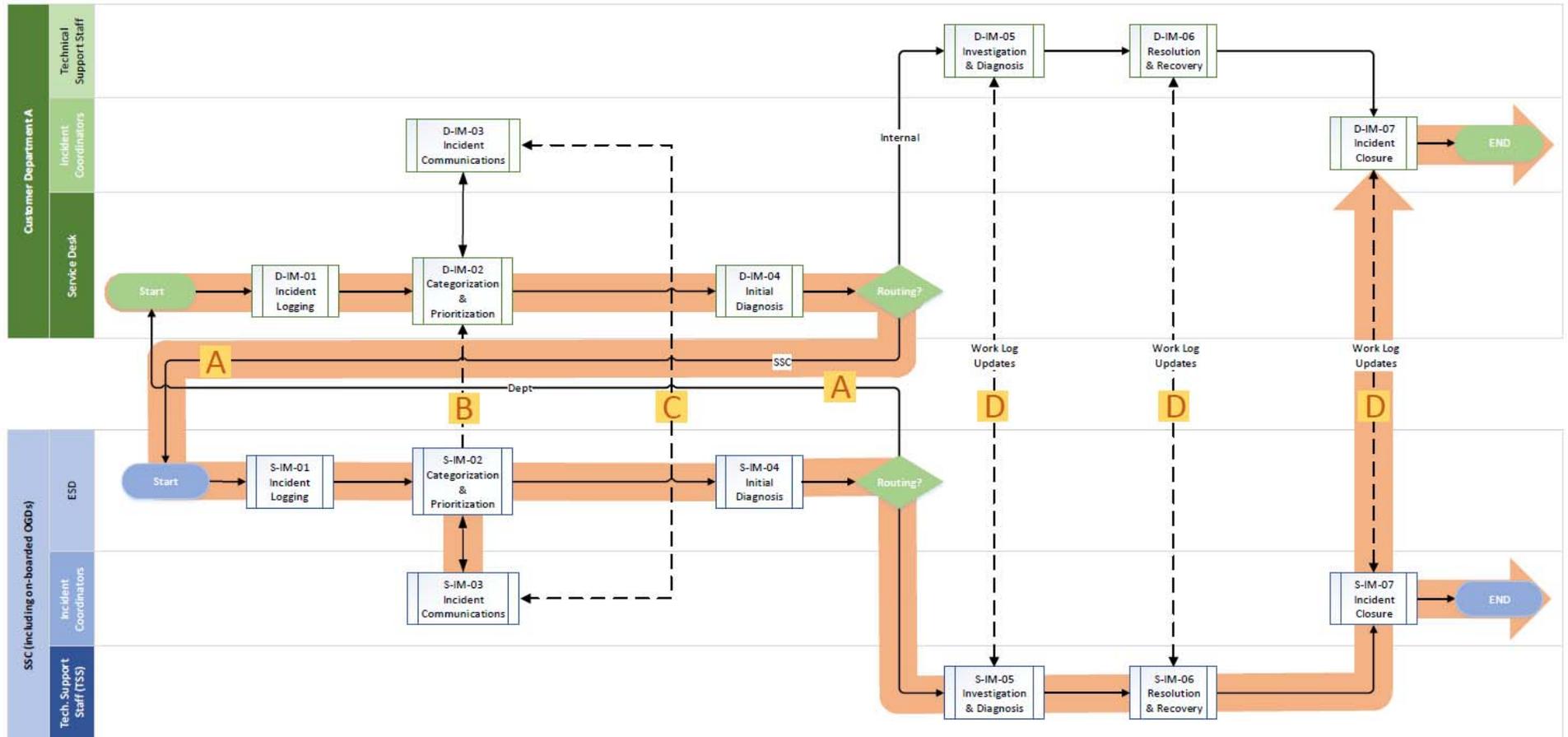
## Diagramme du déroulement du processus de gestion des incidents



## Cas d'utilisation générique de gestion des incidents

<b>Description</b>	Appuie la détection et le rétablissement des interruptions de services pris en charge par Services partagés Canada (SPC).	
<b>Rôle principal</b>	Ministère A - Service de dépannage	
<b>Rôles secondaires</b>	Ministère A - Personnel de soutien technique - Coordonnateur des incidents	SPC - Bureau de service - Coordonnateur des incidents - Personnel de soutien technique
<b>État final réussi</b>	Le service est rétabli pour l'utilisateur dans les délais fixés par l'entente sur les niveaux de service (ENS)	
<b>État final en échec</b>	Le service n'est pas rétabli pour l'utilisateur dans les délais fixés par l'entente sur les niveaux de service (ENS)	
<b>Élément déclencheur</b>	Interruption de service signalée par l'utilisateur (employé du ministère A)	
<b>Successeur</b>	Gestion des problèmes Gestion du changement Gestion des connaissances	Amélioration continue des services Gestion des biens de service et de la configuration
<b>Hypothèses</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les utilisateurs (personnel autre que celui de la TI) du ministère A utilisent des services de SPC à la fois directement (services de messagerie électronique et de vidéoconférence) et indirectement (services d'infrastructure appuyant les solutions du ministère A). Ce cas d'utilisation s'applique uniquement aux services fournis par SPC et utilisés par des utilisateurs du ministère A. Par conséquent, certaines situations sont exclues de la portée du cas : 1) la prestation de services de TI par le ministère A à des utilisateurs d'un troisième ministère; 2) l'utilisation de services de TI fournis par SPC à un troisième ministère.</li> <li>Le ministère A et SPC disposent tous deux de leurs propres solutions de GSTI (et il existe des liens automatisés possibles entre ces outils) et de bureaux de services.</li> <li>Seul le bureau de service du ministère A sera en mesure de signaler les incidents à SPC.</li> <li>Le présent cas d'utilisation ne décrit pas les interactions du ministère A et les utilisateurs de ses services de TI avant le signalement de l'interruption de service à SPC.</li> <li>Il existe une méthode normalisée permettant d'évaluer la priorité de l'incident qui va être créé en fonction de ses conséquences et de son urgence.</li> <li>La catégorie et la priorité de cette activité seront harmonisées entre SPC et le ministère A afin de garantir qu'il n'y a pas de conflits entre les priorités.</li> </ul>	

Diagramme de déroulement du processus



## Activités

Numéro de tâche	Activité	Rôle	Tâche	Interaction	Énoncé informatif
M–GI–01	Consignation des incidents	Bureau de service du ministère A	Un utilisateur signale une interruption de service	Ministère A (M)	
M–GI–02	Catégorisation et établissement du niveau de priorité de l'incident	Bureau de service du ministère A	Établit la catégorie de l'incident et son niveau de priorité	M	
M–GI–04	Diagnostic initial	Bureau de service du ministère A	Pose le diagnostic initial de l'incident. Établit une correspondance entre l'incident et les dossiers existants  Établit que la défaillance incombe à un service de SPC.	M	
S–GI–01	Consignation des incidents	Bureau de service de SPC	Le bureau de service du ministère A signale une interruption de services	M >> SPC	<b>A</b>
S–GI–02	Catégorisation et établissement du niveau de priorité de l'incident	Bureau de service de SPC	Établit la catégorie de l'incident et son niveau de priorité  Informe le bureau de service du ministère A qu'un dossier d'incident a été ouvert par SPC en indiquant l'identifiant de SPC afin que le ministère A puisse mettre à jour son dossier.	SPC >> M	<b>B</b>
S–GI–04	Diagnostic initial	Bureau de service de SPC	Établit une correspondance entre l'incident et les dossiers existants Recense tous les intervenants concernés par l'interruption de service.	SPC	

Niveau de données – Équipe spéciale

Numéro de tâche	Activité	Rôle	Tâche	Interaction	Énoncé informatif
			Attribuer des ressources de soutien adéquates		
S-GI-03	Communication des incidents – Notification/supervision et transmission à l'échelon supérieur	Coordonnateur de l'incident de SPC	Communique l'état de l'incident en cours à tous les intervenants afin que les utilisateurs puissent s'adapter à l'interruption et de réduire le nombre des demandes émanant des utilisateurs.  [Des notifications supplémentaires seront publiées, le cas échéant jusqu'à la résolution de l'incident.]	SPC >> M	
S-GI-05	Enquête et diagnostic	Personnel de soutien technique de SPC	Consigne les activités accomplies en vue de diagnostiquer la cause de l'interruption de service et de déterminer les mesures correctives nécessaires. Valide/met à jour la matrice de la catégorisation et de l'établissement des priorités.  Le cas échéant, communique avec la ressource technique du ministère A en vue de coordonner le diagnostic et l'enquête sur l'incident.	SPC >> M	
M-GI-05	Enquête et diagnostic	Personnel de soutien technique du ministère A	Consigne les activités accomplies en vue de diagnostiquer la cause de l'interruption de service et de déterminer les mesures correctives nécessaires. Valide/met à jour la matrice de la catégorisation et de l'établissement des priorités.  Le cas échéant, communique avec la ressource technique de SPC en vue de coordonner le diagnostic et l'enquête sur l'incident.	M >> SPC	
S-GI-06	Résolution et rétablissement du service	Personnel de soutien technique de SPC	Mettre en œuvre la solution	SPC >> M	

Niveau de données – Équipe spéciale

Numéro de tâche	Activité	Rôle	Tâche	Interaction	Énoncé informatif
			<p>Le cas échéant, communique avec la ressource technique du ministère A en vue de coordonner la résolution de l'incident et le rétablissement du service.</p> <p>Si une demande de changement (DC) est nécessaire, assurer la <i>gestion du changement</i>. <b>Remarque</b> : Des interactions à l'échelle du gouvernement peuvent avoir lieu au cours de ce processus afin d'achever la modification.</p>		
M-GI-06	Résolution et rétablissement du service	Personnel de soutien technique du ministère A	<p>Mettre en œuvre la solution</p> <p>Le cas échéant, communique avec la ressource technique de SPC en vue de coordonner la résolution de l'incident et le rétablissement du service.</p> <p>Si une demande de changement (DC) est nécessaire, assurer la <i>gestion du changement</i>. <b>Remarque</b> : Des interactions à l'échelle du gouvernement peuvent avoir lieu au cours de ce processus afin d'achever la modification.</p>	M >> SPC	
S-GI-07	Clôture de l'incident	Coordonnateur de l'incident de SPC	<p>Assurer le contrôle de la qualité définitif du registre de l'incident avant qu'il ne soit clôturé. Veiller à ce que tous les processus subséquents soient pris en charge.</p> <p>Valide les renseignements du registre de l'incident et établir le rapport après incident pour les incidents critiques et à priorité élevée.</p> <p>Communiquer aux intervenants une notification de fin d'incident.</p>	SPC >> M	

Niveau de données – Équipe spéciale

Numéro de tâche	Activité	Rôle	Tâche	Interaction	Énoncé informatif
			<p>Si un dossier de problèmes doit être ouvert ou actualisé, assurer la <i>gestion du problème</i>.</p> <p>Si un article de connaissances ou une mise à jour de Foire aux questions sont requis, passer à la <i>gestion du savoir</i>.</p> <p>Si les renseignements de configuration figurant dans la Base de données de gestion des configurations (BDGC) étaient incomplets ou inexacts, passer à la <i>gestion des actifs de service et des configurations</i>.</p>		
M-GI-07	Clôture de l'incident	Coordonnateur de l'incident du ministère A	<p>Assurer le contrôle de la qualité définitif du registre de l'incident avant qu'il ne soit clôturé. Veiller à ce que tous les processus subséquents soient pris en charge.</p> <p>Valide les renseignements du registre de l'incident et établir le rapport après incident pour les incidents critiques et à priorité élevée.</p> <p>Si un dossier de problèmes doit être ouvert ou actualisé – assurer la <i>gestion du problème</i>.</p> <p>Si un article de connaissances ou une mise à jour de Foire aux questions est requise, passer à la <i>gestion du savoir</i>.</p> <p>Si les renseignements de configuration figurant dans la Base de données de gestion des configurations (BDGC) étaient incomplets ou inexacts, passer à la <i>gestion des actifs de service et des configurations</i>.</p>	M	

## Exemple de cas d'utilisation de gestion des incidents : application Web ne fonctionnant pas

### Diagramme de déroulement du processus

Même chemin que pour le cas d'utilisation générique

### Activités

Numéro de tâche	Activité	Rôle	Tâche	Interaction	Énoncé informatif
DÉBUT	Communication avec le bureau de service	Utilisateur final du ministère de la Défense nationale (MDN)	L'application Web de Sally Sampson ne fonctionne pas et elle appelle le bureau de service pour signaler un incident	MDN	
M-GI-01	Consignation des incidents	Bureau de service du MDN	Frankie Foster (bureau de service du MDN) reçoit l'appel de Sally et ouvre un nouveau dossier de demande relative à un incident. Frankie recueille des renseignements auprès de Sally concernant l'incident.	MDN	
M-GI-02	Catégorisation et établissement du niveau de priorité de l'incident	Bureau de service du MDN	Frankie établit la catégorie de l'incident et son niveau de priorité.	MDN	
M-GI-03	Diagnostic initial	Bureau de service du MDN	Au cours du diagnostic initial, Frankie détermine qu'il existe une correspondance avec des dossiers existants.  Frankie détermine que le problème est lié au serveur et non à l'application.  Il établit que la défaillance incombe à un service de SPC.	MDN	

Niveau de données – Équipe spéciale

Numéro de tâche	Activité	Rôle	Tâche	Interaction	Énoncé informatif
			Il envoie les détails de l'incident à SPC aux fins de résolution sans oublier d'indiquer les coordonnées du soutien technique de l'application – les gourous des applications du MDN.		
S-GI-01	Consignation des incidents	Bureau de service de SPC	Gerry Graham (bureau de service de SPC) reçoit un rapport d'incident de la part de Frankie (bureau de service du MDN). Gerry enregistre le rapport d'incident reçu de Frankie.	MDN>>SPC	
S-GI-02	Catégorisation et établissement du niveau de priorité de l'incident	Bureau de service de SPC	Gerry établit la catégorie de l'incident et son niveau de priorité.  Gerry informe le MDN de l'ouverture du dossier d'incident de service sans oublier d'indiquer les coordonnées du soutien technique de l'application – les gourous des applications du MDN.	SPC>>MDN	
S-GI-04	Diagnostic initial	Bureau de service de SPC	Gerry établit une correspondance entre l'incident et les dossiers existants  Il recense tous les intervenants concernés par l'interruption de service.  Il assigne l'incident aux ressources de soutien adéquates – Gourous des serveurs de SPC.	SPC	
S-GI-03	Communication des incidents – Notification/supervision et transmission à l'échelon supérieur	Coordonnateur de l'incident de SPC	Mary Master (coordonnatrice de l'incident de SPC) communique l'état de l'incident (le serveur ne fonctionne pas) à tous les intervenants afin que les utilisateurs puissent s'adapter à l'interruption et de réduire le nombre des demandes émanant des utilisateurs. Elle indique la durée estimée de rétablissement du service.	SPC>>MDN	

Niveau de données – Équipe spéciale

Numéro de tâche	Activité	Rôle	Tâche	Interaction	Énoncé informatif
S-GI-05	Enquête et diagnostic	Personnel de soutien technique de SPC	<p>Les gourous des serveurs de SPC consignent les activités accomplies en vue de diagnostiquer la cause de l'interruption de service et de déterminer les mesures correctives nécessaires.</p> <p>Il n'est pas nécessaire de valider ou de mettre à jour la matrice de la catégorisation et de l'établissement des priorités.</p> <p>Les gourous des serveurs de SPC communiquent avec les gourous des applications du MDN afin de les aider dans leur enquête sur l'incident et dans l'établissement du diagnostic.</p> <p>Ils consignent les décisions prises et les activités mises en œuvre dans les registres de travail.</p>	SPC>>MDN	
M-GI-05	Enquête et diagnostic	Personnel de soutien technique du MDN	<p>Les gourous des applications du MDN consignent les activités accomplies en vue de diagnostiquer la cause de l'interruption de service et de déterminer les mesures correctives nécessaires.</p> <p>Il n'est pas nécessaire de valider ou de mettre à jour la matrice de la catégorisation et de l'établissement des priorités.</p> <p>Les gourous des applications du MDN répondent à la demande de collaboration des gourous des serveurs de SPC.</p> <p>Les décisions prises et les activités mises en œuvre sont actualisées dans les registres de travail.</p>	MDN>>SPC	
S-GI-06	Résolution et rétablissement du service	Personnel de soutien	<p>Les gourous des serveurs de SPC mettent en œuvre une solution.</p>	SPC>>MDN	

Niveau de données – Équipe spéciale

Numéro de tâche	Activité	Rôle	Tâche	Interaction	Énoncé informatif
		technique de SPC	<p>Les gourous des serveurs de SPC collaborent et communiquent avec les gourous des applications du MDN tout au long du processus de résolution et de rétablissement du service.</p> <p>Les décisions prises et les activités mises en œuvre sont actualisées dans les registres de travail.</p>		
M–GI–06	Résolution et rétablissement du service	Personnel de soutien technique du MDN	<p>Les gourous des applications du MDN collaborent et communiquent avec les gourous des serveurs de SPC tout au long du processus de résolution et de rétablissement du service.</p> <p>Les décisions prises et les activités mises en œuvre sont actualisées dans les registres de travail.</p>	MDN>>SPC	
S–GI–07	Clôture de l'incident	Coordonnateur de l'incident de SPC	<p>Mary Master (coordonnatrice de l'incident de SPC) effectue un contrôle final de la qualité sur le registre de l'incident avant de le clôturer et s'assure que les processus subséquents (gestion des événements, du problème, du savoir ou des actifs de service et des configurations) sont pris en charge.</p> <p>Mary valide les renseignements du registre de l'incident et établit le rapport après incident pour les incidents critiques et à priorité élevée.</p> <p>Elle communique aux intervenants une notification de fin d'incident.</p>	SPC>>MDN	
M–GI–07	Clôture de l'incident	Coordonnateur de l'incident du MDN	Andrew Applewood (coordonnateur de l'incident du MDN) effectue un contrôle final de la qualité sur le registre de l'incident avant de le clôturer et s'assure que les processus	MDN	

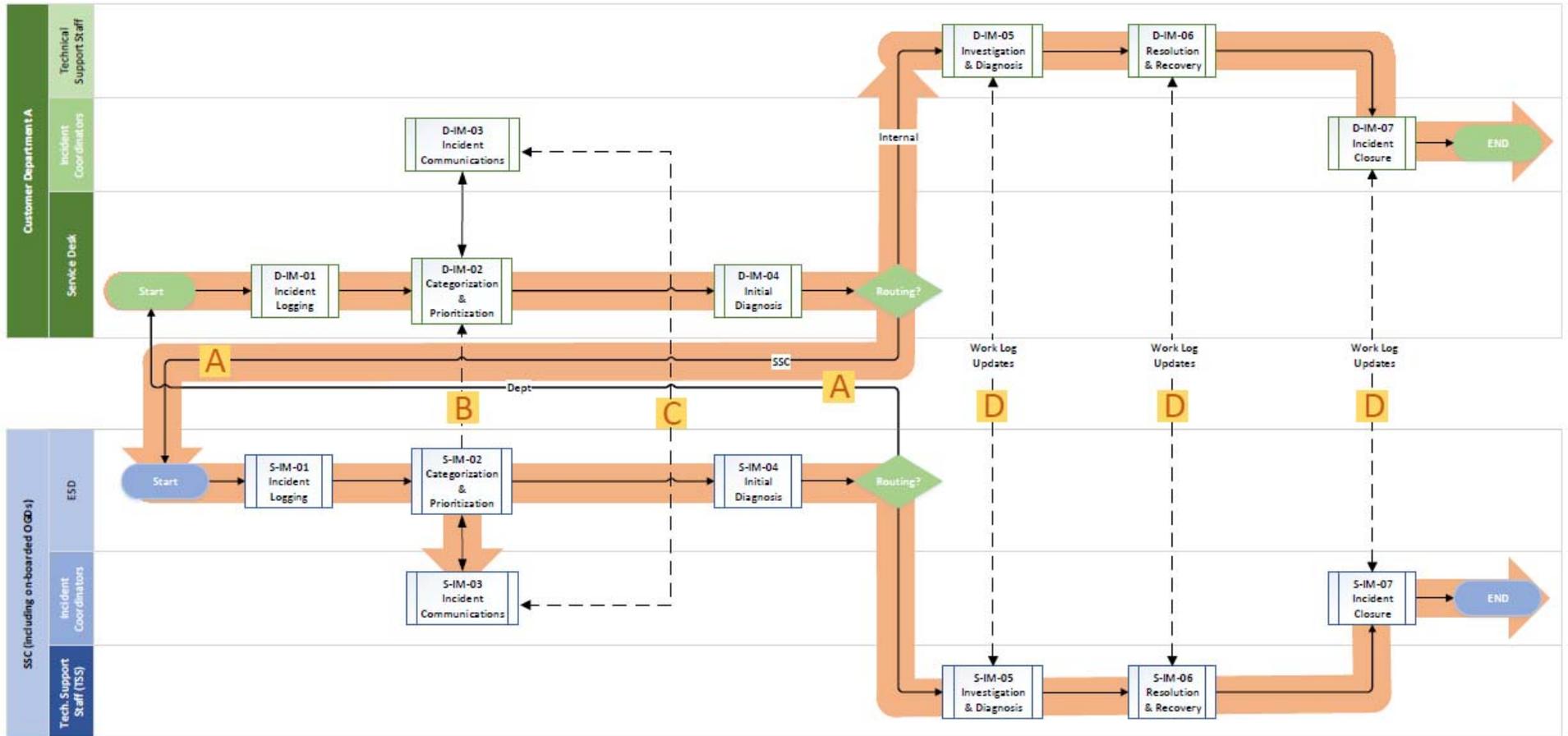
Niveau de données – Équipe spéciale

Numéro de tâche	Activité	Rôle	Tâche	Interaction	Énoncé informatif
			<p>subséquents (gestion des évènements, du problème, du savoir ou des actifs de service et des configurations) sont pris en charge.</p> <p>Il valide les renseignements du registre de l'incident. Dans la mesure où il ne s'agit pas d'un incident critique et à priorité élevée, aucun rapport n'est établi.</p> <p>Il envoie un avis à tous les intervenants.</p>		
FIN	Avis reçu	Utilisateur final du ministère de la Défense nationale (MDN)	Sally est informée que l'incident qu'elle a signalé a été résolu.	MDN	

## Cas d'utilisation de gestion des incidents – Incident critique

<b>Description</b>	Veiller à l'identification rapide des incidents critiques et faciliter l'affectation de toutes les ressources nécessaires en vue de garantir le rétablissement du service.	
<b>Rôle principal</b>	SPC - Coordonnateur des incidents	
<b>Rôles secondaires</b>	Ministère A - Service de dépannage - Personnel de soutien technique - Coordonnateur des incidents	SPC - Service de dépannage - Gestionnaire d'incident - Personnel de soutien technique
<b>État final réussi</b>	Le service est rétabli pour l'utilisateur dans les délais fixés par l'entente sur les niveaux de service (ENS)	
<b>État final en échec</b>	Le service n'est pas rétabli pour l'utilisateur dans les délais fixés par l'entente sur les niveaux de service (ENS)	
<b>Élément déclencheur</b>	Interruption de service signalée par l'utilisateur (employé du ministère A)	
<b>Successeur</b>	Gestion du changement Gestion des problèmes Gestion des connaissances Amélioration continue des services Gestion des biens de service et de la configuration	
<b>Hypothèses</b>	Critères clairs et approuvés pour le signalement de l'incident critique.	

Diagramme de déroulement du processus



## Activités

Numéro de tâche	Activité	Rôle	Tâche	Interaction	Énoncé informatif
DÉBUT M-GI-01 M-GI-02 M-GI-04 S-GI-01	Identique aux activités du cas d'utilisation générique de gestion des incidents <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Consignation des incidents</i></li> <li>- <i>Catégorisation et établissement du niveau de priorité de l'incident</i></li> <li>- <i>Diagnostic initial</i></li> <li>- <i>Consignation des incidents</i></li> </ul>				<b>A</b>
S-GI-02	Catégorisation et établissement du niveau de priorité de l'incident	Bureau de service de SPC	Établit la catégorie de l'incident et son niveau de priorité Déterminer qu'il s'agit d'un incident critique.  Informé le bureau de service du ministère A que l'incident a été créé.	SPC >> M	<b>B</b>
S-GI-04 S-GI-03	Identique aux activités du cas d'utilisation générique de gestion des incidents <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Diagnostic initial</i></li> <li>- <i>Communication des incidents – Notification/supervision et transmission à l'échelon supérieur</i></li> </ul>				
S-GI-03	Communication des incidents – Lancement de la gestion de l'incident critique	Coordonnateur de l'incident de SPC	Obtenir des renseignements généraux au sujet de l'incident, notamment sur les services et les clients concernés.  Envoyer une première alerte d'incident critique à tous les clients.  [Des notifications supplémentaires seront publiées, le cas échéant, à l'intention des ministères concernés UNIQUEMENT jusqu'à la résolution de l'incident.]	SPC >> M	<b>C</b>
S-GI-03	Communication des incidents – Lancement de la gestion de l'incident critique	Coordonnateur de l'incident de SPC	Communiquer avec le coordonnateur de l'incident du ministère A pour mobiliser des ressources supplémentaires, le cas échéant.	SPC >> M	<b>C</b>

Numéro de tâche	Activité	Rôle	Tâche	Interaction	Énoncé informatif
S-GI-05 M-GI-05 S-GI-06 M-GI-06	Identique aux activités du cas d'utilisation générique de gestion des incidents				
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Enquête et diagnostic</i></li> <li>- <i>Enquête et diagnostic</i></li> <li>- <i>Résolution et rétablissement du service</i></li> <li>- <i>Résolution et rétablissement du service</i></li> </ul>		
S-GI-07	Clôture de l'incident	Coordonnateur de l'incident de SPC	<p>Assurer le contrôle de la qualité définitif du registre de l'incident avant qu'il ne soit clôturé. Veiller à ce que tous les processus subséquents soient pris en charge.</p> <p>Valider les renseignements du registre de l'incident et établir le rapport après incident, car il s'agit d'un incident critique.</p> <p>Communiquer aux intervenants de tous les partenaires une notification de fin d'incident.</p> <p>Si un dossier de problèmes doit être ouvert ou actualisé, assurer la <i>gestion du problème</i>.</p> <p>Si un article de connaissances ou une mise à jour de Foire aux questions sont requis, passer à la <i>gestion du savoir</i>.</p> <p>Si les renseignements de configuration figurant dans la Base de données de gestion des configurations (BDGC) étaient incomplets ou inexacts, passer à la <i>gestion des actifs de service et des configurations</i>.</p>	SPC >> M	
M-GI-07	Clôture de l'incident	Coordonnateur de l'incident du ministère A	Assurer le contrôle de la qualité définitif du registre de l'incident avant qu'il ne soit clôturé. Veiller à ce que tous les processus subséquents soient pris en charge.	M	

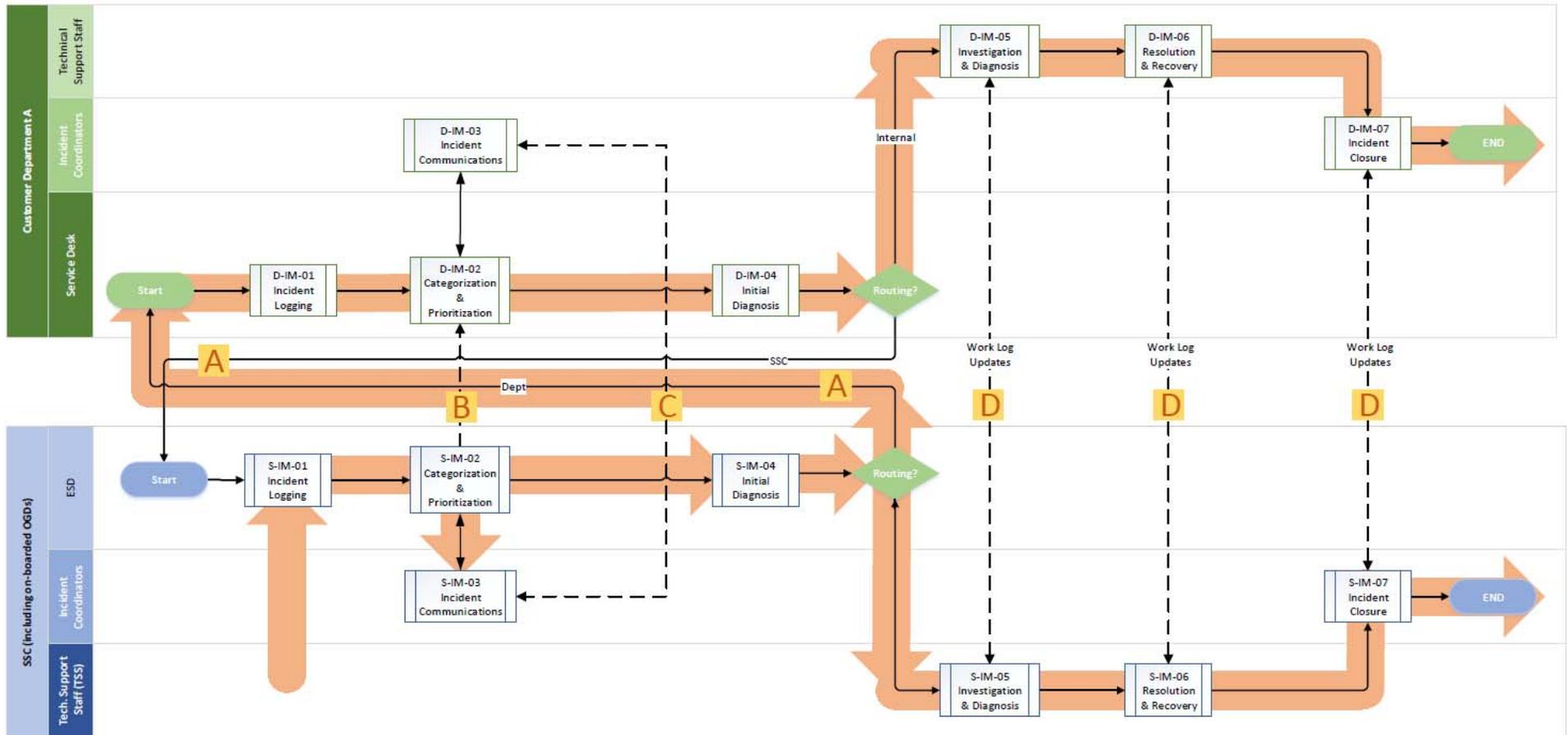
Niveau de données – Équipe spéciale

Numéro de tâche	Activité	Rôle	Tâche	Interaction	Énoncé informatif
			<p>Valide les renseignements du registre de l'incident et établir le rapport après incident pour les incidents critiques et à priorité élevée.</p> <p>Si un dossier de problèmes doit être ouvert ou actualisé, assurer la <i>gestion du problème</i>.</p> <p>Si un article de connaissances ou une mise à jour de Foire aux questions sont requis, passer à la <i>gestion du savoir</i>.</p> <p>Si les renseignements de configuration figurant dans la Base de données de gestion des configurations (BDGC) étaient incomplets ou inexacts, passer à la <i>gestion des actifs de service et des configurations</i>.</p>		

## Cas d'utilisation de gestion des incidents – Sécurité

Description	Garantir une intervention rapide et adéquate en cas d'incidents de sécurité.	
Rôle principal	SPC - Centre des opérations de protection [en tant que personnel de soutien technique]	
Rôles secondaires	Ministère A - Service de dépannage - Coordonnateur des incidents - Personnel de soutien technique	SPC - Service de dépannage - Coordonnateur des incidents - Personnel de soutien technique
État final réussi	Mise en œuvre de mesures visant à contenir ou à résoudre un incident.	
État final en échec	Retards dans la mise en œuvre de mesures visant à contenir ou à résoudre un incident.	
Élément déclencheur	Incident de sécurité signalé par le Centre des opérations de protection de SPC qui nécessite que SPC prenne des mesures immédiates afin de le contenir ou de le résoudre.	
Successeur	Gestion des problèmes Gestion du changement Gestion des connaissances Amélioration continue des services	
Hypothèses	<p>Davantage de renseignements sur le processus de gestion des incidents de sécurité sont communiqués dans le Plan de gestion des événements de cybersécurité du gouvernement du Canada.</p> <p>Les incidents de sécurité sont suivis et gérés par le centre des opérations de protection de SPC en dehors de la solution de GSTI. Le centre des opérations de protection signalera un incident au bureau de service de SPC afin de garantir l'intervention immédiate d'autres ressources de soutien technique en vue de contenir ou de résoudre l'incident de sécurité.</p> <p>Une catégorisation selon la matrice impact, urgence, priorité permettra d'établir un ordre de priorité plus élevé pour les incidents signalés par le centre des opérations de protection en vue de garantir une intervention immédiate.</p>	

### Diagramme de déroulement du processus



## Activités

Numéro de tâche	Activité	Rôle	Tâche	Interaction	Énoncé informatif
DÉBUT	Identification de l'incident	Ressource de soutien technique de SPC	Le centre des opérations de protection identifie immédiatement les mesures requises afin de contenir ou de résoudre un incident de sécurité.	SPC	
S-GI-01	Consignation des incidents	Bureau de service de SPC	Le centre des opérations de protection signale l'interruption de service.	SPC	
S-GI-02	Catégorisation et établissement du niveau de priorité de l'incident	Bureau de service de SPC	Établit la catégorie de l'incident et son niveau de priorité	SPC	
S-GI-04	Identique aux activités du S-GI-04 énoncées dans le cas d'utilisation générique de gestion des incidents - <i>Diagnostic initial</i>				
S-GI-03	Communication des incidents – Notification/supervision et transmission à l'échelon supérieur	Coordonnateur de l'incident de SPC	Si l'on établit que les mesures visant à contenir ou à résoudre l'incident de sécurité entraîneront une interruption de service, communiquer l'état de l'incident à tous les intervenants afin que les utilisateurs puissent s'adapter à l'interruption et de réduire le nombre des demandes émanant des utilisateurs. [Des notifications supplémentaires seront publiées, le cas échéant jusqu'à la résolution de l'incident.]	SPC >> M	
M-GI-01 M-GI-02 M-GI-04	<i>Identique au cas d'utilisation générique de gestion des incidents</i> - <i>Consignation des incidents</i> - <i>Catégorisation et établissement du niveau de priorité de l'incident</i> - <i>Diagnostic initial</i>				

Numéro de tâche	Activité	Rôle	Tâche	Interaction	Énoncé informatif
S-GI-05 M-GI-05 S-GI-06 M-GI-06 S-GI-07 M-GI-07	Identique aux activités du cas d'utilisation générique de gestion des incidents				
	- Ministère – Enquête et diagnostic				
	- SPC – Enquête et diagnostic				
	- Ministère – Résolution et rétablissement du service				
	- SPC – Résolution et rétablissement du service				
	- Ministère – Clôture de l'incident				
	- SPC – Coordonnateur de l'incident de SPC				

## Définitions des données sur la gestion des incidents

Ensemble de données	Libellé du gouvernement du Canada	Description du GC	Obligatoire	Texte saisi	Liste déroulante	Généré par un système	Conventions
A	EC touché	Composants ayant une incidence ou associés au service	X		X		
A	Service technique touché	Liste des services techniques de SPC qui ont été touchés par l'incident.	X		X		
A	Catégorie – Incident	La catégorie correspond aux symptômes de l'incident et permet de savoir à qui attribuer ce dernier/ Il s'agit de l'une des valeurs suivantes : <b>Opérationnelle</b> <b>Technique</b>	X		X		

Niveau de données – Équipe spéciale

Ensemble de données	Libellé du gouvernement du Canada	Description du GC	Obligatoire	Texte saisi	Liste déroulante	Généré par un système	Conventions
A	Personne-ressource du ministère	Le nom du ministère qui a signalé l'incident – au nom de l'utilisateur final.	X		X		
A,B,C,D	Identifiant de l'incident de GSTI du Ministère	Identifiant unique pour un incident de GSTI du Ministère	X			X	
A	Courriel de la personne-ressource responsable du soutien technique du Ministère	Adresse courriel de la personne-ressource responsable du soutien technique du ministère concerné.	X	X			X
A	Nom de la personne-ressource responsable du soutien technique du Ministère	Prénom et nom de la personne-ressource responsable du soutien technique du ministère concerné.	X	X			X
A	Numéro de téléphone de la personne-ressource	Numéro de téléphone de la personne-ressource responsable du soutien technique du ministère concerné. (Code de pays, indicatif régional,	X	X			X

Niveau de données – Équipe spéciale

Ensemble de données	Libellé du gouvernement du Canada	Description du GC	Obligatoire	Texte saisi	Liste déroulante	Généré par un système	Conventions
	responsable du soutien technique du Ministère	indicatif local, 4 chiffres + numéro de poste).					
A,C,D	Description détaillée	Description longue de l'incident.		X			
A	Utilisateur final	Prénom et nom de la personne qui a signalé l'incident.		X			X
A	Ministère de l'utilisateur final	Ministère ou organisme ayant signalé l'incident.	X		X		
A	Courriel de l'utilisateur final	Adresse électronique de l'utilisateur final.		X			X
A	Numéro de téléphone de l'utilisateur final	Le numéro de téléphone de l'utilisateur final.		X			X
C	Durée estimée de rétablissement du service	Estimation du temps nécessaire pour le rétablissement du service	X	X			X
A,C	Incidence	Décrit les conséquences opérationnelles de l'incident	X		X		
A	Lieu	Lieu physique concerné par l'incident, en général l'endroit où l'utilisateur	X		X		

Niveau de données – Équipe spéciale

Ensemble de données	Libellé du gouvernement du Canada	Description du GC	Obligatoire	Texte saisi	Liste déroulante	Généré par un système	Conventions
		rencontre l'incident et le signale. Il peut évoluer tout au long du processus.					
A,C	Priorité	Chaque priorité est associée dans la base de données à une valeur numérique (de 1 à 4) calculée en fonction de ses effets et de son urgence.	X		X		
B,C,D	État du billet	Indique l'étape du cycle de vie de l'incident.	X		X		
M	Code de résolution	Un code attribué à l'incident une fois celui-ci résolu.	X		X		
A,C,D	Brève description	Courte description de l'incident	X	X			
B,C	Identifiant de l'incident de GSTI de SPC	Identifiant unique pour un incident de GSTI du SPC	X			X	
B	Courriel de la personne-ressource responsable du soutien	Adresse courriel de la personne-ressource responsable du soutien technique de SPC	X	X			X

Niveau de données – Équipe spéciale

Ensemble de données	Libellé du gouvernement du Canada	Description du GC	Obligatoire	Texte saisi	Liste déroulante	Généré par un système	Conventions
	technique de SPC						
B	Nom de la personne-ressource responsable du soutien technique de SPC	Prénom et nom de la personne-ressource responsable du soutien technique de SPC.	X	X			X
B	Numéro de téléphone de la personne-ressource responsable du soutien technique de SPC	Numéro de téléphone de la personne-ressource responsable du soutien technique de SPC (code de pays, indicatif régional, indicatif local, 4 chiffres + numéro de poste).	X	X			X
A,C	Urgence	Une indication du temps restant avant que l'opération soit gravement touchée.	X		X		
A,B,C,D	Saisie dans le registre des travaux	Tenue du journal des mesures prises pour remédier à la situation.	X	X			