



Norme d'exploitation

Norme pour l'intégration de l'GSTI

Services partagés Canada

Transformation de la gestion des services /

Version standard :	0,24
État de l'approbation :	Ébauche
État du cycle de vie :	Proposé
Date de publication :	DATE
Classification de sécurité :	non classifié



HISTORIQUE DE LA NORME

Auteurs et collaborateurs

Nom	Rôle	Organisation
Don MacLean	Auteur	Transformation de la gestion des services
<Responsable de processus de SPC>	Contributeur	Opérations de gestion des services de SPC
<Membres de groupe de travail du GC sur l'GSTI>	Contributeur	<divers>

Historique du document

version	Date	Consulté	Auteur	Renseignements modifiés
v.0.1	04-12-2017	Don MacLean	Bruce Desarmia	Squelette du document
v.0.24	12-03-2018	Responsable de processus de SPC, Groupe de travail du GC sur l'GSTI	Don MacLean	Format mis à jour pour correspondre au modèle de norme de processus de SPC Ajout du processus de SACM Mises à jour fondées sur la rétroaction du groupe de travail du GC sur l'GSTI les consultations avec les responsables de processus de SPC. Mise à jour du modèle de données pour l'aligner sur l'architecture de référence IT4IT et fournir plus de détails sur les exigences en matière de données. Révision du document pour plus de clarté et de lisibilité.

Table des matières

Historique de la norme	2
Auteurs et collaborateurs.....	2
Historique du document.....	2
Approbation de la norme.....	5
1 Présentation.....	6
1.1 Objet	6
1.2 Date d'entrée en vigueur	6
2 Portée	7
3 Références normatives	8
4 Termes et définitions.....	9
5 Énoncé de la norme.....	10
5.1 Gestion des changements.....	10
5.1.1 Changement à l'initiative du client.....	10
5.1.2 Changements de fournisseur de services	10
5.1.3 Évaluation des impacts.....	12
5.1.4 Clôture du changement.....	12
5.2 Gestion des incidents.....	13
5.2.1 Incidents signalés par le client	13
5.2.2 Incidents signalés par le fournisseur de services	14
5.2.3 Avis d'incident.....	15
5.2.4 Priorité de l'incident et escalade	15
5.2.5 Analyse et rétablissement du service.....	15
5.3 Exécution des requêtes.....	17
5.3.1 Client présentant une demande de service	17
5.3.2 Avis.....	18
5.3.3 Exécution.....	19
5.4 Gestion des actifs de service et des configurations	20
6 Exceptions	21
7 Mise en œuvre et surveillance	22
7.1 Processus de mise en œuvre.....	22
7.2 Surveillance de la conformité	22
7.3 Révision	22

8	Références	23
9	Demandes de renseignements	24
10	Annexe	25
10.1	Modèle de données	25
10.2	Règles de calcul de l'incidence, de l'urgence et de la priorité de l'incident	31

Liste des tableaux et des figures

Figure 1	Interactions des processus de gestion du changement	10
Figure 2	Interactions entre les processus de gestion des incidents	13
Figure 3	Interaction des processus d'exécution des requêtes	17

APPROBATION DE LA NORME

Les signataires autorisés ci-dessous approuvent les conditions et les responsabilités énoncées dans la présente norme. Dans le cas des comités de recommandations/approbation, la date de la réunion et le compte rendu des décisions du comité seront utilisés.

Conseil d'examen des services, des projets et de l'approvisionnement (CESPA)	Date
Recommandé par le Conseil d'examen des stratégies d'entreprise et de l'architecture (CESEA)	19-03-2018 Date
Présenté au Conseil de l'architecture (CA)	12-02-2018 Date
	Architecture d'entreprise parrainé, Architecture d'entreprise
	Architecte des services et des solutions parrainés, Direction générale, Direction et groupe.
	Président, Comité d'examen par les pairs de la norme ou auteur de la norme

1 PRÉSENTATION

Le gouvernement du Canada s'est engagé à adopter une approche pangouvernementale ou d'entreprise à l'égard de l'infrastructure de TI et de la prestation des services. Le partage de l'infrastructure et l'utilisation de solutions informatiques communes pour répondre à des besoins communs est une partie de l'exploitation de la technologie dans le cadre d'une approche d'entreprise.

Dans le cadre du Plan stratégique de TI du gouvernement du Canada, Services partagés Canada (SPC) a été mandaté de mettre en place des processus et des outils de gestion des services de TI d'entreprise (GSTI) et de les mettre à la disposition de tous les ministères et organismes.

La gestion des services de TI désigne l'ensemble des activités orientées par les politiques, ainsi qu'organisées et structurées en processus et en procédures à l'appui, qui sont réalisées par une organisation ou une partie d'une organisation en vue de planifier, de fournir, d'exploiter et de contrôler les services de TI offerts aux clients. Ces activités sont rendues possibles grâce à des outils informatiques.

Les ministères et organismes ont mis en œuvre leurs propres processus GSTI pour gérer leurs propres fonctions de TI. Comme la prestation des services de TI nécessite des composantes qui appartiennent à plusieurs ministères et qui sont gérées par plusieurs ministères, il est nécessaire d'assurer l'intégration de ces processus.

La présente norme établit les exigences de haut niveau pour l'intégration des processus d'GSTI entre les ministères.

1.1 OBJET

La présente norme du GC sur l'intégration de l'GSTI a pour objet d'établir les exigences relatives aux processus d'entreprise de l'GSTI qui soutiennent la prestation de services d'infrastructure de TI aux ministères et organismes du GC.

La normalisation des processus GSTI permettra d'améliorer la réactivité et l'efficacité de la gestion de la prestation de services, notamment en simplifiant le flux de travail des employés, en rationalisant et en réduisant le dédoublement des processus et en améliorant la qualité des services fournis aux clients.

La rationalisation et la normalisation des processus GSTI aideront également à réaliser des économies en termes de coûts, de temps d'approvisionnement et d'amélioration de la prestation de services aux clients.

1.2 DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

La norme du GC sur l'intégration de l'GSTI entre en vigueur dès son approbation par le CESP.

2 PORTÉE

La présente norme comprend :

- Identification des rôles des fournisseurs de services et des organisations clientes qui interagissent dans la performance des processus GSTI.
- Définition des données qui doivent être échangées dans ces interactions.

Cette norme ne comprend pas :

- Identification des rôles responsables de toute activité des processus GSTI qui n'entraîne aucune interaction avec l'autre organisation.

ÉBAUCHE

3 RÉFÉRENCES NORMATIVES

Il n'y a pas de références normatives dans ce document

-

ÉBAUCHE

4 TERMES ET DÉFINITIONS

Aux fins du présent document, les termes et définitions figurant dans le [Glossaire et abréviations Français](#) et ce qui suit s'appliquent.

Terme	Définition
Utilisateur	Une personne qui utilise un service de TI
Client	Le client est le ministère ou l'organisme du gouvernement du Canada qui définit et accepte les objectifs de niveau de service pour le service de TI fourni par le fournisseur de services.
Fournisseur de services	SPC en tant qu'organisation fournissant des services de TI à un ou plusieurs clients externes.

L'ISO et l'CEI tiennent à jour des bases de données terminologiques pour la normalisation aux adresses suivantes :

- CEI Electropedia : disponible sur <http://www.electropedia.org/>
- Plateforme de navigation en ligne de l'ISO : disponible à l'adresse <https://www.iso.org/obp/ui/fr/>

5 ÉNONCÉ DE LA NORME

5.1 GESTION DES CHANGEMENTS

Cette section décrit les interactions entre les clients et les fournisseurs de services dans le traitement des demandes de changement (RFC) de l'infrastructure TI au sein de l'une ou l'autre organisation. Le diagramme de processus de haut niveau décrivant l'interaction de la gestion du changement est présenté à la figure 1. Ce processus régit l'enregistrement, l'évaluation, l'approbation des RFC et l'examen et la fermeture des RFC après la mise en œuvre du changement. La mise en œuvre réelle du changement est gérée dans le processus de libération et de déploiement, qui comprend également une activité de mise à jour des informations de configuration dans la base de données de gestion de la configuration (CMDB).

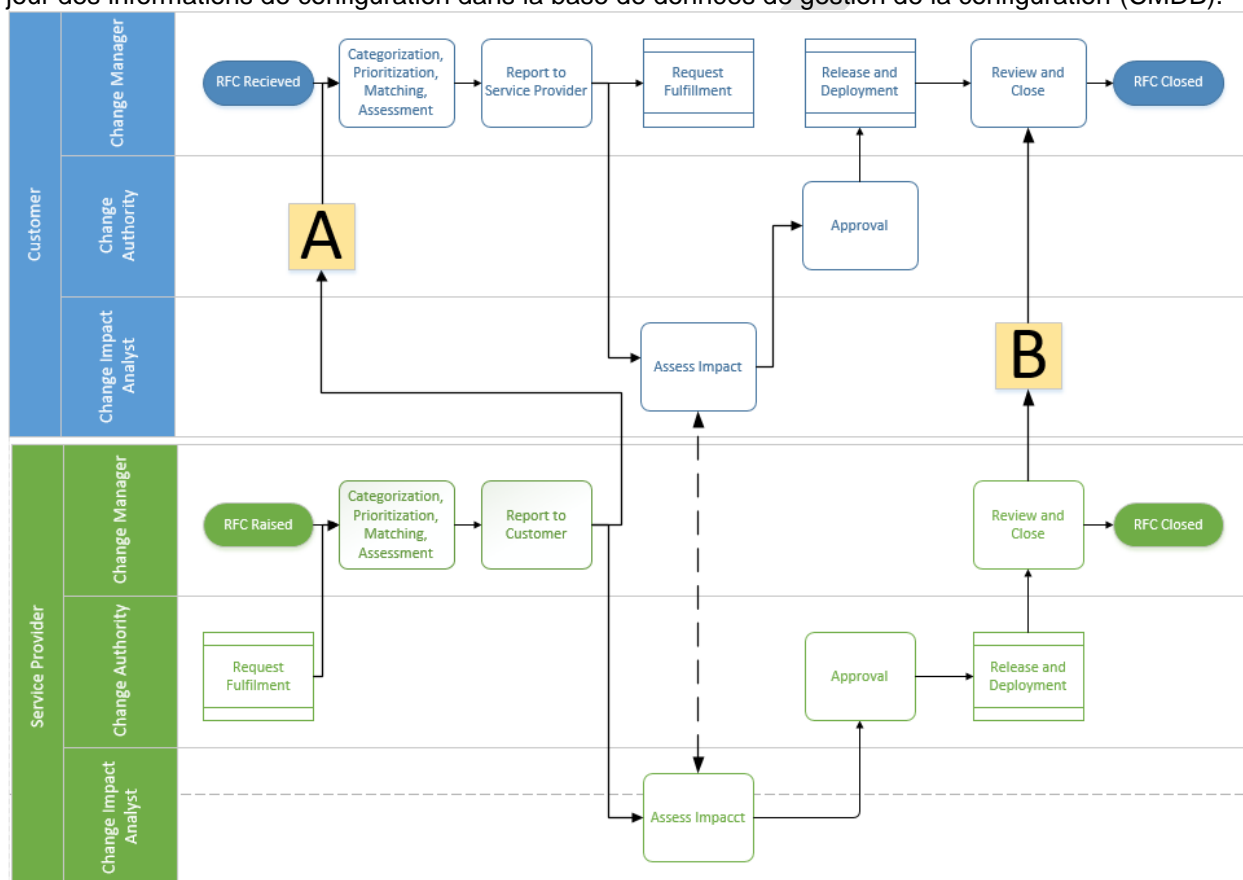


Figure 1 Interactions des processus de gestion du changement

5.1.1 CHANGEMENT À L'INITIATIVE DU CLIENT

Lorsque l'analyse par le client d'une RFC indique que des changements doivent être apportés à l'infrastructure de TI du fournisseur de services, le **gestionnaire des changements du client** amorcera le processus d'exécution des requêtes (voir la section 5.3) afin de présenter une demande de service.

5.1.2 CHANGEMENTS DE FOURNISSEUR DE SERVICES

Le **gestionnaire de changement du fournisseur de services** s'assurera que tous les changements planifiés sont enregistrés en tant que demandes de changement (RFC) dans la solution GSTI du fournisseur de services lorsque la planification de chaque changement commence. Le gestionnaire de

changement du fournisseur de services s'assurera que tous les changements d'urgence effectués en réponse à des incidents sont enregistrés dans la solution GSTI du fournisseur de services dès que possible. Le gestionnaire de changement du fournisseur de services s'assurera que la RFC est tenu à jour avec toute l'information nouvelle et modifiée liée au changement au fur et à mesure qu'il progresse vers la mise en œuvre.

Les renseignements suivants sur chaque RFC seront mis à la disposition du client (**flux « A » dans le diagramme du processus de changement**) :

Dossier	Attribut
Service réel	ID du service réel Nom du service réel
Incident	ID d'incident du fournisseur de services Titre
Initiative en matière de TI	ID de l'initiative TI
Demande	ID de la demande du client ID de la demande du fournisseur de services Titre
RFC	État de l'approbation Plan de retour en arrière Justification opérationnelle État du changement Type de changement Description Incidence Énoncé des incidences Client touché Plan de mise en œuvre Fenêtre en maintenance Client initiateur Date de fin prévue Date de début prévue Priorité Date de fin demandée Date de début demandée Risque Stratégie d'atténuation des risques ID RFC du fournisseur de services Titre Urgence Entrée du journal de travail
Catalogue des services	Nom de l'offre Services
Profil d'utilisateur	Assigné au courriel Assigné au nom complet Assigné au téléphone

Les attributs sont décrits en détail dans la section 10.1 du modèle de données.

Le gestionnaire de changement du client examinera l'information provenant de la RFC du fournisseur de services et décidera des mesures à prendre. Cela peut inclure :

- Adaptation à une RFC existante dans la solution GSTI du client
- Création d'une RFC dans la solution GSTI du client si le changement du fournisseur de services nécessite des changements dans l'infrastructure de TI du client
- Surveiller les progrès de la RFC du fournisseur de services ou
- Aucune mesure.

5.1.3 ÉVALUATION DES IMPACTS

Les **analystes des impact des changements du fournisseur de services** peuvent communiquer avec leurs homologues, les analystes des répercussions des changements du client, pour s'assurer que la déclaration des répercussions enregistrée dans la RFC reflète précisément les répercussions attendues du changement sur les services à la clientèle qui sont rendus possibles par l'évolution de l'infrastructure de TI. L'énoncé des répercussions indiquera également s'il y aura une incidence (c.-à-d. des pannes) sur les services opérationnels du client au cours de la mise en œuvre réelle ou le retour en arrière.

5.1.4 CLÔTURE DU CHANGEMENT

Une fois le changement a été mis en œuvre, le **gestionnaire des changements du fournisseur de services** assure le contrôle final de la qualité de la RFC, ferme la RFC et fournit les renseignements suivants à l'utilisateur (**flux « B » dans le diagramme du processus d'incident**) :

Dossier	Attribut
Service réel	ID du service réel
	Nom du service réel
Incident	ID d'incident du fournisseur de services
	Titre
Initiative en matière de TI	ID de l'initiative TI
Demande	ID de la demande du client
	ID de la demande du fournisseur de services
	Titre
RFC	Date de fin réelle
	Incidence réelle
	Date de début réelle :
	État du changement
	Type de changement
	Code de fermeture
	Description
	Client touché
	Fenêtre en maintenance
	Client initiateur
	ID RFC du fournisseur de services
Titre	
Entrée du journal de travail	
Catalogue des services	Nom de l'offre
	Services

Les attributs sont décrits en détail dans la section 10.1 du modèle de données.

5.2 GESTION DES INCIDENTS

Cette section décrit les interactions entre les clients et le fournisseur de services lorsque des incidents ont été signalés à l'égard des services de TI fournis par le fournisseur de services. Le processus est décrit à la figure 2.

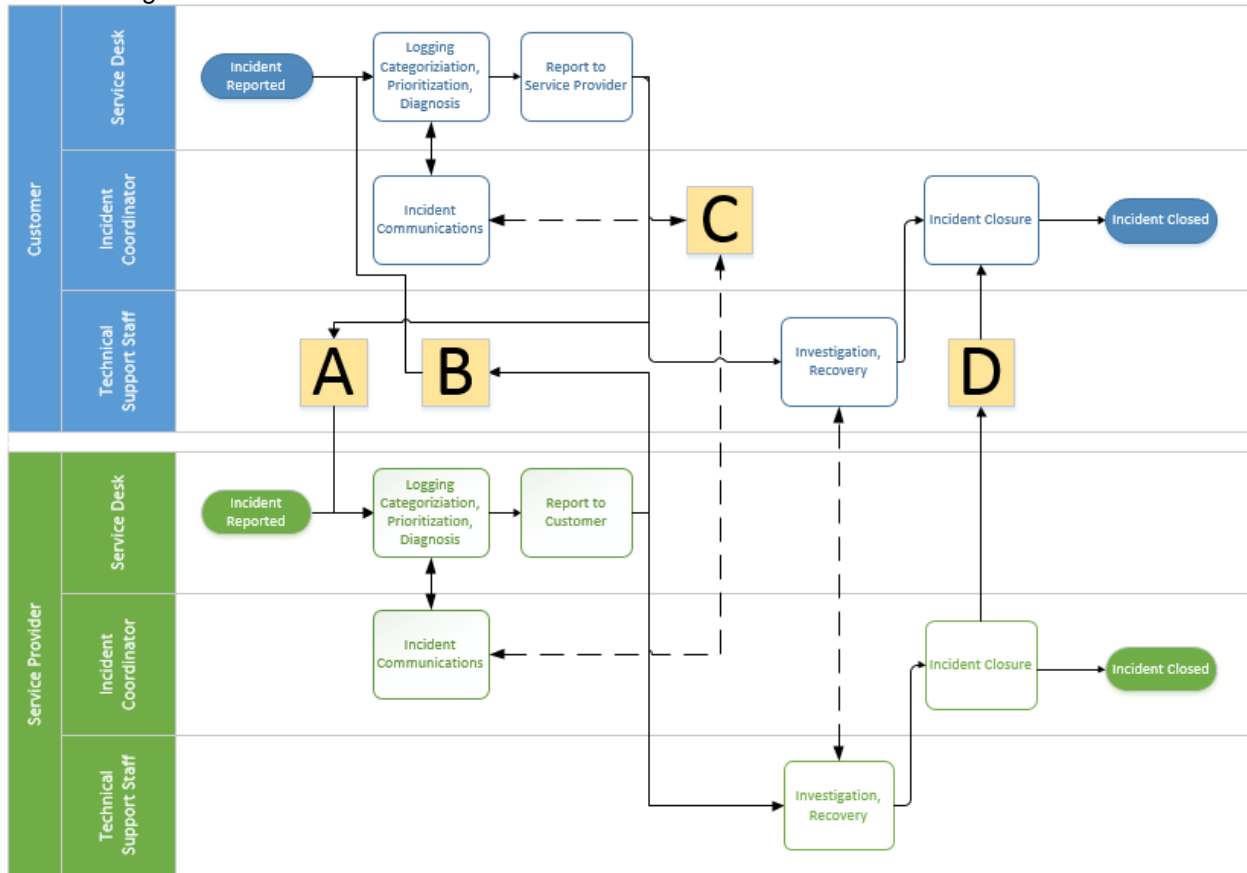


Figure 2 Interactions entre les processus de gestion des incidents.

5.2.1 INCIDENTS SIGNALÉS PAR LE CLIENT

Lorsque le client enquête sur un incident et détermine une défaillance des services de TI du fournisseur de services, cet incident est signalé au fournisseur de services. Le **Bureau de service du client** contactera le Bureau de service du fournisseur de services pour signaler l'incident. Les renseignements suivants sont nécessaires pour signaler un incident au fournisseur de services (**flux « A » dans le diagramme de processus d'incident**) :

Dossier	Attribut
Service réel	ID du service réel Nom du service réel
Incident	ID d'incident client Description Lieu de l'incident Titre
Catalogue des services	Nom de l'offre Services

Profil d'utilisateur	Ministère client Courriel de l'utilisateur Nom complet de l'utilisateur Téléphone de l'utilisateur
-----------------------------	---

Les attributs sont décrits en détail dans la section 10.1 du modèle de données.

Le **Bureau de service du fournisseur de services** accuse réception de l'incident, en fournissant les renseignements suivants au Bureau de service du client (**Flux « B » dans le diagramme du processus d'incident**) :

Dossier	Attribut
Service réel	ID du service réel Nom du service réel
Incident	ID d'incident client Description TTR estimé Incidence Lieu de l'incident Priorité ID d'incident du fournisseur de services État Titre Urgence
Catalogue des services	Nom de l'offre Services
Profil d'utilisateur	Ministère client Assigné au courriel Assigné au nom complet Assigné au téléphone

Les attributs sont décrits en détail dans la section 10.1 du modèle de données.

5.2.2 INCIDENTS SIGNALÉS PAR LE FOURNISSEUR DE SERVICES

En cas de défaillance des services d'infrastructure de TI, le **Bureau de service du Fournisseur de services** communiquera avec le Bureau de service des clients qui utilisent ces services pour signaler l'incident. Les renseignements suivants seront fournis (**flux 'B' dans le diagramme de processus d'incident**) :

Dossier	Attribut
Service réel	ID du service réel Nom du service réel
Incident	Description TTR estimé Incidence Lieu de l'incident Priorité ID d'incident du fournisseur de services État Titre Urgence
Catalogue des services	Nom de l'offre Services

Profil d'utilisateur	Ministère client Assigné au courriel Assigné au nom complet Assigné au téléphone
-----------------------------	---

Les attributs sont décrits en détail dans la section 10.1 du modèle de données.

5.2.3 AVIS D'INCIDENT

Pendant que l'incident est ouvert, des avis seront envoyés par le fournisseur de services à tous les clients touchés par l'incident. Les consommateurs touchés sont ceux dont les activités et les services de TI dépendent de ceux des composants de l'infrastructure de TI défaillante. Le **coordonnateur des incidents du fournisseur de services** fournit l'état de l'incident et des avis à tous les intervenants jusqu'à ce que l'incident soit résolu. La fréquence des mises à jour sera déterminée par la priorité accordée à l'incident. Les renseignements suivants seront fournis (**flux « C » dans le diagramme de processus d'incident**) :

Dossier	Attribut
Service réel	ID du service réel Nom du service réel
Incident	ID d'incident client Description TTR estimé Incidence Lieu de l'incident Priorité ID d'incident du fournisseur de services État Titre Urgence Entrée du journal de travail
Catalogue des services	Nom de l'offre Services
Profil d'utilisateur	Ministère client Assigné au courriel Assigné au nom complet Assigné au téléphone

Les attributs sont décrits en détail dans la section 10.1 du modèle de données.

5.2.4 PRIORITÉ DE L'INCIDENT ET ESCALADE

Les règles utilisées par le fournisseur de services pour déterminer l'incidence, l'urgence et la priorité des incidents signalés au ou par le fournisseur de services sont décrites dans l'annexe à la section 10.2. La priorité est déterminée en fonction de la combinaison de l'incidence et de l'urgence de l'incident. Le **coordonnateur des incidents du fournisseur de services** calculera la priorité de l'incident et utilisera cette valeur pour déterminer la fréquence des avis et les délais cibles de rétablissement du service.

Si 1) on croit qu'il y a eu une erreur dans le calcul de la priorité de l'incident, ou 2) que des renseignements supplémentaires sont devenus disponibles sur l'incidence ou l'urgence de l'incident ou 3) que l'étendue ou la nature de la défaillance du service a changé, le **coordonnateur des incidents du client** peut communiquer avec le coordonnateur des incidents du fournisseur de services pour demander que la priorité soit recalculée.

5.2.5 ANALYSE ET RÉTABLISSEMENT DU SERVICE

Le **personnel de soutien technique du fournisseur de services** mettra à jour le registre de travail du dossier d'incident en indiquant les mesures prises pour diagnostiquer la défaillance du service et

déterminer les mesures correctives requises. Le personnel de soutien technique du fournisseur de services peut communiquer avec ses homologues, le personnel de soutien technique du client.

Une fois le service rétabli, le **coordonnateur des incidents du fournisseur de services** assure le contrôle final de la qualité du dossier d'incident, émet l'avis d'incident final aux intervenants du client et ferme le dossier d'incident. Les renseignements suivants sont fournis à l'utilisateur du service (**flux « D » dans le diagramme du processus d'incident**) :

Dossier	Attribut
Service réel	ID du service réel
	Nom du service réel
Incident	Code de fermeture
	ID d'incident client
	Description
	TTR estimé
	ID d'incident du fournisseur de services
	État
	Titre
Catalogue des services	Entrée du journal de travail
	Nom de l'offre Services
Profil d'utilisateur	Ministère client

Les attributs sont décrits en détail dans la section 10.1 du modèle de données.

5.3 EXÉCUTION DES REQUÊTES

Cette section décrit les interactions entre les clients et les fournisseurs de services dans le traitement des demandes de service faites par les clients pour le fournisseur de services. Le diagramme de processus de haut niveau détaillant les interactions est présenté à la figure 3.

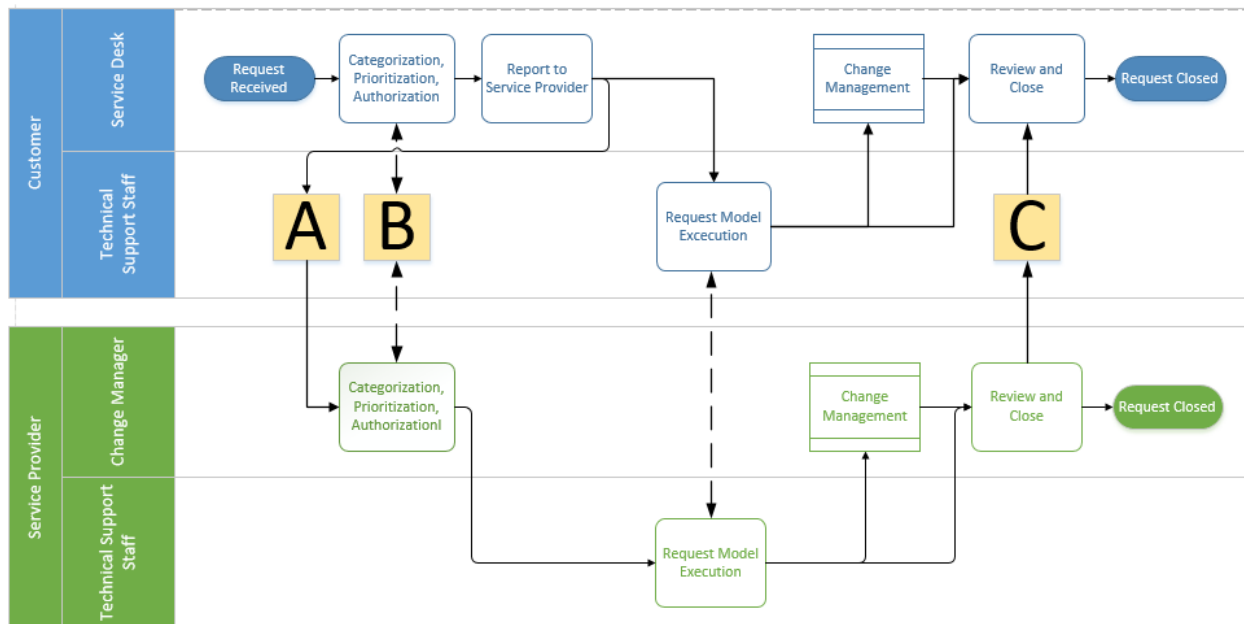


Figure 3 Interaction des processus d'exécution des requêtes

La demande sera de l'un des deux types suivants :

- Demande d'une offre de service décrite dans le catalogue des services
- Demande de devis pour une nouvelle offre ou une modification d'une offre existante.

Lorsque le processus est terminé, le client aura soit l'offre instanciée comme un service réel utilisé par le client, soit un devis décrivant la nouvelle offre ou l'offre modifiée.

5.3.1 CLIENT PRÉSENTANT UNE DEMANDE DE SERVICE

Le Bureau de service du client est responsable de s'assurer que toutes les demandes faites au fournisseur de services ont été correctement classées et priorisées et que la demande a reçu les approbations techniques et financières appropriées avant qu'elle ne soit soumise au fournisseur de services. Pour faire la demande, le Bureau de service du client fournira les renseignements suivants au Bureau de service du fournisseur de services (**flux « A » dans le diagramme du processus d'exécution des requêtes**) :

Dossier	Attribut
Demande	Impact de l'ID de demande du client Date d'exécution maximale Priorité Valeurs requises Titre Urgence
Catalogue des services	Nom de l'offre Services

Profil d'utilisateur	Ministère client Courriel de l'utilisateur Nom complet de l'utilisateur Téléphone de l'utilisateur
-----------------------------	---

Les attributs sont décrits en détail dans la section 10.1 du modèle de données.

Le **Bureau de service du fournisseur de services** accuse réception de la demande, en fournissant les renseignements suivants au Bureau de service du client (**flux « B » dans le diagramme du processus d'exécution des requêtes**) :

Dossier	Attribut
Demande	ID de la demande du client Date de réalisation estimée Incidence Date d'exécution maximale Priorité Date de la demande Valeurs requises ID de la demande du fournisseur de services État Titre Urgence Entrée du journal de travail
RFC	ID de la RFC du fournisseur de services Titre
Catalogue des services	Nom de l'offre Services
Profil d'utilisateur	Ministère client Assigné au courriel Assigné au nom complet Assigné au téléphone

Les attributs sont décrits en détail dans la section 10.1 du modèle de données.

5.3.2 Avis

Jusqu'à ce que la demande soit exécutée, des avis seront envoyés par le Bureau de service du fournisseur de services au Bureau de service du client. La fréquence des mises à jour sera déterminée en fonction de la priorité accordée à la demande. Les renseignements suivants seront fournis (**flux « B » dans le diagramme du processus d'exécution des requêtes**) :

Dossier	Attribut
Demande	ID de la demande du client Date de réalisation estimée Incidence Date d'exécution maximale Priorité Valeurs requises ID de la demande du fournisseur de services État Titre Urgence Entrée du journal de travail
RFC	ID de la RFC du fournisseur de services Titre

Catalogue des services	Nom de l'offre Services
Profil d'utilisateur	Ministère client Assigné au courriel Assigné au nom complet Assigné au téléphone

Les attributs sont décrits en détail dans la section 10.1 du modèle de données.

5.3.3 EXÉCUTION

Les demandes seront exécutées selon le modèle de demande d'exécution des requêtes que le client et le fournisseur de services auront créé pour concevoir les offres. Le **personnel de soutien technique du fournisseur de services** peut communiquer avec ses homologues, le **personnel de soutien technique du client**, pour compléter le modèle d'exécution de la demande.

Si l'exécution de la demande nécessite une modification de la configuration d'un élément de configuration (CI) du fournisseur de services ou du client, le personnel de soutien technique concerné lancera le processus de demande de modification (section 5.1) pour l'évaluation de l'incidence et l'approbation, puis lancera le processus de libération et de déploiement pour mettre en œuvre la configuration modifiée.

Une fois la demande exécutée, le **Bureau de service du fournisseur de services** assure le contrôle final de la qualité du dossier de la demande et ferme le dossier de la demande. Les renseignements suivants sont fournis à l'utilisateur du service (**flux « C » dans le diagramme du processus d'exécution des requêtes**) :

Dossier	Attribut
Service réel	ID du service réel Nom du service réel Propriétaire du service réel Type de service réel
Demande	Date réelle d'exécution ID de la demande du client Code de fermeture de la demande Valeurs requises ID de la demande du fournisseur de services État Titre Entrée du journal de travail
RFC	ID de la RFC du fournisseur de services Titre
Catalogue des services	Nom de l'offre Services
Profil d'utilisateur	Ministère client

Les attributs sont décrits en détail dans la section 10.1 du modèle de données.

5.4 GESTION DES ACTIFS DE SERVICE ET DES CONFIGURATIONS

Il n'y a pas d'interactions entre les clients et les fournisseurs de services en ce qui concerne le processus de gestion des actifs de services et des configurations.

ÉBAUCHE

6 EXCEPTIONS

La norme du GC pour l'intégration de l'GSTI n'indique aucune exception applicable.

ÉBAUCHE

7 MISE EN ŒUVRE ET SURVEILLANCE

7.1 PROCESSUS DE MISE EN ŒUVRE

La présente norme n'indique aucun processus de mise en œuvre applicable.

7.2 SURVEILLANCE DE LA CONFORMITÉ

La présente norme n'indique aucun processus de surveillance de la conformité applicable.

7.3 RÉVISION

La présente norme doit être révisée au moins une fois par année après son approbation.

ÉBAUCHE

8 RÉFÉRENCES

ISO/IEC 20000-1:2011, <https://www.iso.org/standard/51986.html>
IT4IT Reference Architecture v2.1, <http://pubs.opengroup.org/it4it/refarch21/IT4ITv2.1.html>
ITIL Continual Service Improvement 2011 edition, <https://www.axelos.com/store/book/itil-continual-service-improvement>
ITIL Service Design édition 2011, <https://www.axelos.com/store/book/itil-service-design>
ITIL Service Operation 2011 edition, <https://www.axelos.com/store/book/itil-service-operation>
ITIL Service Strategy 2011 edition, <https://www.axelos.com/store/book/itil-service-strategy>
ITIL Service Transition édition 2011, <https://www.axelos.com/store/book/itil-service-transition>
Modèles et outils d'incidents de SPC
<https://gcdocs.gc.ca/ssc-spc/lisapi.dll?func=ll&objId=17506376376>

ÉBAUCHE

9 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

Pour toute demande de renseignements, veuillez communiquer avec : Monika Kumari, Transformation de la gestion des services, Direction générale de la prestation et gestion des services, SPC.

ÉBAUCHE

10 ANNEXE

10.1 MODÈLE DE DONNÉES

Cette section fournit les spécifications des données partagées entre le fournisseur de services et le client qui sont énumérées à la section 5 du présent document.

Dossier	Attribut	Définition	Type de variable	Source faisant autorité	Format/Valeurs	GdC	GI	ER
Service réel	ID du service réel	Identificateur unique qui représente le déploiement réalisé du service. Inclut les éléments de configuration qui représentent les composants de service mis en œuvre.	Généré par le système	Modèle de données CMDB		AB	ABCD	C
Service réel	Nom du service réel	Nom du service réel	Texte clé	Modèle de données CMDB		AB	ABCD	C
Service réel	Propriétaire du service réel	Groupe ou personne à qui est assigné le service réel.	Texte clé	Modèle de données CMDB				C
Service réel	Type de service réel	Type de service réel	Liste de sélection	Modèle de données CMDB				C
Incident	Code de fermeture	Description de la disposition finale de l'incident	Liste de sélection	Le présent document	<du BCE>			D
Incident	ID d'incident client	Identifiant unique du client pour l'incident	Généré par le système	s.o.	Format et valeurs de la solution GSTI du client.		ABCD	
Incident	Description	Description de l'incident. Notamment : Environnement (production ou développement) - Service des applications d'affaires critiques - Type de panne de service (panne complète, panne partielle, rendement dégradé, autre) - Type de client touché (public, client externe, interne) - Numéro de client touché - Emplacement (site désigné, site non désigné, site non désigné, mobile, s.o.)	Texte clé	s.o.	<du BCE>		ABCD	
Incident	TTR estimé	Délai estimé pour rétablir le service - date/heure estimative à laquelle le service sera rétabli.	Texte clé	s.o.	<du BCE>		BCD	
Incident	Incidence	Décrit l'incidence opérationnelle résultant de l'incident	Liste de sélection	Le présent document	voir la section 10.2		BC	
Incident	Lieu de l'incident	Description de l'étendue géographique de l'incident	Texte clé	s.o.	<du BCE>		ABC	

Dossier	Attribut	Définition	Type de variable	Source faisant autorité	Format/Valeurs	GdC	GI	ER
Incident	Priorité	Priorité pour la résolution de l'incident	Généré par le système	Le présent document	voir la section 10.2		BC	
Incident	ID d'incident du fournisseur de services	Identifiant unique du fournisseur de services pour l'incident	Généré par le système	s.o.	<du BCE>	AB	BCD	
Incident	État	Contrôle l'état de l'incident	Liste de sélection	Le présent document	<du BCE>		BCD	
Incident	Titre	Titre donné à l'incident	Texte clé	s.o.	<du BCE>	AB	ABCD	
Incident	Urgence	Une indication du temps qui s'écoule avant que l'organisation ne soit gravement touchée	Liste de sélection	Le présent document	voir la section 10.2		BC	
Incident	Entrée du journal de travail	Journal d'exécution des mesures prises pour résoudre l'incident	Texte clé	s.o.	<du BCE>		CD	
Initiative de TI	ID de l'initiative de TI	Décrit l'initiative de TI à l'origine de ce changement	Généré par le système	s.o.	<du BCE>	AB		
Demande	Date réelle d'exécution	Date/heure à laquelle la demande est exécutée	Généré par le système	s.o.	<du BCE>			C
Demande	ID de la demande du client	Identifiant unique du client pour la demande.	Généré par le système	s.o.	Format et valeurs de la solution GSTI du client.	AB		ABC
Demande	Date d'exécution estimée	Date/heure estimative à laquelle la demande devrait être exécutée.	Texte clé	s.o.	<du BCE>			B
Demande	Incidence	Décrit l'incidence opérationnelle résultant de la demande	Liste de sélection	Le présent document	voir la section 10.2			AB
Demande	Date d'exécution maximale	Date/heure maximale à laquelle la demande doit être exécutée.	Texte clé	s.o.	<du BCE>			AB
Demande	Priorité	Priorité l'exécution de la demande de service	Généré par le système	Le présent document	voir la section 10.2			AB
Demande	Code de fermeture de la demande	Description de la disposition finale de la demande de service	Liste de sélection	Le présent document	<du BCE : AUT, RWWFLS, RWW, RWOI, RPFLS, RP, NRNR, NRCO, NR>			C
Demande	Date de la demande	Date/heure de réception de la demande.	Généré par le système	s.o.	<du BCE>			B
Demande	Valeurs requises	Options obligatoires ou variables liées au service qui doivent être fournies par l'utilisateur pour prévenir les problèmes pendant l'exécution.		Répertoire des services de SPC	Les valeurs spécifiques requises (ainsi que le formatage) varieront en fonction de l'offre. Les valeurs requises sont décrites dans le			ABC

Dossier	Attribut	Définition	Type de variable	Source faisant autorité	Format/Valeurs	GdC	GI	ER
					catalogue des services de SPC. Il est possible que certaines options ou variables ne peuvent être sélectionnées pour les clients, mais qu'elles soient pré-remplies par l'offre elle-même lors de la création de l'offre.			
Demande	ID de la demande du fournisseur de services	Identifiant unique du fournisseur de services pour la demande.	Généré par le système	s.o.	<du BCE>	AB		BC
Demande	État	Contrôle l'état de l'exécution	Liste de sélection	Le présent document	<du BCE>			BC
Demande	Titre	Brève description de la demande	Texte clé	s.o.	<du BCE>	AB		ABC
Demande	Urgence	Une indication du temps qui s'écoule avant que l'organisation ne soit gravement touchée	Liste de sélection	Le présent document	voir la section 10.2			AB
Demande	Entrée du journal de travail	Journal d'exécution des mesures prises pour exécuter la demande	Texte clé	s.o.	<du BCE>			BC
RFC	Date de fin réelle	Date/heure à laquelle la mise en œuvre de la RFC a effectivement pris fin	Texte clé	s.o.	<du BCE>	B		
RFC	Incidence réelle	Incidence réelle de la mise en œuvre de la RFC pour les utilisateurs	Texte clé	s.o.	<du BCE>	B		
RFC	Date de début réelle :	Date/heure à laquelle la mise en œuvre de la RFC a effectivement commencé.	Texte clé	s.o.	<du BCE>	B		
RFC	État de l'approbation	L'état actuel de l'approbation de la RFC	Liste de sélection	Le présent document	<du BCE>	A		
RFC	Plan de retour en arrière	Les conditions dans lesquelles la RFC sera retiré et les procédures à suivre pour ce faire.	Texte clé	s.o.	<du BCE>	A		
RFC	Justification opérationnelle	Raisons opérationnelles justifiant la mise en œuvre de la RFC	Texte clé	s.o.	<du BCE>	A		
RFC	État du changement	L'étape actuelle dans le flux des travaux de la RFC	Liste de sélection	Le présent document	<du BCE>	AB		
RFC	Type de changement	Indique si la RFC est un changement d'urgence.	Liste de sélection	Le présent document	Valeurs - Urgent - Non-urgent	AB		

Dossier	Attribut	Définition	Type de variable	Source faisant autorité	Format/Valeurs	GdC	GI	ER
RFC	Code de fermeture	Description de la disposition finale de l'incident	Liste de sélection	Le présent document	<du BCE>	B		
RFC	Description	Description du changement. Comprend : Critères à utiliser pour déterminer si le changement a été un succès.	Texte clé	s.o.	<du BCE>	AB		
RFC	Incidence	Décrit l'incidence opérationnelle résultant de la demande	Liste de sélection	Le présent document	voir la section 10.2	A		
RFC	Énoncé des incidences	Description de l'incidence du changement pour les utilisateurs des services soutenus par les services réels touchés par le changement - y compris les incidences (p. ex. pannes) nécessaires à la mise en œuvre du changement.	Texte clé	s.o.	<du BCE>	A		
RFC	Client touché	Indique le(s) client(s) touché(s) par le changement dans la mesure où leurs services sont pris en charge par le(s) service(s) réel(s) concerné(s) par ce changement.	Liste de sélection	SPAC - Liste des noms des services juridiques et leurs numéros respectifs.	http://donnees-data.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ba1/min-dept/min-dept.csv	AB		
RFC	Plan de mise en œuvre	Calendrier des activités nécessaires à la mise en œuvre du changement. Comprend l'affectation des activités et l'ordre des activités. Comprend une stratégie pour communiquer le changement aux utilisateurs touchés.	Texte clé	s.o.	<du BCE>	A		
RFC	Fenêtre en maintenance	Indique que le changement sera mis en œuvre dans la fenêtre de maintenance de ce service réel.	Liste de sélection	s.o.	Valeurs - Oui - Non	AB		
RFC	Client initiateur	Indique le ministère client à l'origine de la RFC	Généré par le système	SPAC - Liste des noms des services juridiques et leurs numéros respectifs.	http://donnees-data.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ba1/min-dept/min-dept.csv	AB		
RFC	Date de fin prévue	Date/heure à laquelle la mise en œuvre de la RFC doit se terminer	Texte clé	s.o.	<du BCE>	A		
RFC	Date de début prévue	Date/heure à laquelle la mise en œuvre de la RFC doit commencer	Texte clé	s.o.	<du BCE>	A		

Dossier	Attribut	Définition	Type de variable	Source faisant autorité	Format/Valeurs	GdC	GI	ER
RFC	Priorité	Priorité pour la mise en œuvre du changement	Généré par le système	Le présent document	voir la section 10.2	A		
RFC	Date de fin demandée	Date/heure demandée par l'initiateur pour mettre fin à la mise en œuvre de la RFC	Texte clé	s.o.	<du BCE>	A		
RFC	Date de début demandée	Date/heure demandée par l'initiateur pour commencer la mise en œuvre de la RFC	Texte clé	s.o.	<du BCE>	A		
RFC	Risque	Probabilité que le changement causera des dommages ou des pertes ou qu'il aura des répercussions sur la capacité d'atteindre des objectifs	Liste de sélection	Le présent document	<du BCE>	A		
RFC	Stratégie d'atténuation des risques	Stratégie d'atténuation des risques définis lors de la mise en œuvre de ce changement.	Texte clé	s.o.	<du BCE>	A		
RFC	ID de la RFC du fournisseur de services	L'identificateur unique du fournisseur de services pour le changement	Généré par le système	s.o.	<du BCE>	AB	x	BC
RFC	Titre	Titre du changement	Texte clé	s.o.	<du BCE>	AB		BC
RFC	Urgence	Une estimation de la rapidité avec laquelle la mise en œuvre devrait avoir lieu. L'urgence représente le degré actuel de nécessité d'apporter le changement immédiatement	Liste de sélection	Le présent document	voir la section 10.2	A		
RFC	Entrée du journal de travail	Tenue d'un registre des mesures prises pour évaluer l'incidence, approuver et mettre en œuvre le changement	Texte clé	s.o.	<du BCE>	AB		
Catalogue des services	Nom de l'offre	Offre de service interrogeable identifiée dans le catalogue de services.	Liste de sélection	Répertoire des services de SPC	Catalogue des services de SPC	A		ABC
Catalogue des services	Services	Nom du service axé sur la clientèle	Liste de sélection	Inventaire des services de SPC	http://service.ssc-spc.gc.ca/en/services	A		ABC
Profil d'utilisateur	Courriel	Courriel du groupe ou de la personne responsable - de résoudre un incident - de mettre en œuvre une RFC	Texte clé	s.o.	<du BCE>	A	BC	B
Profil d'utilisateur	Assigné à nom	Nom du groupe ou de la personne chargée - de résoudre un incident - de mettre en œuvre une RFC	Texte clé	s.o.	<du BCE>	A	BC	B
Profil d'utilisateur	Affecté au téléphone	Téléphone du groupe ou de la personne responsable - de résoudre un incident - mettre en œuvre une RFC	Texte clé	s.o.	<du BCE>	A	BC	B

Dossier	Attribut	Définition	Type de variable	Source faisant autorité	Format/Valeurs	GdC	GI	ER
Profil d'utilisateur	Ministère client	Le ministère client	Liste de sélection	SPAC - Liste des noms des services juridiques et leurs numéros respectifs.	http://donnees-data.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ba1/min-dept/min-dept.csv		ABCD	ABC
Profil d'utilisateur	Courriel de l'utilisateur	Courriel de l'utilisateur qui : - a initié la demande de service - a signalé l'incident	Texte clé	s.o.	<du BCE>		A	A
Profil d'utilisateur	Nom complet de l'utilisateur	Nom complet de l'utilisateur qui : - a initié la demande de service - a signalé l'incident	Texte clé	s.o.	<du BCE>		A	A
Profil d'utilisateur	Téléphone de l'utilisateur	Numéro de téléphone principal de l'utilisateur qui : - a initié la demande de service - a signalé l'incident	Texte clé	s.o.	<du BCE>		A	A

10.2 RÈGLES DE CALCUL DE L'INCIDENCE, DE L'URGENCE ET DE LA PRIORITÉ DE L'INCIDENT

	Élément de données	Valeurs
Dossier d'incident	Incidence de l'incident	<p>Généralisée - Les applications opérationnelles et les services essentiels de SPC ou des partenaires sont complètement touchés ou leur réputation peut être compromise. L'organisation ou les organisations pourraient ne pas être en mesure d'atteindre leurs objectifs, comme la satisfaction des besoins de leurs clients. Le risque de perdre la confiance du public ou pour la sécurité de ce dernier pourrait être grave.</p> <p>Importante - Les applications opérationnelles et les services essentiels de SPC ou des partenaires sont partiellement touchés. Les activités de l'organisation pourraient être considérablement perturbées. Le risque de perdre la confiance du public ou pour la sécurité de ce dernier pourrait être important.</p> <p>Modérée - Incidence limitée ou nulle sur les applications opérationnelles et les services essentiels de SPC ou des partenaires. Les activités opérationnelles non essentielles pourraient être perturbées, et donc la productivité des utilisateurs, réduite. Il pourrait y avoir un risque limité, voire aucun risque réel, pour la confiance ou la sécurité du public.</p> <p>Mineure – Les applications et services opérationnels essentiels de SPC ou des partenaires ne sont pas perturbés. Les activités opérationnelles non essentielles pourraient être un peu perturbées, voire ne pas être perturbées. Les utilisateurs sont touchés, mais peuvent tout de même mener leurs activités opérationnelles ou autres.</p>
	Priorité de l'incident	
	Urgence de l'incident	<p>Critique – Répercussions graves sur la prestation rapide des services de SPC ou de ses partenaires. Peut être extrêmement sensible au facteur temps, nuisible à l'organisation ou à sa réputation.</p> <p>Élevée - Répercussions importantes sur la prestation rapide des services de SPC ou de ses partenaires. Peut être très sensible au facteur temps, car le dommage causé à l'organisation ou à sa réputation devrait se produire dans un court laps de temps.</p> <p>Moyenne – Quelques répercussions sur la prestation rapide des services de SPC ou de ses partenaires. Temps suffisant pour intervenir sans nuire de manière déraisonnable à la productivité opérationnelle.</p> <p>Faible – Répercussions minimales ou nulles sur la prestation rapide des services de SPC ou de ses partenaires. Les travaux peuvent continuer normalement jusqu'à l'intervention.</p>

PRODUCTION

IMPACTING	WHO	WHERE	IMPACT LEVEL	URGENCY LEVEL	PRIORITY
FULL outage					
Full outage of an identified Critical Business Applications & Services.					
All	Internal User	Mobile	Extensive	Critical	Critical
All	Internal User	Designated Site(s)	Extensive	Critical	Critical
All	Internal User	Non-Designates Site(s)	Extensive	High	Critical
All	Public User	N/A	Extensive	Critical	Critical
All	External Client	N/A	Extensive	Critical	Critical
PARTIAL outage					
Partial outage of a Critical Business Applications & Services impacting one or more Critical functions.					
Significant amount of	Internal User	Mobile	Significant	Critical	Critical
Insignificant amount of	Internal User	Mobile	Significant	High	High
Negligible amount of	Internal User	Mobile	Significant	Medium	Medium
Significant amount of	Internal User	Designated Site(s)	Significant	Critical	Critical
Insignificant amount of	Internal User	Designated Site(s)	Significant	High	High
Negligible amount of	Internal User	Designated Site(s)	Significant	Medium	Medium
Significant amount of	Internal User	Non-Designated Site(s)	Significant	High	High
Insignificant amount of	Internal User	Non-Designated Site(s)	Significant	Medium	Medium
Negligible amount of	Internal User	Non-Designated Site(s)	Significant	Low	Low
Large number amount of	Public User	N/A	Significant	Critical	Critical
Small number amount of	Public User	N/A	Significant	High	High
Multiple	External Client	N/A	Significant	Critical	Critical
Single	External Client	N/A	Significant	High	High
Partial outage of a Critical Business Applications & Services NOT impacting a least one Critical function.					
Significant amount of	Internal User	Mobile	Moderate	Critical	High
Insignificant amount of	Internal User	Mobile	Moderate	High	Medium
Negligible amount of	Internal User	Mobile	Moderate	Medium	Low
Significant amount of	Internal User	Designated Site(s)	Moderate	Critical	High
Insignificant amount of	Internal User	Designated Site(s)	Moderate	High	Medium
Negligible amount of	Internal User	Designated Site(s)	Moderate	Medium	Low
Significant amount of	Internal User	Non-Designated Site(s)	Moderate	High	Medium
Insignificant amount of	Internal User	Non-Designated Site(s)	Moderate	Medium	Low
Negligible amount of	Internal User	Non-Designated Site(s)	Moderate	Low	Low
Large number amount of	Public User	N/A	Moderate	Critical	High
Small number amount of	Public User	N/A	Moderate	High	Medium
Multiple	External Client	N/A	Moderate	Critical	High
Single	External Client	N/A	Moderate	High	Medium
DEGRADED PERFORMANCE					
Degraded performance of one or more Critical Business Applications & Services.					
N/A	Internal User	Mobile	Moderate	Medium	Low
N/A	Internal User	Designated Site(s)	Moderate	Medium	Low
N/A	Internal User	Non-Designated Site(s)	Moderate	Low	Low
Any	Public User	N/A	Moderate	Medium	Low
Multiple	External Client	N/A	Moderate	Critical	High
Single	External Client	N/A	Moderate	High	Medium
Limited or No impact					
Unexpected results produced by a Critical Business Application & Service.					
N/A	Any	N/A	Significant	High	High
Failure of redundant infrastructure not affecting service availability.					
N/A	Any	N/A	Moderate	High	Medium
Single user impacted.					
Single	Internal User	N/A	Minor	Low	Low
Single	Public User	N/A	Minor	Low	Low

PRODUCTION					
IMPACTING	WHO	WHERE	IMPACT LEVEL	URGENCY LEVEL	PRIORITY
FULL outage					
Full outage of a non Critical Business Applications & Services.					
All	Internal User	Mobile	Significant	High	High
All	Internal User	Designated Site(s)	Significant	High	High
All	Internal User	Non-Designates Site(s)	Significant	Medium	Medium
All	Public User	N/A	Significant	High	High
All	External Client	N/A	Significant	High	High
Full outage of non-Production Environment.					
Multiple	Partner	N/A	Significant	High	High
Single	Partner	N/A	Significant	Medium	Medium
PARTIAL outage					
Partial outage of a non Critical Business Applications & Services.					
Significant amount of	Internal User	Mobile	Moderate	High	Medium
Insignificant amount of	Internal User	Mobile	Moderate	Medium	Low
Negligible amount of	Internal User	Mobile	Moderate	Low	Low
Significant amount of	Internal User	Designated Site(s)	Moderate	High	Medium
Insignificant amount of	Internal User	Designated Site(s)	Moderate	Medium	Low
Negligible amount of	Internal User	Designated Site(s)	Moderate	Low	Low
Significant amount of	Internal User	Non-Designated Site(s)	Moderate	High	Medium
Insignificant amount of	Internal User	Non-Designated Site(s)	Moderate	Medium	Low
Negligible amount of	Internal User	Non-Designated Site(s)	Moderate	Low	Low
Large number amount of	Public	N/A	Moderate	High	Medium
Small number amount of	Public	N/A	Moderate	Medium	Low
Multiple	External Client	N/A	Moderate	Critical	High
Single	External Client	N/A	Moderate	High	Medium
Partial outage of non-Production Environment.					
Multiple	Partner	N/A	Moderate	High	Medium
Single	Partner	N/A	Moderate	Medium	Low
DEGRADED PERFORMANCE					
Degraded performance of one or more Critical Business Applications & Services.					
N/A	Internal User	Mobile	Minor	Low	Low
N/A	Internal User	Designated Site(s)	Minor	Low	Low
N/A	Internal User	Non-Designated Site(s)	Minor	Low	Low
Any	Public	N/A	Minor	Medium	Low
Multiple	External Client	N/A	Minor	Critical	Medium
Single	External Client	N/A	Minor	High	Medium
Any degraded performance of non-Production Environment.					
Multiple	Partner	N/A	Minor	High	Medium
Single	Partner	N/A	Minor	Medium	Low
Limited or No impact					
Unexpected results produced by a non Critical Business Application & Service.					
N/A	Any	N/A	Moderate	High	Medium
Failure of redundant infrastructure not affecting service availability.					
N/A	Any	N/A	Moderate	High	Medium
Single user impacted.					
Single	Internal User	N/A	Minor	Low	Low
Single	Public User	N/A	Minor	Low	Low

NON-Critical Business APPLICATION and SERVICE (NON-CBAS)

PRODUCTION

IMPACTING	WHO	WHERE	IMPACT LEVEL	URGENCY LEVEL	PRIORITY
FULL outage					
Full service outage due to loss of network connectivity or loss of power/hydro at a Data Centre.					
N/A	Any	N/A	Extensive	Critical	Critical
Full service outage due to loss of a vendor managed network connectivity or loss of power/hydro at a site(s).					
N/A	Internal User	Designated Site(s)	Significant	High	High
N/A	Internal User	Non-Designated Site(s)	Significant	Medium	Medium
Full service outage due to loss of a SSC managed network connectivity .					
N/A	Internal User	Designated Site(s)	Extensive	High	Critical
N/A	Internal User	Non-Designated Site(s)	Extensive	Medium	High
Full outage of WIFI network connectivity when LAN network connectivity is unavailable.					
N/A	Internal User	Designated Site(s)	Significant	High	High
N/A	Internal User	Non-Designated Site(s)	Significant	Medium	Medium
Full outage of WIFI network connectivity when LAN network connectivity is available.					
N/A	Internal User	Designated Site(s)	Moderate	High	Medium
N/A	Internal User	Non-Designated Site(s)	Moderate	Medium	Low
PARTIAL outage					
Partial service outage due to loss of network connectivity or loss of power/hydro at a Data Centre.					
N/A	Any	N/A	Significant	High	High
Partial service outage due to loss of a vendor managed network connectivity or loss of power/hydro at a site(s).					
N/A	Internal User	Designated Site(s)	Moderate	High	Medium
N/A	Internal User	Non-Designated Site(s)	Moderate	Medium	Low
Partial service outage due to loss of a SSC managed network connectivity.					
N/A	Internal User	Designated Site(s)	Significant	High	High
N/A	Internal User	Non-Designated Site(s)	Significant	Medium	Medium
Partial outage of WIFI network connectivity					
N/A	Internal User	Designated Site(s)	Moderate	High	Medium
N/A	Internal User	Non-Designated Site(s)	Moderate	Medium	Low
DEGRADED PERFORMANCE					
Degraded performance due to loss of network connectivity or loss of power/hydro at a Data Centre.					
N/A	Any	N/A	Moderate	High	Medium
Degraded performance due to loss of a vendor managed network connectivity or loss of power/hydro at a site(s).					
N/A	Internal User	Designated Site(s)	Minor	Medium	Low
N/A	Internal User	Non-Designated Site(s)	Minor	Low	Low
Degraded performance due to loss of a SSC managed network connectivity.					
N/A	Internal User	Designated Site(s)	Moderate	High	Medium
N/A	Internal User	Non-Designated Site(s)	Moderate	Medium	Low
Degraded performance of WIFI network connectivity					
N/A	Internal User	Designated Site(s)	Minor	High	Medium
N/A	Internal User	Non-Designated Site(s)	Minor	Medium	Low
Limited or No impact					
Network connection failed over to backup connection without any degradation in performance at a site(s).					
N/A	Internal User	Designated Site(s)	Minor	Medium	Low
N/A	Internal User	Non-Designated Site(s)	Minor	Low	Low

Network

PRODUCTION

Facility

IMPACTING	WHO	WHERE	IMPACT LEVEL	URGENCY LEVEL	PRIORITY
FULL outage					
Full service outage due to loss of power/hydro at a Data Centre.					
N/A	Any	N/A	Extensive	Critical	Critical
Full service outage due to loss of power/hydro at a site(s).					
N/A	Internal User	Designated Site(s)	Significant	High	High
N/A	Internal User	Non-Designated Site(s)	Significant	Medium	Medium
Full outage of commercial/backup power (i.e. generators, UPS, etc...) at a Data Centre.					
N/A	N/A	N/A	Extensive	Critical	Critical
Full outage of cooling equipment at a Data Centre.					
N/A	N/A	N/A	Extensive	Critical	Critical
PARTIAL outage					
Partial service outage due to loss of power/hydro at a Data Centre.					
N/A	Any	N/A	Extensive	Critical	Critical
Partial service outage due to loss of power/hydro at a site(s).					
N/A	Internal User	Designated Site(s)	Moderate	High	Medium
N/A	Internal User	Non-Designated Site(s)	Moderate	Medium	Low
Partial outage of commercial/backup power (i.e. generators, UPS, etc...) at a Data Centre.					
N/A	N/A	N/A	Moderate	Critical	High
Partial outage of cooling equipment at a Data Centre.					
N/A	N/A	N/A	Moderate	Critical	High
DEGRADED PERFORMANCE					
Degraded performance due to loss of power/hydro at a Data Centre.					
N/A	Any	N/A	Moderate	Critical	High
Degraded performance due to loss of power/hydro at a site(s).					
N/A	Internal User	Designated Site(s)	Minor	Medium	Low
N/A	Internal User	Non-Designated Site(s)	Minor	Low	Low
Degraded performance of commercial/backup power (i.e. generators, UPS, etc...) at a Data Centre.					
N/A	N/A	N/A	Moderate	Critical	High
Degraded performance of cooling equipment at a Data Centre.					
N/A	N/A	N/A	Moderate	Critical	High
Limited or No impact					
Operational Health and Safety (i.e Spills, Accidents, Flooding, Security Breach)					
N/A	N/A	N/A	Moderate	Critical	High
Degraded performance of commercial/backup power (generators, UPS, etc...) with confirmed no risk to facility					
N/A	N/A	N/A	Minor	Low	Low
Degraded performance of cooling equipment with confirmed no risk to facility					
N/A	N/A	N/A	Minor	Low	Low

NON-PRODUCTION						
IMPACTING	WHO	WHERE	IMPACT LEVEL	URGENCY LEVEL	PRIORITY	
FULL outage						
Full outage of an identified Critical Business Applications & Services.						
All	Internal User	N/A	Moderate	High	Medium	
All	External Client	N/A	Moderate	High	Medium	
PARTIAL outage						
Partial outage of a Critical Business Applications & Services impacting one or more Critical functions.						
Significant amount of	Internal User	N/A	Moderate	High	Medium	
Insignificant amount of	Internal User	N/A	Moderate	High	Medium	
Negligible amount of	Internal User	N/A	Moderate	Medium	Low	
Multiple	External Client	N/A	Moderate	High	Medium	
Single	External Client	N/A	Moderate	High	Medium	
Partial outage of a Critical Business Applications & Services NOT impacting a least one Critical function.						
Significant amount of	Internal User	N/A	Minor	High	Medium	
Insignificant amount of	Internal User	N/A	Minor	Medium	Low	
Negligible amount of	Internal User	N/A	Minor	Low	Low	
Multiple	External Client	N/A	Minor	High	Medium	
Single	External Client	N/A	Minor	Medium	Low	
DEGRADED PERFORMANCE						
Degraded performance of one or more Critical Business Applications & Services.						
N/A	Internal User	N/A	Minor	Low	Low	
Multiple	External Client	N/A	Minor	High	Medium	
Single	External Client	N/A	Minor	Medium	Low	
Limited or No impact						
Unexpected results produced by a Critical Business Application & Service.						
N/A	Any	N/A	Minor	High	Medium	
Failure of redundant infrastructure not affecting service availability.						
N/A	Any	N/A	Minor	Low	Low	
Single user impacted.						
Single	Internal User	N/A	Minor	Low	Low	

NON-PRODUCTION						
IMPACTING	WHO	WHERE	IMPACT LEVEL	URGENCY LEVEL	PRIORITY	
FULL outage						
Full outage of a non Critical Business Applications & Services.						
All	Internal User	N/A	Minor	High	Medium	
All	External Client	N/A	Minor	High	Medium	
PARTIAL outage						
Partial outage of a non Critical Business Applications & Services.						
N/A	Internal User	N/A	Minor	Medium	Low	
Multiple	External Client	N/A	Minor	High	Medium	
Single	External Client	N/A	Minor	Medium	Low	
DEGRADED PERFORMANCE						
Degraded performance of one or more Critical Business Applications & Services.						
N/A	Internal User	N/A	Minor	Low	Low	
N/A	External Client	N/A	Minor	Medium	Low	
Limited or No impact						
Unexpected results produced by a non Critical Business Application & Service.						
N/A	Any	N/A	Minor	Medium	Low	
Failure of redundant infrastructure not affecting service availability.						
N/A	Any	N/A	Minor	Low	Low	
Single user impacted.						
Single	Internal User	N/A	Minor	Low	Low	

TERMINOLOGY AND DEFINITIONS

Full Outage	<ul style="list-style-type: none"> ▪The impacted application/service is unavailable. ▪The site(s) have no connectivity in the case of network service outage. ▪The application/service performance is degraded to a level where business impact is severe. ▪The site(s) have no power in the case of power/hydro outage.
Partial Outage	<ul style="list-style-type: none"> ▪One or more functions of the impacted application/service is unavailable. ▪The impacted application/service is partially available to users, including intermittency. ▪The application/service performance is degraded to a level where business impact is considerable. ▪The site(s) have intermittent external connectivity due to network or power/hydro problems.
Degraded Performance	<ul style="list-style-type: none"> ▪All of the functions of the impacted application/service is operational, however, the performance is slower than normal. ▪Although performance may be slow, business impact is minimal. ▪Business activities can still be performed with slower than normal performance. (Thresholds may need to be defined, however, common sense prevails in most cases)
Limited or No impact	<ul style="list-style-type: none"> ▪Impacts only a single user. ▪Failure of a redundant infrastructure.

Severe	Degree of impact is extremely damaging or widespread in scope. Very high risk level.
Considerable	Degree of impact is damaging or large in scope. High risk level.
Significant	A number of internal users high enough to cause considerable impact to the business.
Insignificant	A number of internal users low enough to cause a manageable impact to the business.
Negligible	A limited number of internal users causing a minimal to no impact to the business.
Single	A single internal user causing no impact to the business.
Large number of	A number of public users high enough to cause considerable impact to public confidence or corporate reputation.
Small number of	A number of public users low enough to cause a manageable impact to public confidence or corporate reputation.
SSC Partner	Other government department that SSC provides services to. (examples: CRA, CBSA, ESDC, IRCC, RCMP, PSPC, PCH, etc.)
Vendors	Third-party suppliers from whom SSC gets products and services. (examples: Bell, Telus, Allstream, BlackBerry, IBM, McAfee, etc.)
External Clients	Other non Canadian Government businesses that depend on and/or make use of services offered by SSC or Partners.
Public user	Canadian Citizens
Internal user	SSC and Partner Employees (includes: employees/contractors/students)
Site	Physical location, Buildings (not to be confused with Web sites)
Unexpected results	Application Data (not system files) that the Partner is responsible for, showing unexpected results, but application is fully fonctionnal.
Mobile	Blackberry (BB10), MTDi, Secure Remote Access (SRA).
Non-Production Environment	Refers to the non-production infrastructures as a whole (service offered by SSC) as opposed to the applications and services themselves.