**Modèle de matrice de remontée et
gestion des incidents**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Catégorie** | **Description** | **Résolution** | **Temps de réponse attendu** | **Temps de résolution attendu** |
| **Demande de fonctionnalité**Demandes d’ajout de nouvelles fonctionnalités ou améliorations aux services existants | Décrire en détail la fonctionnalité ou l’amélioration souhaitée. | Décrire les étapes de l’évaluation et de l’intégration éventuelle de la fonctionnalité demandée. | Fournir les premiers commentaires sous une semaine. | Le temps de résolution varie en fonction de la complexité et doit être estimé lors de la vérification initiale. |
| **Faible**Incidents mineurs ayant un impact minime sur les opérations | Décrire brièvement le problème mineur et la portée limitée de son impact. | Proposer des mesures correctives ou des solutions de contournement simples pour résoudre le problème. | Accuser réception sous quatre heures. | Résolution sous un jour ouvrable. |
| **Normal**Incidents standard qui affectent quelques utilisateurs, mais ne perturbent pas les activités fondamentales | Donner un aperçu de l’incident, en insistant sur les domaines et les groupes d’utilisateurs touchés. | Définir des procédures pour traiter et corriger l’incident en temps opportun. | Répondre sous deux heures. | Résoudre sous quatre heures. |
| **Élevé**Incidents graves affectant de nombreux utilisateurs ou des fonctionnalités critiques | Rédiger un compte rendu détaillé de l’incident, de sa gravité et des risques s’il n’est pas géré. | Prendre des mesures stratégiques pour atténuer les effets de l’incident et rétablir le fonctionnement normal des activités. | Répondre immédiatement, sous une heure. | Résoudre sous une heure ou dès que possible. |
| **Urgent**Incidents critiques nécessitant des mesures immédiates afin d’éviter des perturbations majeures ou d’y remédier | Fournir des informations détaillées sur l’urgence, y compris sur les systèmes concernés et les perturbations potentielles. | Réaliser des interventions immédiates et décisives pour résoudre l’incident et en minimiser l’impact. | Répondre immédiatement, sous 15 minutes. | Résoudre immédiatement, sous 30 minutes dans l’idéal. |

|  |
| --- |
| **EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ**Tous les articles, modèles ou informations proposés par Smartsheet sur le site Web sont fournis à titre de référence uniquement. Bien que nous nous efforcions de maintenir l’information à jour et exacte, nous ne faisons aucune déclaration, ni n’offrons aucune garantie, de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, quant à l’exhaustivité, l’exactitude, la fiabilité, la pertinence ou la disponibilité du site Web, ou des informations, articles, modèles ou graphiques liés, contenus sur le site. Toute la confiance que vous accordez à ces informations relève de votre propre responsabilité, à vos propres risques. |