

## Soutien relatif aux services – Bell Analytique

Le « **niveau de gravité** » désigne l'une des quatre catégories énumérées ci-dessous qui décrivent la gravité d'un défaut :

<b>Matrice des priorités</b>	<b>Exemples et descriptions</b>	<b>Temps de réponse (confirmation)</b>	<b>Temps de résolution</b>
P0 – Critique	<p>La <b>priorité 0 (P0) ou DÉFAUT CRITIQUE</b> signifie qu'une partie essentielle ou l'ensemble des services est inutilisable, ce qui a des répercussions immédiates et importantes sur l'entreprise.</p> <p>Des exemples de défauts critiques comprennent, sans s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Plateforme non disponible pour tous les utilisateurs.</li><li>• Incapacité complète de créer des auditoires.</li></ul>	Moins de deux (2) heures ouvrables	Vingt-quatre (24) heures ouvrables
P1 – Très haute	<p>La <b>priorité 1 (P1) ou DÉFAUT MAJEUR</b> signifie qu'une partie importante des services, mais non prioritaire, est inutilisable, ce qui a une certaine incidence sur l'entreprise.</p> <p>Ces problèmes comprennent, sans s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Utilisateur spécifique incapable d'ouvrir une session.</li><li>• Impossible d'activer une campagne.</li><li>• Impossible de créer des segments.</li></ul>	Moins de quatre (4) heures ouvrables	Vingt-quatre (24) heures ouvrables
P2 – Haute	<p>La <b>priorité 2 (P2) ou DÉFAUT MINEUR</b> désigne une interruption d'un seul élément des services qui n'a pas d'incidence sur l'utilisation de ceux-ci et qui a un impact minimal sur les activités de l'entreprise. Il s'agit d'une nuisance</p>	Moins de vingt-quatre (24) heures ouvrables (1 jour ouvrable)	Dix (10) jours ouvrables

	<p>opérationnelle localisée ou isolée qui comprend l'utilisation incorrecte de fonctionnalités mineures.</p> <p>Des exemples de défauts mineurs comprennent, sans s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certaines fonctions subissent une légère dégradation à la suite d'une récente mise à niveau logicielle.</li> <li>• Questions ou problèmes liés à l'activation d'une campagne existante.</li> <li>• Incapacité de créer un segment.</li> </ul>		
P3 – Normale	<p>La <b>priorité 3 (P3) ou AUCUNE INCIDENCE (défaut sans incidence sur le service)</b> signifie un problème non urgent ou esthétique qui cause des inconvénients seulement. Une solution provisoire est disponible et tout défaut sera corrigé dans la prochaine version.</p> <p>Des exemples de défauts qui n'affectent pas le service comprennent, sans s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faibles incohérences ou retards dans les données.</li> <li>• Erreurs esthétiques sur les pages Web.</li> <li>• Questions sur l'utilisation de l'outil ou l'interprétation des données.</li> </ul>	Moins de soixante-douze (72) heures ouvrables (2 jours ouvrables)	Trente (30) jours ouvrables

REMARQUE : il est entendu que Bell Média peut reclasser le niveau de priorité d'un problème pour corriger ceux qui ont été mal classés (p. ex., une mauvaise classification résultant d'une utilisation incorrecte de l'application ou d'un problème de formation).