

Soutien relatif aux services – SAM Télé

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

Matrice des priorités	Exemples et descriptions	Temps de réponse (confirmation)	Temps de résolution
P0 – Critique	<p>La priorité 0 (P0) ou DÉFAUT CRITIQUE signifie qu'une fonctionnalité de base ou toutes les fonctionnalités des services sont inutilisables, 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">• Plateforme non disponible pour tous les utilisateurs.• Incapacité de générer des propositions.	Moins de deux (2) heures ouvrables	Vingt-quatre (24) heures ouvrables
P1 – Très haute	<p>La priorité 1 (P1) ou DÉFAUT MAJEUR 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">• Les modules essentiels de la plateforme ne chargent pas (c.-à-d. tarification, impossibilité de générer des publications, etc.).	Moins de quatre (4) heures ouvrables	Vingt-quatre (24) heures ouvrables
P2 – Haute	<p>La priorité 2 (P2) ou DÉFAUT MINEUR 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 opérationnelle localisée ou isolée qui comprend</p>	Moins de vingt-quatre (24) heures ouvrables (1 jour ouvrable)	Dix (10) jours ouvrables

	<p>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"> • Des données sont manquantes ou inexactes dans une seule proposition. L'objectif stratégique n'est pas rempli. • Un courriel n'est pas généré ou est généré par erreur. 		
P3 – Normale	<p>La priorité 3 (P3) ou AUCUNE INCIDENCE (défaut sans incidence sur le service) 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"> • Petites incohérences de données. • Problèmes esthétiques/d'interface utilisateur. • Questions sur l'utilisation de l'outil ou l'interprétation des données. 	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).