

## 1 Introduction

L'objectif de la gestion des incidents est d'instaurer un processus qui permet au service de retourner à son état de fonctionnement dit 'normal'; c'est-à-dire, fonctionnant bien dans le cadre défini.

## 2 Les informations à être visibles

Dans la fiche d'incident, les informations suivantes doivent être visibles :

- La date courante (assignée automatique) de chaque changement de statut (mise en triage, ouverture, escalades, etc.);
- Un identifiant unique automatiquement associé à l'incident, permettant la gestion à travers une infrastructure et le référencement entre incidents en relation;
- La catégorie de l'incident (avoir des sous-catégories, de préférence), permettant de filtrer et d'assigner l'incident directement au service concerné;
- L'appareil (système d'exploitation, navigateur, nom de la machine, ...);
- La version si applicable;
- Les étapes pour reproduire (si applicable);
- La priorité de l'incident;
- Le niveau d'impact de l'incident;
- Le ou les services impactés (machine locale, un service donné, un système donné, ...);
- Le status de l'incident (voir la section 3);
- Personne(s) assigné-e-s;
- Le nom de l'utilisateur et ses informations de contact (téléphone, courriel, bureau, etc.);
- Problèmes connus/ résolus en relation.

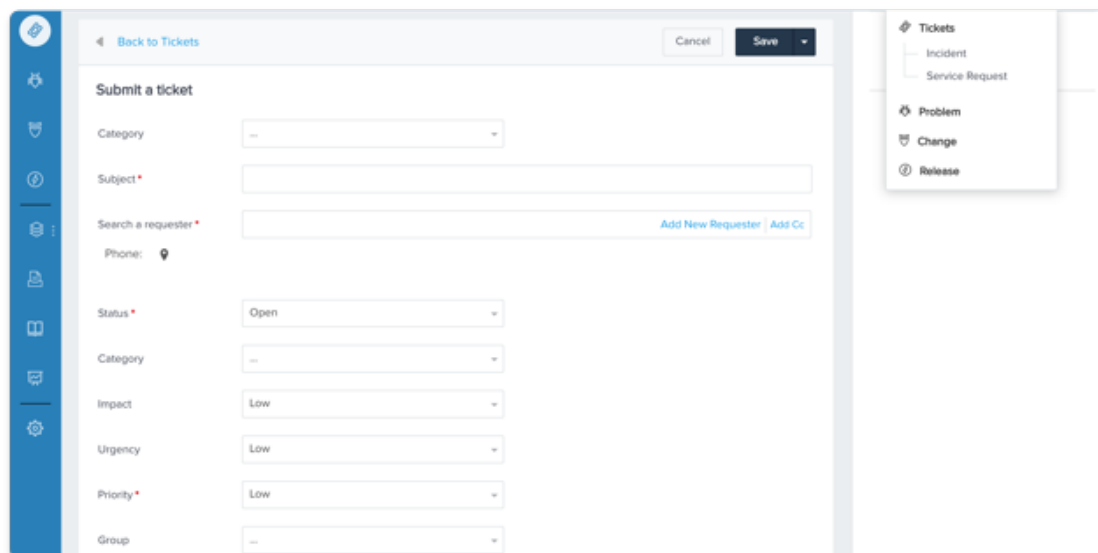


FIGURE 1 – Exemple d'interface regroupant les différentes informations requises

## 3 Les différents statuts

**En attente**, l'incident n'a pas encore été confirmé ou n'a pas pu être reproduit, ou il y a un manque d'information.

**Ouvert**, un incident a été reconnu mais n'est pas encore assigné à quelqu'un pour une résolution.

**En cours**, l'incident est processus d'investigation et de résolution.

**Résolu**, une résolution a été mise en place mais la restauration de l'état des services n'a pas encore été validée par l'organisme et l'utilisateur final.

**Fermé**, l'utilisateur final a confirmé que l'incident a bien été résolu et que les fonctionnements normal des services a bien été rétabli.

## 4 Priorités

Il faudrait cibler un temps de résolution en fonction de la priorité, comme ou relatif à celui cité ci-dessous.

Code de priorité	Priorité	Temps de résolution cible
1	Critique	1 heure
2	Haute	8 heures
3	Moyenne	24 heures
4	Basse	48 heures
5	Planification	Planifié

TABLE 1 – Temps de résolution cible en fonction de la priorité

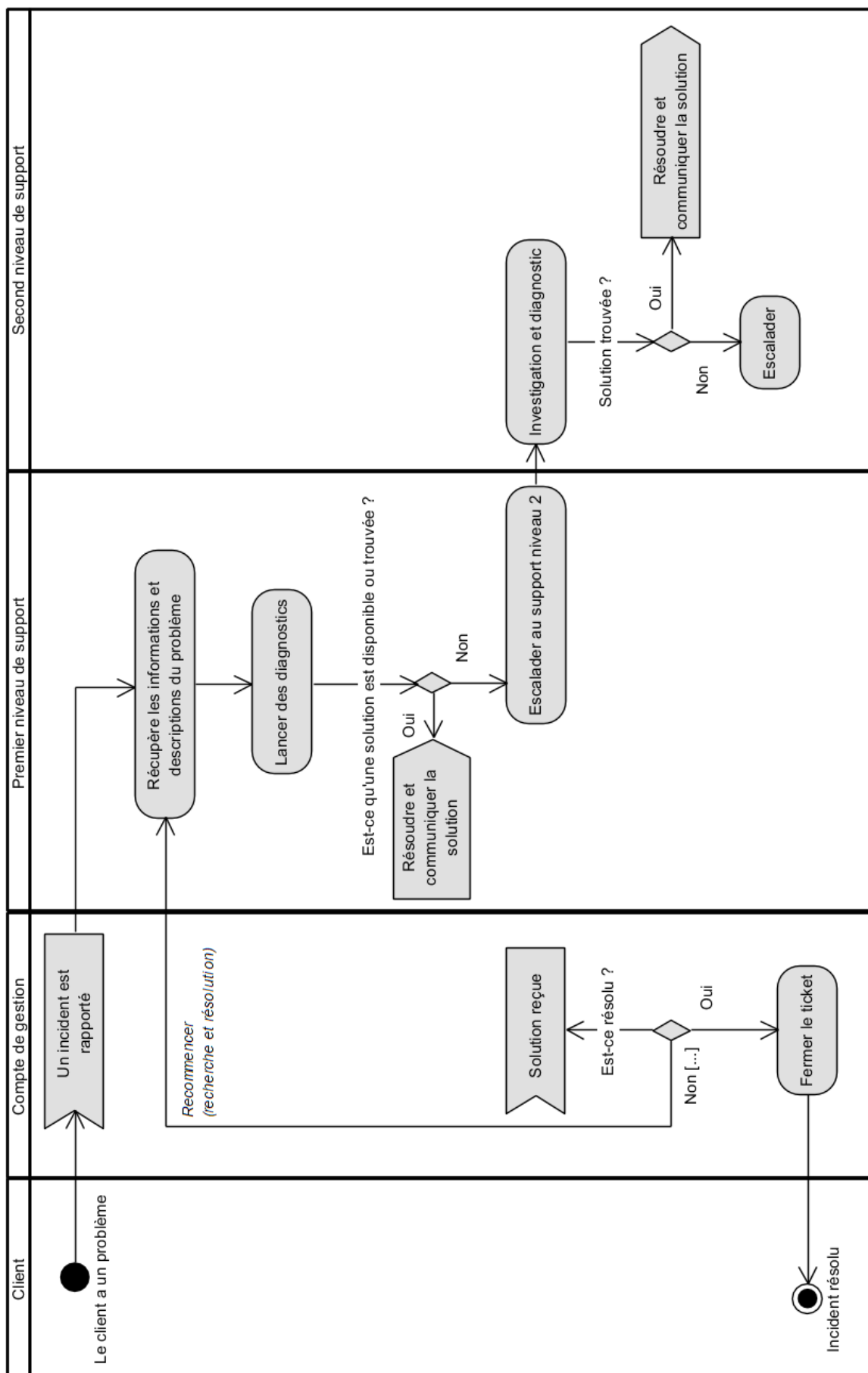


FIGURE 2 – Simple processus de résolution d'incident.