

Extrait d echantillon SLA

Illustratif - SLA final personnalisée

APPROVISIONNEMENT

Definitions de severite et cibles de reponse pour approvisionnement.
Votre contrat inclura des engagements specifiques a votre environnement.

Ressource approvisionnement | Bilingue EN/FR | amensecurity.ca

Definitions de severite

- P1 Critique - Activite arretee ou incident de securite actif
- P2 Elevee - Fonction majeure degradee
- P3 Normale - Un utilisateur ou probleme non critique
- P4 Faible - Demande ou changement planifie

Cibles de reponse et rapports

- P1 - 15 min, ingénieur engage immédiatement
- P2 - 30 min reponse initiale
- P3 - 4 h ouvrables
- P4 - 1 jour ouvrable
- Rapport mensuel : billets, SLA, correctifs
- SLA complet : amensecurity.ca/fr/contact