

Le 9 mai 2022

## NOTE D'INFORMATION N° 16/2022

### **Organisation du support informatique et de téléphonie**

**En l'absence de vos référents informatiques (liste ci-dessous)**, vous trouverez ci-dessous la procédure d'ouverture de tickets en cas de problèmes informatiques ou téléphoniques rencontrés.

#### 1- Vos Contacts support

##### 1.1- Support Flowline

Tous les collaborateurs GSA+ peuvent en l'absence des référents et **en cas de problèmes informatiques ou de téléphonie** contacter le support téléphonique au :

+33 3 59 83 99 21  
(8h30 - 19h00 du lundi au vendredi)

Pour rappel, ce numéro est indiqué sur la liste téléphonique GSA+.

##### **Vous devrez indiquer :**

- Votre nom ou celui de l'utilisateur concerné
- Votre groupement
- Votre adresse électronique
- Votre numéro de téléphone et vos disponibilités si besoin.
- La Description du problème rencontré (penser à faire une copie d'écran des problèmes que vous rencontrés. La résolution n'en sera que plus rapide).

**Pour le bon suivi du ticket à chaque ouverture de ticket, votre référent informatique et Sophie Labry doivent être en copie ou avertis en précisant le numéro de ticket Flowline.**

##### 1.2- Référents informatiques » GSA+

Les référents par groupement sont :

Céline Maison	AMS ré	01 47 76 89 52
Delphine Guay	ASSURPOL	01 47 76 53 24
Michel Suin	ASSURATOME	01 47 76 53 14
Sophie Labry	Service Support	01 47 76 53 17

Tous peuvent vous aider en cas de problème. N'hésitez pas à les contacter si besoin.

#### 2- Vie du ticket

Vous avez ouvert un ticket, pour votre information voici son cheminement :



GROUPEMENT  
 DE SERVICES  
 ASSURANCE

## 2.1- Statuts d'un ticket

- Statut « nouveau » : Le ticket est créé dans l'outil Flowline
- Statut « en cours » : Il est pris en compte et attribué à l'équipe habilitée pour traitement.

## 2.2- Résolution du ticket

La résolution dépend de la criticité du ticket et des termes du contrat GSA+.

### Garantie de temps de réparation GSA+ (GTR) :

- Plusieurs utilisateurs ne peuvent pas travailler : GTR < 4h,
- Un utilisateur ne peut pas travailler : GTR < à 8h
- Un utilisateur travaille de façon perturbée (pas de GTR contractuelle mais en principe < à J+3)

## 3- Vos besoins : Projets, logiciels, applications, matériel (hors outils métier des groupements)

Vos besoins seront à communiquer à votre hiérarchie et votre référent informatique qui en informeront les administrateurs Sophie Labry et/ou Gaëlle Bontet pour commande.

Ils feront l'objet d'une étude préalable (validation hiérarchique, cahier des charges si besoin).

L'équipe informatique reste à votre disposition pour toute information complémentaire.

Gaëlle BONTET  
Directeur GSA+

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Bontet', with a horizontal line drawn through it.