

6.1.2 Description des tâches

Les tâches sont présentées dans un tableau récapitulatif ci-après. Celles qui ne peuvent pas faire l'objet d'une assistance à la maîtrise d'ouvrage sont grisées.

Tâche	Type de livrable	Prix (forfait ou unité d' Œuvre) <small>14</small>
<p>Tâches transverses aux travaux de la « class » Support</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organisation du support à l'aide des méthodes et des outils appropriés : modalités et outils d'enregistrement, de traitement et de suivi des appels et courriels, des diagnostics apportés, des solutions mise en oeuvre, des restitutions aux utilisateurs,... ▪ Application du processus d'escalade : recours à la ligne hiérarchique en cas de défaut persistant ▪ Préparation du suivi et animation des réunions 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mode opératoire du support (dont le processus d'escalade) et des outils associés dont la trame de questionnement et les différentes fiches événement / incident / résolution incident etc... ▪ Tableaux de service : nombres d'appels, pourcentage des appels par type, délais d'une prise d'appel téléphonique, délais de traitement, etc... ▪ Compte-rendu des réunions 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tâches en rappel de la « classe » A : <ul style="list-style-type: none"> ○ Rôle décisionnel : choix, recette des travaux, périmètre métier de la maîtrise d'ouvrage, organisation des services ○ Conduite des procédures de consultation (rappel « classe » A) et choix d'un titulaire 		
<p>Accueil téléphonique</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Décroché ▪ Présentation ▪ Attribution d'un numéro d'enregistrement ▪ Raccroché ▪ Mise en place de messages d'information 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registre (sur tableur / base informatisée) des appels renseigné avec dates et heures du décroché et du raccroché 	
<p>Accueil télématique</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ouverture des courriels ▪ Attribution d'un numéro d'enregistrement ▪ Réponse aux courriels ▪ Mise en place de messages d'information 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registre (sur tableur / base informatisée) des courriels renseigné avec dates et heures des arrivées, ouvertures et réponses 	

¹⁴ A préciser dans le marché pour chaque prestation

Tâche	Type de livrable	Prix (forfait ou unité d' Œuvre) 14
<p>Qualification, tri, distribution des appels / courriels</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recueil des éléments à l'aide de la trame de questionnaire (cas des appels) ▪ Vérification des éléments fournis par l'utilisateur (cas des courriels) ▪ Résolution immédiate des cas simples (dit de 1^{er} niveau) et/ou information de l'utilisateur (cas des relances ou réclamations d'utilisateurs) ▪ Elaboration d'une fiche événement (ou incident) ▪ Tri et orientation des appels et courriels en fonction de leur nature avec transmission : <ul style="list-style-type: none"> ○ à la maîtrise d'œuvre pour des questions techniques, ○ à des référents métiers ou des formateurs pour les questions d'utilisation ou pour une évolution de l'application, ○ à l'administrateur des tables de référence pour l'ajout d'une valeur, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fiche événement remplie à partir des éléments recueillis à l'aide de la trame de questionnaire ▪ Registre des appels actualisé : <ul style="list-style-type: none"> ○ la nature de l'événement (aide à l'utilisation du logiciel, demande d'évolution, incident logiciel, incident matériel ou d'exploitation...), ○ la gravité / priorité ○ le service chargé du diagnostic et de la résolution ○ la date de transmission à ce service ○ la date de clôture si une réponse est apportée immédiatement ▪ Base de connaissances actualisée (recensement et capitalisation des problèmes et des solutions apportées) 	
<p>Diagnostic : <i>dialogue, essais et autres opérations permettant de caractériser le problème et d'en déterminer la cause en vue d'y apporter une solution</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyse des éléments portés sur la trame de questionnaire et le cas échéant, reproduction du contexte en environnement de test ▪ Si nécessaire, recueil d'éléments complémentaires (demande de précisions, consultation à distance, déplacement sur site ou autres) ▪ Réorientation d'un appel ou d'un courriel en cas d'erreur de tri en phase de pré-diagnostic 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fiche événement / incident complétée ▪ Registre (ou liste) des appels actualisé (idem ci-dessus) 	

¹⁴ A préciser dans le marché pour chaque prestation

Tâche	Type de livrable	Prix (forfait ou unité d' Œuvre) 14
Résolution, assistance et administration de type techniques		
<p>Résolution, assistance et administration de type fonctionnelles ou métiers : indications et/ou actions réalisées pour permettre à l'utilisateur de poursuivre son travail.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Traitement de l'appel ou du courriel : <ul style="list-style-type: none"> ○ Assistance : explications ou indications répondant à la demande de l'utilisateur sans action sur le système d'information ○ Mesure palliative : indications et/ou actions ne permettant pas la réapparition du défaut ○ Mesure corrective : indications et/ou actions évitant la réapparition du défaut (hors erreur de l'utilisateur) ○ Administration des tables de références métiers : explications, indications et/ou actions répondant à la demande de l'utilisateur avec action sur le système d'information (mise à jour du référentiel métier des données : tables, paramètres, éditions ou autres) ▪ Information de l'utilisateur ▪ Clôture de l'appel ou du courriel <p><u>Remarque</u> : en fonction du contexte, ces tâches seront réalisables à distance, par téléaction ou encore par intervention physique sur le site utilisateur.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fiche de résolution d'incident / fiche consigne / procédure de téléaction ▪ Registre (ou liste) des appels actualisé (idem ci-dessus) ▪ Référentiels des données ou des paramètres métiers actualisés ▪ Rapport d'intervention sur site ▪ Base de connaissances actualisée (recensement et capitalisation des problèmes et des solutions apportées) <p><u>Remarque</u> : par commodité, le registre (ou liste) d'appels peut regrouper le diagnostic, les actions engagées et leurs résultats.</p>	

¹⁴ A préciser dans le marché pour chaque prestation