

## 6.1 Description de la classe "Support"

### 6.1.1 Définition

Le support couvre l'ensemble des travaux contribuant à permettre aux utilisateurs d'assurer leurs missions en recourant au système d'information.

Le support répond aux questions aussi bien d'utilisation (expliquer l'utilisation d'une fonction de l'application) que fonctionnelles (expliquer l'application d'une règle, d'un contexte). Il peut disposer d'outils de télédiagnostic, voire de téléaction (ex. prise de main à distance).

La maîtrise d'œuvre est chargée de répondre aux questions techniques (par exemple, lorsque l'application bloque ou ne donne pas les résultats attendus).

### 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><b>Tâches transverses</b> aux travaux de la « class »e Support</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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,...</li> <li>▪ Application du processus d'escalade : recours à la ligne hiérarchique en cas de défaut persistant</li> <li>▪ Préparation du suivi et animation des réunions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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...</li> <li>▪ Tableaux de service : nombres d'appels, pourcentage des appels par type, délais d'une prise d'appel téléphonique, délais de traitement, etc...</li> <li>▪ Compte-rendu des réunions</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tâches en rappel de la « classe » A :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Rôle décisionnel : choix, recette des travaux, périmètre métier de la maîtrise d'ouvrage, organisation des services</li> <li>○ Conduite des procédures de consultation (rappel « classe » A) et choix d'un titulaire</li> </ul> </li> </ul>		
<p><b>Accueil téléphonique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Décroché</li> <li>▪ Présentation</li> <li>▪ Attribution d'un numéro d'enregistrement</li> <li>▪ Raccroché</li> <li>▪ Mise en place de messages d'information</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Registre (sur tableur / base informatisée) des appels renseigné avec dates et heures du décroché et du raccroché</li> </ul>	

<sup>14</sup> A préciser dans le marché pour chaque prestation

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

<sup>14</sup> A préciser dans le marché pour chaque prestation

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

<sup>14</sup> A préciser dans le marché pour chaque prestation