

Organisation du Service Informatique

Effectif journalier du service

Lundi : 6 agents – Mardi : 6 agents – Mercredi : 5 agents – Jeudi : 6 agents - Vendredi : 6 agents

Champs d'interventions

Assistance et support utilisateurs
Support des applications métiers
Administration Réseau Télécoms et Téléphonie
Administration Systèmes
Pilotage des projets informatiques

Contact du Service Informatique (dans l'ordre impératif suivant)

1 - Soumission de l'incident ou de la demande via l'application de saisie des incidents et demandes par le demandeur.

Le suivi et le retour vers le demandeur sont assurés par ce canal uniquement.

En cas de difficulté de saisie de l'incident ou de la demande dans l'application

2 - Soumission de l'incident ou de la demande par téléphone au numéro de groupe : 806 en interne ou 0 562 533 806 en externe ou par mail à l'adresse de groupe (informatique@agglo-tlpfr) ;
l'incident ou la demande sera saisie dans l'application par l'intervenant.

Un répondeur permet de laisser un message ou de basculer vers l'accueil.

Tout autre moyen est exclu.

Suivi de l'activité du service

Réunion de service hebdomadaire de coordination obligatoire le mardi de 14h00 à 16h00 (bilan de la semaine écoulée, planification de la semaine, planning du Front Office, priorisations, informations et échanges).

La réunion a lieu à Saint-Exupéry. Le service est joignable en cas « d'urgence ». Les appels sont pris par l'agent d'accueil de Saint-Exupéry.

Des réunions régulières avec les DGS de TLP, SMTD65 et SYMAT – Présents: le responsable de service et tout ou partie de l'équipe si besoin.

Support aux utilisateurs

Traitement des incidents et demandes arrivant dans l'application GLPI, réception d'appel – Prise en compte des incidents en file d'attente – traitement

- Au-delà de 30 minutes l'intervenant transmet l'incident à un collègue pour terminer continuer son traitement.

Le lundi de 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 17h00

Du mardi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h à 17h00

Délais d'intervention

Accusé de réception en préfecture 065-200069300-20191218-CC181219_04c-AU Date de télétransmission : 23/12/2019 Date de réception préfecture : 23/12/2019

- Les incidents urgents sont pris en charge dans l'heure avec rappel utilisateur. L'utilisateur dépose l'incident et appelle le service.
- Les incidents non urgents sont pris en charge dans la journée ou planifié avec l'utilisateur.
- Un délai d'un mois maximum est acté pour la mise en service des matériels à compter de la livraison complète au service informatique. Le SYMAT et le SMTD65 consultent les prestataires. Le service informatique analyse les offres au regard des préconisations du réseau TLP et de besoin

Missions de fond

Basées sur des référents de premier et de second niveau par domaines.

Du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00}

En dehors de ces heures, le Service Informatique n'assure pas d'astreinte, Un mode dégradé pour chaque site ou application fonctionnant en dehors des heures de présence du Service Informatique est convenu.

Référents par domaines

Chacun des membres de l'équipe est référent de premier plan pour plusieurs domaines et partage le dossier avec un référent de second plan pour assurer la continuité.

Chaque application dispose d'un soutien métier au travers des contrats avec les éditeurs : ils peuvent être contactés par les utilisateurs lorsqu'il s'agit de dysfonctionnements métiers. Les horaires et