



CHARTRE ASSISTANCE DES PRODUITS DE L'AMUE

Afin de garantir une qualité de service optimale, cette charte précise le périmètre d'intervention, les engagements de l'Amue et les conditions d'utilisation de ce service par les établissements adhérents de l'Amue.

1. Diffusion des produits

Selon les produits, l'Amue pourra proposer 3 modes d'installation :

- + un mode "classique" : l'établissement prend en charge l'installation, l'hébergement et la mise en œuvre technique du produit
- + un mode "hébergé" : l'établissement externalise l'infrastructure matérielle nécessaire au produit et/ou administration technique et applicative, chez un tiers certifié par l'Amue, sur la base d'une offre de service validée et qualifiée par l'Amue.
- + un mode "télé-service" : l'établissement acquiert un service auprès de l'Amue. Ce service offre la plateforme nécessaire au bon fonctionnement de l'application, la maintenance applicative, les évolutions applicatives, l'accès aux données, la sécurité des données et l'exploitation de la plateforme. Dans ce mode, l'établissement n'a aucune action à effectuer.

2. Périmètre de l'Assistance

L'Amue assure à ses adhérents un service d'assistance technique et fonctionnelle de niveau 2, en appui de l'installation et de l'exploitation des produits qu'elle diffuse, que ces produits soient diffusés en mode "classique", en mode "hébergé" ou en mode "télé-services". Ce service vient en complément de l'assistance de niveau 1 qui est assurée par l'établissement et qui correspond aux réponses qui peuvent être apportées par la documentation et les outils fournis aux utilisateurs des produits de l'Amue.



L'assistance de niveau 2 intervient lorsque les difficultés ne peuvent pas être surmontées à l'aide de la documentation et des outils fournis.

La prestation consiste à traiter chaque demande d'assistance en apportant :

- + une réponse à une question posée,
- + ou, une solution à un problème d'utilisation,
- + ou, une information sur les conditions de la maintenance suite à un dysfonctionnement du produit.

L'assistance est assurée :

- + sur la dernière livraison des produits, dite version courante, qu'il s'agisse d'un patch ou d'une version.
- + sur la version antérieure pendant une durée d'un mois après la date de livraison d'une version courante, ou une autre durée indiquée spécifiquement.
- + sur la version antérieure pendant une durée moyenne de six mois après la date de livraison d'une version courante liée à une migration technique majeure, ou une autre durée indiquée spécifiquement.

L'assistance ne peut être assurée lorsque l'établissement a modifié les tables ou rectifié des données et des fichiers sans passer par l'applicatif et sans l'accord préalable de l'Amue.

3. Engagements de l'Amue

3.1. Accessibilité de l'Assistance

Le service d'assistance est accessible uniquement par les correspondants fonctionnels et techniques des établissements, nommément désignés par l'établissement.

Afin d'en optimiser le traitement, toute demande doit être transmise à l'Amue à l'aide du formulaire web prévu à cet effet ("Espace des correspondants" sur chaque page de logiciels du site www.amue.fr).

Le service d'assistance est accessible par téléphone dans les cas suivants :

- + Déclarer une anomalie jugée bloquante¹,
- + Fournir un complément d'information sur une demande d'assistance préalablement saisie sur le web.

Les demandes d'assistance ne seront pas traitées directement par téléphone.

Ce service est accessible :

- + du lundi au vendredi (sauf jours fériés, fermetures annuelles et exceptionnelles)
- + de 9 h à 12 h 30 et de 14 h à 17 h.

En cas de fermeture du service, l'Amue s'engage à prévenir les établissements au moins 15 jours calendaires avant celle-ci.

¹ Un problème est habituellement considéré comme bloquant lorsque l'utilisateur ne peut dérouler intégralement un processus métier couvert par le périmètre du produit.



3.2. Prise en charge

L'Amue accuse réception d'une demande d'assistance dans un délai de 1 jour ouvré. L'accusé de réception comporte le numéro de la fiche assistance et l'identification de l'interlocuteur de l'Amue, en charge du traitement de la fiche.

L'Amue s'engage à apporter une réponse à une demande d'assistance dans un délai de :

- + 2 jours ouvrés, maximum, pour les demandes bloquantes,
- + 4 jours ouvrés, maximum, pour les demandes non-bloquantes.

La qualification du caractère bloquant ou non-bloquant de l'anomalie relève in fine de l'Amue.

Ce délai s'apprécie à compter de l'émission de l'accusé de réception, sous réserve de disposer de l'ensemble des éléments nécessaires au traitement de la demande d'intervention (cf. le paragraphe "rédaction et traitement des demandes d'assistance" ci-après).

Dans le cas où le traitement de la demande est incompatible avec les délais ci-dessus, l'Amue fournit sous ces mêmes délais une première analyse du problème rencontré et le calendrier prévisionnel de son traitement.

Au terme de ce traitement, lorsque la demande d'assistance relève d'un dysfonctionnement du produit, l'Amue décide sous deux jours ouvrés pour une demande bloquante et dix jours ouvrés dans les autres cas, de la prise en compte dans la maintenance du produit. L'Amue informe alors l'établissement de la décision et le cas échéant de l'avancement des travaux de maintenance.

Dans tous les cas, la réponse apportée par l'Amue contient les informations détaillées ou la description précise des actions à mener.

3.3. Clause de confidentialité

Le service d'assistance peut être conduit à demander à accéder à des informations confidentielles d'un établissement pour permettre l'analyse d'une anomalie (en général via une connexion à distance) et pour être en mesure de fournir une réponse rapide et adaptée.

Les personnels de l'Amue sont tenus de respecter la confidentialité de ces informations et ne peuvent en aucun cas les utiliser dans un autre but.

Dans le cas où la recherche d'une solution l'impose, l'Amue peut, avec l'accord de l'établissement, modifier les données sur les bases de tests, et uniquement sur celles-ci, via une connexion à distance.

Les éventuels sous-traitants sont contractuellement contraints aux mêmes règles de confidentialité.

3.4. Accompagnement des correspondants des établissements

L'Amue met à disposition (sur le web de l'Amue) de chaque correspondant un "guide du correspondant de l'Amue" qui présente son rôle, ses interlocuteurs, et ses outils.

Chaque correspondant dispose d'un espace sur le web qui permet l'accès à :

- + la saisie et la consultation des fiches d'assistance,
- + la saisie et la consultation des données liées à l'établissement (nom et coordonnées des correspondants, caractéristiques de l'environnement technique...).



Pour la saisie des fiches, cet espace web est accessible par un code « utilisateur » et un mot de passe, fournis par l'Amue. Ils sont strictement personnels et le correspondant concerné s'engage à n'en faire aucune communication.

Afin de faciliter le travail d'assistance de niveau 1 assuré par les correspondants, l'Amue met à leur disposition une base de connaissances accessible par le site web de l'Amue. Celle-ci recense toutes les fiches d'assistance traitées et intègre un moteur de recherche.

3.5. Informations statistiques

L'Amue communiquera mensuellement sur son site web les informations statistiques relatives au service d'assistance et plus particulièrement à son volume d'activité et au respect des engagements.

4. Conditions d'utilisation du service d'assistance

4.1. Rôle des correspondants des établissements

L'assistance de niveau 2 fournie par l'Amue s'adresse uniquement aux correspondants désignés par les établissements (deux correspondants fonctionnels et deux correspondants techniques identifiés par produit) et référencés à l'Amue.

Ces correspondants assurent l'assistance de premier niveau au sein de leur établissement et prennent donc directement en charge toute demande de nature fonctionnelle ou technique qui peut être résolue grâce à la documentation et aux outils mis à disposition avec le produit.

L'Amue se réserve le droit de refuser toute demande d'assistance de premier niveau qui lui serait transmise.

Dans le cas où ils ne peuvent répondre à la question soulevée, ils effectuent une première analyse de la difficulté rencontrée, qu'ils formalisent lors de l'envoi à l'Amue.

Afin de remplir au mieux cette mission, les correspondants doivent avoir été préalablement formés au produit, disposer des compétences liées au domaine fonctionnel et technique concerné et disposer de tous les éléments utiles tels que la documentation, l'accès à une base de formation et une base de tests, l'abonnement aux listes de discussion... Ils doivent également être clairement identifiés auprès des utilisateurs finaux de l'établissement.

Dans le cas des "mode classique" ou " mode hébergé", les correspondants établissements informent l'Amue de tout changement des caractéristiques de l'environnement technique en mettant à jour les informations sur le site web prévu à cet effet. De même, dès l'installation de patch ou de version, ils envoient par courriel les fichiers « .ver », témoins de la migration du produit. Enfin, ils signalent à l'Agence tout changement de correspondant et précisent les nouvelles coordonnées.



4.2. Rédaction et traitement des demandes d'assistance

Chaque demande d'assistance est formalisée par la saisie d'une fiche par le biais du formulaire prévu à cet effet sur le site web de l'Amue. Elle doit contenir une description détaillée de l'incident, indiquer les dernières manipulations réalisées par l'utilisateur et décrire l'ensemble des messages ou codes erreur émis par l'application (copies d'écran, traces ...).

En cas de manque de lisibilité, de clarté ou d'information, l'Amue peut demander des compléments à l'établissement. Cette demande suspend le délai de traitement. A défaut d'une réponse rapide de l'établissement (5 jours ouvrés maximum), une relance sera effectuée, et sans réponse dans les 5 jours ouvrés suivants, la fiche assistance sera clôturée.

En cas de besoin, l'Amue ou ses prestataires (sous contrôle de l'Amue) devront pouvoir accéder à distance aux serveurs de test et/ou de production de l'établissement (mode "classique" ou "hébergé"), et ce selon un nombre limité de mode de connexion à distance défini par l'Amue (cf. annexe n°1 en vigueur).

*De façon générale, lorsque l'établissement utilise le service d'assistance de l'Amue dans un environnement ne respectant pas le périmètre ou les conditions précitées, le service peut être interrompu et/ou évolué vers une prestation spécifique à la charge de l'établissement selon les modalités courantes (cf grille des tarifs sur le web de l'Amue).
Enfin, pour toute observation liée au fonctionnement du service assistance aux produits, prendre contact avec le Département Relations Établissements et Marketing de l'Amue à l'adresse suivante : drem@amue.fr*



5. Conditions particulières de prise en main à distance

5.1. SIFAC - Prise en main à distance avec la solution SAPRouter

Afin de permettre aux équipes Amue et à ses prestataires de répondre aux demandes d'assistance plus efficacement et plus rapidement, un accès simplifié et hautement sécurisé doit être mis en place en associant le composant SAP Router aux instances SAP.

Le SAPRouter lié à un outil de prise en main comme Teams, Skype, Lync.... permet de visualiser les gestes faits par un utilisateur SAP pour réaliser une action dans SIFAC ou guider l'utilisateur SAP dans la réalisation d'un processus fonctionnel et technique. Cet outil accélère ainsi les temps de traitement de l'assistance, en facilitant notamment les connexions et en évitant l'intervention de l'établissement.

Ce composant est désormais obligatoire pour toute nouvelle installation Sifac et fortement recommandé pour les établissements déjà en production Sifac pour des raisons de sécurité (l'intervention éventuelle des experts SAP est conditionnée à l'utilisation de SAPRouter).

NB :

- + Le SAPRouter ne permet pas de se connecter aux autres systèmes connexes (Content Server, BO, Demat ...) et aux autres composants techniques (Base de données, Serveur, ...) pour réaliser les opérations qui ne peuvent être effectuées à partir de SIFAC.
- + A partir de SIFAC, il existe différents cockpits permettant de se connecter à l'ensemble de l'écosystème SIFAC (Base de Donnée, Content Server, Serveur ...) sauf à la solution Sifac Démat mais ne permettent pas de faire toutes les opérations d'administration.

5.2. SIFAC Démat – Prise en main à distance avec BOMGAR

Compte tenu de la complexité de l'architecture technique de la solution Sifac Demat mettant en œuvre plusieurs serveurs connectés entre eux et avec la solution Sifac ; en cas de dysfonctionnement de l'applicatif, l'Amue pourra être amenée à utiliser l'outil BOMGAR. Celui-ci permet d'accéder à distance au poste de travail du correspondant qui aura donné préalablement son accord pour ouvrir la session de partage de son poste. Le correspondant sera alors guidé et accompagné dans le processus de résolution de l'anomalie constaté. Il sera également possible, sous le contrôle du correspondant, de faire des copies d'écrans éventuelles, de récupérer des logs ou des fichiers tels que factures ou autres documents.

Sans le consentement du correspondant, il est impossible :

- + De transférer des documents ou des fichiers
- + D'enregistrer des sessions
- + De prendre en main le poste

Le poste de l'utilisateur reste celui qui envoie le document ou le log.

L'outil Bomgar offre toutes les garanties de sécurité nécessaires aux interventions décrites ci-dessus (<https://www.beyondtrust.com/fr/security>).



Annexe 1

La télémaintenance des produits est assurée par l'Amue afin de résoudre les problèmes fonctionnels et techniques lorsque ces derniers ne peuvent pas être résolus par les autres moyens d'assistance.

Dans le cas des modes "classique" ou "hébergé"

Les protocoles courants utilisés par l'Amue dans le cadre de l'assistance sont SSH, Sql*Net et HTTPS.

Afin de sécuriser les accès aux applications et aux serveurs de données des établissements, il est préférable d'utiliser les moyens de connexions à distance suivants :

- + Protocole HTTPS pour les accès aux applications web
- + Protocole SSH pour les accès aux serveurs de données ou d'application.

Si pour des raisons techniques, l'établissement n'a pas pu mettre en place le protocole HTTPS ou SSH sur ses serveurs, les accès par VPN qui nécessitent l'installation de produits éditeurs (Cisco, Checkpoint...) ne pourront être assurés.

Lors d'une demande de connexion à distance, la procédure suivante doit être appliquée :

1. L'interlocuteur de l'Amue ayant en charge la fiche fournit à l'établissement une adresse IP. Il précise également les accès et données nécessaires à son intervention (serveur de données et/ou d'application)
2. L'établissement effectue les opérations nécessaires pour permettre la connexion à distance (ouvertures des accès réseaux sur les ports et serveurs concernés) sur le serveur de données et/ou sur le serveur d'application ;
3. L'établissement fournit les logins / mot de passe nécessaires pour la connexion au serveur de données et/ou d'application ;
4. L'interlocuteur de l'Amue effectue les opérations de télémaintenance et informe le site lorsque son intervention est terminée ainsi que les manipulations réalisées ;
5. Après déconnexion, l'établissement est libre de remettre en place les filtres réseaux initiaux pour fermer les accès sur le serveur de données et/ou le serveur d'application.

Dans le cas du mode "télé-service"

Les consultants Amue en charge de l'assistance ont un accès à la plateforme de production de l'établissement dans le cadre de l'assistance fonctionnelle du produit. Les consultants Amue appliquent la clause de confidentialité des données prévue pour les agents de la fonction publique de l'état (obligation de discrétion professionnelle et de respect du secret professionnel).

L'accès à la plateforme de production doit donc se faire avec accord formel de l'établissement (accord du correspondant déclaré dans DADM et émetteur de la demande d'assistance).