

### Présentation :

Le Syndicat Mixte des Systèmes d'Information met à la disposition de collectivités publiques adhérentes des ressources informatiques (Techniques, applicatives et humaines).

De l'étude de faisabilité lors de la phase d'assistance à maîtrise d'ouvrage à la mise en place d'applications informatiques, le SII propose un éventail complet de compétences pour aider les communes à mieux exploiter les ressources de l'informatique et à relever les défis liés aux nouvelles technologies de la communication.



## TROIS GRANDES FAMILLES DE SERVICES



### LES SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT

Le SII assiste les adhérents de l'Assistance à la Maîtrise d'ouvrage pour aider les utilisateurs à formaliser leurs besoins, à la Maîtrise d'oeuvre complète d'un projet informatique.



### LES SERVICES APPLICATIFS

À ce jour le SII propose 45 applications conçues spécifiquement pour les collectivités et en assure le support fonctionnel.



### LES SERVICES TECHNIQUES

Mise à disposition d'une infrastructure technique conforme aux architectures applicatives existantes et à venir.

## Prise en charge des demandes et incidents

- **Contact unique de l'administrateur du Service d'Assistance aux Utilisateurs (SAU) :**
  - Site Intranet : <https://support.siib.fr>
  - Tel : 01 41 60 85 00
  
- **Rappel des horaires du service du SAU :**
  - **En semaine**
    - de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h : prise en charge par le SAU
    - de 12h à 13h30 : prise en charge par le personnel du SII
    - de 17h à 18h00 : prise en charge par le personnel du SII
  
  - **En fin de semaine**
    - de 18h00 (le vendredi) à 8h30 (le lundi) : transfert automatique des appels sur le numéro de l'astreinte avec une permanence le samedi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 16h.
  
- Les demandes et les incidents acheminés par courriel sont intégrés dans l'outil de gestion et pris en charge par le support technique du SII
  
- Attente en ligne de l'ordre de 1 minute et au-delà, prise des coordonnées du demandeur (nom, prénom, adhérents et partenaires non adhérents, service, téléphone et description de l'objet de la demande).

### Prise en charge des demandes et incidents par le SAU :

- Saisie dans l'outil de gestion des demandes et incidents
- Résolution 1er niveau ou assignation à une personne du support
- Suivi et communication de l'état d'avancement du traitement
- Clôture, après information et validation de l'utilisateur concerné

### Interruptions programmées

Le service pourra être interrompu entre 12h et 14h pour des raisons de maintenance. Dans ce cas, les utilisateurs seront avertis au minimum 48h à l'avance.



# GUIDE D'UTILISATION MANTIS

(Les bonnes pratiques pour ouvrir un ticket)

Pour les personnes n'ayant pas de compte, veuillez envoyer votre demande par courriel à l'adresse suivante : [support@siib.fr](mailto:support@siib.fr)

Sinon pour se connecter à notre plateforme, vous devez saisir votre identifiant dans la boîte de dialogue suivante :



The screenshot shows a login interface with the heading "Se connecter". Below the heading is a text input field labeled "Identifiant" with a user icon on the right. At the bottom right of the form is a dark button labeled "Ouvrir la session". A red line points from the button to the text on the right.

Puis confirmer votre saisie en cliquant sur le bouton.



En cas de difficultés envoyez un courriel à [support@siib.fr](mailto:support@siib.fr) ou contactez votre référent informatique.

Sinon saisissez votre mot de passe :



The screenshot shows a password form with the heading "Se connecter". Below the heading is a text input field labeled "Mot de passe" with a lock icon on the right. Below the field are two checkboxes: "Rester connecté" (unchecked) and "Restreint la session à cette adresse IP." (checked). At the bottom right is a dark button labeled "Ouvrir la session". Below the button is a link labeled ">> Réinitialisation du mot de passe". A red line points from the link to the text on the right.

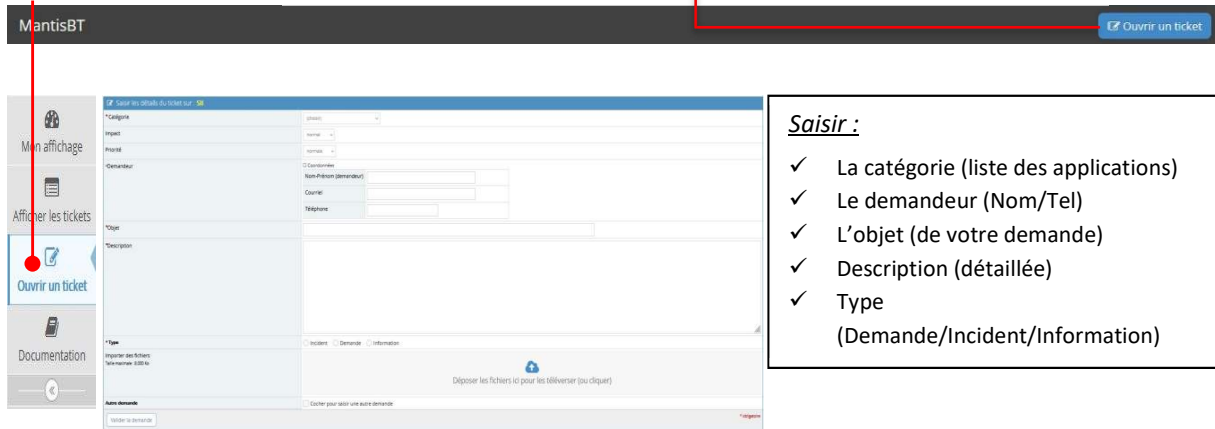
Vous pouvez à tout moment réinitialiser votre mot de passe en cliquant sur le lien



The screenshot shows a password reset form with the heading "Réinitialisation du mot de passe". Below the heading are two text input fields: "Identifiant" with a user icon and "Courriel" with an envelope icon. Below the fields is a paragraph of text: "Pour réinitialiser votre mot de passe, merci de saisir votre identifiant et votre courriel. Si les données correspondent à un compte valide, il vous sera envoyé par courriel un lien vous permettant de valider votre compte." At the bottom right is a dark button labeled "Valider". A red line points from the "Courriel" field to the text on the right.

En cas de réinitialisation du mot de passe, vous devez saisir votre courriel pour recevoir une notification par courriel.

## Ouverture d'un ticket



**Saisir :**

- ✓ La catégorie (liste des applications)
- ✓ Le demandeur (Nom/Tel)
- ✓ L'objet (de votre demande)
- ✓ Description (détaillée)
- ✓ Type  
(Demande/Incident/Information)

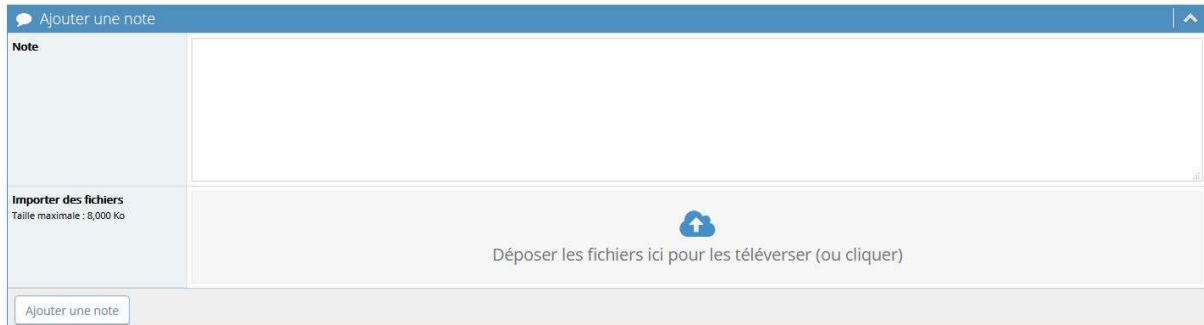
Définition de l'impact sur un incident :

**Bloquant** : service inopérant et généralisé.


**Important** : service inopérant par intermittence et généralisé.


**Normal** : altération du service mais n'empêche pas son utilisation.

## Ajouter une note ou une copie d'écran sur un ticket ouvert



Si vous pensez que l'action menée par nos collaborateurs a répondu à vos attentes, vous pouvez changer le statut de votre demande et cliquer sur le bouton correspondant



 Pour votre information certains utilisateurs peuvent recevoir une notification s'ils sont suiveur de votre ticket :



L'ajout d'utilisateurs surveillant votre ticket est effectué uniquement par le support.