

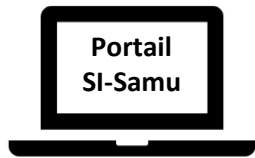
Déclarer un incident au support SI-Samu.





Le support SI-Samu

La procédure de déclaration d'incident sur le Portail SI-Samu



Vous constatez une dégradation du service sur le portail (lenteurs, fonctionnalités indisponibles, ...), une indisponibilité totale du portail ou un dysfonctionnement autre ?

Déclarez un incident par téléphone au **0 809 100 809** ou par courriel à l'adresse monserviceclient.si-samu@asipsante.fr (*privilégier le téléphone si vous souhaitez une prise en charge rapide*).

Veuillez communiquer au support les informations suivantes indispensables, pour la prise en charge de l'incident :

DECLARATION D'INCIDENT

Déclarant (nom, prénom et fonction) : ...

Entité concernée (Samu de Nantes, ARS PDL, ...) : ...

Utilisateur concerné : ...

Numéro de téléphone (auquel le déclarant peut être joint) : ...

Adresse mail du déclarant : ...

Date et heure de début d'incident : ...

Environnement concerné : formation, production ?

Fonctionnalité concernée par l'incident : ...

Nombre d'utilisateurs impactés : ...

Description détaillée de l'incident : quelle est l'erreur, quel comportement était-il attendu ?

La vérification des pré-requis techniques a-t-elle réalisée sur le poste de travail ?

L'incident peut-il être reproduit ?

En cas de déclaration par courriel, ajoutez une ou plusieurs copie(s) d'écran en pièce jointe, en veillant à ce qu'elle ne contienne aucune données de santé ou à caractère personnel .



Le support SI-Samu

Incident majeur et cellule d'incident majeur



Un incident majeur sur le SI-Samu est un incident provoquant une perturbation significative des activités métier critiques.

En cas d'incident majeur, L'ASIP Santé, via le support SI-Samu, convoque la **cellule d'incident majeur**.

Cellule d'incident majeur

La cellule d'incident majeur a pour objectif de coordonner les interventions et de faire circuler l'information entre les parties prenantes au niveau opérationnel (Samu, ASIP Santé, équipes informatiques du programme SI-Samu, ...).

Cette cellule se réunit autour d'un pont téléphonique orchestré par le support SI-Samu.

La participation de représentants du (des) Samu(s) concerné(s) sera requise en fonction de l'incident rencontré : le responsable du Samu (ou délégué) et/ou le correspondant technique (ou délégué) et/ou le correspondant télécom (ou délégué).

Une communication régulière sur l'avancement de la résolution de l'incident est assurée par le support SI-Samu.



Le support SI-Samu Procédure d'escalade



Vous pouvez activer la procédure d'**escalade** en cas de **non réponse** du support SI-Samu **dans les délais prévus ou requis**.

Nous vous indiquerons si la demande a été prise en compte et nous vous donnerons de la visibilité sur son traitement.

Escalade incident majeur

En cas d'incident majeur (ex. : impossibilité d'accéder au portail SI-Samu), **la procédure d'escalade est accessible 24h/24**.

En heures ouvrées, c'est-à-dire du lundi au vendredi de 9h à 18h hors jours fériés :

- Contactez par **téléphone l'équipe du support N3 : 01 44 08 02 62**,
- Doublez votre appel d'un mail à asip-si-samu-support-n3@esante.si-samu.fr

En heures non ouvrées, c'est-à-dire du lundi au vendredi de 18h à 9h, le week-end et les jours fériés, **uniquement en cas d'incident majeur** :

- Contactez par **téléphone l'équipe d'astreinte ASIP Santé : 06 37 00 84 99**,
- Doublez votre appel d'un mail ASIP-Astreinte@sante.gouv.fr

Escalade hors incident majeur

Pour les demandes non liées à un incident majeur, la procédure d'escalade est accessible en heures ouvrées, c'est-à-dire du lundi au vendredi de 9h à 18h hors jours fériés :

- Contactez par mail asip-si-samu-support-n3@esante.si-samu.fr

