

LES MODALITÉS DE L'ASSISTANCE TECHNIQUE

Tourinsoft dispose d'une aide en ligne, accessible en permanence par un clic sur le point d'interrogation blanc en haut à droite de l'écran.

Les administrateurs SirtAQUI ont complété cette documentation avec des notices accessibles en ligne : <https://www.sirtaqui-aquitaine.com/vous-appartenez-au-reseau-sirtaqui/notices-et-documentation/>

Cela doit vous permettre de trouver réponse à vos questions courantes.

Si cela n'est pas le cas, contactez votre référent SirtAQUI départemental, par téléphone pour les points bloquants, par mël pour ce qui est moins urgent.

En son absence, vous pouvez contacter le CRT : sirtaqui@na-tourisme.com

Ou le référent d'un département voisin (les adresses sont aussi sur le site SirtAQUI !).

En cas de problème un jour férié et seulement dans ce cas, vous pouvez vous adresser par mël (emergency@faire-savoir.com) directement à la société Faire-Savoir, éditrice du Progiciel Tourinsoft, dans le respect de la grille d'urgence ci-dessous.

ÉCHELLE DE CLASSIFICATION DES ENGAGEMENTS DE LA SOCIÉTÉ GESTIONNAIRE DU PROGICIEL RELATIFS AU MAINTIEN DES NIVEAUX DE SERVICE

Priorité de traitement	Incident	Niveau de l'engagement	Temps d'Intervention	Temps de résolution
Priorité 1	BLOQUANT	<p>Risque de conséquences graves sur le traitement de l'information et la communication sur l'offre touristique au sens large.</p> <p>Dysfonctionnement extrêmement grave qui met en danger les activités de l'établissement qui utilise le Progiciel</p> <p>Exemples : arrêt des flux de syndications, impossibilité d'accès à la gestion des données ou à la GRC</p>	<1 heure	<4 heures
Priorité 2	MAJEUR	<p>Répercussions ayant un impact notable au niveau des activités de l'établissement qui utilise le Logiciel Tourinsoft, mais cela reste globalement supportable.</p> <p>Exemples : défaut d'export des données, problème de validation des offres, obstacles à l'autonomie des utilisateurs ou des administrateurs généraux, ...</p>	<1 jour ouvré	<2 jours ouvrés

Priorité 3	MINEUR	<p>Interruption sans conséquence sur le fonctionnement quotidien de l'établissement qui utilise le Logiciel Tourinsoft.</p> <p>Exemples : non-accès à une ou quelques offres, dysfonctionnement occasionnant un mauvais confort d'utilisation, ...</p>	<1 jour ouvré	<10 jours ouvrés
------------	--------	--	---------------	------------------