

webrsa

Assistance et contrat de service

Web RSA en quelques mots !

Destiné aux professionnels des Projets de ville RSA de Seine-Saint-Denis, le logiciel Web RSA a été conçu pour assurer :

- l'orientation des allocataires vers une structure d'accompagnement
- la consultation des dossiers des bénéficiaires du RSA
- le suivi des parcours
- la saisie et la validation dématérialisées des Contrats d'Engagement Réciproque
- le transfert des dossiers en cas de déménagement des allocataires
- les relances et la gestion du dispositif des équipes pluridisciplinaires
- l'élaboration des tableaux de bord

Au sein du Département, une équipe de professionnels de la Direction des systèmes d'information (DSI) et de la Direction de la prévention et de l'action sociale (DPAS) assure le fonctionnement de cette application et est à la disposition des Projets de ville pour assurer les diverses interventions, conseils et formations.

Pour une bonne utilisation du logiciel...

Il est important de disposer :

- d'un poste de travail relié au réseau internet
- d'un navigateur Firefox à jour
- d'Acrobat reader
- de codes d'accès personnels
- d'une boîte e-mail
- d'une suite bureautique OpenOffice ou LibreOffice

Que faire en cas de problèmes techniques ou fonctionnels ?

Un référent fonctionnel a été désigné dans chaque Projet de ville RSA. Il assure le soutien aux autres utilisateurs de sa structure, aide à la prise en mains de WebRSA, établit un diagnostic de 1^{er} niveau en cas de problème en lien avec le service technique de la ville. Il est l'unique relais auprès du Département et donc votre interlocuteur en cas de difficultés techniques ou fonctionnelles.

Le référent saisit le Département via le support d'assistance :

- Par téléphone au 01 43 93 97 17. Un opérateur répond du lundi au jeudi de 8h30 à 17h30 et le vendredi de 8h30 à 17h00. Au-delà de ces plages horaires, il est possible de laisser un message vocal.
- Par mail : DSI_CentreServices@cg93.fr

Une fois la demande formulée, un mail d'accusé de réception sera envoyé au référent fonctionnel, puis un mail de résolution. Selon l'incident, des explications et informations pourront être apportées par mail ou par téléphone.

Disponibilité de l'application et typologie d'incidents

Le Département s'est fixé un objectif de disponibilité de l'application Web RSA de 90%. Autrement dit, ses fonctions principales doivent être accessibles 90% du temps (du lundi au vendredi de 8h30 à 19h).

Le Conseil général s'engage à respecter les délais d'intervention dans 75 % des cas :

- Pour les incidents de priorité 1, le délai de résolution est de 2 jours ouvrés.
- Pour les incidents de priorité 2, le délai de résolution est de 7 jours ouvrés.
- Pour les incidents de priorité 3, le délai de résolution est de 21 jours ouvrés.

Les niveaux de priorité qui définissent les délais d'intervention sont fonctions du caractère bloquant ou non bloquant de l'incident et du nombre d'utilisateurs impactés.

On qualifie de bloquant un incident pour lequel aucune solution de contournement, c'est-à-dire une réponse provisoire rétablissant le service, n'est possible.

| Impact- Sévérité | Bloquant | Non Bloquant |
|-----------------------------------------|------------|--------------|
| Un utilisateur d'un PDV | Priorité 2 | Priorité 3 |
| Un groupe d'utilisateur d'un PDV | Priorité 1 | Priorité 2 |
| L'ensemble des utilisateurs d'un PDV | Priorité 1 | Priorité 2 |
| Les utilisateurs de la totalité des PDV | Priorité 1 | Priorité 1 |

A noter : La présente brochure vient compléter d'autres outils mis à votre disposition :

- Guide utilisateurs et foire aux questions : visibles en cliquant sur le lien didacticiel en haut à droite sur Web RSA
- Des infos flash Web RSA, diffusés par mail aux Chefs de projets de ville et aux référents fonctionnels
- Les notices métiers, diffusées par mail aux Chefs de projets de ville et aux référents fonctionnels
- Des ateliers d'échanges et de perfectionnement

Partagez

www.seine-saint-denis.fr



#SSD93

Veillez à apposer l'affiche d'information aux usagers, relative aux règles d'informatique et libertés, dans les lieux d'accueil du public.