



<p><b>Qui peut contacter l'assistance technique ?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les équipes de direction (chef d'établissement et adjoint)</li> <li>• Les correspondants ENT nommés par les chefs d'établissement</li> </ul>
<p><b>Comment</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soit en envoyant un email à l'adresse : <a href="mailto:cd42-support-admin@kdecole.fr">cd42-support-admin@kdecole.fr</a> (7j/7)</li> <li>• Soit en composant le numéro gratuit 08 05 69 42 05 du lundi au vendredi de 8h30 à 18h</li> </ul> <p> Précision : l'email doit être privilégié autant que possible car il permet un traitement plus rapide de la demande (coordonnées, description du problème, captures d'écran) ainsi qu'une meilleure traçabilité (numéro de ticket envoyé automatiquement)</p>
<p><b>Description de la procédure d'assistance</b></p>	<p>1- Les personnes autorisées signalent leur problème par email et devront renseigner les champs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nom et prénom</li> <li>• Fonction</li> <li>• Numéro de téléphone</li> <li>• Etablissement / Ville</li> <li>• Objet de la demande</li> <li>• Population concernée par le problème (enseignant, élève, ...)</li> <li>• Description précise</li> <li>• URL de l'établissement (par exemple : <a href="http://dupilat.cybercolleges42.fr/">http://dupilat.cybercolleges42.fr/</a>) ou fil d'Ariane (par exemple : <a href="#">Accueil</a> &gt; <a href="#">Disciplines</a> &gt; SVT)</li> <li>• Capture d'écran et/ou pièce jointe</li> </ul> <p>2- Kosmos enregistre la demande en créant un ticket. Le déclarant reçoit quelques minutes plus tard un mail de notification avec le numéro du ticket créé (du type CG42N1-...)</p> <p> Précision : dans les notifications que le déclarant reçoit par mail apparaissent les réponses et remarques de Kosmos. Par contre, les liens cliquables ne sont pas actifs. Merci de ne pas en tenir compte.</p> <p>3- Le ticket est traité par Kosmos selon le degré de priorité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>bloquante</u> signifiant que l'ENT est indisponible,</li> <li>• <u>majeure</u> signifiant qu'une fonctionnalité majeure d'un service est indisponible,</li> <li>• <u>mineure</u> correspondant aux demandes d'information, d'accompagnement, d'assistance sur une fonctionnalité mineure d'un service indisponible</li> </ul> <p>4- Le déclarant est informé par mail du traitement et de la résolution du ticket.</p>
<p><b>Précisions</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le numéro de téléphone 04 77 48 41 41 reste valide pour les questions liées à la maintenance du réseau pédagogique des collèges publics</li> <li>• L'adresse email <a href="mailto:ent@loire.fr">ent@loire.fr</a> ne sera quant à elle plus valide à partir du 28 novembre 2016.</li> </ul>