

Charte de l'assistance du guichet AbesSTP

Tableau synthétique des différents engagements de l'Abes

Public	Type de demande	Délai de prise en charge	Remarques
Professionnels	Urgentes, bloquantes	1 jour ouvré	Des précisions pourront être demandées.
Professionnels	Tout autre type	5 jours ouvrés	Des précisions pourront être demandées. Les questions de catalogage sont exclues. Les demandes exigeant une intervention sur les données font l'objet d'une analyse préalable.
Non professionnels	Tout type de demande	5 jours ouvrés	Des précisions pourront être demandées. Les demandes de constitution de bibliographies sont exclues. Les demandes d'achat d'ouvrages sont exclues.

AbesSTP, des accès contextualisés

Le guichet d'assistance **AbesSTP** est à la disposition des professionnels des établissements membres des réseaux de l'Abes et du public consultant ses catalogues et répertoires. Il est accessible 24h./24 et 7 j./7 :

- directement à l'adresse - <https://assistance.stp.abes.fr>
- à partir du site web de l'Abes - <http://www.abes.fr>
- à partir de chacune des applications et services dont l'Abes a la responsabilité technique et fonctionnelle.

AbesSTP, la base de connaissances

Dès sa page d'accueil, le guichet d'assistance AbesSTP propose un formulaire pour interroger une FAQ constituée des questions/réponses publiées. Il est alors possible :

- de consulter la FAQ en accès libre,
- de s'authentifier pour déposer une demande d'assistance.

AbesSTP, le formulaire en ligne

À tout moment, l'accès au formulaire de demande d'assistance en ligne reste possible. La cellule d'assistance de l'Abes traite chacune des demandes en apportant :

- la solution à un problème technique ou fonctionnel,
- la réponse à une question posée,
- une action suite à une demande d'intervention.

Applications et services concernés par l'assistance

Trouver un document, un auteur, une thèse, un établissement etc.	<p>Questions relatives :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à la localisation des documents signalés dans les catalogues collectifs des établissements d'enseignement supérieur et de la recherche (Calames pour les archives et manuscrits, Sudoc pour les collections documentaires, theses.fr pour les thèses de doctorat), - à l'identification d'un auteur de document, - à l'identification d'un établissement membre des réseaux gérés par l'Abes.
Demander une intervention ou poser une question sur des données ou des paramétrages	<p>Questions relatives :</p> <ul style="list-style-type: none"> - aux logins et droits d'accès dans les applications professionnelles - aux paramétrages des espaces de travail de chaque établissement dans les applications professionnelles - aux fonctionnalités des applications professionnelles - aux flux de données - à l'administration et la correction de métadonnées.
S'informer et participer aux réseaux (communication, questions administratives, animation de réseau)	<p>Questions relatives :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à la communication envers l'Abes et au sein des réseaux, - aux informations de contact, - aux modalités d'adhésion aux réseaux gérés par l'Abes (Calames, Sudoc, Thèses), à la facturation, - à l'attribution de n° ISIL, - à la protection des données personnelles, - aux formations proposées.
Réutiliser des données des outils de l'Abes	<p>Questions relatives :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à l'exposition des données, - aux webservice, - aux exports de données.
Poser une question sur l'acquisition de la documentation électronique	<p>Questions relatives :</p> <ul style="list-style-type: none"> - aux ressources acquises sous forme de licences nationales et à leur accès - aux questions sur la déclaration des adresses IP dans la base d'établissements de l'Abes, - à l'adhésion à la plateforme ISTEX, - aux marchés du groupement de commandes de ressources électroniques.
Signaler un incident sur une application ou un service	<p>Questions relatives à tout dysfonctionnement constaté sur une application publique ou professionnelle proposée par l'Abes.</p>
Suggérer une évolution ou un nouveau service	<p>Suggestions relatives à de nouvelles fonctionnalités d'une interface publique ou professionnelle ou à de nouveaux services.</p>



Engagements auprès des professionnels des réseaux

Périmètre de l'assistance

La cellule d'assistance de l'Abes s'engage à

- résoudre tout dysfonctionnement technique constaté sur les applications gérées par l'Abes,
- accompagner le travail quotidien sur les applications,
- fournir des précisions sur un aspect du travail en réseau (ex : coût d'un service, conventions ...),
- intervenir sur les données si nécessaire.

Restrictions :

Les questions de catalogage ne sont pas traitées à partir du guichet AbesSTP. Elles font l'objet d'échanges sur les listes de diffusion professionnelles.

Prise en charge et délai de traitement

L'Abes s'engage à apporter une réponse à toute demande d'assistance déposée sur le guichet AbesSTP, du lundi au vendredi inclus (hors jours fériés et périodes exceptionnelles de service allégé spécifiquement mentionnées sur la page d'accueil), à condition qu'elle soit formulée de façon complète.

À compter de la notification automatique, les délais de première réponse sont les suivants :

- **1 jours ouvré** : en cas d'urgence ou de problème bloquant (ex : impossibilité d'accéder aux applications, dysfonctionnement empêchant le travail, panne ayant entraîné des pertes de données).
- **5 jours ouvrés** : pour les autres demandes.

Si le traitement complet de la demande est incompatible avec les délais énoncés, l'Abes fournit une analyse du problème ainsi que le calendrier prévisionnel de son traitement.

Si des compléments d'information sont nécessaires pour résoudre le problème, des précisions sont demandées via le guichet AbesSTP. Le délai de traitement est alors suspendu jusqu'à réception de la précision demandée. Sans réponse dans les 30 jours, la demande est considérée comme close.

Si la réponse de l'Abes ne convient pas, il est possible de le signaler via le formulaire. Cette action provoque la réouverture du ticket.

Restrictions :

L'Abes ne s'engage pas sur des délais pour les demandes qui exigent une intervention sur les données des bases BACON, Calames, Sciencesplus, Star, Sudoc etc. Celles-ci nécessitent analyses et traitements individuels ; leur résolution est soumise à un calendrier tenant compte des pics d'activités de l'Agence. L'Abes s'engage néanmoins à justifier sa décision par une réponse argumentée.



Communication / Information

L'Abes s'engage à effectuer une **communication en temps réel** via le guichet AbesSTP et via le lien « Météo des applications » depuis le site web www.abes.fr, afin d'alerter en cas de panne et d'interruption de services non prévisibles.

Les opérations de maintenance programmée, risquant d'impacter les systèmes locaux et l'organisation du travail, seront annoncées a minima dans les **5 jours** ouvrés précédents. Le bloc « Alerte », sur la page d'accueil, liste les dysfonctionnement connus.

Les liens « Voir la disponibilité des applications » & « Voir la disponibilité des webservices » permettent de vérifier en temps réel les applications qui fonctionnent ou dysfonctionnent.

Base de connaissances

Le guichet d'assistance en ligne est adossé à une base de connaissances actualisée. Avant de poser une question sur le guichet AbesSTP, il est recommandé de chercher toute information ou solution à son problème dans cette base de connaissances commune constituée par :

- les FAQ disponibles sur le guichet d'assistance AbesSTP,
- le Guide Méthodologique du Sudoc,
- les aides en ligne des applications,
- la plateforme de formation à distance.

Confidentialité sur les documents joints

Les membres de la cellule d'assistance peuvent être amenés à accéder à des informations confidentielles (login, mots de passe, adresses IP, copie de justificatifs d'identité ...) pour permettre l'analyse d'une anomalie ou être en mesure de fournir une réponse adaptée. L'Abes s'engage à respecter la confidentialité de ces informations et à détruire tout document une fois la question résolue. Les formulaires en ligne (quel que soit le statut de la demande) ne sont pas indexés par les moteurs de recherche, étant accessibles seulement sous authentification.

Informations statistiques

Dans le rapport d'activité annuel mis en ligne sur le site de l'Abes, les informations statistiques relatives au service d'assistance, plus particulièrement son volume d'activité, sont communiquées aux réseaux.



Engagements auprès des publics non professionnels

Périmètre de l'assistance

La cellule d'assistance de l'Abes s'engage à traiter :

- tout problème technique rencontré lors de l'utilisation des applications publiques,
- tout problème méthodologique rencontré lors d'une recherche sur une des applications publiques,
- toute demande technique liée à la fourniture de documents (prêt entre bibliothèques),
- toute demande d'intervention sur une notice si une erreur est constatée,
- toute demande justifiée de modification ou de suppression de données personnelles,
- toute demande concernant l'interconnexion avec d'autres outils (logiciel bibliographique, serveur Z39-50...).

Restrictions :

Ne seront pas traitées :

- les demandes de communication de documents,
- les demandes en vue de la constitution par l'Abes de bibliographies,
- les commandes ou demandes d'achats d'ouvrages à destination des bibliothèques.

Prise en charge et délai de traitement

L'Abes s'engage à apporter une réponse aux demandes d'assistance déposées sur le guichet AbesSTP et formulées de façon complète, du lundi au vendredi inclus, dans un délai de **5 jours ouvrés**, à compter de la notification automatique.

Si le traitement complet de la demande est incompatible avec les délais énoncés, l'Abes fournit une analyse du problème ainsi que le calendrier prévisionnel de son traitement.

Si des compléments d'information sont nécessaires pour résoudre le problème, des précisions sont demandées via le guichet AbesSTP. Le délai de traitement est alors suspendu jusqu'à réception de la réponse de l'utilisateur. Sans réponse dans les 30 jours, la demande est considérée comme close.

Si la réponse de l'Abes ne convient pas, il est possible de le signaler via le formulaire. Cette action provoque la réouverture du ticket.

Gestion des données personnelles

Les informations demandées dans les tickets d'assistance sont enregistrées dans le cloud d'Atlassian (atlassian.com/fr), la société propriétaire de Jira Service Management, le socle technique du service d'assistance en ligne. Elles sont conservées tant que l'application sera utilisée et sont destinées exclusivement aux agents de l'Abes. Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi « informatique et libertés », chacun peut exercer son droit d'accès aux données le concernant et les faire rectifier en déposant un ticket.