

Charte de l'assistance du guichet ABESstp

Octobre 2018

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://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 FAQ

En fonction de l'application de provenance, le guichet d'assistance ABESstp offre un accès contextualisé à une FAQ constituée des questions/réponses publiées. Il est alors possible :

- de naviguer dans cette FAQ par domaines
- d'effectuer une recherche plein texte
- d'élargir sa recherche aux FAQ d'autres applications gérées par l'ABES : «élargir/affiner la recherche» ou «changer d'application» (menu déroulant situé en haut à droite).

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

ABES Communication (espace public)	questions relatives aux publications (revue Arabesques, blogs, site web, brochures) et aux manifestations de l'ABES (Journées ABES)
ADELE - Achat documentation électronique (espace professionnel)	questions relatives aux portages des groupements d'achats de ressources électroniques
Bacon	questions relatives à la base de connaissance nationale pour le signalement des ressources électroniques
Calames (espace public)	questions relatives au catalogue en ligne des archives et manuscrits des établissements de l'enseignement supérieur et de la recherche
Calames (espace professionnel)	questions relatives à l'interface de catalogage en EAD
Cidemis	questions relatives à l'interface de demandes de numérotation et de correction ISSN
Colodus (espace professionnel)	questions relatives à l'interface web de traitement des données d'exemplaires pour les réseaux Sudoc et Sudoc-PS
Formation à distance (espace professionnel)	Questions relatives à la plateforme de formation à distance de l'ABES
IdREF (espace public)	questions relatives à l'interface de recherche et de production de notices d'autorité pour les réseaux Calames, Thèses et Sudoc
Licences Nationales ISTEEX	questions relatives aux ressources acquises sous forme de licences nationales, à leur accès (déclaration des adresses IP) et à l'adhésion à la plateforme ISTEEX
Periscope (espace public)	questions relatives à l'interface web de visualisation des données d'exemplaires pour le réseau Sudoc-PS
Sudoc (espace public)	questions relatives au catalogue public et module de prêt
Sudoc (espace professionnel)	questions relatives à l'administration des bibliothèques Sudoc déployées, aux demandes d'intervention sur les notices (notamment ISSN et données d'autorité), aux traitements de données, aux dysfonctionnements de l'interface de catalogage ou aux interruptions de service
Star (espace professionnel)	questions relatives aux traitements des données de signalement des thèses électroniques
Step (espace professionnel)	questions relatives aux traitements des données de signalement des thèses en préparation

Theses.fr (espace public)	questions relatives au moteur de recherche des thèses soutenues et en préparation
Transition Bibliographique	questions relatives au site web « transition bibliographique »
Webstats (espace professionnel)	questions relatives aux modules statistiques des établissements des réseaux Calames, Thèses et Sudoc
Worldcat (espace professionnel)	questions relatives au service d'exposition des données bibliographiques Sudoc sur le catalogue Worldcat

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 les évolutions des applications (ex : changement de version ...)
- accompagner le travail quotidien des utilisateurs des services de l'ABES proposés autour des applications
- fournir des précisions sur un aspect du travail en réseau (ex : coût d'un service, conventions ...)
- intervenir sur les données si nécessaire (ex : fusions, demandes de corrections, signalement de doublons d'autorités, demandes d'imports ISSN...)

Restrictions :

Les questions de catalogage (Sudoc ou Calames) ne sont pas traitées à partir du guichet ABESstp. Elles font l'objet d'échanges sur les listes de diffusion catalogage[at]listes.abes.fr (pour le Sudoc) et calames[at]listes.abes.fr (pour Calames).

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 à condition qu'elle soit formulée de façon complète (adresse mail valide, sélection d'un domaine, sélection de son établissement, description détaillée du problème).

À compter de la notification automatique, les délais de prise en charge sont les suivants :

- **1 jour 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). Dans ce cas, précisez URGENT dans l'objet de la demande.
- **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 solutionner 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 20 jours, la demande est considérée comme close.

Si la réponse de l'ABES ne convient pas, l'utilisateur a la possibilité de le signaler à l'ABES via le guichet ABESstp. Cette opération provoque la réouverture de la question. Le



délaï de traitement est alors réinitialisé comme pour une nouvelle question.

Restrictions :

L'ABES ne s'engage pas sur des délais pour les demandes qui exigent une intervention sur les données de la base Sudoc (ex : fusions monographie/publications en série, dédoublonnage d'autorités, imports ISSN, ...). Celles-ci nécessitent analyses et traitements individuels ; leur résolution est soumise à un calendrier tenant compte des pics d'activités de l'Agence.

Communication / Information

L'ABES s'engage à effectuer une **communication en temps réel** via le guichet ABESstp pour alerter les utilisateurs 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.

Accompagnement/ Documentation

L'ABES met à disposition des utilisateurs professionnels une documentation adaptée et à jour. Avant de poser sa question sur le guichet ABESstp, l'utilisateur s'engage à chercher toute information ou solution à son problème dans la 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 (Calames, Star, Webstats...),
- 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.

Gestion des données personnelles

Les informations demandées dans les tickets d'assistance sont enregistrées dans l'application ABESstp par l'ABES. 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.

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, seront communiquées auprès des réseaux.

Engagements auprès du public

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 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 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 sur les formulaires (adresse mail valide, sélection d'un domaine, description détaillée du problème), dans un délai de **7 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 solutionner 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 20 jours, la demande est considérée comme close.

Si la réponse de l'ABES ne lui convient pas, l'utilisateur a la possibilité de le signaler à l'ABES via le guichet ABESstp. Cette opération provoque la réouverture de la question, le délai de traitement est donc à nouveau de 7 jours ouvrés.

Gestion des données personnelles

Les informations demandées dans les tickets d'assistance sont enregistrées dans l'application ABESstp par l'ABES. 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.