

**Institut Universitaire de Technologie,  
Aix-Marseille Université**

**ANNEXES**  
**Diplôme Universitaire de Technologie**  
**Spécialité Réseaux et Télécommunications**

Déploiement de solutions de  
télécommunications

**Matthieu DUFOUR**

**ITCOM Services**

Responsable entreprise : Loïc Mabire

Responsable académique : Éric Soccorsi

**2017**



## Table des matières

Nous verrons ici les différentes annexes auxquelles j'ai fait référence dans le rapport de stage :

|  |    |
|--|----|
| Fiche d'évaluation du stage par l'organisme d'accueil .....        | 5  |
| Fiche d'évaluation de l'organisme d'accueil par le stagiaire ..... | 7  |
| Fiche mission du stage .....                                       | 10 |
| Fiche de satisfaction client .....                                 | 11 |
| Bon d'intervention d'ITCOM Services .....                          | 12 |
| Fiche de réponse téléphonique type .....                           | 13 |
| Fiche d'accord de niveau de services (SLA) .....                   | 16 |

# Fiche d'évaluation du stage par l'organisme d'accueil (1/2) :

Annexe 2



Année universitaire 2016 /2017  
Stage de Formation initiale

Nom de la composante: IUT Réseaux Télécommunications  
 Adresse de la composante (qui dispose de la convention de stage): 163 Avenue de Luminy  
 13009 Marseille  
 Tél : 04 91 17 79 21  
 Courriel :

## ANNEXE 2 DE LA CONVENTION DE STAGE DE FORMATION INITIALE FICHE D'EVALUATION DU STAGE PAR L'ORGANISME D'ACCUEIL

« A l'issue du stage, l'organisme d'accueil délivre au stagiaire une attestation de stage et remplit une fiche d'évaluation de l'activité du stagiaire qu'il retourne à l'établissement d'enseignement supérieur » (article 12 de la convention de stage AMU)

| Renseignements concernant le stagiaire  | Renseignements concernant votre structure  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Mme <input type="checkbox"/> Mlle <input checked="" type="checkbox"/> M.<br>Nom / Prénom : Dufour Matthieu<br>né(e) le : 13/05/1997<br>Adresse : 6 Impasse Bonasse - 13012 Marseille<br>Tél : 0615542917 Courriel : matthieu1305@hotmail.fr<br>Titre du stage : Déploiement de solutions de télécommunications<br>Intitulé de la formation ou du cursus suivi à l'Université : IUT Réseaux et Télécoms | Nom / Prénom: SARL Techcore<br>Adresse : 144 chemin de la Chapelle 13419 St-Savain<br>Tél : 06 76 76 08 89 courriel : lmabire@itcomservices.fr<br>Adresse du lieu de stage (si différente) : 11 Place de Gaulle, 13001 Marseille<br>Nom du tuteur (et qualité/ fonction) : Loïc Mabire<br>Numéro de téléphone direct : 04.84.26.83.10<br>Nom du service dans lequel le stage a été effectué : Service des Opérations<br>Durée d'accueil du stagiaire : 45 jours ... mois |

| Compétences   |   |  |  |   |
|---|---|--|--|---|
| Adéquation entre la formation de l'étudiant et vos besoins                                    | <input type="checkbox"/> Très Satisfaisant            | <input checked="" type="checkbox"/> Satisfaisant | <input type="checkbox"/> Peu satisfaisant            | <input type="checkbox"/> Pas satisfaisant |
| Connaissances techniques (concepts, terminologie...)  | <input type="checkbox"/> Très Satisfaisant            | <input type="checkbox"/> Satisfaisant            | <input checked="" type="checkbox"/> Peu satisfaisant | <input type="checkbox"/> Pas satisfaisant |
| Qualité de l'écoute et compréhension des besoins  | <input checked="" type="checkbox"/> Très Satisfaisant | <input type="checkbox"/> Satisfaisant            | <input type="checkbox"/> Peu satisfaisant            | <input type="checkbox"/> Pas satisfaisant |
| Esprit d'analyse (capacité à identifier les éléments d'une situation, à voir l'essentiel ...) | <input type="checkbox"/> Très Satisfaisant            | <input type="checkbox"/> Satisfaisant            | <input checked="" type="checkbox"/> Peu satisfaisant | <input type="checkbox"/> Pas satisfaisant |
| Esprit de synthèse (intégration de plusieurs informations, capacité à prendre du recul...)    | <input type="checkbox"/> Très Satisfaisant            | <input checked="" type="checkbox"/> Satisfaisant | <input type="checkbox"/> Peu satisfaisant            | <input type="checkbox"/> Pas satisfaisant |

Fiche d'évaluation du stage par l'organisme d'accueil (2/2) :

Annexe 2

|  |   |  |  |   |
|--|---|--|--|---|
| Atteinte des objectifs   | <input type="checkbox"/> Très Satisfaisant            | <input checked="" type="checkbox"/> Satisfaisant | <input type="checkbox"/> Peu satisfaisant            | <input type="checkbox"/> Pas satisfaisant |
| <b>Communication</b>   |   |  |  |   |
| Qualité de la communication orale (clarté, structuration des idées...)   | <input type="checkbox"/> Très Satisfaisant            | <input checked="" type="checkbox"/> Satisfaisant | <input type="checkbox"/> Peu satisfaisant            | <input type="checkbox"/> Pas satisfaisant |
| Qualité de la communication écrite (dans les emails et documents)  | <input checked="" type="checkbox"/> Très Satisfaisant | <input type="checkbox"/> Satisfaisant            | <input type="checkbox"/> Peu satisfaisant            | <input type="checkbox"/> Pas satisfaisant |
| Aptitude pour les relations interpersonnelles, d'intégration à une équipe  | <input checked="" type="checkbox"/> Très Satisfaisant | <input checked="" type="checkbox"/> Satisfaisant | <input type="checkbox"/> Peu satisfaisant            | <input type="checkbox"/> Pas satisfaisant |
| <b>Comportement</b>  |   |  |  |   |
| Présence, ponctualité, implication, respect  | <input checked="" type="checkbox"/> Très Satisfaisant | <input type="checkbox"/> Satisfaisant            | <input type="checkbox"/> Peu satisfaisant            | <input type="checkbox"/> Pas satisfaisant |
| Acceptation des conseils et des critiques, régularité des comptes-rendus au tuteur de stage  | <input checked="" type="checkbox"/> Très Satisfaisant | <input checked="" type="checkbox"/> Satisfaisant | <input type="checkbox"/> Peu satisfaisant            | <input type="checkbox"/> Pas satisfaisant |
| Capacité d'organisation de son travail et degré d'autonomie  | <input type="checkbox"/> Très Satisfaisant            | <input type="checkbox"/> Satisfaisant            | <input checked="" type="checkbox"/> Peu satisfaisant | <input type="checkbox"/> Pas satisfaisant |
| <b>Commentaires</b>  |   |  |  |   |
| Reprendriez-vous un étudiant de la même formation ?<br>Si non dites en commentaires pourquoi.  | <input type="checkbox"/> Absolument                   | <input checked="" type="checkbox"/> A priori oui | <input type="checkbox"/> Peut-être                   | <input type="checkbox"/> Non              |
| Appréciation générale du soutien administratif de l'UFR ou de l'Institut :   | <input type="checkbox"/> Très Satisfaisant            | <input checked="" type="checkbox"/> Satisfaisant | <input type="checkbox"/> Peu satisfaisant            | <input type="checkbox"/> Pas satisfaisant |
| Comment avez-vous été mis en relation avec votre stagiaire ?   |   |  |  |   |
| <input type="checkbox"/> Par l'équipe pédagogique du diplôme<br><input type="checkbox"/> Par la composante<br><input type="checkbox"/> Par le SUIO<br><input type="checkbox"/> A travers le site web du SUIO<br><input type="checkbox"/> Par un autre site internet. Si tel est le cas lequel ? .....<br><input type="checkbox"/> Par réception d'une candidature spontanée<br><input checked="" type="checkbox"/> Par relations |   |  |  |   |
| Avez-vous d'autres commentaires sur le déroulement du stage (points positifs, points à améliorer...)?  |   |  |  |   |
| <p><i>En synthèse le stage s'est bien déroulé, j'aurais apprécié que Matthieu soit un peu plus "actif" de son stage.</i></p>   |   |  |  |   |

Fait à MISSISSAUGA le 13/06/2017

Signature du tuteur de stage dans l'organisme d'accueil et tampon de l'entreprise



Fiche d'évaluation de l'organisme d'accueil par le stagiaire (1/3) :

Annexe ①



Année universitaire 2016 /2017  
Stage de Formation initiale

Nom de la composante IUT Réseaux Télécommunications  
Adresse de la composante (qui dispose de la convention de stage) 163 avenue de Luminy  
13009 Marseille  
Tél : 04 91 17 79 21  
Courriel : /

**ANNEXE 3 DE LA CONVENTION DE STAGE DE FORMATION INITIALE  
FICHE D'ÉVALUATION DE L'ORGANISME D'ACCUEIL PAR LE STAGIAIRE**

A l'issue de son stage, l'étudiant devra transmettre aux services de sa composante chargés de l'accompagner dans son projet d'études et d'insertion professionnelle ce document dans lequel il évalue la qualité de l'accueil dont il a bénéficié au sein de l'organisme (se reporter à l'annexe 3 jointe à la présente convention) (article L 612-14 du code de l'éducation)

Renseignements concernant le stagiaire

Mme  Mlle  M.

Nom : DUFOUR Prénom : Matthieu

né(e) le : 13/05/1997 Adresse : 6 Impasse Bonnasse  
13012 Marseille

Tél : 0615542917 courriel : matthieu.1305@hotmail.fr

Intitulé de la formation ou du cursus suivi à l'Université : IUT Réseaux et télécommunications

Sujet : Déploiement de solutions de télécommunications du stage :

Dates : du 10/04/2017 au 16/06/2017 Durée : / jours 10 semaines / mois

Votre stage était :  Intégré dans le cursus  Optionnel

Renseignements concernant l'organisme d'accueil

Nom : ITCOM Services

Adresse : 11 Place Général de Gaulle 13001 Marseille

Tél : 04 84 26 83 10 courriel : /

Adresse du lieu de stage (si différente) : /

Nom du tuteur (et qualité/ fonction) : Loïc Mabire (Directeur Associé, directeur Opérations)

Nom du service dans lequel le stage a été effectué : Service des Opérations

## Fiche d'évaluation de l'organisme d'accueil par le stagiaire (2/3) :

Annexe ①

### Satisfaction générale par rapport à la structure d'accueil

1. Le stage s'est-il effectivement déroulé dans les conditions prévues au début du stage (durée, organisation, tuteur de stage, ...) ?  
 Oui     Non
2. Si non, en quoi a-t-il été différent ?  
.....  
.....
3. Le thème du stage :  
 Vous a été imposé     Vous l'avez négocié  
 Autre .....
4. Votre tuteur a pris le temps de vous présenter le fonctionnement de la structure et l'équipe ?  
 Oui     Non
5. Les missions qui vous ont été confiées étaient-elles en adéquation avec votre formation ?  
 Complètement     Partiellement     Pas du tout
6. Le stage a-t-il été en adéquation avec votre projet professionnel ?  
 Complètement     Partiellement     Pas du tout
7. Vous êtes-vous servis de ce que vous avez appris au sein de votre formation (connaissances, méthodes, outils) ?  
 Beaucoup     Partiellement     Pas du tout
8. Les tâches que l'on vous a confiées vous ont-elles semblé réalisables ?  
 Très facilement     Facilement     Difficilement     Très difficilement
9. Votre tuteur vous a aidé et conseillé quand cela était nécessaire ?  
 Oui     Non
10. Votre stage vous a-t-il apporté de nouvelles connaissances et/ou compétences ?  
 Oui     Non
11. Si Oui, de quel ordre ? :  Théoriques     Techniques     Organisationnelles  
 Autres .....
12. Vous a-t-on fixé des objectifs ?  
 Oui     Non  
Si oui, les avez-vous atteints ?
13. L'encadrement du stage a-t-il été ?  
 Très satisfaisant     Partiellement satisfaisant     Pas satisfaisant  
Pourquoi ? *bon accueil avec tout le monde, et bien encadré* .....
14. Les moyens mis à votre disposition par l'organisme d'accueil (banque de données, documents, logiciels, appareillage...) ont-ils été :  
 Très satisfaisant     Partiellement satisfaisant     Pas satisfaisant
15. La durée conventionnée du stage vous a-t-elle parue :  
 Trop courte     Satisfaisante     Trop longue

## Fiche d'évaluation de l'organisme d'accueil par le stagiaire (3/3) :

Annexe ②

16. Votre stage a-t-il abouti à une proposition d'embauche ?

Non

Oui (*Rayez la mention inutile : CDD (durée ... ..) CDI*)

17. Recommanderiez-vous cet organisme à un autre étudiant ?

Oui  Non

18. Si non, pourquoi ? ..... / .....

Fait à Marseille, le 13/06/2017.....Signature de l'étudiant stagiaire



# Fiche mission du stage (1/1) :

| Fiche mission 2017<br>DUT R&T Stage 2ième année  |  | Fiche mission R&T                              |                |
|--|--|--|----------------|
|  |  | Prénom étudiant                                | NOM étudiant   |
|  |  | Mathieu  | DUFOUR         |
| Durée 10 semaines : du lundi 10 Avril 2017 (matin) au vendredi 16 juin(soir) 2017  |  |  |                |
| Raison Sociale entreprise d'accueil : SARL TECHLABE  |  | Responsable de stage en entreprise :           |                |
| Adresse Entreprise (ou apposer son tampon) :   |  | Prénom   | NOM            |
| 14h Chem de la Chapelle<br>13119 ST SIMEON NIM   |  | Loïc   | MARIE          |
| Tel standard :   |  | Tel ligne directe :                            | Tel portable : |
| Coordonnées du service d'accueil :   |  |  | 06 76 76 0889  |
| Nom du service d'accueil :   |  | email  |                |
| Adresse si différente de celle de l'entreprise :   |  | Lmahire@itcomservices.fr                       |                |
| 11 place du Ciral<br>de GAVUC 13001 MARSEILLE  |  | Si nécessaire : co-responsable de stage :      |                |
| Tel secrétariat :  |  | Prénom   | NOM            |
| Fax secrétariat :  |  |  |                |
|  |  | Tel ligne directe :                            | Tel portable : |
|  |  |  |                |
|  |  | email  |                |
| Quelle mission allez-vous proposer au stagiaire ? (Si elle n'est pas précisément définie, indiquez le domaine d'intervention envisagé)   |  |  |                |
| Participer au déploiement de schémas de Telecom avec une UN.F7/Recall  |  |  |                |
| Indiquez, s'il y a lieu, les compétences ou les qualités spécifiques nécessaires au stagiaire pour mener à bien sa mission. Ceci lui permettra d'approfondir ses connaissances pour mieux préparer le stage.   |  |  |                |
| Quel type de réalisation l'étudiant doit-il obtenir en fin de stage ?  |  |  |                |
| <input type="checkbox"/> Rapport de synthèse / Étude / Dossier de spécifications / Étude de Process  |  |  |                |
| <input type="checkbox"/> Réalisation matérielle (Maquette électronique, banc de test, câblages ...)  |  |  |                |
| <input checked="" type="checkbox"/> Diverses prestations de service Telecom ou Réseaux   |  |  |                |
| <input type="checkbox"/> Développement de Logiciel ou de Base de Données / Conception d'un Site Web / Connexion BDD-HTML   |  |  |                |
| <input type="checkbox"/> Administration / Installation / Dimensionnement de Réseaux  |  |  |                |
| <input checked="" type="checkbox"/> Installation / Exploitation / Programmation de PABX  |  |  |                |
| <input type="checkbox"/> Activités technico-commerciales   |  |  |                |
| <input type="checkbox"/> Autres activités :  |  |  |                |
| Indications sur l'environnement de travail de l'étudiant-stagiaire :   |  |  |                |
| Effectif de l'entreprise d'accueil : 1   |  | Effectif du service d'accueil : 1              |                |
| Le stagiaire travaillera :   |  | Équipement du poste de travail :               |                |
| <input checked="" type="checkbox"/> avec son responsable de stage  |  | <input checked="" type="checkbox"/> Téléphone  |                |
| <input type="checkbox"/> avec une autre personne du service  |  | <input checked="" type="checkbox"/> Ordinateur |                |
| <input type="checkbox"/> en équipe   |  | <input checked="" type="checkbox"/> email      |                |
| <input type="checkbox"/> de façon autonome   |  | Autres moyens techniques :                     |                |
| Rémunération : Depuis 2009, les stages d'une durée supérieure à deux mois consécutifs ou non, font obligatoirement l'objet d'une gratification. La gratification est fixée par convention de branche ou accord professionnel, et à défaut et à 15 % du plafond |  |  |                |
| N'hésitez pas à contacter Arnaud FEVRIER, responsable des stages pour toutes informations complémentaires : arnaud.fevrier@univ-amu.fr ou Mme Rocès, secrétariat R&T : 04 91 17 79 21  |  |  |                |
| Merci de retourner cette fiche mission au secrétariat :<br>email : valerie.roces (at) univ-amu.fr ou directement par l'étudiant  |  |  |                |

## Fiche de satisfaction client (1/1) :

### Résultats engagement de niveau de service

Compte client : Tous Période du : 01/01/2017 au 18/05/2017

| Priorité | Définition  | Délais première réponse | Objectif | Délais de résolution | Objectif |
|----------|---|-------------------------|----------|----------------------|----------|
| Critique | La production est à l'arrêt.                          | 1h                      | 100%     | 4h                   | 100%     |
| Haut     | La production est altérée sans solution de backup.    | 2h                      | 90%      | 8h                   | 90 %     |
| Moyen    | Incident non bloquant ou solution de backup possible. | 4h                      | 85%      | 12h                  | 85%      |
| Bas      | Demande de service                                    | 12h                     | 80%      | 48h                  | 80%      |

|  |            |            |
|--|------------|------------|
| <b>Objectifs de Niveau de Service Global</b> | <b>90%</b> | <b>90%</b> |
|--|------------|------------|

| Priorité               | Nombre de tickets | Délais de première réponse respectés ? |            | Délais de résolution respectés ? |            |
|------------------------|-------------------|--|------------|----------------------------------|------------|
| Bas                    | 6923              | 6871                                   | 99%        | 6879                             | 99%        |
| Critique               | 8                 | 8                                      | 100%       | 8                                | 100%       |
| Haut                   | 31                | 28                                     | 90%        | 29                               | 94%        |
| Moyen                  | 598               | 549                                    | 92%        | 527                              | 88%        |
| <b>Résultat Global</b> | <b>7560</b>       | <b>7456</b>                            | <b>99%</b> | <b>7443</b>                      | <b>98%</b> |

# Bon d'intervention d'ITCOM Services (1/1) :



## BON D'INTERVENTION

11 Place Général de Gaulle, 13001 MARSEILLE

Tel : 04 84 26 83 10

|   |  |
|---|--|
| <b>CLIENT :</b><br><br><b>Contact :</b> | <b>DATE :</b><br><br><b>Intervenant :</b><br><br><b>Heure arrivée :</b><br><b>Heure départ :</b> |
|---|--|

|  |  |
|--|--|
| <b>Constat avant intervention :</b>              |  |
| <b>Observations générales de l'intervenant :</b> |  |

| QUANTITE | FOURNITURES |
|----------|-------------|
|          |             |
|          |             |
|          |             |
|          |             |
|          |             |
|          |             |

|   |
|---|
| <b>DATE :</b><br><br><b>Nom / Prénom :</b><br><b>Signature / Tampon :</b> |
|---|

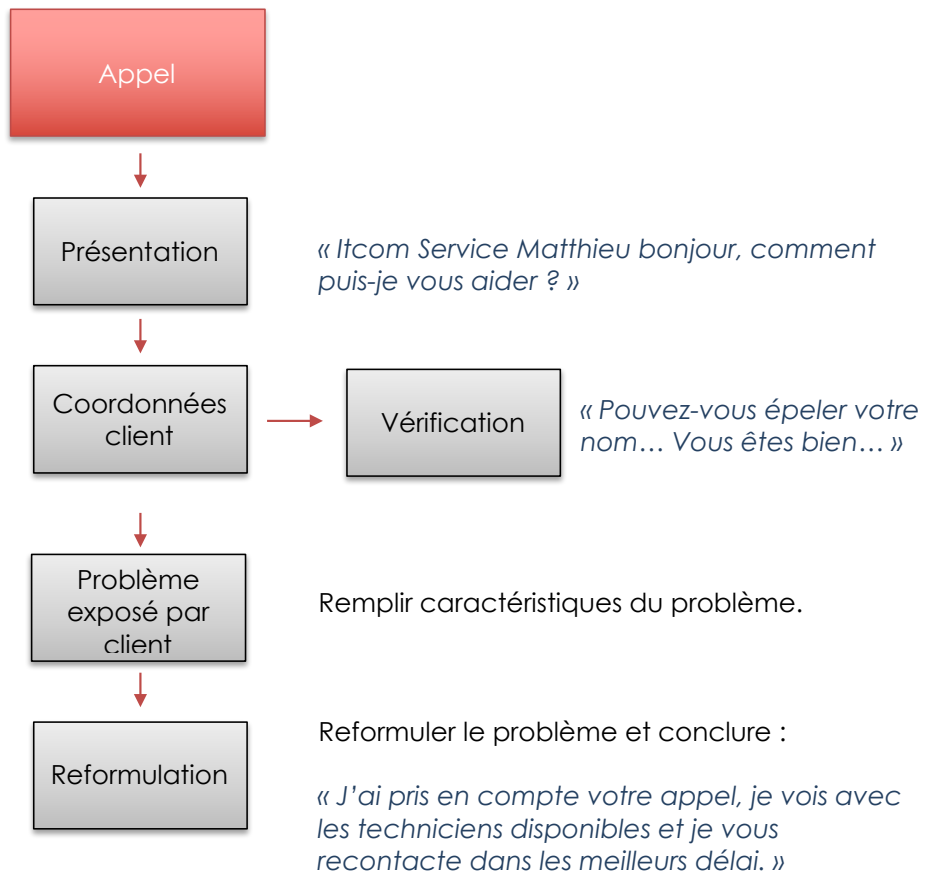
1

# Fiche de réponse téléphonique type (1/3) :



| PROCEDURE     |                                  |           |     |         |  |
|---------------|----------------------------------|-----------|-----|---------|--|
| Date          | 10/04/2017                       | Rédacteur | M.D | Version |  |
| Destinataires |                                  |           |     |         |  |
| Objet         | Réponse téléphonique client type |           |     |         |  |

Appel téléphonique :



## Fiche de réponse téléphonique type (2/3) :



Pendant l'explication de client, remplir coordonnées et renseignement dans Autotask (Ctre de serv. > Tableau de bord > Nouveau Ticket) :

Dans la fenêtre suivante qui apparaît :

Saisissez le raccourci clavier ou sélectionnez le favori : Choisir Ticket support Informatique (010) ou télécom (020).

Nom du compte : Entrer le nom de l'entreprise.

Nom du contact : Nom de la personne en contact, déjà dans la base de données normalement.

Source : Téléphone.

Titre du ticket : Description du problème en quelques mots.

## Fiche de réponse téléphonique type (3/3) :



Description du ticket : Description de problème plus complète avec tous les détails importants (et avec nom du contact s'il n'est pas renseigné plus haut).

Statut : 1 - Assigné.

Priorité :

| Bas                              | Moyen                                 | Haut                              | Critique                              |
|----------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|
| Concerne une demande de service. | Un incident gênant mais non bloquant. | Production utilisateur à l'arrêt. | Production de l'entreprise à l'arrêt. |

Type de ticket : Incident (si quelque chose ne marche pas) ou Demande de service (si c'est une demande de quelque chose).

Type de problème : Classer le problème dans un domaine.

Type de sous-problème : Reclassez le problème dans une classe plus précise.

Date, SLA et Heures : Automatique.

Affecter à file d'attente : Affilier le problème à OPS-01-INFORMATIQUE ou à OPS-02-TELECOM selon le problème.

Ressource principale :

|                     | Niveau 1          | Niveau 2          | Niveau 3        |
|---------------------|-------------------|-------------------|-----------------|
| <b>Informatique</b> | Philippe / Jérôme | Philippe / Pascal | Pascal / Loïc   |
| <b>Télécom</b>      | Jérôme            | Jérôme / Pascal   | Jérôme / Pascal |

Rôle et Ressources secondaires : Laisser comme c'est.

### NE PAS OUBLIER :

Type de travail

Type de travail : Support à distance (Réactif)

# Fiche d'accord de niveau de services (SLA) (1/1) :

## Niveau de service

| Niveau de sévérité                           | Code | Définition   | Délais de prise en charge moyens constatés |              |
|--|------|--|--|--------------|
|  |      |  | Sans contrat                               | Avec contrat |
| Critique                                     |      | Un problème* survenu impacte la production de l'entreprise. La production est à l'arrêt.   | N/A  | 2h           |
| Haut   |      | La production d'un utilisateur est sérieusement altérée voire à l'arrêt et aucune solution de backup ne peut être mise en œuvre.   |  | 4h           |
| Moyen  |      | Un utilisateur rencontre un incident* gênant mais non bloquant. Une solution de backup peut être mise en œuvre. Cet incident peut être traité dans le cadre d'un "Service Call" sur site |  | 8h           |
| Bas  |      | Concerne une demande de service d'un utilisateur qui peut être traitée dans le cadre d'un "Service Call" sur site.   |  | 12h          |
| <b>Engagement de Niveau de Service (SLA)</b> |      |  | N/A  | 90%          |

Le tableau ci-dessus exprime des délais moyens constatés en heures ouvrées du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 18h.

\* Définition ITIL : Un incident est une interruption non planifiée ou une dégradation de service. Un problème est la cause d'un ou plusieurs incidents

## Matrice de déclenchement des incidents

| Niveau de sévérité | Code | Définition   | Méthode de déclenchement conseillée |   |
|--------------------|------|--|-------------------------------------|---|
|                    |      |  | Sans contrat                        | Avec contrat  |
| Critique           |      | Un problème* survenu impacte la production de l'entreprise. La production est à l'arrêt.   | Appel au 0899 198 643               | Appel sur le mobile de votre DSI  |
| Haut               |      | La production d'un utilisateur est sérieusement altérée voire à l'arrêt et aucune solution de backup ne peut être mise en œuvre.   |                                     | Appel au 04 84 26 83 10<br>Choix N°2  |
| Moyen              |      | Un utilisateur rencontre un incident* gênant mais non bloquant. Une solution de backup peut être mise en œuvre. Cet incident peut être traité dans le cadre d'un "Service Call" sur site |                                     | Envoyer un E-mail à l'adresse <a href="mailto:helpdesk@itcomservices.fr">helpdesk@itcomservices.fr</a> ou via le Portail client |
| Bas                |      | Concerne une demande de service d'un utilisateur qui peut être traitée dans le cadre d'un "Service Call" sur site.   |                                     |   |

## Matrice d'escalade des incidents

| Niveau de sévérité | Code | Définition   | Méthode d'escalade conseillée |  |
|--------------------|------|--|-------------------------------|--|
|                    |      |  | Sans contrat                  | Avec contrat   |
| Critique           |      | Un problème* survenu impacte la production de l'entreprise. La production est à l'arrêt.   | Appel au 0899 198 643         | Appel au 04 84 26 83 10 ou Envoyer un e-mail à l'adresse <a href="mailto:escalade@itcomservices.fr">escalade@itcomservices.fr</a> en indiquant "PRODUCTION ARRETEE"  |
| Haut               |      | La production d'un utilisateur est sérieusement altérée voire à l'arrêt et aucune solution de backup ne peut être mise en œuvre.   |                               | Appel au 04 84 26 83 10 et indiquer qu'il s'agit d'une escalade pour incident Prioritaire  |
| Moyen              |      | Un utilisateur rencontre un incident* gênant mais non bloquant. Une solution de backup peut être mise en œuvre. Cet incident peut être traité dans le cadre d'un "Service Call" sur site |                               | Envoyer un e-mail à l'adresse <a href="mailto:escalade@itcomservices.fr">escalade@itcomservices.fr</a> en précisant le N° du ticket que vous souhaitez une escalade. |
| Bas                |      | Concerne une demande de service d'un utilisateur qui peut être traitée dans le cadre d'un "Service Call" sur site.   |                               |  |

Une escalade peut être déclenchée si la demande initiale n'a pas été traitée dans les délais impartis + 1 heure (Cf. tableau Niveau de service. Les délais sont calculés sur les heures ouvrées).