

## ANNEXE 3

# Support technique pour les utilisateurs du ministère de la justice

Le support est décomposé de la manière suivante :

### 1. DIAGNOSTIC DE PREMIER NIVEAU

Lors d'un incident avec l'application OPALEXE, le magistrat, le greffier ou le fonctionnaire contacte le Correspondant Local Informatique (CLI).

Le CLI expertise l'incident qui peut être :

- Un problème technique lié à l'environnement justice : l'incident est remonté au DIT et vient se rattacher au support utilisateur justice.
- Un problème technique ou fonctionnel lié à l'application OPALEXE, l'utilisateur et le CLI contactent l'expert en charge du dossier traité par l'utilisateur. (1)

### 2. DIAGNOSTIC DE SECOND NIVEAU

Dans les cas les plus complexes et si l'expert contacté en (1) ne peut apporter des éléments suffisants pour résoudre l'incident, l'expert avisera le référent désigné pour le Président de la compagnie pluridisciplinaire (Voir son rôle dans l'annexe déploiement d'OPALEXE dans les juridictions). (2)

### 3. RESOLUTION DE L'INCIDENT

Dans les cas (1) et (2), l'expert mettra tout en œuvre pour apporter les réponses et solutions aux utilisateurs du ministère de la justice. Les experts peuvent être assistés du prestataire désigné par le CNCEJ.

Le ministère de la justice s'engage à ce que ses utilisateurs contactent prioritairement l'expert en charge de l'expertise et non le prestataire du CNCEJ.