

MANUEL D'UTILISATION DE L'ESPACE PERSONNE PUBLIQUE

Vous allez utiliser le module de gestion de l'espace personne publique **achatpublic.com**.

Ce document vous montre étape par étape, et de manière illustrée, comment :

- Créer des utilisateurs et leur attribuer des droits et profils.
- Superviser votre collectivité (Gestion des points, statistiques, personnalisation graphique...)
- Créer et gérer des sous collectivités
- Utiliser l'outil de gestion de ticket d'incident

Ce manuel est rédigé en prenant comme hypothèse que vous êtes administrateur et possédez l'intégralité des droits.

Le support client **achatpublic.com** se tient à votre disposition pour vous guider

 **0 810 272 787** (prix d'un appel local, France métropolitaine).

Email : support@achatpublic.com

TABLE DES MATIERES

1	Page d'accueil.....	3
2	Gestion des utilisateurs.....	4
2.1	Créer un utilisateur.....	5
2.2	Définir les intervenants	6
2.2.1	Salle des marches.....	6
2.2.2	Gestion.....	7
2.3	Supprimer un utilisateur.....	7
2.4	Attribuer les droits d'administrateur	8
3	Administration de votre collectivité	9
3.1	Gestion des points	9
3.2	Statistiques	10
3.3	Gestion graphique	11
3.3.1	Personnalisation du Bandeau	11
3.3.2	Personnalisation de la page d'accueil des soumissionnaires.	12
4	Créer et gérer des sous collectivités	13
4.1	Création d'une sous collectivité.....	13
4.2	Principes de gestion des sous collectivités.....	14
4.2.1	Obligation de possession d'un certificat de chiffrage	14
4.2.2	Arborescence libre des sous collectivités	14
4.2.3	Gestion des utilisateurs.....	14
4.3	Modification d'une sous collectivité.....	15
4.4	Suppression d'une sous collectivité	16
5	l'outil de gestion de ticket d'incident	17
5.1	Tableau de bord.....	17
5.2	Création d'un ticket.....	17
6	Demande et gestion des certificats de chiffrage	18
6.1	Demande initiale	18
6.2	Demandes supplémentaires.....	19
6.3	Emploi d'autres certificats pour le chiffrage	19

1 PAGE D'ACCUEIL

Ceci est la page d'accueil de votre collectivité, vous pouvez y accéder à tout instant en cliquant sur le répertoire de votre collectivité dans la colonne de gauche.

A partir de cette page vous avez accès à toutes les fonctions du module de gestion des droits et profils.

The screenshot shows the 'achatpublic.com' management interface. At the top, there is a green header with the logo and the word 'Gestion'. Below the header, the user's name 'M. Pierre Dupont' and email '27/10/2004' are displayed. A navigation menu includes 'Gestion des utilisateurs', 'Points', 'Statistiques', 'Gestion Graphique', and 'Support'. Below the menu, there are three main sections: 'Contacts', 'Coordonnées', and 'Points'. Each section contains specific information and a 'Modifier' link. Callout boxes with red lines point to various elements on the page, providing descriptions of their functions.

Callout boxes and their descriptions:

- Accéder aux statistiques de la Salle des Marchés (points to 'Statistiques')
- Accéder à la personnalisation graphique (insertion de logo, code couleur...) (points to 'Gestion Graphique')
- Accéder à l'outil de gestion des tickets de déclaration d'incident (points to 'Support')
- Commander des certificats de chiffrement (points to 'Gérer les certificats de chiffrement')
- Gérer les certificats de chiffrement (ajouter/installer/supprimer) (points to 'Gérer les certificats de chiffrement')
- Créer des certificats de chiffrement (points to 'Gérer les certificats de chiffrement')
- Créer des demandes de certificats de chiffrement (points to 'Gérer les certificats de chiffrement')
- Créer des sous collectivités (points to 'Créer une sous collectivité')
- Solde de vos points à J-1 (points to 'Solde (au) : -1 points')
- Créer des utilisateurs et leur accorder des droits (points to 'Gestion des utilisateurs')
- Consulter et relever le solde des points (points to 'Points')

2 GESTION DES UTILISATEURS

Sur votre page d'accueil, cliquez sur « **Gestion des utilisateurs** » pour accéder à l'interface de gestion des utilisateurs.
Par défaut vous apparaissez comme utilisateur pourvu de tous les droits (administration/intervention/gestion).
Dans l'illustration, l'administrateur est « Pierre Dupont »

M. Pierre Dupont
27/10/2004

[Gestion des utilisateurs](#) [Points](#) [Statistiques](#) [Gestion Graphique](#) [Support](#)

[Définir les intervenants](#) [Définir les administrateurs](#) [Créer un utilisateur](#)

Service :

Intervenants / Rôles, droits	Assistant Acheteur ?	Acheteur ?	PCAO ?	PRM ?
Pierre Dupont (pdupont1)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Cliquez ici pour créer un utilisateur

2.1 Créer un utilisateur

Sur la page de gestion des utilisateurs cliquez sur « Créer un utilisateur » vous accédez à un formulaire :

Remplissez ce formulaire en complétant au moins tous les champs précédés d'une astérisque et le code postal.

Si vous avez opté pour une authentification par mot de passe, saisissez le mot de passe attribué à l'utilisateur et conservez-le précieusement pour le lui transmettre.

Si vous avez opté pour une authentification par certificat, indiquez le chemin du certificat de l'utilisateur.

Cliquez sur « Valider »

Civilité (*)	Mme	Nom (*)	Dulac
Prénom (*)	Jeanine	Fonction	Maire
Email (*)	jdulac@votrecollectivite.fr	Téléphone	
Fax		Mobile	
Adresse			
145 boulevard Virtuel			
Complément d'adresse		Code postal	75000
Ville			
Type d'authentification (*)	<input checked="" type="radio"/> Par login/mot de passe <input type="radio"/> Par certificat		
Mot de passe (*)		Entre 5 et 10 caractères	
Confirmez le mot de passe (*)			
<input type="button" value="Valider"/> <input type="button" value="Effacer"/>			

Dans la case ID, notez l'identifiant de l'utilisateur

Pour revenir à l'écran de gestion des utilisateurs cliquez sur « Gestion des utilisateurs »

Recommencez l'opération pour tous les utilisateurs que vous souhaitez créer.

M. Pierre Dupont 27/10/2004				Gestion des utilisateurs	Points	Statistiques	Gestion Ora
ID	jdulac						
Civilité	Mme	Nom	Dulac				
Prénom	Jeanine	Fonction	Maire				
Email	juliette.gibert@achatpublic.com		Téléphone				
Fax		Mobile					
Adresse							
145 boulevard Virtuel							
Complément d'adresse		Code postal	75000				
Ville							
Paris virtuel							
Type d'authentification	Par login/mot de passe						

2.2 Définir les intervenants

Dans le menu déroulant « **Service** » sélectionner le service dans lequel vous souhaitez accorder des droits : « Salle des Marchés » ou « Gestion »

Service : Salle des marchés

Intervenants / Rôles, droits	Assistant Acheteur ?	Acheteur ?	PCAO ?	PRM ?
<input type="checkbox"/> Jeanine Dulac (jdulac)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Pierre Dupont (pdupont1)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Michel Legrand (mlegrand)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Supprimer utilisateurs Valider modifications

2.2.1 Salle des marchés

Pour attribuer des rôles à un utilisateur, cochez les cases correspondantes.

Dans l'exemple ci-contre, Jeannine Dulac se voit attribuer le rôle de Président de CAO et Michel Legrand les rôles d'Assistant Acheteur, d'Acheteur, et de PRM.

Les droits associés à chaque profil dépendent du type de collectivité.

Pour les consulter, positionner votre curseur sur le point d'interrogation rouge : un encadré va apparaître pour vous donner l'information.

Cliquez sur « **Valider modifications** » pour confirmer les modifications

Service : Salle des marchés

Intervenants / Rôles, droits	Assistant Acheteur ?	Acheteur ?	PCAO ?	PRM ?
<input type="checkbox"/> Jeanine Dulac (jdulac)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Pierre Dupont (pdupont1)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Michel Legrand (mlegrand)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Supprimer utilisateurs Valider modifications

2.2.2 Gestion

Pour accorder des droits de gestion à un utilisateur, cochez les cases correspondantes.

Dans l'exemple ci-contre, Julie Ledoux s'est vu accorder les droits de visualiser les points, visualiser les statistiques et gérer la personnalisation graphique.

Cliquez sur « **Valider Modifications** » quand vous avez terminé

Service : Gestion

Intervenants / Rôles, droits	Visualiser les points ?	Visualiser les statistiques ?	Gérer la personnalisation graphique ?
<input type="checkbox"/> Jeanine Dulac (jdulac)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Pierre Dupont (pdupont1)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Julie Ledoux (jledoux)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Michel Legrand (mlegrand)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Supprimer utilisateurs Valider modifications

2.3 Supprimer un utilisateur

Cochez la case qui se situe devant le nom du ou des utilisateur(s) que vous souhaitez supprimer et cliquez sur « **Supprimer utilisateurs** ».

Une fenêtre s'ouvre pour vous demander confirmation, cliquez sur « **OK** » pour supprimer définitivement les utilisateurs sélectionnés.

Intervenants / Rôles, droits	Assistant Acheteur ?	Acheteur ?	PCAO ?	PRM ?
<input type="checkbox"/> Jeanine Dulac (jdulac)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Pierre Dupont (pdupont1)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Julie Ledoux (jledoux)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Michel Legrand (mlegrand)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Supprimer utilisateurs Valider modifications

2.4 Attribuer les droits d'administrateur

Sélectionner les droits administrateur que vous vous désirez attribuer à un utilisateur.

Dans l'exemple ci-contre, Pierre Dupont dispose de tous les droits administrateurs.

Cliquez sur « **Valider modifications** » pour prendre en compte les changements.

Administrateurs / Droits	Créer des utilisateurs ?	Créer des administrateurs ?	Créer des sous-collectivités ?	Créer des utilisateurs des sous-collectivités ?	Créer des administrateurs des sous-collectivités ?
<input type="checkbox"/> Jeanine Dulac (jdulac)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Pierre Dupont (pdupont1)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Julie Ledoux (jledoux)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Michel Legrand (miegrand)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="button" value="Supprimer utilisateurs"/>	<input type="button" value="Valider modifications"/>				

3 ADMINISTRATION DE VOTRE COLLECTIVITE

3.1 Gestion des points

Depuis la page d'accueil de votre collectivité, cliquez sur « Points »

Vous accédez à votre relevé de point.

Par défaut, la période affichée couvre les 3 derniers mois complets.

Utilisez le menu déroulant « période » pour modifier la période d'affichage (Dernier mois, 3 derniers mois, 6 derniers mois, 12 derniers mois).

Vous pouvez également recevoir un relevé de consommation par email. Pour recevoir cet email, sélectionnez la fréquence de l'envoi (1 fois par semaine, 2 fois par mois, une fois par mois ou une fois par trimestre) puis cliquez sur « Valider »

Par ailleurs, le solde de vos points à J-1 s'affiche sur la page d'accueil de votre collectivité

Solde (au 28/10/2004) : 0 points

Modifier la période d'affichage

Periode : 3 derniers mois

Synthèse

Période du 01/07/2004 au 30/09/2004	Débit	Crédit
Points acquis		0
Points consommés	0	
Avis + DCE	0	
Mapa	0	
Procédures formalisées	0	
Solde au 30/09/2004		0

Ancien solde au 30/06/2004 : 0

Recevoir un relevé de consommation par email :

Vous n'avez pas activé cette fonction. Pour l'activer choisissez la fréquence de l'envoi.

Fréquence de l'envoi : désactivée

Valider

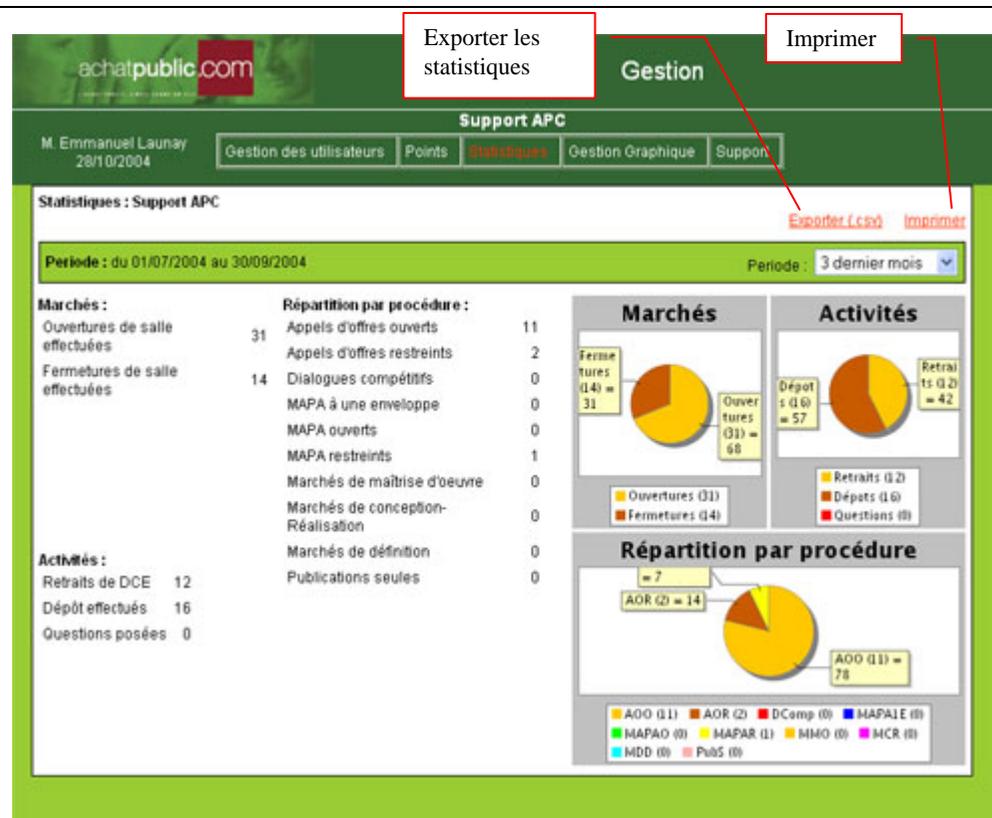
Votre adresse email : juliette.gibert@achatpublic.com

Sélectionner la fréquence de l'envoi de relevé de consommation

3.2 Statistiques

L'écran des statistiques vous donne accès aux données concernant l'activité de votre collectivité dans la salle des marchés : Ouverture/fermeture de salle, retrait de DCE et dépôt de réponses, répartition des marchés par type de procédure ...

Vous pouvez consulter, imprimer ou exporter (au format .csv) ces statistiques et choisir la période d'affichage qui vous intéresse.



3.3 Gestion graphique

3.3.1 Personnalisation du Bandeau

Choix d'un bandeau central : Le fichier doit être de type JPEG ou GIF et doit impérativement faire 464 pixels de large sur 90 de haut. Toutes autres tailles ou autres types de fichiers généreront une erreur lors de la validation ou de la prévisualisation.

N.B : Si un bandeau personnalisé est déjà présent en base, l'utilisateur en sera informé.

Choix du logo : Le fichier doit être de type JPEG ou GIF et doit impérativement faire 247 pixels de large sur 90 de haut. Toutes autres tailles ou autres types de fichiers généreront une erreur lors de la validation ou de la prévisualisation.

The screenshot shows a web application interface for managing banners. At the top, there is a navigation bar with links for 'Gestion des utilisateurs', 'Points', 'Statistiques', 'Gestion des bandeaux', and 'Support'. The main content area is titled 'Gestion Graphique' and has a sub-tab 'Bandeau'. Below the title, there is a message: 'Personnalisez le bandeau graphique du site. Ces éléments seront visibles par les acheteurs et soumissionnaires.' There are two input fields: 'Image centrale du bandeau:' with a 'Parcourir...' button, and 'Votre logo:' with a 'Parcourir...' button. At the bottom of the form, there are three buttons: 'Prévisualiser la page' (with a magnifying glass icon), 'Valider', and 'Annuler'. A link 'Revenir à la mise en forme non personnalisée' is located at the very bottom of the form area.

Ouvrir une fenêtre de prévisualisation globale

Réinitialiser les champs

Effacer de la base de APC toutes les modifications pour revenir aux valeurs et images par défaut.

Enregistrer les modifications

3.3.2 Personnalisation de la page d'accueil des soumissionnaires.

Le module de personnalisation graphique de la page d'accueil permet de définir quatre éléments à afficher :

- ✓ un bloc de texte d'accueil (limité à 300 caractères)
- ✓ un titre à appliquer à ce texte
- ✓ en emplacement de ce texte sur la page (gauche ou droite)
- ✓ un bloc de 1 à 5 liens internet.

Gestion Graphique

Bandeau **Accueil Soumissionnaires**

Personnalisez la page d'accueil des soumissionnaires.

Texte d'accueil
En plus de la personnalisation du bandeau du site, vous pouvez afficher le texte d'accueil de votre choix:
300 Caractères maximum

Titre du bloc:

Blocs de liens
Définissez des raccourcis qui figureront sur la page d'accueil:

Libellé lien 1:	<input type="text"/>	Adresse (url)	<input type="text"/>	<input type="button" value="Prévisualiser"/>
Libellé lien 2:	<input type="text"/>	Adresse (url)	<input type="text"/>	<input type="button" value="Prévisualiser"/>
Libellé lien 3:	<input type="text"/>	Adresse (url)	<input type="text"/>	<input type="button" value="Prévisualiser"/>
Libellé lien 4:	<input type="text"/>	Adresse (url)	<input type="text"/>	<input type="button" value="Prévisualiser"/>
Libellé lien 5:	<input type="text"/>	Adresse (url)	<input type="text"/>	<input type="button" value="Prévisualiser"/>

Position du bloc de lien et du texte d'accueil sur la page d'accueil

Gauche droite

Ouvrir ce lien dans une nouvelle page pour s'assurer que la page liée existe

Sélectionner la position du bloc de lien

Ouvrir une fenêtre de prévisualisation globale

4 CREER ET GERER DES SOUS COLLECTIVITES

4.1 Création d'une sous collectivité

Sur la page d'accueil de votre collectivité, cliquez sur « **créer une sous collectivité** ».

Saisissez les informations concernant la sous collectivité dans les boites de dialogue.

Le choix du nom de la collectivité est libre dans la limite de 255 caractères.

Nom de la collectivité	<input type="text" value="Collectivité Niveau 2"/>	Adresse	<input type="text" value="225 rue dématérialisée"/>
Code Postal	<input type="text" value="75000"/>	Ville	<input type="text" value="Paris Virtuel"/>
Téléphone	<input type="text" value="01 45 45 45"/>	Fax	<input type="text" value="01 45 45 46"/>

Sélectionnez le type d'organisation que vous souhaitez créer et cliquez sur « **Valider** ».

NB : à chaque type d'organisation est associé un ensemble de profils auxquels sont attribués des droits spécifiques. Cette sélection est définitive et ne pourra être modifiée.

<input checked="" type="radio"/> Collectivité de taille moyenne	Cette organisation comprend les rôles suivants : <ul style="list-style-type: none">• Acheteur : l'acheteur a tous les droits sur les consultations, sauf celui d'ouvrir les plis.• PCAO : le président de CAO a le droit d'ouvrir les plis..• PRM : la PRM a tous les droits sur les consultations.
<input type="radio"/> Grande collectivité	Cette organisation comprend les rôles suivants : <ul style="list-style-type: none">• Assistant Acheteur : l'assistant acheteur gère les documents de la consultation et peut consulter les registres.• Acheteur : l'acheteur élabore la consultation et la gère.• PCAO : le Président de CAO supervise le déroulement des consultations ; il peut décider de l'ouverture et de la fermeture de la salle et ouvrir les plis.• PRM : la PRM a tous les droits sur les consultations.
<input type="radio"/> Intervenant unique	Son rôle unique lui permet de réaliser les consultations de bout en bout.
<input type="radio"/> Petite collectivité	Cette organisation comprend les rôles suivants : <ul style="list-style-type: none">• Acheteur : l'acheteur a tous les droits sur les consultations, sauf celui d'ouvrir les plis• PRM / PCAO : La PRM peut être le président de CAO ; cette fonction a tous les droits, notamment celui d'ouvrir les plis.
<input type="button" value="Valider"/> <input type="button" value="Effacer"/>	

4.2 Principes de gestion des sous collectivités

4.2.1 Obligation de possession d'un certificat de chiffrement

Lorsqu'une sous collectivité est créée, l'administrateur de cette collectivité ne peut pas attribuer de droits aux utilisateurs tant qu'une demande de certificat de chiffrement pour l'entité n'a pas été faite via un formulaire de saisie dans l'outil d'administration (cf création et gestion des certificats de chiffrement).

4.2.2 Arborescence libre des sous collectivités

L'organisation hiérarchique des entités n'est pas limitée en profondeur d'arborescence ni en nombre d'entités de même niveau.

Il est néanmoins possible lors de la création d'une sous collectivité d'utiliser le certificat de chiffrement de l'entité parente, la demande de certificat de chiffrement étant alors optionnelle.

4.2.3 Gestion des utilisateurs

A la création de l'entité l'administrateur fait le choix de l'organisation des rôles pour la salle des marches.

Une fois qu'un utilisateur est créé, l'administrateur doit lui attribuer les rôles qu'il est susceptible de tenir durant une consultation. Il peut également lui attribuer des droits d'administration (créer un utilisateur, créer un administrateur, créer une sous-collectivité, créer un utilisateur d'une sous-collectivité, créer un administrateur d'une sous-collectivité), et des droits de supervision de la collectivité (visualiser les points, visualiser les statistiques, accéder à la gestion graphique).

L'administrateur ne peut attribuer que les droits d'administration qu'il a lui-même.

L'administrateur d'une entité est également administrateur de toutes les entités de la sous-arborescence (et il a partout les mêmes droits, ceux qui lui sont attribués dans l'entité parente).

4.3 Modification d'une sous collectivité

Sélectionnez la collectivité que vous souhaitez modifier dans l'arborescence de vos collectivités.

Cliquez sur « **Modifier** »

Vos Collectivités :

- Votre Collectivité
- Collectivité Niveau 2

echatpublic.com Gestion

M. Pierre Dupont 28/10/2004

Votre Collectivité > Collectivité Niveau 2

Gestion des utilisateurs Points Statistiques Gestion Graphique Support

Créer une sous collectivité Gérer les certificats de chiffrage Gérer les demandes de certificats de chiffrage

Contacts :
Administrateurs :
Superviseurs :

Coordonnées :
Collectivité Niveau 2
225 rue dématérialisée
75000
Paris Virtuel
Tél. : 01 45 45 45 45
Fax : 01 45 45 45 46
[Modifier](#)

Points :
Solde (au) : -1 points

Modifiez les informations concernant la sous collectivité.

Cliquez sur « Valider » pour enregistrer ces modifications.

Nom de la collectivité	<input type="text" value="Service achat"/>	Adresse	<input type="text" value="225 rue dématérialisée"/>
Code Postal	<input type="text" value="75000"/>	Ville	<input type="text" value="Paris Virtuel"/>
Téléphone	<input type="text" value="01 45 45 45 45"/>	Fax	<input type="text" value="01 45 45 45 46"/>
<input type="button" value="Valider"/>		<input type="button" value="Effacer"/>	

4.4 Suppression d'une sous collectivité

Vous ne pouvez supprimer une sous collectivité qu'une fois tous les utilisateurs et les certificats de chiffrage associés au compte de la collectivité eux-mêmes supprimés.

Cliquez sur « **Supprimer la collectivité** »

Une fenêtre de confirmation de suppression s'ouvre, cliquez sur « **OK** » pour valider la suppression de la sous collectivité.

La sous collectivité supprimée n'apparaît plus dans votre arborescence.

The screenshot shows the management interface for a 'Collectivité Niveau 2' on the 'achatpublic.com' platform. The interface is in French and features a green header with the logo and navigation options. The main content area is divided into sections for 'Contacts', 'Coordonnées', and 'Points'. The 'Contacts' section lists 'Administrateurs' and 'Superviseurs'. The 'Coordonnées' section displays the name 'Collectivité Niveau 2', address '225 rue dématérialisée 75000 Paris Virtuel', and contact information: 'Tél.: 01 45 45 45 45' and 'Fax: 01 45 45 45 46'. Below this, there are links for 'Modifier' and 'Supprimer la collectivité'. The 'Points' section shows a 'Solde (au) : -1 points'.

5 L'OUTIL DE GESTION DE TICKET D'INCIDENT

5.1 Tableau de bord

Cet outil vous permet de communiquer avec le support technique d'**achatpublic.com** à l'aide de tickets d'incident. Pour y accéder cliquez sur « Support » à partir de la page d'accueil.

Voici le tableau de bord de l'outil de gestion de tickets d'incident.

Voir la liste des demandes de précision

Voir la liste des tickets ouverts

Voir la liste des tickets fermés

The screenshot shows a dashboard titled "Tableau de Bord" with a "Créer un ticket" link in the top right. The dashboard content includes: "Tickets en attente de précisions demandées par le support" (0 demandes de précisions non répondues) with a "voir la liste" link; "Tickets ouverts" (1 tickets actuellement ouverts) with a "voir la liste" link; and "Répartition des tickets ouverts par type d'incident:" (fonctionnels: [non-implémenté], techniques: [non-implémenté]). Below this is "0 tickets actuellement fermés" with a "voir la liste" link. To the right is a search form titled "Rechercher un ticket:" with fields for "N°:", "Type d'incident:" (dropdown menu), "Nom du Contact (Interne)", and "Date de l'ouverture:" (dropdown menu), and a "Valider" button.

Créer un ticket

Rechercher un ticket

5.2 Création d'un ticket

Sur le tableau de bord cliquez sur "Créer un ticket"

Remplissez les champs en précisant l'adresse email qui sera utilisée pour le suivi de ce ticket.

Rédiger votre ticket d'incident le plus explicitement possible : titre (100 caractères maximum) et corps du message (1000 caractères).

Vous pouvez ajouter des pièces jointes (500kb max)

Cliquez sur « Créer le ticket »

La création de ticket génère l'envoi d'un email de notification de création de ticket envoyé à l'adresse que avez indiquée.

The screenshot shows the "Créer un Ticket" form. It includes fields for "Collectivité : Juliette City", "Nom : Sibert", "Prénom : Juliette", "Email : [input field] exemple: lj@lj.ljk", and "Téléphone : [input field] exemple: 01.42.42.42.42". Below these is a "Nouveau Message:" section with a "Sujet:" field and a "Pièces Jointes:" section with three "Parcourir..." buttons. At the bottom are "Annuler" and "Créer le ticket" buttons.

6 DEMANDE ET GESTION DES CERTIFICATS DE CHIFFREMENT

6.1 Demande initiale

Les certificats de chiffrement sont ceux qui serviront à crypter les plis des soumissionnaires. Lors de la création d'une collectivité ou d'une sous-collectivité, il est donc obligatoire d'obtenir un certificat de chiffrement. Tant qu'une demande de certificat de chiffrement n'aura pas été faite, l'administrateur ne pourra pas attribuer de droit aux utilisateurs au sein de la nouvelle collectivité.

L'administrateur doit indiquer le nom et l'adresse du destinataire des supports de certificats ainsi que le type de support de certificat souhaité dans le formulaire de demande en ligne.

Les certificats de chiffrement sont au nom de l'entité. Les supports disponibles sont : clé usb (choix par défaut), carte à puce, fichier .p12.

Lors du traitement d'une demande de certificat de chiffrement, le certificat est ajouté dans l'annuaire par achatpublic.com et les supports sont livrés directement à l'adresse indiquée (délai : une semaine après la date de la demande).

Le certificat de chiffrement d'achatpublic.com issu d'une demande de certificat ou provenant de l'entité parente à la création de l'entité ne pourra être supprimé par l'administrateur.

Nom et prénom du destinataire (*)	<input type="text"/>	Adresse (*)	<input type="text"/> <input type="text"/>
Code Postal (*)	<input type="text"/>	Ville (*)	<input type="text"/>
Type de support (*)	Clé USB <input type="button" value="v"/>	Nombre de supports (*)	2 <input type="text"/>
		<input type="button" value="Valider"/>	<input type="button" value="Effacer"/>

6.2 Demandes supplémentaires

L'administrateur peut demander la génération de supports de certificats supplémentaires et déclencher leur livraison.

Il peut suivre en temps réel le statut de ses requêtes en cours.

Vos Collectivités :

- Votre Collectivité
- Service achat dématérialisé

achatpublic.com Gestion

Support APC > Juliette City >

M. Pierre Dupont
28/10/2004

Gestion des utilisateurs Points Statistiques Gestion Graphique Support

Date de la Demande	Statut de la demande	Nom et prénom du destinataire	Adresse de livraison	Code Postal	Ville	Type de support	Nombre de supports
<input type="button" value="Ajouter"/>							

6.3 Emploi d'autres certificats pour le chiffrement

Si l'entité souhaite permettre le décryptage des plis par des certificats déjà disponibles pour ses utilisateurs (certificats personnels acquis par ailleurs), ces certificats peuvent être ajoutés par l'administrateur.

Tous les plis relatifs à toutes les consultations de l'entité seront cryptés par l'ensemble des certificats déclarés par l'administrateur.

Pour ajouter un certificat, cliquer sur "Parcourir".

Ajouter un certificat

Fichier à télécharger

achatpublic.com

Société anonyme à directoire et conseil de surveillance au capital de 10 704 020 euros. R.C.S. Paris B 447 854 621
Siège social : 107, avenue Parmentier 75011 Paris
Tél. : 01 48 07 53 20 - Fax : 01 48 07 53 21 - mél : contact@achatpublic.com - www.achatpublic.com