

GUIDE DE SOLUTIONS

PROBLEMES D'ACCES A L'APPLICATION PRORISQ

Quelqu'un est-il intervenu récemment sur le poste ou des modifications sur l'infrastructure ont-elles eu lieu récemment depuis le dernier fonctionnement ?	OUI	Contactez votre service informatique
	NON	Continuer le questionnaire
Est-il possible de se connecter à un autre site Internet ?	OUI	Continuer le déroulement du questionnaire
	NON	Contactez votre service informatique
Vérifier que le chemin saisi pour accéder à Prorisq est https://www.prorisq.org	OUI	Envoyer à l'équipe BND (bnd@caissedesdepots.fr) une copie d'écran et décrire le contexte dans lequel l'incident intervient
	NON	Saisir le bon chemin d'accès

PROBLEMES DE CONNEXION A PRORISQ (logins, mots de passe...)

Dans le cas d'une première connexion, l'administrateur des comptes de la collectivité a-t-il ouvert un compte et fourni les identifiants ?	OUI	Continuer le déroulement du questionnaire
	NON	Contactez l'administrateur pour la création du compte et la fourniture des identifiants.
Dans le cas d'une première utilisation (ou tous les 90 jours), dans le cadre du changement de mot de passe, vérifier si les consignes sécurité ont été respectées : absence de caractères spéciaux et au moins 8 caractères.	OUI	Envoyer à l'équipe BND (bnd@caissedesdepots.fr) une copie d'écran et décrire le contexte dans lequel l'incident intervient
	NON	Vérifier le message d'erreur affiché (non respect des consignes) Vérifier que les règles de saisie ont été respectées
Vérifier que le mot de passe est sûr		En cas d'incertitude demander à l'administrateur de réinitialiser le mot de passe

PROBLEMES DE LENTEUR DE PRORISQ

Les problèmes de lenteur sont-ils ressentis par une seule personne ?	OUI	Contactez le service informatique pour vérification de l'état du poste
	NON	Continuer le questionnaire
Les problèmes de lenteur sont-ils ressentis uniquement pour Prorisq ?	OUI	Continuer le questionnaire
Les problèmes de lenteur sont-ils ressentis pour toutes les applications utilisées ?	NON	Faire vérifier par le service informatique l'état du poste+ serveur
Les problèmes de lenteur sont-ils ressentis sur certaines fonctionnalités de Prorisq uniquement ?	OUI	Contactez la hot line Prorisq pour savoir si des interventions sont en cours
	NON	Continuer le questionnaire
Les problèmes de lenteur sont-ils ressentis uniquement sur un site ?	OUI	Problème réseau Faire vérifier par le service informatique l'état du réseau
	NON	Contactez la hot line Prorisq pour vérification de l'état des serveurs et /ou réseau

PERTE DE DONNEES PRORISQ

Certaines fonctionnalités jusque là disponibles dans Prorisq sont impossibles à voir	OUI	Contacteur l'administrateur afin de vérifier si ce dernier n'a pas restreint les habilitations
	NON	Continuer le déroulement du questionnaire
Impossibilité de voir certaines données au niveau des tableaux de bord (après vérification de l'intervalle de temps sélectionné, des critères choisis...)	OUI	Envoyer une copie d'écran à la hot line
	NON	Continuer le déroulement du questionnaire
Impossibilité de retrouver des informations saisies et enregistrées dans Prorisq	OUI	Envoyer une copie d'écran à la hot line+ liste des informations perdues

PROBLEMES DE DECONNEXION DE L'APPLICATION PRORISQ

L'application est-elle restée ouverte sans utilisation pendant un certain temps ?	OUI	La déconnexion est due au timeout. ;il faut se reconnecter
	NON	Continuer le déroulement du questionnaire
La déconnexion a-t-elle eu lieu pendant le lancement d'une opération d'enregistrement, de chargement d'un écran...	OUI	La déconnexion peut être due à un bug applicatif si elle se répète systématiquement envoyer une copie d'écran et décrire le contexte dans lequel elle se produit
	NON	Continuer le déroulement du questionnaire
La déconnexion a-t-elle eu lieu entre 12H30et 13H ou après 18H ?	OUI	La déconnexion peut être due à une coupure du service par l'hébergeur Prorisq Dans le cadre de la livraison d'une version corrective ou de maintenance technique.
	NON	Envoyer à l'équipe BND (bnd@caissedesdepots.fr)une copie d'écran et décrire le contexte dans lequel l'incident intervient