



Prise de contact vers le support technique

1 - Vocabulaire

- FAI : Votre fournisseur d'accès Internet (Orange, Free, Completel. . .)
- CONNEXION : Le type de liaison Internet (ADSL, SDSL, Fibre, Ethernet. . .)
- SERVICE : Web (HTTP), Mail (SMTP, POP, IMAP,...), Nom de domaine (DNS, WHOIS), Base de données (MySQL, PostGresql, Oracle. . .)
- SERVEUR : Machine virtuelle ou physique installée sur le réseau DRI
- SITE WEB : Le site web concerné par l'incident (ex : <http://www.votrenomdedomaine.ext>)
- N° CLIENT : Ce numéro à 5 chiffres est unique à chaque client DRI, il est disponible dans votre compte client.
- EVA PILOTE : Interface d'administration de votre compte client avec gestion des contacts et de vos noms de domaine, serveurs, services. . . (anciennement appelé Produhost)
- GTI : Acronyme de « Garantie de Temps d'Intervention »

2 - Informations importantes

2.1 - Horaires

- **Horaire d'ouverture du support de 8h à 19h**
- **Horaire d'astreinte de 19h à 8h**

Merci de noter que vos services et vos serveurs sont surveillés de manière proactive. Ainsi, un blocage majeur et/ou un service non accessible seront déjà détectés en amont par notre service d'astreinte.

2.2 - Informations techniques et incidents

L'ensemble des informations techniques et relatives aux incidents en cours est situé sur le site officiel de DRI

→ Source : <https://www.dri.fr/infos-techniques-et-incidents>

2.3 - Prérequis à l'ouverture d'une demande

Il vous sera nécessaire de détenir deux informations lorsque vous effectuerez votre demande :

- Votre numéro de compte composé de 5 chiffres
- Votre nom qui doit être déclaré dans l'interface Produhost

Dans le cas où vous ne répondez pas à ces 2 impératifs de sécurité, notre service technique considérera que vous n'êtes pas habilité à intervenir techniquement.

3 - Méthode de contact via l'interface EVA Pilote

3.1 - Demande courante ou incident mineur / non bloquant

Vous devez vous rendre sur la page: <https://www.produhost.net> et vous connecter avec vos identifiants client ou de contact technique (si vous avez perdu le mot de passe, vous pouvez cliquer sur « mot de passe oublié »).

Une fois sur l'écran d'administration du service ou serveur, cliquez sur le bouton « + **Ouvrir un ticket** » afin d'accéder au formulaire de demande.

3.2 - Demande urgente ou incident grave et bloquant (uniquement pour les serveurs ou services dédiés)

Connectez-vous à EVA Pilote en suivant la procédure ci-dessus et cliquez sur l'onglet « Services Dédiés » puis sur le service concerné (serveur ou transit) puis saisissez un message dans « Demande urgente » avec toutes les informations utiles.

Après avoir cliqué sur « Envoyer la demande », le service d'astreinte agira au plus vite en heure ouvrée mais aussi en astreinte 24/7 si votre contrat inclut cette étendue horaire.

4 - Procédure d'urgence par téléphone : en cas d'anomalie avec la méthode de contact initiale

Sans réponse après application de la première solution ci-dessus (ouverture d'un ticket EVA Pilote) + dépassement du délai de GTI (selon votre contrat), et si votre demande exige un traitement particulièrement urgent ET grave (panne / indisponibilité du réseau par exemple), vous pouvez alors utiliser les numéros de téléphone suivant :

- En heure ouvrée de **8h30 à 12h30** et de **13h30 à 18h** :
 - **+33 2 90 92 05 50** : Numéro du standard DRI pour redirection vers les personnes adéquates.

- En heure non ouvrée de **19h à 8h** :
 - **+33 2 90 92 05 55** : Numéro d'urgence jusqu'aux techniciens de garde (utilisation abusive facturée 350 € HT)
 - **+33 9 70 71 02 30** : Numéro d'escalade managériale (utilisation abusive facturée 450 € HT).