

ASSISTANCE EN LIGNE UTAH

UTAH est un outil d'assistance en ligne disponible pour les entreprises en cas de questions (consultation, remise des offres, échanges avec le pouvoir adjudicateur) ou d'incidents relatifs l'utilisation de la salle des marchés. UTAH permet également de mieux suivre l'avancement du traitement de vos demandes (sous forme de « tickets ») et de pouvoir soumettre une demande 24h/24. Le traitement de la demande par le support d'ATEXO sera traité durant les heures ouvrées.

La création d'un ticket UTAH est nécessaire pour appeler le support afin de gagner du temps sur les demandes d'informations simples telles que la version de JAVA, la version du navigateur...

UTAH propose également une FAQ avec les questions que se posent fréquemment les entreprises.

Connectez-vous à la plateforme eadministration64 :

<https://www.eadministration64.fr/?page=entreprise.EntrepriseHome&goto=>

Etape 1 : L'accès à UTAH

The screenshot shows the eadministration64 portal interface. At the top, there is a navigation bar with the logo and menu items: 'Annonces', 'Outils de signature', 'Aide', and 'Se préparer à répondre'. A 'Se connecter' button is also visible. Below the navigation bar, the main content area displays 'Bienvenue sur ce site des MARCHES PUBLICS DEMATERIALISES'. A light blue box contains a message about adding technical addresses to contact lists, with a 'Lire plus' button. Below this, there are several paragraphs of text regarding the implementation of a new electronic signature solution and technical prerequisites. A callout box with a blue border and a white background points to a refresh icon (a circular arrow) located on the right side of the page. The callout box contains the text: 'Pour accéder à Utah, cliquez sur la languette à droite de l'écran.'

Etape 2 : La demande

The screenshot displays the PAE-64 web interface. At the top left is the logo and 'PAE-64'. At the top right, there is a search bar for 'Numéro de suivi' and a green button labeled 'Suivre ma demande'.

The main section is titled 'Votre demande'. It contains three informational boxes:

- A blue box with instructions: 'Pour toute demande, veuillez renseigner le formulaire en ligne ci-dessous. Il permet de récupérer vos informations de connexion, de pré-alimenter et d'orienter au mieux votre demande. L'assistance téléphonique est joignable une fois ce formulaire renseigné, de 9h à 19h. Le numéro d'appel est affiché après validation de ce formulaire, et dans les courriels de notification de changement d'état de chaque demande.'
- A yellow box: 'Afin de traiter au mieux votre demande connectez-vous à ce formulaire à partir de la page depuis laquelle votre problème est survenu ; ainsi, les bonnes informations sont automatiquement transmises'.
- Another yellow box: 'Renseignez les rubriques qui vous concernent (30 secondes) et indiquez votre numéro de demande à l'opérateur téléphonique qui aura ainsi accès à votre fiche complète.'

Below these boxes is a form labeled 'Ma demande :'. A dropdown menu is open, showing a list of categories: 'Sélectionnez', 'Alertes', 'Consultations', 'DCE', 'DLRO dépassée', 'Messagerie Sécurisée', 'Mon Compte', 'Plateforme - Maintenance - Indisponibilité - Lenteurs', 'Réponse Électronique', 'Signature/Vérification', 'Test de la Configuration', and 'Autre (spécifiez)'. A black arrow points from the 'Sélectionnez' option in the dropdown to a callout box.

The callout box contains the text: 'L'utilisateur arrive sur la première page de l'outil et sélectionne la catégorie de sa demande à travers le menu déroulant.'

On the right side of the page, there are three summary sections:

- Contexte applicatif**:

Plate-forme	PAE-64
Version	2018-00.02.03
Nom de l'utilisateur	Non connu
Courriel de l'utilisateur	Non connu
Entreprise	Non connu
- Contexte métier**:

Aucune information de contexte n'est disponible.
- Contexte technique**:

Système d'exploitation	Windows
Navigateur	Google Chrome 76.0.3809.132
Version de Java	Non connu

Votre demande

Pour toute demande, veuillez renseigner le formulaire en ligne ci-dessous.

Il permet de récupérer vos informations de connexion, de pré-alimenter et d'orienter au mieux votre demande.

L'assistance téléphonique est joignable une fois ce formulaire renseigné, de 9h à 19h.

Le numéro d'appel est affiché après validation de ce formulaire, et dans les courriels de notification de changement d'état de chaque demande.

Afin de traiter au mieux votre demande connectez-vous à ce formulaire à partir de la page depuis laquelle votre problème est survenu ; ainsi, les bonnes informations sont automatiquement transmises

Renseignez les rubriques qui vous concernent (30 secondes) et indiquez votre numéro de demande à l'opérateur téléphonique qui aura ainsi accès à votre fiche complète.

Ma demande *

DCE

Préciser ma demande / voir FAQ

▸ Des documents sont manquants lorsqu'on visualise le contenu du DCE ?

La FAQ m'a permis de résoudre mon problème

Je n'ai pas trouvé de réponse satisfaisante, je poursuis ma demande

Une fois que le choix de la catégorie est fait, l'utilisateur peut lire la FAQ avec les questions fréquentes afin de voir s'il trouve la réponse de sa demande.

Ma demande * Autre (spécifiez)

Spécifiez * Donnez un titre à votre problème

Mon problème est

- Mineur
- Bloquant
- Majeur
- Une suggestion d'amélioration

Mon problème est apparu

- Une fois seulement
- Plusieurs fois (aléatoirement)
- De façon systématique (réaction à une série d'actions particulières)

Message *

Pièce jointe (ex. : copie d'écran) [Parcourir...](#)

Vos coordonnées

En indiquant votre adresse email, veuillez

Prénom NOM * Prénom NOM

Courriel * Courriel

Entreprise (à renseigner si vous êtes une entreprise)

Raison sociale SIREN Code postal

Tél. principal * ex. : portable

Tél. secondaire ex. : fixe, ligne directe

Si la demande de l'utilisateur ne rentre dans aucun des thèmes, il peut sélectionner la catégorie « Autre (spécifiez) ».

L'utilisateur doit remplir les informations obligatoires et être le plus complet possible afin que le support ait toutes les informations nécessaires à la résolution du ticket. Une fois que le formulaire est complété, il peut l'« envoyer » et recevra un numéro de ticket ainsi un mail de confirmation.

Si l'utilisateur est connecté avec son compte, les coordonnées seront automatiquement importées.

Etape 3 : Suivre un ticket

Pour suivre l'avancement d'un ticket, nous pouvons aller dans le menu en haut à droite et remplir le numéro de suivi puis cliquer sur « Suivre ma demande ».

PAE-64

Numéro de suivi

[Suivre ma demande](#)

Les informations relatives au ticket sont présentes, et il peut suivre l'avancement de son ticket. Si le ticket est en cours et si des commentaires ont été ajoutés par l'équipe support.