

Centre Hospitalier de PAU	Procédure dégradée AGIRH	Direction des Systèmes d'Information INFO P11 Version N°1 Page 1 sur 2
--------------------------------------	-------------------------------------	--

REDACTEUR	VERIFICATEUR	APPROBATEUR
NOM : Geneviève DURANTOU FONCTION : Analyste programmeur VISA :	NOM : Aurélien SALVAT FONCTION : Responsable paie, contrôle de gestion sociale et SIRH VISA :	NOM : Sylvie OUAZAN FONCTION : Directrice de la Qualité et Gestion des Risques par intérim Date d'application : 14/03/2018 VISA :

I - OBJECTIF

Cette procédure a pour objectif de définir les modalités organisationnelles en cas d'arrêt (panne ou coupure prévue pour mise à jour) du logiciel AGIRH.

II - DOMAINES D'APPLICATION

Cette procédure s'adresse aux professionnels utilisant AGIRH : principalement la DRH et la DAM dont le logiciel métier est AGIRH, dans une moindre mesure les services utilisant de manière ponctuelle AGIRH : la DAG pour les gardes des directeurs, la Médecine du Travail, la DSI, la BIH, le service informatique

III - DEFINITIONS ET ABREVIATIONS

DRH : Direction des Ressources Humaines

DAM : Direction aux Affaires Médicales

DAG : Direction aux Affaires Générales

DSI : Direction des Soins Infirmiers

MIPIH : Le MiPih (Midi Picardie Informatique Hospitalière) est une structure publique de coopération inter-hospitalière spécialisée dans la construction du système d'information hospitalier. C'est le fournisseur du logiciel AGIRH.

Medip@ss : site du MIPIH (<https://www.mipih.fr>) – Nécessite des identifiants pour s'y connecter.

Ticket : incident créé sur le site du MIPIH répertorié par un numéro suivant le format « année en cours-5 chiffres »

PH7 : Paye Hospitalière (moteur de paie 7)

Mode message : alimentation automatique de fichiers messages journaliers provenant d'AGIRH sur la base PH7 du MIPIH pour simulation paie J-1 le lendemain sur AGIRH

IV - DOCUMENTS DE REFERENCE

V – DESCRIPTION

➤ Arrêt programmé pour mise à jour AGIRH

Le service informatique informe par messagerie ou téléphone Aurélien SALVAT (correspondant AGIRH DRH) au moins 1 jour avant de la date et de l'heure de coupure prévue.

- Si elle a lieu après 9h, les services « satellites » sont prévenus aussi (DAG, Médecine du Travail, DSI, BIH, Service Informatique).

- Si elle a lieu entre 8h et 9h, la coupure est exécutée sans prévenir les services.

Le service informatique s'assure avant de déclencher l'arrêt qu'aucune connexion AGIRH n'est en cours. Les connexions, si elles existent, sont coupées après appel aux personnes concernées, et les connexions futures sont rendues impossibles le temps de la maintenance.

➤ Arrêt programmé pour lancement traitement paie AGIRH

Le début du traitement de la paie (tâche DEBPAYE), déclenché par les référents paie de la DRH selon un calendrier annuel fourni par le MIPIH (généralement entre le 13 et le 15 du mois), empêche toute modification dans l'application AGIRH, hormis une liste d'utilisateurs privilégiés, dont les référents informatiques AGIRH. Le retour à la normale est retrouvé après exécution de la tâche FINPAYE par les référents paie.

<p align="center">Centre Hospitalier de PAU</p>	<p align="center">Procédure dégradée AGIRH</p>	<p align="center">Direction des Systèmes d'Information</p> <p>INFO P11 Version N°1 Page 2 sur 2</p>
--	---	--

➤ **Arrêt non programmé : (panne)**

• **Alerte des utilisateurs AGIRH :**

Dans le cas d'une impossibilité à utiliser AGIRH, le service informatique doit en être informé immédiatement au poste 2074 (hotline informatique) afin de prévenir la référente informatique AGIRH ou à défaut son binôme, qui prendra les dispositions nécessaires à la résolution du problème : diagnostic du serveur AGIRH, ticket au MIPIH etc...

• **Appel à l'assistance du MIPIH :**

La référente informatique AGIRH, à défaut son binôme, ou à défaut la responsable du service informatique, si elle le juge nécessaire, peut faire appel à l'assistance du MIPIH pour la résolution du problème. Elle se connecte via son identifiant sur Medip@ass, crée un ticket via l'onglet HOTLINE en complétant les champs « *Produit* » : AGIRH, « *Version utilisée* », « *Module concerné* » : prendre « GL technique » si panne générale, « *Votre référence* » : nom du rédacteur du ticket, « *Objet* » : brève description du problème, « *Description* » : description complète du problème, et catégorise le problème « *dysfonctionnement de l'application* » ou « *impossible d'utiliser l'application* ». Une fois le ticket créé, un numéro lui est attribué. Le demandeur peut y ajouter une pièce jointe. Il peut aussi relancer son ticket 30mn après sa création, en appelant le standard du MIPIH au 08 10 61 50 50 et en indiquant le numéro de son ticket.

○ **En cas d'absence simultanée de la référente, du binôme AGIRH et du responsable du service informatique :**

En l'absence d'identifiant sur le site du MIPIH, la personne ayant pris en charge l'appel peut néanmoins déclencher l'assistance du MIPIH en appelant son standard téléphonique (08 10 61 50 50). Elle devra donner le nom du contact habituel (référente AGIRH informatique), toutes les précisions sur l'incident relevé, sa propre adresse de messagerie et le numéro de téléphone où la joindre. Ainsi le MIPIH affectera à l'incident un numéro de ticket, dont l'état d'avancement sera visible par mail et sur le site dédié au retour des référents informatiques AGIRH.

• **Mode dégradé AGIRH :**

○ **Utilisation courante d'AGIRH :**

Aucun mode dégradé informatique n'est prévu pour l'utilisation courante d'AGIRH. Les éléments de paie qui n'auraient pu être saisis avant la date butoir du début de la paie (entre le 13 et le 15 du mois) seront rattrapés à la paie du mois suivant. Toutefois les éléments du dossier d'un agent peuvent être consultés dans le dossier papier correspondant, ainsi que via l'application QL.

○ **Paye d'AGIRH :**

Une procédure dégradée proposée par le MIPIH existe en cas de panne durant la période sensible de la paie :

L'interface entre AGIRH et PH7 étant le mode « *message* », le moteur de paie est à jour des codifications effectuées dans AGIRH à J-1. En cas d'indisponibilité du serveur AGIRH, un délai supplémentaire de plusieurs jours sera accordé tout en respectant l'impératif fixé par le trésorier sur la réception du mandatement et du fichier virement de salaires (autour du 20 ou 21 du mois). Le MIPIH pourra assurer l'exploitation de la paie PH7 à partir des données déjà codifiées et chargées dans AGIRH.

Un contact téléphonique régulier sera mis en place entre l'équipe d'exploitation et le référent paie du site. Il permettra au MIPIH, sur préconisation du référent, de lancer directement depuis l'automate d'exploitation :

- un calcul de paie ➔ les états seront disponibles sur Medip@ss ainsi que sur le fichier COMPAR que le référent pourra télécharger normalement pour contrôler la paie.

- la validation de la paie et la validation des négatifs

- le fichier virement de salaire sera envoyé automatiquement 24 heures après la validation de la paie. Par contre, l'intégration du fichier MANDAT dans MAGH2 devra être assurée par l'établissement.

VI - DOCUMENTS ASSOCIES

VII - REVISION DE LA PROCEDURE

- après un audit
- après constatation d'un dysfonctionnement ou d'un risque
- à la relecture à date donnée si nécessaire