



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DES ARMÉES



DIRECTION GÉNÉRALE
DE L'ARMEMENT

DIRECTION DU
DÉVELOPPEMENT INTERNATIONAL

Sous-Direction de la Gestion des
Procédures de Contrôle



SIGALE

SYSTÈME D'INFORMATION
DE GESTION ET D'ADMINISTRATION
DES LICENCES D'EXPORTATION

BULLETIN OPÉRATEUR SIGALE

BOS N°21

Objet : Procédure à respecter lorsqu'un opérateur rencontre un souci technique lors de l'utilisation de SIGALE

Objectif : Accélérer le traitement des problèmes informatiques de l'environnement SIGALE

En cas de dysfonctionnement du SI SIGALE, la seule démarche à suivre est la suivante :

1. Vérifier s'il est possible de dédouaner le SI SIGALE :
« Est-ce un problème uniquement lié aux télé-procédures SIGALE ? », pour vous en assurer :
 - Tenter d'accéder à un autre site Internet.
 - Tenter de vous connecter à l'intranet de votre entreprise.
 - Demander à un autre utilisateur s'il rencontre le même dysfonctionnement (*en cas de non démarrage de SIGALE notamment*).

Si ces trois tests sont positifs, poursuivre la procédure tel que décrit en page 2 ; et, dans le cas contraire, merci de vous retourner vers votre soutien informatique.

2. Pour une prise en charge plus rapide merci de vous préparer à fournir les informations essentielles ci-dessous :

N°	Éléments	Descriptif
1	Vous	Nom exact de l'opérateur tel que déposé dans SIGALE
2	La plate-forme sur laquelle est constaté le problème	Télé-procédures SIGALE
3	La version du logiciel concernée	N° de version que vous trouverez en haut à droite de la page d'accueil
4	Démarche impactée	<p>Quelle est la démarche impactée ?</p> <p>Exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connexion à SIGALE. - Demande de licence initiale. - Modification de licence en cours d'instruction. - Modification de licence notifiée. - Prorogation de licence. - Modification dans le référentiel opérateur. - Modification dans le référentiel matériel. - Données du tableau de bord. - ... <p>Il peut y avoir plusieurs domaines, dans ce cas décrire le principal au besoin.</p>
5	Les identifiants concernés, s'il s'agit d'un blocage sur un dossier spécifique	<p>Identifiant de l'objet impacté :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Numéro de licence. - Numéro de télé-dossier. - Référence opérateur. - Référence matériel. - ...
6	Le scénario déroulé pour rencontrer le problème, s'il est systématique.	<p>Décrire pas à pas de manière synthétique ce qui vous a conduit à rencontrer le problème (<i>si possible faire une copie d'écran</i>).</p> <p>Préciser impérativement si le problème est systématique, aléatoire ou ponctuel.</p>
7	Le résultat constaté et le résultat attendu	<p>Décrire l'état final après avoir déroulé le scénario ci-dessus (<i>si possible faire une copie d'écran</i>).</p> <p>Décrire l'état final attendu.</p>
8	Date et heure	Préciser la date et l'heure (<i>même approximative pour l'heure</i>)
9	Point de contact	Fournir numéro de téléphone et adresse mél du point de contact pour le suivi de ce problème.
10	Informations annexes	Fournir toutes les autres informations qui vous semblent nécessaires

3. Rédiger un courriel (*en respectant le canevas du tableau ci-dessus*) au Coordinateur de Soutien Technique Interministériel (CSTI) en écrivant à l'adresse mél sigale.operateur.fct@intradef.gouv.fr. Vous pouvez aussi appeler le 01 41 44 58 13 en précisant tous les éléments du tableau du point 2. Votre demande sera prise en charge par un opérateur de la Direction Interarmées des Réseaux d'Infrastructure et des Systèmes d'Information de la défense (DIRISI) qui la transmettra au CSTI.

Bruno LECLÈRE
Officier de projet SIGALE

A handwritten signature in dark ink, consisting of a long horizontal stroke on the left that curves upwards and loops back to the right, ending in a small flourish.

L'ingénieur Général Laurent BORG
Chargé sous-direction gestion des procédures de
contrôle

A handwritten signature in dark ink, featuring a vertical stroke on the left that curves to the right and ends in a small flourish.