Je ne peux pas accéder à GAMMA 2 :
Je diagnostique ma panne

J'ai un problème de **matériel ou d'accès internet**

- Je fais le **nécessaire pour résoudre mon problème d'accès ou de matériel**

- Je **contacte mon bureau de douane de rattachement**.

Si le bureau n'est pas joignable ou n'a pas de solution, je contacte le **SAU** par téléphone et je dépose une demande d'assistance via l'interface dédiée dans mon espace www.douane.gouv.fr

Aucune solution alternative :
Le SAU ou le service gestionnaire autorise l'utilisation de la procédure de secours.

Je n'ai pas de problème de matériel ou d'accès internet

Je consulte la **météo des services** :
https://www.douane.gouv.fr/meteo/prodouane/pages/meteo
www.douane.gouv.fr puis services et aide / état opérationnel des services en ligne (météo)

Un dysfonctionnement est signalé

Pas besoin d'avertir le SAU au préalable :
Procédure de secours autorisée

J'établis un document papier, conformément aux dispositions de l'article 9 du règlement CE 2022/1636.

Je transmets **une copie** du document de secours **à mon bureau gestionnaire <u>avant</u> le mouvement** puis je l'archive.

Dès la fin de la période d'indisponibilité du système informatisé, **les données du document papier doivent être immédiatement intégrées dans GAMMA2 pour créer un DAES** (voir Guide d'utilisation GAMMA 2).

<u>Rappel :</u> Le numéro de secours à faire figurer sur le document papier est le numéro **LRN** que j'attribue librement en respectant une série continue par année. Il peut être alphanumérique et ne doit pas depasser les 22 caractères.

Aucun dysfonctionnement n'est signalé

J'utilise le mode **DTI** (portail douane)

Je contacte mon **bureau** de douane de **rattachement**.

Si le bureau n'est pas joignable ou n'a pas de solution, je contacte le **SAU** par téléphone et je dépose une demande d'assistance via l'interface dédiée dans mon espace www.douane. gouv.fr

J'utilise le mode **EDI** et je ne peux pas émettre de DAES ,

Je contacte mon **prestataire**

Si le prestataire EDI connaît des problèmes techniques, il prend attache auprès du SAU

J'utilise le mode **DTI+** et je ne peux pas créer de fichier Json

Je contacte mon **éditeur de logiciel**

L'éditeur de logiciel DTI+ diagnostique une panne du logiciel et j'utilise le mode DTI en attendant la résolution du problème

Aucune solution alternative :
Le SAU ou le service gestionnaire autorise l'utilisation de la procédure de secours.