**ANNEXE 5**

**MANUEL UTILISATEUR CLEARQUEST**

**FICHE DE SIGNALEMENT**

|  |
| --- |
| Manuel Utilisateur  Fiche de Signalement/ Fiche Tiers  ClearQuest |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Document validé le :** | |  | **Identification du document** | |
| 21/05/2012 | |  | Direction | **DDSI/DOIT/DSA** |
| Projet | Fiche de signalement / Fiche Tiers ClearQuest |  | Nature | **Guide Utilisateur** |
| Statut | A jour |  | Nb pages | **72** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Suivi des mises à jour** | | | | |
| **Version** | **Date** | **Auteur** | **Objet** | **Approuvé par** |
| 0.1 | 06/12/10 | DFT/DMOST | Création |  |
| 0.2 | 07/12/10 | DFT/DMOST | Mise à jour |  |
| 0.3 | 21/03/2011 | DFT/DMOST | Mise à jour |  |
| 0.4 | 05/10/2011 | DOIT/DSA | Mise à jour |  |
| 0.5 | 20/01/2012 | DOIT/DSA | Mise à jour |  |
| 0.6 | 16/05/2012 | DOIT/DSA | Mise à jour |  |
| 0.7 | 08/11/2012 | DOIT/DSA | Mise à jour |  |
| 0.8 | 13/11/14 | DOIT/DSA/DC2P | Mise à jour |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Diffusion** | | |
| **Intervenant du Projet** | **Fonction** | **Action/Information** |
| ***DSI/DOIT/DSA*** |  |  |
| Philippe Schwerdel |  |  |
| Jean-Marie Manceau |  |  |
| Sylvain Bouvier |  |  |

**SOMMAIRE**

[1 INTRODUCTION 5](#_Toc340148980)

[1.1 Objet du document 5](#_Toc340148981)

[1.2 Définition 5](#_Toc340148982)

[1.3 Acteurs du workflow 5](#_Toc340148983)

[1.3.1 Fiche de signalement (FS) 5](#_Toc340148984)

[1.3.2 Fiche Tiers (FT) 5](#_Toc340148985)

[2 Dynamique globale 6](#_Toc340148986)

[2.1 Périmètre et action des destinataires et émetteur des signalements (FS et FT) 6](#_Toc340148987)

[2.2 Workflow global (FS et FT) sous ClearQuest 7](#_Toc340148988)

[3 Description des actions FS 8](#_Toc340148989)

[3.1 Les actions de changements d’états 8](#_Toc340148990)

[3.1.1 Workflow FS 8](#_Toc340148991)

[3.1.2 Créer une FS 8](#_Toc340148992)

[3.1.3 Soumettre une FS 10](#_Toc340148993)

[3.1.4 Analyser FS 11](#_Toc340148994)

[3.1.4.1 Depuis l’état « SOUMIS » 11](#_Toc340148995)

[3.1.4.2 Depuis l’état « EN ATTENTE INFOS EMETTEUR » 13](#_Toc340148996)

[3.1.5 Demander des informations à l’émetteur 14](#_Toc340148997)

[3.1.6 Demander arbitrage 16](#_Toc340148998)

[3.1.7 Arbitrer. 19](#_Toc340148999)

[3.1.8 Répondre FS 20](#_Toc340149000)

[3.1.8.1 Depuis l’état « EN ANALYSE » 20](#_Toc340149001)

[3.1.8.2 Depuis l’état « EN ATTENTE ARBITRAGE » 23](#_Toc340149002)

[3.1.9 Retour en Analyse FS 24](#_Toc340149003)

[3.1.10 Clôturer 25](#_Toc340149004)

[3.1.10.1 Depuis l’état « REPONDU » 25](#_Toc340149005)

[3.1.10.2 Depuis l’état « EN ATTENTE ARBITRAGE » 26](#_Toc340149006)

[3.1.10.3 Depuis l’état « CLONE » 27](#_Toc340149007)

[3.1.11 Clôturer CSN 28](#_Toc340149008)

[3.1.12 Différer 29](#_Toc340149009)

[3.1.12.1 Depuis l’état « REPONDU » 29](#_Toc340149010)

[3.1.12.2 Depuis l’état « EN ATTENTE ARBITRAGE » 29](#_Toc340149011)

[3.1.12.3 Depuis l’état « CLONE » 30](#_Toc340149012)

[3.1.13 Abandonner 30](#_Toc340149013)

[3.2 Les actions de modifications. 31](#_Toc340149014)

[3.2.1 Supprimer 31](#_Toc340149015)

[3.2.2 Compléter fiche 31](#_Toc340149016)

[3.2.3 Relancer signalement 33](#_Toc340149017)

[3.2.4 Requalifier FS 33](#_Toc340149018)

[3.2.5 Ajouter des infos 34](#_Toc340149019)

[3.2.6 Compléter expertise 35](#_Toc340149020)

[3.2.7 Compléter réponse 36](#_Toc340149021)

[3.2.8 Compléter clôture 37](#_Toc340149022)

[3.2.9 Correction CSN 38](#_Toc340149023)

[3.3 Les utilitaires 39](#_Toc340149024)

[3.3.1 Générer une FT - via la FS 39](#_Toc340149025)

[3.3.2 Générer FS Word 39](#_Toc340149026)

[3.3.3 Générer FS Word CSN 40](#_Toc340149027)

[3.3.4 Cloner la FS 40](#_Toc340149028)

[4 Description des actions FT 42](#_Toc340149029)

[4.1 Les actions de changements d’états 42](#_Toc340149030)

[4.1.1 Workflow FT 42](#_Toc340149031)

[4.1.2 Créer une FT 42](#_Toc340149032)

[4.1.3 Soumettre une FT 45](#_Toc340149033)

[4.1.4 Prendre en compte 46](#_Toc340149034)

[4.1.5 Demander des informations à l’émetteur DEDS 47](#_Toc340149035)

[4.1.6 Répondre au destinataire Tiers 49](#_Toc340149036)

[4.1.7 DIAGNOSTIQUÉ 50](#_Toc340149037)

[4.1.8 Demander des informations au destinataire 52](#_Toc340149038)

[4.1.9 Répondre à l’émetteur 53](#_Toc340149039)

[4.1.10 Refuser le diagnostic FT 54](#_Toc340149040)

[4.1.11 Demander la correction FT 55](#_Toc340149041)

[4.1.12 Réaliser la correction FT 57](#_Toc340149042)

[4.1.13 Livrer la correction FT 58](#_Toc340149043)

[4.1.14 Vérifier la correction 60](#_Toc340149044)

[4.1.15 Clore la FT 61](#_Toc340149045)

[4.1.16 Demander Correction (refuser la correction) 63](#_Toc340149046)

[4.2 Les actions de modification 66](#_Toc340149047)

[4.2.1 « Supprimer » 66](#_Toc340149048)

[4.2.2 « Compléter FT » 66](#_Toc340149049)

[4.2.3 « Relancer FT » 69](#_Toc340149050)

[4.2.4 « Requalifier FT » 70](#_Toc340149051)

[4.2.5 « Echanger infos » 71](#_Toc340149052)

[4.2.6 « Corriger version cible » 72](#_Toc340149053)

[4.2.7 « Relancer émetteur » 72](#_Toc340149054)

[4.2.8 « Relancer destinataire » 73](#_Toc340149055)

[4.2.9 « Corriger version livraison » 73](#_Toc340149056)

[4.2.10 « Compléter le bilan de clôture » 74](#_Toc340149057)

# INTRODUCTION

## Objet du document

Ce document est le Manuel Utilisateur ClearQuest pour la partie traitement des fiches de signalements et des fiches tiers.

## Définition

Le **signalement** est un message envoyé d'un émetteur à des destinataires concernant une version d'un produit au cours d'une des phases de son cycle de vie.

Une Fiche de Signalement (FS) est le support d'un dialogue qui peut précéder la création d'une demande. Il permet d'établir un diagnostic, une solution de contournement et la suite à donner à un incident. Le signalement est créé lorsqu'un incident est constaté et est clos lorsque l’incident a disparu ou est ignoré (abandonné).

Une Fiche de Signalement (FS) est le support sous ClearQuest d’un constat d’erreur, adressé à un destinataire pour bénéficier d’une solution.

Une Fiche Tiers (FT) est le support sous ClearQuest du même constat d’erreur transmis pour traitement à un Tiers.

## Acteurs du workflow

Les acteurs du workflow sont les suivants :

### Fiche de signalement (FS)

Emetteur de FS :

* CSN
* VN
* MOA
* Régimes partenaire
* DOIT
* DIAP
* DEDS (relation intra-cnamts)

Destinataire de la FS :

* DEDS
* DOIT/DIAP
* MOA via CSN

### Fiche Tiers (FT)

Emetteur de la FT :

* DEDS
* DIAP

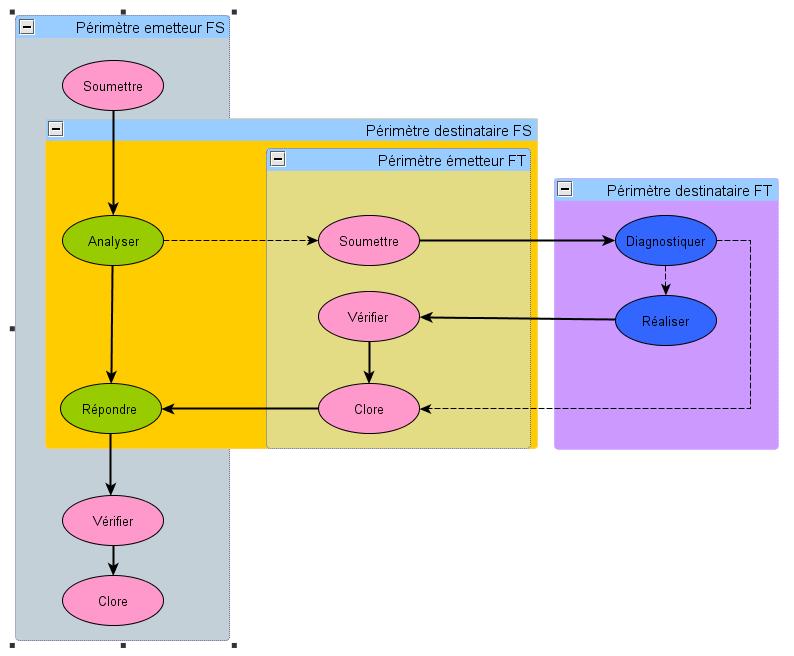
Destinataire de la FT :

* Tiers (DEDS / Assistance au développement / Tierce Maintenance Applicative etc.)

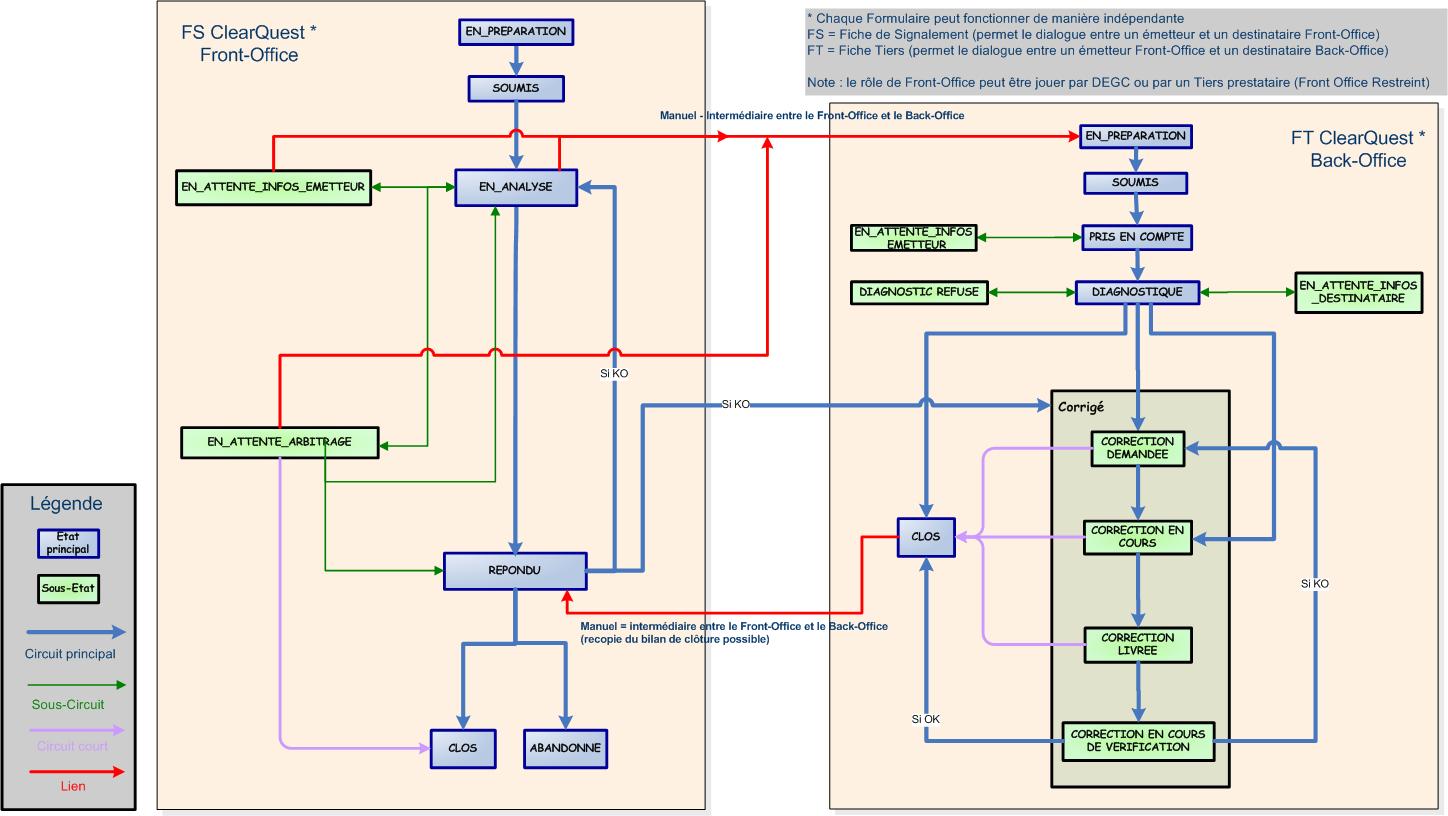
# Dynamique globale

## Périmètre et action des destinataires et émetteur des signalements (FS et FT)

Le schéma ci-dessous présente le fonctionnement global de traitement des signalements via la FS et la FT et en fonction des émetteurs et destinataires.



## Workflow global (FS et FT) sous ClearQuest



# Description des actions FS

## Les actions de changements d’états

### Workflow FS

Pour consulter le workflow de la fiche de signalement suivre le lien

[Fiche de signalement](http://cvsweb.cnqd.cnamts.fr/cgi-bin/cvsweb/~checkout~/ClearQuest/Documentations/Presentations/Les%20Workflows/DIQ-DAD-ME-PRE-WORKFLOW-FS.jpg?rev=1.15;content-type=image/jpeg;cvsroot=EUCLIDE;f=s)

### Créer une FS

Action ClearQuest :

* « Générer\_FS\_Depuis\_Modèle»
* « Re-préparer » lorsque la F.S provient d’un clonage.

Etat final : « **EN PREPARATION** »

Acteur : Tous

* Une FS ne peut être produite que depuis le formulaire « Modèle\_FS », il est le point central de recueillement des informations communes à plusieurs signalements. Il permet de générer des F.S pré remplies et liées automatiquement en son point. Les données qu’il contient sont propagées dans les F.S de manière automatique et fiable. L’utilisateur peut retrouver son encours en seul endroit : le modèle FS.
* L’émetteur crée sa FS, il ne génère pas de notification. Dans cet état dit « Brouillon », l’émetteur ainsi que tous les utilisateurs ClearQuest appartenant à la même direction que lui en sont responsables.
* Lorsque la F.S provient d’un clonage elle est automatiquement liée au modèle FS utilisé pour le clonage, son état « CLONE » la rend disponible pour un nouveau cycle de vie dans ce nouveau modèle.

Informations accessibles depuis cette action :

Aucune information **obligatoire.**

* **Onglet « INFOS GENERALES » / Zone « REFERENCE DU SIGNALEMENT».**
  + Libellé.
  + N° de modèle ou L.D.R. (1)
* **Onglet « INFOS GENERALES » / Zone « REFERENCE DU SIGNALEMENT».**
  + Processus (1)
  + Produit (1)
  + Version testée (1)
  + Lot (1)
  + Campagne/ passage
  + Référence cas
  + Environnement /Exécution
  + Code Appli-version (1)
* **Onglet « DESTINATAIRES».**
  + Destinataires pour action utilisant ClearQuest. (1)
  + Destinataires pour action n’utilisant pas ClearQuest / adresses génériques. (1)
  + Destinataires pour copie utilisant ClearQuest. (1)
  + Destinataires pour copie n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques. (1)
  + Directeur de projet (1)
* **Onglet « DESCRIPTIF » / Zone « DETAIL DU SIGNALEMENT».**
  + Type
  + Gravité
  + Champ
  + Origine
  + Descriptif
* **Onglet « PJ/ INFOS PROJET » / Zone « INFOS PROJET».**
  + Codes et libellés P.R.T et A.C.P. (1)
  + N° projet DIQ GESACT
  + Pièce(s) jointe(s).
* **Onglet « CSN » / Zone « INFOS CSN».**
  + N° dossier CSN. (Si l’utilisateur appartient au CSN)
  + Priorité CSN. (Si l’utilisateur appartient au CSN)
  + Action CSN. (Si l’utilisateur appartient au CSN)

1. Ces informations sont héritées automatiquement du Modèle\_FS.

*Pour plus d’informations sur le remplissage automatique des champs F.S, consultez le document « Descriptif complet des champs de la Fiche de Signalement dans la rubrique « Documentation/ Généralité » du portail d’accueil CQ.*

Les actions qui peuvent être effectuées sur l’état « **EN PREPARATION** » sont :

* + En modification :

***Compléter Fiche.***

* + En changement d’état :

***Soumettre.***

Le menu « Utilitaires » permet de :

Supprimer FT.

### Soumettre une FS

Etat initial : « EN PREPARATION»

Action ClearQuest : « Soumettre »

Etat final : « SOUMIS »

Acteur : l’émetteur FS

* L’émetteur soumet sa demande aux destinataires.

Règle de gestion des périmètres et rôles :

Définition du périmètre « **Emetteur** »

* Dans cet état l’émetteur en est le responsable ainsi que tous les utilisateurs appartenant à la même direction que lui. Ils peuvent donc jouer le même rôle que l’émetteur.

Définition du périmètre « **Destinataires** »

* Les autres utilisateurs n’appartenant pas à sa direction sont considérés dès lors comme des destinataires potentiels du signalement.

Une notification est envoyée automatiquement à ses destinataires.

Informations accessibles depuis cette action :

* ***Les champs obligatoires qui peuvent déjà avoir été renseignés lors de la préparation de la FT : voir paragraphe 4.1.2 Créer une FT***
* ***Les onglets qui comportent des informations obligatoires sont signalés en rouge ainsi que les champs qu’ils contiennent.***
* ***L’action « Soumettre » ne peut être effectuée que si tous les champs obligatoires ont été renseignés.***

Les actions qui peuvent être effectuées sur l’état « **SOUMIS**» sont :

* + En modification :

***Compléter Fiche.***

***Correction CSN.***

***Requalifier FS.***

***Relancer.***

* + En changement d’état :

***Analyser.***

***Abandonner.***

Le menu « Utilitaires » permet de :

***Supprimer FT.***

***Générer FS Word.***

***Générer FS Word CSN (réservée aux utilisateurs CSN).***

***Cloner\_FS\_CSN (réservée aux utilisateurs CSN).***

### Analyser FS

#### Depuis l’état « SOUMIS »

Etat initial : « **SOUMIS** »

Action ClearQuest : « Analyser »

Etat final : « **EN ANALYSE** »

Acteurs : destinataire FS

Les maîtrises d’œuvre (DEDS/ DOIT/ DIAP…) ou les maîtrises d’ouvrage (MOA) en direct notamment pour les F.S émises par le C.S.N.

* Le destinataire FS prend en compte la FS il en est le responsable. Dans cet état le destinataire ne délivre pas une réponse au sens solution, il accuse réception de la F.S et commence son expertise. Une notification est envoyée automatiquement lorsque la FS change d’état.

Informations accessibles depuis cette action :

* **Onglet « ANALYSE »** 
  + Description de l’analyse (dialogue entre les acteurs).
* **Onglet « DESTINATAIRES».**
  + Destinataires pour action utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour action n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Destinataires pour copie utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour copie n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
* **Onglet «PJ/ INFOS PROJET»**
  + Pièce(s) jointe(s).
* **Onglet « EXPERTISE»**
  + Affectation.
  + Priorité D.E.D.S. P0/ P1/ P2/ P3/ P4
  + Origine organisme.
  + Expertise.
  + Applicatif(s) de détection : périmètre applicatif du signalement, liste de(s) application(s) impactée(s) par le signalement :

Ces informations peuvent être héritées du modèle F.S.

***Pour supprimer un périmètre applicatif scindé en « Domaine » / « Socle »/ « Bloc » : choisir le bloc et cliquer sur [Retirer]***

***Pour ajouter un périmètre applicatif scindé en « Domaine » / « Socle »/ « Bloc » : cliquer sur [Ajouter]***

***La fenêtre « Recherche et sélection d’enregistrement » s’ouvre***

***Saisir un Bloc applicatif à rechercher (ex IMAGE, PPA, NEC)***

***Sélectionner le/les éléments choisis et cliquer sur [OK]***

🡺 Les éléments choisis sont ajoutés dans la zone « Applicatif(s) de détection »

* + Appli version détection scindée en « Label » / «Module»

***Pour ajouter un Label/Module : Cliquer sur [Ajouter]***

***La fenêtre « Recherche et sélection d’enregistrement » s’ouvre***

***Rechercher le périmètre applicatif - Sélectionner le/les éléments choisis et cliquer sur [OK]***

***Pour supprimer un Label/Module : sélectionner le module dans la liste et Cliquer sur [supprimer]***

***Pour créer un nouveau module label, cliquer sur [Créer], remplir le formulaire AppliVersions en ligne et sauvegarder.***

**🡺** Les éléments choisis sont ajoutés dans la zone « Appli version détection »

* + Appli version de correction scindée en « Label » / «Module»

***Pour ajouter un Label/Module : Cliquer sur [Ajouter]***

***La fenêtre « Recherche et sélection d’enregistrement » s’ouvre***

***Rechercher le périmètre applicatif - Sélectionner le/les éléments choisis et cliquer sur [OK]***

***Pour supprimer un Label/Module : sélectionner le module dans la liste et Cliquer sur [supprimer]***

***Pour créer un nouveau module label, cliquer sur [Créer], remplir le formulaire AppliVersions en ligne et sauvegarder.***

**🡺** Les éléments choisis sont ajoutés dans la zone « Appli version détection »

Les actions qui peuvent être effectuées sur l’état « **EN ANALYSE**» sont :

* + En modification :

***Compléter expertise.***

***Ajouter infos.***

***Correction CSN.***

***Réaffecter.***

* + En changement d’état :

***Demander infos émetteur FS.***

***Demander arbitrage.***

***Répondre.***

***Abandonner.***

Le menu « Utilitaires » permet de :

***Générer FT.***

***Générer FS Word.***

***Générer FS Word CSN (réservée aux utilisateurs CSN).***

***Cloner\_FS\_CSN (réservée aux utilisateurs CSN).***

#### Depuis l’état « EN ATTENTE INFOS EMETTEUR »

Etat initial : « **EN ATTENTE INFOS EMETTEUR** »

Action ClearQuest : « Analyser »

Etat final : « **EN ANALYSE** »

Acteurs : l’émetteur FS

* L’émetteur de la FS livre les informations demandées. Une notification est envoyée automatiquement lorsque la FS change d’état.

Informations accessibles depuis cette action :

* **Onglet « ANALYSE »** 
  + Description de l’analyse (dialogue entre les acteurs).
* **Onglet « DESTINATAIRES».**
  + Destinataires pour action utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour action n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Destinataires pour copie utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour copie n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
* **Onglet «PJ/ INFOS PROJET»**
  + Pièce(s) jointe(s).
* **Onglet «CSN»**
  + Action CSN (si l’utilisateur appartient au CSN).

Les actions qui peuvent être effectuées sur l’état « **EN ANALYSE**» sont :

* + En modification :

***Compléter expertise.***

***Ajouter infos.***

***Correction CSN.***

***Réaffecter.***

* + En changement d’état :

***Demander infos émetteur FS.***

***Demander arbitrage.***

***Répondre.***

***Abandonner.***

Le menu « Utilitaires » permet de :

***Générer FT.***

***Générer FS Word.***

***Générer FS Word CSN (réservée aux utilisateurs CSN).***

***Cloner\_FS\_CSN (réservée aux utilisateurs CSN).***

### Demander des informations à l’émetteur

Etat initial : « **EN ANALYSE**  »

Action ClearQuest : « Demander infos Emet FS »

Etat final : « **EN ATTENTE INFOS EMETTEUR**  »

Acteur : destinataire FS

Les maîtrises d’œuvre (DEDS/ DOIT/ DIAP…) ou les maîtrises d’ouvrage (MOA) en direct notamment pour les F.S émises par le C.S.N.

* Le destinataire FS demande un complément d’information à l’émetteur. Une notification est envoyée automatiquement lorsque la FS change d’état.

Informations accessibles depuis cette action :

* **Onglet « ANALYSE »** 
  + Description de l’analyse (dialogue entre les acteurs).
* **Onglet « DESTINATAIRES».**
  + Destinataires pour action utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour action n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Destinataires pour copie utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour copie n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
* **Onglet «PJ/ INFOS PROJET»**
  + Pièce(s) jointe(s).
* **Onglet « EXPERTISE»**
  + Affectation.
  + Priorité D.E.D.S. P0/ P1/ P2/ P3/ P4
  + Origine organisme.
  + Expertise.
  + Applicatif(s) de détection : périmètre applicatif du signalement, liste de(s) application(s) impactée(s) par le signalement :

***Pour supprimer un périmètre applicatif scindé en « Domaine » / « Socle »/ « Bloc » : choisir le bloc et cliquer sur [Retirer]***

***Pour ajouter un périmètre applicatif scindé en « Domaine » / « Socle »/ « Bloc » : cliquer sur [Ajouter]***

***La fenêtre « Recherche et sélection d’enregistrement » s’ouvre***

***Saisir un Bloc applicatif à rechercher (ex IMAGE, PPA, NEC)***

***Sélectionner le/les éléments choisis et cliquer sur [OK]***

🡺 Les éléments choisis sont ajoutés dans la zone « Applicatif(s) de détection »

* + Appli version détection scindée en « Label » / «Module»

***Pour ajouter un Label/Module : Cliquer sur [Ajouter]***

***La fenêtre « Recherche et sélection d’enregistrement » s’ouvre***

***Rechercher le périmètre applicatif - Sélectionner le/les éléments choisis et cliquer sur [OK]***

***Pour supprimer un Label/Module : sélectionner le module dans la liste et Cliquer sur [supprimer]***

***Pour créer un nouveau module label, cliquer sur [Créer], remplir le formulaire AppliVersions en ligne et sauvegarder.***

**🡺** Les éléments choisis sont ajoutés dans la zone « Appli version détection »

* + Appli version de correction scindée en « Label » / «Module»

***Pour ajouter un Label/Module : Cliquer sur [Ajouter]***

***La fenêtre « Recherche et sélection d’enregistrement » s’ouvre***

***Rechercher le périmètre applicatif - Sélectionner le/les éléments choisis et cliquer sur [OK]***

***Pour supprimer un Label/Module : sélectionner le module dans la liste et Cliquer sur [supprimer]***

***Pour créer un nouveau module label, cliquer sur [Créer], remplir le formulaire AppliVersions en ligne et sauvegarder.***

**🡺** Les éléments choisis sont ajoutés dans la zone « Appli version détection »

* + Appli version de production scindée en « Label » / «Module»

***Pour ajouter un Label/Module : Cliquer sur [Ajouter]***

***La fenêtre « Recherche et sélection d’enregistrement » s’ouvre***

***Rechercher le périmètre applicatif - Sélectionner le/les éléments choisis et cliquer sur [OK]***

***Pour supprimer un Label/Module : sélectionner le module dans la liste et Cliquer sur [supprimer]***

***Pour créer un nouveau module label, cliquer sur [Créer], remplir le formulaire AppliVersions en ligne et sauvegarder.***

**🡺** Les éléments choisis sont ajoutés dans la zone « Appli version détection »

Les actions de changement d’état qui peuvent être effectuées à la suite de l’état « **EN ATTENTE INFOS EMETTEUR**  » sont :

* + En modification :

***Compléter expertise.***

***Ajouter infos.***

***Correction CSN.***

***Requalifier FS.***

***Réaffecter.***

* + En changement d’état :

***Analyser.***

***Abandonner.***

Le menu « Utilitaires » permet de :

***Générer FT.***

***Générer FS Word.***

***Générer FS Word CSN (réservée aux utilisateurs CSN).***

***Cloner\_FS\_CSN (réservée aux utilisateurs CSN).***

### Demander arbitrage

Etat initial : « **EN ANALYSE** »

Action ClearQuest : « Demander Arbitrage »

Etat final : « **EN ATTENTE ARBITRAGE** »

Acteur : destinataire FS

Les maîtrises d’œuvre (DEDS/ DOIT/ DIAP …) ou les maîtrises d’ouvrage (MOA) en direct notamment pour les F.S émises par le C.S.N.

* Le destinataire FS demande un arbitrage à l’acteur qu’il désigne : M.O.A, M.O.E ou Tierce partie. Une notification est envoyée automatiquement lorsque la FS change d’état.

Informations accessibles depuis cette action :

* **Onglet « DESTINATAIRES».**
  + Destinataires pour action utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour action n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Destinataires pour copie utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour copie n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
* **Onglet «PJ/ INFOS PROJET»**
  + Pièce(s) jointe(s).
* **Onglet «ARBITRAGE»**
  + Acteur arbitrage :
    - MOA
    - MOE
    - Tierce partie
  + Evolution Oui/ Non.
  + Destinataire(s) pour arbitrage connus dans ClearQuest ou adresses génériques.
  + Commentaires de la demande d’arbitrage.
* **Onglet « EXPERTISE»**
  + Affectation.
  + Priorité D.E.D.S. P0/ P1/ P2/ P3/ P4
  + Origine organisme.
  + Expertise.
  + Applicatif(s) de détection : périmètre applicatif du signalement, liste de(s) application(s) impactée(s) par le signalement :

***Pour supprimer un périmètre applicatif scindé en « Domaine » / « Socle »/ « Bloc » : choisir le bloc et cliquer sur [Retirer]***

***Pour ajouter un périmètre applicatif scindé en « Domaine » / « Socle »/ « Bloc » : cliquer sur [Ajouter]***

***La fenêtre « Recherche et sélection d’enregistrement » s’ouvre***

***Saisir un Bloc applicatif à rechercher (ex IMAGE, PPA, NEC)***

***Sélectionner le/les éléments choisis et cliquer sur [OK]***

🡺 Les éléments choisis sont ajoutés dans la zone « Applicatif(s) de détection »

* + Appli version détection scindée en « Label » / «Module»

***Pour ajouter un Label/Module : Cliquer sur [Ajouter]***

***La fenêtre « Recherche et sélection d’enregistrement » s’ouvre***

***Rechercher le périmètre applicatif - Sélectionner le/les éléments choisis et cliquer sur [OK]***

***Pour supprimer un Label/Module : sélectionner le module dans la liste et Cliquer sur [supprimer]***

***Pour créer un nouveau module label, cliquer sur [Créer], remplir le formulaire AppliVersions en ligne et sauvegarder.***

**🡺** Les éléments choisis sont ajoutés dans la zone « Appli version détection »

* + Appli version de correction scindée en « Label » / «Module»

***Pour ajouter un Label/Module : Cliquer sur [Ajouter]***

***La fenêtre « Recherche et sélection d’enregistrement » s’ouvre***

***Rechercher le périmètre applicatif - Sélectionner le/les éléments choisis et cliquer sur [OK]***

***Pour supprimer un Label/Module : sélectionner le module dans la liste et Cliquer sur [supprimer]***

***Pour créer un nouveau module label, cliquer sur [Créer], remplir le formulaire AppliVersions en ligne et sauvegarder.***

**🡺** Les éléments choisis sont ajoutés dans la zone « Appli version détection »

* + Appli version de production scindée en « Label » / «Module»

***Pour ajouter un Label/Module : Cliquer sur [Ajouter]***

***La fenêtre « Recherche et sélection d’enregistrement » s’ouvre***

***Rechercher le périmètre applicatif - Sélectionner le/les éléments choisis et cliquer sur [OK]***

***Pour supprimer un Label/Module : sélectionner le module dans la liste et Cliquer sur [supprimer]***

***Pour créer un nouveau module label, cliquer sur [Créer], remplir le formulaire AppliVersions en ligne et sauvegarder.***

**🡺** Les éléments choisis sont ajoutés dans la zone « Appli version détection »

Les actions de modification (sans changement d’état) qui peuvent être effectuées sur l’état « **EN ATTENTE ARBITRAGE**» sont :

* + En modification :

***Correction CSN.***

***Compléter expertise.***

***Réaffecter.***

***Ajouter infos.***

***Requalifier FS.***

***Relancer.***

* + En changement d’état :

***Arbitrer.***

***Abandonner.***

***Répondre (réservée au profil d’habilitation MOA).***

***Clôturer (réservée au profil d’habilitation MOA).***

***Différer (réservée au profil d’habilitation MOA).***

Le menu « Utilitaires » permet de :

***Générer FT.***

***Générer FS Word.***

***Générer FS Word CSN (réservée aux utilisateurs CSN).***

***Cloner\_FS\_CSN (réservée aux utilisateurs CSN).***

### Arbitrer.

Etat initial : « **EN ATTENTE ARBITRAGE** »

Action ClearQuest : « Arbitrer ».

Etat final : « **EN ANALYSE** »

Acteur : MOA, MOE ou tierce partie.

* L’arbitre rend son arbitrage. Une notification est envoyée automatiquement lorsque la FS change d’état.

Informations accessibles depuis cette action :

* **Onglet « DESTINATAIRES».**
  + Destinataires pour action utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour action n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Destinataires pour copie utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour copie n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
* **Onglet «PJ/ INFOS PROJET»**
  + Pièce(s) jointe(s).
* **Onglet «ARBITRAGE»**
  + Evolution Oui/ Non.
  + Arbitrage :
    - A prendre en compte.
    - Différée.
    - Sans objet.
  + Description de l’arbitrage.

Les actions qui peuvent être effectuées sur l’état « **EN ANALYSE**» sont :

* + En modification :

***Compléter expertise.***

***Ajouter infos.***

***Correction CSN.***

***Réaffecter.***

* + En changement d’état :

***Demander infos émetteur FS.***

***Demander arbitrage.***

***Répondre.***

***Abandonner.***

Le menu « Utilitaires » permet de :

***Générer FT.***

***Générer FS Word.***

***Générer FS Word CSN (réservée aux utilisateurs CSN).***

***Cloner\_FS\_CSN (réservée aux utilisateurs CSN).***

### Répondre FS

#### Depuis l’état « EN ANALYSE »

Etat initial : « **EN ANALYSE** »

Action ClearQuest : « Répondre »

Etat final : « **REPONDU**»

Acteur : destinataire FS

Les maîtrises d’œuvre (DEDS/ DOIT/ DIAP…) ou les maîtrises d’ouvrage (MOA) en direct notamment pour les F.S émises par le C.S.N.

* Le destinataire FS répond à l’émetteur de la FS et délivre **une solution** au problème posé par l’émetteur contrairement à l’action « Analyser ». Une notification est envoyée automatiquement lorsque la FS change d’état.

Informations accessibles depuis cette action :

* **Onglet « DESTINATAIRES».**
  + Destinataires pour action utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour action n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Destinataires pour copie utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour copie n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Directeur de projet
* **Onglet «PJ/ INFOS PROJET»**
  + Pièce(s) jointe(s).
* **Onglet «PJ/ INFOS PROJET»**
  + Type de réponse :
    - Corrigé (en cas d’anomalie corrigée : la version de correction est identifiée)
    - Différé (en cas d’anomalie différée : la version de correction n’est pas identifiée, l’anomalie sera prise en compte dans le futur)
    - Evolution différée (le signalement s’est avéré être une évolution qui ne sera pas prise en compte immédiatement)
    - Evolution prise en compte (le signalement s’est avéré être une évolution qu’il faut prendre en compte immédiatement)
    - Réponse donnée (en cas de réponse à une demande d’information qui ne demande pas de correction logicielle ou à une demande hors périmètre du destinataire)
  + Réponse.

***Réponse N° nn, auteur***

***Auteur de la réponse, date et heure.***

***Le dernier échange est affiché dans cette zone.***

* + Historique des réponses : historisation automatique des réponses de la zone réponses.

***Auteur de la demande, date et heure, échanges.***

* **Onglet « EXPERTISE»**
  + Affectation.
  + Priorité D.E.D.S. P0/ P1/ P2/ P3/ P4
  + Origine organisme.
  + Expertise.
  + Applicatif(s) de détection : périmètre applicatif du signalement, liste de(s) application(s) impactée(s) par le signalement :

***Pour supprimer un périmètre applicatif scindé en « Domaine » / « Socle »/ « Bloc » : choisir le bloc et cliquer sur [Retirer]***

***Pour ajouter un périmètre applicatif scindé en « Domaine » / « Socle »/ « Bloc » : cliquer sur [Ajouter]***

***La fenêtre « Recherche et sélection d’enregistrement » s’ouvre***

***Saisir un Bloc applicatif à rechercher (ex IMAGE, PPA, NEC)***

***Sélectionner le/les éléments choisis et cliquer sur [OK]***

🡺 Les éléments choisis sont ajoutés dans la zone « Applicatif(s) de détection »

* + Appli version détection scindée en « Label » / «Module»

***Pour ajouter un Label/Module : Cliquer sur [Ajouter]***

***La fenêtre « Recherche et sélection d’enregistrement » s’ouvre***

***Rechercher le périmètre applicatif - Sélectionner le/les éléments choisis et cliquer sur [OK]***

***Pour supprimer un Label/Module : sélectionner le module dans la liste et Cliquer sur [supprimer]***

***Pour créer un nouveau module label, cliquer sur [Créer], remplir le formulaire AppliVersions en ligne et sauvegarder.***

**🡺** Les éléments choisis sont ajoutés dans la zone « Appli version détection »

* + Appli version de correction scindée en « Label » / «Module»

***Pour ajouter un Label/Module : Cliquer sur [Ajouter]***

***La fenêtre « Recherche et sélection d’enregistrement » s’ouvre***

***Rechercher le périmètre applicatif - Sélectionner le/les éléments choisis et cliquer sur [OK]***

***Pour supprimer un Label/Module : sélectionner le module dans la liste et Cliquer sur [supprimer]***

***Pour créer un nouveau module label, cliquer sur [Créer], remplir le formulaire AppliVersions en ligne et sauvegarder.***

**🡺** Les éléments choisis sont ajoutés dans la zone « Appli version détection »

* + Appli version de production scindée en « Label » / «Module»

***Pour ajouter un Label/Module : Cliquer sur [Ajouter]***

***La fenêtre « Recherche et sélection d’enregistrement » s’ouvre***

***Rechercher le périmètre applicatif - Sélectionner le/les éléments choisis et cliquer sur [OK]***

***Pour supprimer un Label/Module : sélectionner le module dans la liste et Cliquer sur [supprimer]***

***Pour créer un nouveau module label, cliquer sur [Créer], remplir le formulaire AppliVersions en ligne et sauvegarder.***

**🡺** Les éléments choisis sont ajoutés dans la zone « Appli version détection »

Les actions qui peuvent être effectuées sur l’état « **REPONDU**» sont :

* + En modification :

***Compléter expertise.***

***Compléter réponse.***

***Correction CSN.***

***Requalifier FS.***

***Relancer.***

* + En changement d’état :

***Retour en analyse.***

***Clôturer.***

***Abandonner.***

***Différer.***

Le menu « Utilitaires » permet de :

***Générer FS Word.***

***Générer FS Word CSN (réservée aux utilisateurs CSN).***

***Cloner\_FS\_CSN (réservée aux utilisateurs CSN).***

#### Depuis l’état « EN ATTENTE ARBITRAGE »

Etat initial : « **EN ATTENTE ARBITRAGE** »

Action ClearQuest : « Répondre »

Etat final : « **REPONDU** »

Acteur : MOA

* La maîtrise d’ouvrage (MOA) connaît la solution au signalement, elle prend la main sur la MOE qui lui a demandé un arbitrage et répond à la FS. Une notification est envoyée automatiquement lorsque la FS change d’état.

Informations accessibles depuis cette action :

* **Onglet « DESTINATAIRES».**
  + Destinataires pour action utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour action n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Destinataires pour copie utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour copie n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
* **Onglet «PJ/ INFOS PROJET»**
  + Pièce(s) jointe(s).
* **Onglet «REPONSE»**
  + Type de réponse :
    - Corrigé (en cas d’anomalie corrigée : la version de correction est identifiée)
    - Différé (en cas d’anomalie différée : la version de correction n’est pas identifiée, l’anomalie sera prise en compte dans le futur)
    - Evolution différée (le signalement s’est avéré être une évolution qui ne sera pas prise en compte immédiatement)
    - Evolution prise en compte (le signalement s’est avéré être une évolution qu’il faut prendre en compte immédiatement)
    - Réponse donnée (en cas de réponse à une demande d’information qui ne demande pas de correction logicielle ou à une demande hors périmètre du destinataire)
  + Réponse.

***Réponse N° nn, auteur***

***Auteur de la réponse, date et heure.***

***Le dernier échange est affiché dans cette zone.***

* + Historique des réponses : historisation automatique des réponses de la zone réponses.

***Auteur de la demande, date et heure, échanges.***

Les actions qui peuvent être effectuées sur l’état « **REPONDU**» sont :

* + En modification :

***Compléter expertise.***

***Compléter réponse.***

***Correction CSN.***

***Requalifier FS.***

***Relancer.***

* + En changement d’état :

***Retour en analyse.***

***Clôturer.***

***Abandonner.***

***Différer.***

Le menu « Utilitaires » permet de :

***Générer FS Word.***

***Générer FS Word CSN (réservée aux utilisateurs CSN).***

***Cloner\_FS\_CSN (réservée aux utilisateurs CSN).***

### Retour en Analyse FS

Etat initial : « **REPONDU** »

Action ClearQuest : « Retour en Analyse »

Etat final : « **EN ANALYSE** »

Acteur : Emetteur FS

* L’émetteur FS n’est pas satisfait de la solution proposée par le destinataire (Réponse non valide, test non ok..). Il effectue l’action « **Retour en analyse** » pour que le destinataire apporte une autre solution. Une notification est envoyée automatiquement lorsque la FS change d’état.

Informations accessibles depuis cette action :

* **Onglet « ANALYSE».**
  + Description du refus de la solution.

***Auteur du refus, date et heure.***

***Motif « RETOUR EN ANALYSE »***

* **Onglet « CSN »**
  + Action CSN. (Si l’utilisateur appartient au CSN)

Les actions qui peuvent être effectuées sur l’état « **EN ANALYSE**» sont :

* + En modification :

***Compléter expertise.***

***Ajouter infos.***

***Correction CSN.***

***Réaffecter.***

* + En changement d’état :

***Demander infos émetteur FS.***

***Demander arbitrage.***

***Répondre.***

***Abandonner.***

Le menu « Utilitaires » permet de :

***Générer FT.***

***Générer FS Word.***

***Générer FS Word CSN (réservée aux utilisateurs CSN).***

***Cloner\_FS\_CSN (réservée aux utilisateurs CSN).***

### Clôturer

#### Depuis l’état « REPONDU »

Etat initial : « **REPONDU**»

Action ClearQuest : « Clôturer »

Etat final : « **CLOS** »

Acteur : Emetteur FS

* L’émetteur FS est satisfait de la solution proposée par le destinataire, il clôture la FS. Une notification est envoyée automatiquement lorsque la FS change d’état.

Informations accessibles depuis cette action :

* **Onglet « DESTINATAIRES».**
  + Destinataires pour action utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour action n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Destinataires pour copie utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour copie n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
* **Onglet «REPONSE»**
  + Motif de clôture.
* **Onglet «PJ/ INFOS PROJET»**
  + Pièce(s) jointe(s).
* **Onglet «CSN»**
  + Action CSN (si l’utilisateur appartient au CSN).

Les actions qui peuvent être effectuées sur l’état « **CLOS**» sont :

* + En modification :

***Compléter Clôture.***

* + En changement d’état :

***Aucune***

Le menu « Utilitaires » permet de :

***Générer FS Word.***

***Générer FS Word CSN (réservée aux utilisateurs CSN).***

***Cloner\_FS\_CSN (réservée aux utilisateurs CSN).***

#### Depuis l’état « EN ATTENTE ARBITRAGE »

Etat initial : « **EN ATTENTE ARBITRAGE**  »

Action ClearQuest : « Clôturer »

Etat final : « **CLOS** »

Acteur : MOA

* La MOA ne souhaite pas faire traiter la FS ou reporte son traitement, elle la clôture. Une notification est envoyée automatiquement lorsque la FS change d’état.

**Dans ce cas la MOA à l’obligation de remplir un motif de clôture.**

Informations accessibles depuis cette action :

* **Onglet « DESTINATAIRES».**
  + Destinataires pour action utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour action n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Destinataires pour copie utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour copie n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
* **Onglet «REPONSE»**
  + Motif de clôture. **Obligatoire pour une clôture faite par la MOA.**
* **Onglet «PJ/ INFOS PROJET»**
  + Pièce(s) jointe(s).

Les actions qui peuvent être effectuées sur l’état « **CLOS**» sont :

* + En modification :

***Compléter Clôture.***

* + En changement d’état :

***Aucune***

Le menu « Utilitaires » permet de :

***Générer FS Word.***

***Générer FS Word CSN (réservée aux utilisateurs CSN).***

***Cloner\_FS\_CSN (réservée aux utilisateurs CSN).***

#### Depuis l’état « CLONE »

Etat initial : « **CLONE**  »

Action ClearQuest : « Clôturer »

Etat final : « **CLOS** »

Acteur : Emetteur FS

* L’émetteur FS constate que la correction différée précédemment est bien effective, il clôture la FS. Une notification est envoyée automatiquement lorsque la FS change d’état.

Informations accessibles depuis cette action :

* **Onglet « DESTINATAIRES».**
  + Destinataires pour action utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour action n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Destinataires pour copie utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour copie n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
* **Onglet «REPONSE»**
  + Motif de clôture.
* **Onglet «PJ/ INFOS PROJET»**
  + Pièce(s) jointe(s).
* **Onglet «CSN»**
  + Action CSN (si l’utilisateur appartient au CSN).

Les actions qui peuvent être effectuées sur l’état « **CLOS**» sont :

* + En modification :

***Compléter Clôture.***

* + En changement d’état :

***Aucune***

Le menu « Utilitaires » permet de :

***Générer FS Word.***

***Générer FS Word CSN (réservée aux utilisateurs CSN).***

***Cloner\_FS\_CSN (réservée aux utilisateurs CSN).***

### Clôturer CSN

Etat initial : « **REPONDU**»

Action ClearQuest : « Clôturer CSN»

Etat final : « **CLOS CSN** »

Acteur : Emetteur CSN.

* Action dédiée aux utilisateurs appartenant au groupe d’habilitations « **SUPPORT NATIONAL** ». . La FS est disponible pour le clonage vers une nouvelle recette.

Informations accessibles depuis cette action :

* **Onglet « DESTINATAIRES».**
  + Destinataires pour action utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour action n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Destinataires pour copie utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour copie n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
* **Onglet «PJ/ INFOS PROJET»**
  + Pièce(s) jointe(s).
* **Onglet «CSN»**
  + Action CSN (si l’utilisateur appartient au CSN).

Les actions qui peuvent être effectuées sur l’état « **CLOS CSN**» sont :

* + En modification :

***Aucune.***

* + En changement d’état :

***Transférer (action gérée automatiquement lors de l’utilisation de la fonctionnalité de clonage accessible uniquement depuis un modèle\_FS).***

Pour plus d’informations sur la fonctionnalité consultez le portail d’accueil ClearQuest rubrique

**Documentation/ DSI-DOIT-DSA-GUIDE-CLONAGE-FS.doc**

Le menu « Utilitaires » permet de :

***Générer FS Word CSN (réservée aux utilisateurs CSN).***

### Différer

#### Depuis l’état « REPONDU »

Etat initial : « **REPONDU**»

Action ClearQuest : « Différer »

Etat final : « **DIFFERE** »

Acteur : Emetteur FS

* La correction est reportée ultérieurement, l’émetteur diffère la FS. La FS est disponible pour le clonage vers une nouvelle recette.

Aucune information accessible depuis cette action.

Actions possibles sur l’état « **DIFFERE**»

* + En modification :

***Aucune.***

* + En changement d’état :

***Transférer (action gérée automatiquement lors de l’utilisation de la fonctionnalité de clonage accessible uniquement depuis un modèle\_FS).***

Pour plus d’informations sur la fonctionnalité consultez le portail d’accueil ClearQuest rubrique

**Documentation/ DSI-DOIT-DSA-GUIDE-CLONAGE-FS.doc**

Le menu « Utilitaires » permet de :

***Générer FS Word CSN (réservée aux utilisateurs CSN).***

***Cloner\_FS\_CSN (réservée aux utilisateurs CSN).***

#### Depuis l’état « EN ATTENTE ARBITRAGE »

Etat initial : « **EN ATTENTE ARBITRAGE**  »

Action ClearQuest : « Différer »

Etat final : « **DIFFERE** »

Acteur : MOA

* La correction est reportée ultérieurement, la M.O.A diffère la FS. La FS est disponible pour le clonage vers une nouvelle recette.

Aucune information accessible depuis cette action.

Actions possibles sur l’état « **DIFFERE**»

* + En modification :

***Aucune.***

* + En changement d’état :

***Transférer (action gérée automatiquement lors de l’utilisation de la fonctionnalité de clonage accessible uniquement depuis un modèle\_FS).***

Pour plus d’informations sur la fonctionnalité consultez le portail d’accueil ClearQuest rubrique

**Documentation/ DSI-DOIT-DSA-GUIDE-CLONAGE-FS.doc**

Le menu « Utilitaires » permet de :

***Générer FS Word CSN (réservée aux utilisateurs CSN).***

***Cloner\_FS\_CSN (réservée aux utilisateurs CSN).***

#### Depuis l’état « CLONE »

Etat initial : « **CLONE**  »

Action ClearQuest : « Différer »

Etat final : « **DIFFERE** »

Acteur : Emetteur FS

* La correction est reportée ultérieurement, l’émetteur diffère la FS. La FS est disponible pour le clonage vers une nouvelle recette.

Actions possibles sur l’état « **DIFFERE**»

* + En modification :

***Aucune.***

* + En changement d’état :

***Transférer (action gérée automatiquement lors de l’utilisation de la fonctionnalité de clonage accessible uniquement depuis un modèle\_FS).***

Pour plus d’informations sur la fonctionnalité consultez le portail d’accueil ClearQuest rubrique

**Documentation/ DSI-DOIT-DSA-GUIDE-CLONAGE-FS.doc**

Le menu « Utilitaires » permet de :

***Générer FS Word CSN (réservée aux utilisateurs CSN).***

***Cloner\_FS\_CSN (réservée aux utilisateurs CSN).***

### Abandonner

Etats initiaux : « **SOUMIS** » « **EN ANALYSE** » « **EN ATTENTE INFOS EMETTEUR** »

« **EN ATTENTE ARBITRAGE** » « **REPONDU**» « **CLONE**»

Action ClearQuest : « Abandonner »

Etat final : « **ABANDONNE** »

Acteur : Emetteur FS

* La FS a été émise à tort ou l’anomalie n’en n’est pas une, l’émetteur l’abandonne. Une notification est envoyée automatiquement lorsque la FS change d’état.

Informations accessibles depuis cette action :

* **Onglet « DESTINATAIRES».**
  + Destinataires pour action utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour action n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Destinataires pour copie utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour copie n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Directeur de projet
* **Onglet « ANALYSE».**
  + Description de l’abandon.

***Auteur de l’abandon, date et heure.***

***Motif « MOTIF ABANDON»***

* ***Onglet « CSN »***
  + Action CSN. (Si l’utilisateur appartient au CSN)

Les actions qui peuvent être effectuées sur l’état « **ABANDONNE**» sont :

* + En modification :

***Aucune***

* + En changement d’état :

***Aucune***

Le menu « Utilitaires » permet de :

***Générer FS Word.***

***Générer FS Word CSN (réservée aux utilisateurs CSN).***

***Cloner\_FS\_CSN (réservée aux utilisateurs CSN).***

## Les actions de modifications.

***Rappel : ces actions ne changent pas l’état de la FS et ne modifient pas la responsabilité liée à l’état.***

### Supprimer

Disponible sur les états : « **EN PREPARATION**  » « **SOUMIS**»

Action ClearQuest : « Supprimer »

Acteurs : L’émetteur FS et tous les utilisateurs ClearQuest appartenant à la même direction.

* La FS a été émise à tort l’émetteur la supprime. Pas de notification.

### Compléter fiche

Disponible sur les états : « **EN PREPARATION**  » « **SOUMIS**»

Action ClearQuest : « Compléter fiche »

Acteurs : L’émetteur FS et tous les utilisateurs ClearQuest appartenant à la même direction.

* Sur cet état dit « Brouillon », l’émetteur peut utiliser cette action autant de fois que souhaité pour alimenter sa FS. L’action « **Compléter fiche** » ne change pas l’état de la FS et ne modifie pas la responsabilité liée à cet état. Pas de notification.

Informations accessibles depuis cette action :

Aucune information **obligatoire.**

* **Onglet « INFOS GENERALES » / Zone « REFERENCE DU SIGNALEMENT».**
  + Libellé.
  + N° de modèle ou L.D.R. (1)
* **Onglet « INFOS GENERALES » / Zone « REFERENCE DU SIGNALEMENT».**
  + Processus (1)
  + Produit (1)
  + Version testée (1)
  + Lot (1)
  + Campagne/ passage
  + Référence cas
  + Environnement /Exécution
  + Code Appli-version (1)
* **Onglet « DESTINATAIRES».**
  + Destinataires pour action utilisant ClearQuest. (1)
  + Destinataires pour action n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques. (1)
  + Destinataires pour copie utilisant ClearQuest. (1)
  + Destinataires pour copie n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques. (1)
  + Directeur de projet (1)
* **Onglet « DESCRIPTIF » / Zone « DETAIL DU SIGNALEMENT».**
  + Type
  + Gravité
  + Champ
  + Origine
  + Descriptif
* **Onglet « PJ/ INFOS PROJET » / Zone « INFOS PROJET».**
  + Codes et libellés P.R.T et A.C.P. (1)
  + N° projet DIQ GESACT
  + Pièce(s) jointe(s).
* **Onglet « CSN » / Zone « INFOS CSN».**
  + N° dossier CSN. (Si l’utilisateur appartient au CSN)
  + Priorité CSN. (Si l’utilisateur appartient au CSN)
  + Action CSN. (Si l’utilisateur appartient au CSN)

1. Ces informations peuvent être héritées automatiquement du Modèle\_FS en utilisant l’action « Générer\_FS\_Depuis\_Modèle».

*Pour plus d’informations sur le remplissage automatique des champs F.S, consultez le document « Descriptif complet des champs de la Fiche de Signalement dans la rubrique « Documentation/ Généralité » du portail d’accueil CQ.*

### Relancer signalement

Disponible sur les états : « **SOUMIS**» « **EN ATTENTE ARBITRAGE** » « **REPONDU** »

Action ClearQuest : « Relancer signalement »

Acteur : Tous

* Le signalement n’évolue pas dans son cycle de vie, l’acteur génère une notification automatique de relance vers les différents acteurs cités en destinataires. L’action « **Relancer signalement**  » ne change pas l’état de la FS et ne modifie pas la responsabilité liée à cet état.

### Requalifier FS

Disponible sur les états : « **SOUMIS**» « **EN ATTENTE ARBITRAGE** »

« **EN ATTENTE INFOS EMETTEUR** » « **REPONDU** »

Action ClearQuest : « Requalifier FS »

Acteur : Emetteur FS

* L’émetteur accepte de requalifier l’anomalie en accord avec le destinataire et ou sa MOA. L’action « **Requalifier FS** » ne change pas l’état de la FS et ne modifie pas la responsabilité liée à cet état. Les valeurs initiales de qualification sont historisées, la date de requalification est automatiquement renseignée. Une notification est envoyée automatiquement pour signaler la requalification.

Informations accessibles depuis cette action :

* **Onglet « DESCRIPTIF» / Zone « DETAIL DU SIGNALEMENT».**
* Type.
* Gravité.
* Champ.
* Date dernière requalification (gérée automatiquement).
* Compteur nombre de requalification (géré automatiquement).
* Historique des requalifications

***Auteur de la requalification, date et heure.***

***Type ancienne valeur 🡺 nouvelle valeur ou aucun changement***

***Gravité ancienne valeur 🡺 nouvelle valeur ou aucun changement***

***Champ ancienne valeur 🡺 nouvelle valeur ou aucun changement***

**NB : au moins une information doit être requalifiée sinon message d’erreur à la validation de l’action.**

### Ajouter des infos

Disponible sur les états : « **EN ANALYSE**» « **EN ATTENTE INFOS EMETTEUR** »

« **EN ATTENTE ARBITRAGE** »

Action ClearQuest : « Ajouter Infos »

Acteur : Tous

* Tous les acteurs peuvent compléter la fiche pour apporter des informations en cas d’oubli ou de nouvelles informations disponibles. L’action « **Ajouter infos** » ne change pas l’état de la FS et ne modifie pas la responsabilité liée à cet état. Une notification est envoyée automatiquement pour signaler l’ajout d’infos.

Informations accessibles depuis cette action :

* **Onglet « ANALYSE ».**
  + Description
  + Historique

***Auteur de l’action, date et heure.***

***Motif « COMPLEMENT D’INFORMATIONS »***

* **Onglet « DESTINATAIRES».**
  + Destinataires pour action utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour action n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Destinataires pour copie utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour copie n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
* **Onglet « PJ/ INFOS PROJET » / Zone « INFOS PROJET».**
  + Pièce(s) jointe(s).
* **Onglet «CSN»**
  + Action CSN (si l’utilisateur appartient au CSN).

### Compléter expertise

Disponible sur les états : « **EN ANALYSE**» « **EN ATTENTE INFOS EMETTEUR** »

« **EN ATTENTE ARBITRAGE** » « **REPONDU**»

Action ClearQuest : « Compléter expertise »

Acteur : Destinataire FS

* Le destinataire peut compléter son expertise, cette action lui permet de la capitaliser dans un onglet dédié (accès à l’onglet « Expertise »). Les informations contenues dans cet onglet sont déjà disponibles sur toutes les actions de changement d’état dédiées au destinataire. Cette action ne change pas l’état de la FS et ne modifie pas la responsabilité liée à cet état, elle n’émet pas de notification automatique.

Informations accessibles depuis cette action :

* **Onglet « EXPERTISE»**
  + Affectation.
  + Priorité D.E.D.S. P0/ P1/ P2/ P3/ P4
  + Origine organisme.
  + Expertise.
  + Applicatif(s) de détection : périmètre applicatif du signalement, liste de(s) application(s) impactée(s) par le signalement :

***Pour supprimer un périmètre applicatif scindé en « Domaine » / « Socle »/ « Bloc » : choisir le bloc et cliquer sur [Retirer]***

***Pour ajouter un périmètre applicatif scindé en « Domaine » / « Socle »/ « Bloc » : cliquer sur [Ajouter]***

***La fenêtre « Recherche et sélection d’enregistrement » s’ouvre***

***Saisir un Bloc applicatif à rechercher (ex IMAGE, PPA, NEC)***

***Sélectionner le/les éléments choisis et cliquer sur [OK]***

🡺 Les éléments choisis sont ajoutés dans la zone « Applicatif(s) de détection »

* + Appli version détection scindée en « Label » / «Module»

***Pour ajouter un Label/Module : Cliquer sur [Ajouter]***

***La fenêtre « Recherche et sélection d’enregistrement » s’ouvre***

***Rechercher le périmètre applicatif - Sélectionner le/les éléments choisis et cliquer sur [OK]***

***Pour supprimer un Label/Module : sélectionner le module dans la liste et Cliquer sur [supprimer]***

***Pour créer un nouveau module label, cliquer sur [Créer], remplir le formulaire AppliVersions en ligne et sauvegarder.***

**🡺** Les éléments choisis sont ajoutés dans la zone « Appli version détection »

* + Appli version de correction scindée en « Label » / «Module»

***Pour ajouter un Label/Module : Cliquer sur [Ajouter]***

***La fenêtre « Recherche et sélection d’enregistrement » s’ouvre***

***Rechercher le périmètre applicatif - Sélectionner le/les éléments choisis et cliquer sur [OK]***

***Pour supprimer un Label/Module : sélectionner le module dans la liste et Cliquer sur [supprimer]***

***Pour créer un nouveau module label, cliquer sur [Créer], remplir le formulaire AppliVersions en ligne et sauvegarder.***

**🡺** Les éléments choisis sont ajoutés dans la zone « Appli version détection »

* + Appli version de production scindée en « Label » / «Module»

***Pour ajouter un Label/Module : Cliquer sur [Ajouter]***

***La fenêtre « Recherche et sélection d’enregistrement » s’ouvre***

***Rechercher le périmètre applicatif - Sélectionner le/les éléments choisis et cliquer sur [OK]***

***Pour supprimer un Label/Module : sélectionner le module dans la liste et Cliquer sur [supprimer]***

***Pour créer un nouveau module label, cliquer sur [Créer], remplir le formulaire AppliVersions en ligne et sauvegarder.***

**🡺** Les éléments choisis sont ajoutés dans la zone « Appli version détection »

* **Onglet « DESTINATAIRES».**
  + Destinataires pour action utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour action n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Destinataires pour copie utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour copie n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
* **Onglet « PJ/ INFOS PROJET » / Zone « INFOS PROJET».**
  + Pièce(s) jointe(s).

### Compléter réponse

Disponible sur les états : « **REPONDU**»

Action ClearQuest : « Compléter réponse »

Acteur : Destinataire FS

* Cette action permet au destinataire de compléter sa réponse après avoir passer la F.S à l’état « REPONDU ». A cet état la F.S est dans le périmètre de l’émetteur, le destinataire peut ajouter les informations complémentaires de réponse ou oubliées auparavant. Cette action ne change pas l’état de la FS et ne modifie pas la responsabilité liée à cet état. Une notification est envoyée automatiquement pour signaler l’ajout d’infos.

Informations accessibles depuis cette action :

* **Onglet « REPONSE»**
  + Description des infos ajoutées dans la réponse.

***Auteur de l’action, date et heure.***

***Motif « Complément apporté »***

* **Onglet « DESTINATAIRES».**
  + Destinataires pour action utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour action n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Destinataires pour copie utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour copie n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
* **Onglet « PJ/ INFOS PROJET » / Zone « INFOS PROJET».**
  + Pièce(s) jointe(s).
* **Onglet « EXPERTISE»**
  + Appli version de correction scindée en « Label » / «Module»

***Pour ajouter un Label/Module : Cliquer sur [Ajouter]***

***La fenêtre « Recherche et sélection d’enregistrement » s’ouvre***

***Rechercher le périmètre applicatif - Sélectionner le/les éléments choisis et cliquer sur [OK]***

***Pour supprimer un Label/Module : sélectionner le module dans la liste et Cliquer sur [supprimer]***

***Pour créer un nouveau module label, cliquer sur [Créer], remplir le formulaire AppliVersions en ligne et sauvegarder.***

**🡺** Les éléments choisis sont ajoutés dans la zone « Appli version détection »

### Compléter clôture

Disponibles sur les états : « **CLOS**»

Action ClearQuest : « Compléter clôture »

Acteur : Destinataire FS

* Cette action permet au destinataire de compléter les valeurs de version de mise en production de la correction après la clôture. Le destinataire possède souvent ces informations après la clôture de la FS par son émetteur. Cette action ne change pas l’état de la FS, elle n’émet pas de notification automatique.

Informations accessibles depuis cette action :

* **Onglet « DESTINATAIRES».**
  + Destinataires pour action utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour action n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Destinataires pour copie utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour copie n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
* **Onglet « PJ/ INFOS PROJET » / Zone « INFOS PROJET».**
  + Pièce(s) jointe(s).
* **Onglet « EXPERTISE»**
  + Appli version de production scindée en « Label » / «Module»

***Pour ajouter un Label/Module : Cliquer sur [Ajouter]***

***La fenêtre « Recherche et sélection d’enregistrement » s’ouvre***

***Rechercher le périmètre applicatif - Sélectionner le/les éléments choisis et cliquer sur [OK]***

***Pour supprimer un Label/Module : sélectionner le module dans la liste et Cliquer sur [supprimer]***

***Pour créer un nouveau module label, cliquer sur [Créer], remplir le formulaire AppliVersions en ligne et sauvegarder.***

**🡺** Les éléments choisis sont ajoutés dans la zone « Appli version détection »

### Correction CSN

Disponible sur les états : « **SOUMIS** » « **EN ANALYSE**»

« **EN ATTENTE INFOS EMETTEUR** »

« **EN ATTENTE ARBITRAGE** » « **REPONDU**»

Action ClearQuest : « Correction CSN »

Acteur : Emetteur CSN

Action dédiée aux utilisateurs appartenant au groupe d’habilitations « **SUPPORT NATIONAL**».

* Cette action permet aux utilisateurs CSN de corriger des informations spécifiques aux F.S qu’ils émettent et dont ils se servent pour gérer la relation inter outils entre SAMCSN et ClearQuest. Elle ne change pas l’état de la FS et ne modifie pas la responsabilité liée à cet état. Une notification est envoyée automatiquement pour signaler l’ajout d’infos.

Informations accessibles depuis cette action :

* **Onglet « DESTINATAIRES».**
  + Destinataires pour action utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour action n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Destinataires pour copie utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour copie n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
* **Onglet « PJ/ INFOS PROJET » / Zone « INFOS PROJET».**
  + Pièce(s) jointe(s).
* **Onglet « CSN » / Zone « INFOS CSN».**
  + N° dossier CSN. (Si l’utilisateur appartient au CSN)
  + Priorité CSN. (Si l’utilisateur appartient au CSN)
  + Action CSN. (Si l’utilisateur appartient au CSN)

## Les utilitaires

### Générer une FT - via la FS

Disponible sur les états : « **EN ANALYSE**» « **EN ATTENTE INFOS EMETTEUR** »

« **EN ATTENTE ARBITRAGE** »

Action ClearQuest : « Générer FT »

Acteur : Destinataire FS

* A partir du Menu **« Utilitaires »** présent dans la FS, les destinataires appartenant au groupe d’habilitation « FRONT OFFICE » ou « FRONT OFFICE RESTREINT » peuvent transmettre un signalement issu d’une FS à un Tiers.
* Ce signalement nommé **Fiche Tiers** permet de transférer la responsabilité de la correction à un tiers. (TMA)
* La FT est générée automatiquement à l’état « **EN PREPARATION** ».
* La FT générée hérite automatiquement de certaines informations contenues dans la FS.
* Cet utilitaire permet de lier automatiquement une FS à une et une seule FT.
* Dés lors la FS possède un lien dynamique vers la FT situé dans l’onglet « Expertise », il permet au destinataire FS de switcher depuis la FS vers la FT liée.

L’action « **Générer FT** » ne change pas l’état de la FS et ne modifie pas la responsabilité liée à cet état. Aucune notification automatique n’est envoyée.

### Générer FS Word

Disponible sur **tous** les états.

Action ClearQuest : « Générer FS Word »

Acteur : Tous

* A partir du Menu **« Utilitaires »** présent dans la FS, tous les utilisateurs génèrent un document Word contenant toutes les informations de la FS ClearQuest.

L’action « **Générer FS Word** » ne change pas l’état de la FS et ne modifie pas la responsabilité liée à cet état. Une notification automatique est envoyée à l’utilisateur connecté, elle contient en pièce jointe la FS Word.

### Générer FS Word CSN

Disponible sur **tous** les états.

Action ClearQuest : « Générer FS Word CSN »

Acteur : Emetteur CSN.

Action dédiée aux utilisateurs appartenant au groupe d’habilitations « **SUPPORT NATIONAL**».

* A partir du Menu **« Utilitaires »** présent dans la FS, l’utilisateur génère un document Word contenant une partie des informations de la FS ClearQuest.
* Les informations contenues dans l’analyse (forum d’échange entre acteurs), l’arbitrage et la réponse à la FS ne sont pas présents dans ce document Word. Il a pour vocation d’être publié dans une base documentaire accessible par les clients du CSN.

L’action « **Générer FS Word CSN** » ne change pas l’état de la FS et ne modifie pas la responsabilité liée à cet état. Une notification automatique est envoyée à l’utilisateur connecté, elle contient en pièce jointe la FS Word CSN.

### Cloner la FS

Disponibles sur **tous** les états sauf « **EN PREPARATION** ».

Action ClearQuest : « Cloner\_FS\_CSN »

Acteur : Emetteur CSN.

Action dédiée aux utilisateurs appartenant au groupe d’habilitations « **SUPPORT NATIONAL** » pour tracer un même incident rencontré par plusieurs clients

* A partir du Menu **« Utilitaires »** présent dans la FS, l’utilisateur clone la FS.
* Elle est clonée dans l’état est « **EN PREPARATION** ».
* Elle est automatiquement liée au même Modèle\_FS que son double d’origine.

L’action « **Cloner\_FS\_CSN**» ne change pas l’état de la FS et ne modifie pas la responsabilité liée à cet état.

Informations automatiquement copiées par l’utilitaire :

* + Libellé.
  + N° de modèle ou L.D.R.
  + Informations émetteur : nom/ Direction/ Téléphone/ Mail.
  + Processus/ Produit/ Version testée.
  + Lot/ Campagne/ passage/ Référence cas/ Environnement /Exécution.
  + Code Appli-version.
  + Destinataires pour action et/ ou pour copie, connus ou non dans CQ et/ ou adresses génériques.
  + Directeur de projet et autorité de maintenance du ou des codes appli cités dans la F.S.
  + Type/ Gravité/ Champ.
  + Descriptif de la F.S.
  + Codes et libellés P.R.T et A.C.P.
  + Domaine/ Socle/ Bloc de détection.

# Description des actions FT

## Les actions de changements d’états

### Workflow FT

Pour consulter le workflow de la fiche tiers suivre le lien

[Fiche Tiers](http://cvsweb.cnqd.cnamts.fr/cgi-bin/cvsweb/~checkout~/ClearQuest/Documentations/Presentations/Les%20Workflows/DIQ-DAD-ME-PRE-WORKFLOW-FT.jpg?rev=1.4;content-type=image/jpeg;cvsroot=EUCLIDE;f=s)

### Créer une FT

Une FT est créée :

* A partir d’un signalement : la FT est liée automatiquement à la FS.

Pour générer une F.T depuis une F.S, celle-ci doit être dans un des états suivants :

« **EN ANALYSE** »

« **EN ATTENTE INFOS EMETTEUR** »

« **EN ATTENTE ARBITRAGE** »

* A partir d’un modèle FT : elle est liée automatiquement au modèle.

Actions ClearQuest :

* Menu « Utilitaires » d’une FS existante, sélectionner « Générer FT ».
* Menu « Utilitaires » du  modèle FT, sélectionner « Générer FT ».

Acteurs :

Emetteur FRONT OFFICE /DEDS

Emetteur FRONT OFFICE RESTREINT /PRESTATAIRE

Destinataires BACK OFFICE

* L’émetteur créé la FT : la FT est dans l’état « EN PREPARATION » dans cet état, l’émetteur en est le responsable. Cet état est dit « **Brouillon** », il permet à l’utilisateur de remplir sa F.T en une ou plusieurs passes de saisie à l’aide de l’action « Compléter FT ». Tant qu’elle reste dans cet état elle n’est pas encore connue par ses destinataires.

La FT comporte les champs suivants :

* **Onglet « INFOS GENERALES » / Zone « REFERENCE ».**
  + N° FT : identifiant unique de la FT, génération automatique.
  + Etat FT : génération automatique.
  + Libellé : texte, pré rempli automatiquement si FS liée.
  + Date de création : génération automatique.
  + Date dernière MAJ : date à laquelle la FT a été modifiée pour la dernière fois (voir aussi onglet « Historique »), génération automatique.
  + N° FS liée : identifiant unique de la FS liée, lien dynamique, génération automatique.
  + N° Modèle FT lié : identifiant unique du modèle FT lié, lien dynamique, génération automatique.

***Pour visualiser la FS ou le modèle lié, faire un clic-droit sur le lien dynamique et choisir « Ouvrir l’enregistrement ».***

***La FS ou le modèle FT s’ouvre dans une nouvelle fenêtre.***

* **Onglet « INFOS GENERALES » / Zone « EMISSION ».**
  + Emetteur : identité de l’émetteur de la FT (celui qui a créé la FT dans ClearQuest), pré rempli automatiquement.
  + Direction : direction d’appartenance de l’émetteur, pré rempli automatiquement.
  + Email : e-mail de l’émetteur, pré rempli automatiquement.
  + Téléphone : numéro de téléphone de l’émetteur, pré rempli automatiquement.
  + Date de soumission : pré rempli automatiquement.
  + Date de clôture : pré rempli automatiquement.
* **Onglet « INFOS GENERALES » / Zone « CONTEXTE ».**
  + Lot : 6 digits maximum - contrôle syntaxique.
  + Processus : liste de choix :
    - Qualification – Pré production
    - Production et Pré série CSN.
    - Recette fonctionnelle VN.
    - Recette technique Fabricant.
    - Recette technique interne.

Ce champ est modifiable uniquement lorsque la F.T est liée à une .F.S.

* + PRT : code projet, issu du référentiel géré dans ClearQuest.
  + ACP/Palier : code palier, issu du référentiel géré dans ClearQuest.

Ces quatre informations peuvent être héritées lorsque la F.T est générée depuis un modèle F.T.

* **Onglet « DESCRIPTIF » / Zone « CONTEXTE FS MERE ».**
  + Emetteur FS.
  + Direction : direction d’appartenance de l’émetteur.
  + Date soumission FS.
  + Produit FS.
  + Version produit FS.
  + Type FS.
  + Gravité FS.
  + Champ FS.

Ces informations sont héritées lorsque la F.T est générée depuis une F.S.

* **Onglet « DESCRIPTIF » / Zone « CONTEXTE FT ».**
  + Type : liste de choix  type de signalement de la FT
    - Anomalie.
    - Information.
    - Evolution.
  + Gravité : liste de choix niveau de gravité
    - 1 Bloquant.
    - 2 Grave.
    - 3 Gênant.

(Recopie de la FS mais modifiable)

* + Champ : liste de choix périmètre du signalement
    - Documentaire.
    - Livraison.
    - Logiciel.
  + Applicatif(s) de détection : périmètre applicatif du signalement, liste de(s) application(s) impactée(s) par le signalement :

Ces informations peuvent être héritées de la F.S ou du modèle F.T.

***Pour supprimer un périmètre applicatif scindé en « Domaine » / « Socle »/ « Bloc » : choisir le bloc et cliquer sur [Retirer]***

***Pour ajouter un périmètre applicatif scindé en « Domaine » / « Socle »/ « Bloc » : cliquer sur [Ajouter]***

***La fenêtre « Recherche et sélection d’enregistrement » s’ouvre***

***Saisir un Bloc applicatif à rechercher (ex IMAGE, PPA, NEC)***

***Sélectionner le/les éléments choisis et cliquer sur [OK]***

🡺 Les éléments choisis sont ajoutés dans la zone « Applicatif(s) de détection »

* + Appli version détection scindée en « Label » / «Module»

Ces informations peuvent être héritées de la F.S.

***Pour ajouter un Label/Module : Cliquer sur [Ajouter]***

***La fenêtre « Recherche et sélection d’enregistrement » s’ouvre***

***Rechercher le périmètre applicatif - Sélectionner le/les éléments choisis et cliquer sur [OK]***

***Pour supprimer un Label/Module : sélectionner le module dans la liste et Cliquer sur [supprimer]***

***Pour créer un nouveau module label, cliquer sur [Créer], remplir le formulaire AppliVersions en ligne et sauvegarder.***

**🡺** Les éléments choisis sont ajoutés dans la zone « Appli version détection »

* + Version socle : texte libre, 8 digits maximum.
* Date échéance souhaitée.
* Priorité de prise en compte/ diagnostic : PO/ P1/ P2/ P3/ P4.
  + Descriptif : zone de texte libre destinée à décrire le contexte du problème rencontré.

Cette information est héritée de la F.S mais reste modifiable.

* **Onglet « DESTINATAIRES/PJ ».**
  + Récupération des destinataires d’un modèle :

« Choix du modèle FT » **Bouton** « Récupérer ».

***Cette fonctionnalité permet à l’utilisateur de remplir automatiquement les zones destinataires de la F.T à l’aide de ceux présents dans un modèle, la fonctionnalité applique les destinataires du modèle F.T à la F.T dans les champs suivants :***

* + Destinataires pour action utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour action n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Destinataires pour copie utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour copie n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
* Pièces(s) jointe(s).

Les actions qui peuvent être effectuées sur l’état « **EN PREPARATION** » sont :

* + En modification :

***Compléter FT.***

* + En changement d’état :

***Soumettre une FT.***

Le menu « Utilitaires » permet à l’émetteur de :

***Supprimer FT.***

### Soumettre une FT

Etat initial : « **EN PREPARATION** »

Action ClearQuest : « Soumettre »

Etat final : « **SOUMIS**»

Acteur : Emetteur FRONT OFFICE et FRONT OFFICE RESTREINT

L’émetteur soumet la FT au Tiers, il en devient le responsable.

La FT comporte les informations suivantes :

* ***Les champs obligatoires qui peuvent déjà avoir été renseignés lors de la préparation de la FT : voir paragraphe 4.1.2 Créer une FT***
* ***Les onglets qui comportent des informations obligatoires sont signalés en rouge ainsi que les champs qu’ils contiennent.***
* ***L’action « Soumettre » ne peut être effectuée que si tous les champs obligatoires ont été renseignés.***
* **Onglet « INFOS GENERALES » / Zone « EMISSION ».**
  + Date de soumission : génération automatique.

Les actions qui peuvent être effectuées sur l’état « **SOUMIS**» sont :

* + En modification :

***Relancer FT***

***Compléter FT.***

* + En changement d’état :

***Prendre en compte.***

Le menu « Utilitaires » permet à l’émetteur de :

***Supprimer FT.***

**Bonne pratique :**

Si la FT est liée à une FS la cohérence entre leur état doit être :

FT à l’état « **SOUMIS**» 🡺 FS à l’état« **EN ANALYSE**»

Cette cohérence est à respecter mais n’est pas gérée en automatique par ClearQuest.

### Prendre en compte

Etat initial : « **SOUMIS** ».

Action ClearQuest : « Prendre en compte ».

Etat final : « **PRIS EN COMPTE** ».

Acteur : Tiers destinataire BACK OFFICE.

* Le Tiers destinataire prend en compte la FT. Une notification est envoyée automatiquement lorsque la FT change d’état. L’état « **PRIS EN COMPTE** » permet de savoir que le Tiers a pris connaissance de la FT et qu’il est en train de la traiter (Délai d’acquittement de la F.T par le tiers).

La FT comporte les informations suivantes :

* **Onglet « INFOS GENERALES » / Zone « PRISE EN CHARGE ».**
  + Tiers responsable : identité du Tiers responsable.
  + Téléphone : numéro de téléphone du Tiers.
  + Email : e-mail du Tiers.
  + Date de prise en compte : date à laquelle le Tiers accuse réception de la FT.

***Ces informations sont générées automatiquement par ClearQuest.***

* **Onglet « DESTINATAIRES/PJ ».**
  + Destinataires pour action utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour action n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Destinataires pour copie utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour copie n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Pièces(s) jointe(s).

Les actions qui peuvent être effectuées sur l’état « **PRIS EN COMPTE** » sont :

* + En modification :

***Requalifier FT***

***Echanger infos***

***Corriger version cible***

* + En changement d’état :

***Demander Infos Emetteur***

***Envoyer diagnostic***

**Bonne pratique :**

Si la FT est liée à une FS la cohérence entre leur état doit être :

FT à l’état « **PRIS EN COMPTE** » 🡺 FS à l’état« **EN ANALYSE**»

Cette cohérence est à respecter mais n’est pas gérée en automatique par ClearQuest.

### Demander des informations à l’émetteur DEDS

Etat initial : « **PRIS EN COMPTE**  ».

Action ClearQuest : « Demander Infos Emetteur ».

Etat final : « **EN ATTENTE INFOS EMET** ».

Acteur : Tiers destinataire BACK OFFICE.

* Le Tiers destinataire de la FT a besoin d’informations supplémentaires. Il demande des précisions à l’émetteur FRONT OFFICE OU FRONT OFFICE RESTREINT. Une notification est envoyée automatiquement lorsque la FT change d’état. Dans cet l’état, l’émetteur en est le responsable.

La FT comporte les informations suivantes :

* **Onglet « ECHANGES INFOS » /Zone « ZONE D’ECHANGES EMETTEUR/DESTINATAIRES ».**
  + Date demande d’infos : date de la demande d’informations génération automatique.
  + N.b de demandes d’infos : compteur du nombre de demandes d’informations, génération automatique.
  + Informations demandées : description de la demande d’informations à l’émetteur.

***Auteur de la demande, date et heure.***

***Motif : DEMANDE INFOS EMETTEUR N°(nn).***

***Le dernier échange est affiché dans cette zone.***

* + Historique des échanges : historisation automatique des échanges de la zone Informations demandées.

***Auteur de la demande, date et heure, motif, échanges.***

* **Onglet « DESTINATAIRES/PJ ».**
  + Destinataires pour action utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour action n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Destinataires pour copie utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour copie n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Pièces(s) jointe(s).

Les actions qui peuvent être effectuées sur l’état « **EN ATTENTE INFOS EMET** » sont :

* + En modification

***Relancer Emetteur***

***Corriger version cible.***

* + En changement d’état

***Répondre Destinataire.***

**Bonne pratique :**

Si la FT est liée à une FS la cohérence entre leur état doit être :

FT à l’état « **EN ATTENTE INFOS EMET** » 🡺 FS à l’état« **EN ATTENTE INFOS EMET** »

Cette cohérence est à respecter mais n’est pas gérée en automatique par ClearQuest.

L’émetteur FRONT OFFICE ou FRONT OFFICE RESTREINT est considéré comme **l’interface** entre le tiers et le fonctionnel. Les questions posées par le Tiers à l’émetteur de la FT doivent être remontées au fonctionnel dans la FS.

***Le fonctionnel émet la FS 🡺 FO ou FO RESTREINT traite la FS et émet une FT vers un tiers BO.***

***FO ou FO RESTREINT est émetteur de la FT, il passe les demandes d’infos de la F.T vers la F.S.***

### Répondre au destinataire Tiers

Etat initial : « **EN ATTENTE INFOS EMET** ».

Action ClearQuest : « Répondre destinataire ».

Etat final : « **PRIS EN COMPTE**».

Acteur : Emetteur FRONT OFFICE et FRONT OFFICE RESTREINT.

* L’émetteur répond au Tiers. Une notification est envoyée automatiquement lorsque la FT change d’état, le Tiers destinataire en est le responsable.

La FT comporte les informations suivantes :

* **Onglet « ECHANGES INFOS » / Zone « ZONE D’ECHANGES EMETTEUR/DESTINATAIRES ».**
  + Date demande d’infos.
  + N.b de demandes d’infos : compteur du nombre de demandes d’informations, génération automatique.
  + Informations demandées : description de la réponse au tiers.

***Auteur de la demande, date et heure,***

***Motif : INFOS EMETTEUR LIVREES.***

***Le dernier échange est affiché dans cette zone.***

* + Historique des échanges : historisation automatique des échanges de la zone Informations demandées.

***Auteur de la demande, date et heure, motif, échanges.***

* **Onglet « DESTINATAIRES/PJ ».**
  + Destinataires pour action utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour action n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Destinataires pour copie utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour copie n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Pièces(s) jointe(s).

Les actions qui peuvent être effectuées sur l’état « **PRIS EN COMPTE** » sont :

* + En modification

***Requalifier FT***

***Echanger infos***

***Corriger version cible***

* + En changement d’état

***Demander Infos Emetteur***

***Envoyer diagnostic***

**Bonne pratique :** si la FT est liée à une FS la cohérence entre leur état doit être :

FT à l’état « **PRIS EN COMPTE** » 🡺 FS à l’état« **EN ANALYSE** »

Cette cohérence est à respecter mais n’est pas gérée en automatique par ClearQuest.

L’émetteur FRONT OFFICE ou FRONT OFFICE RESTREINT est considéré comme **l’interface** entre le tiers et le fonctionnel. Les réponses données par le fonctionnel au destinataire DEDS dans la FS doivent être remontées au Tiers dans la FT.

***Le fonctionnel émet la FS 🡺 FO ou FO RESTREINT traite la FS et émet une FT vers un tiers BO.***

***FO ou FO RESTREINT est émetteur de la FT, il passe les demandes d’infos de la F.S vers la F.T.***

### DIAGNOSTIQUÉ

Etat initial : « **PRIS EN COMPTE** ».

Action ClearQuest : « Envoyer Diagnostic ».

Etat final : « **DIAGNOSTIQUE** ».

Acteur : Tiers BACK OFFICE.

* Le Tiers établit son diagnostic. Il propose une solution à l’émetteur. Une notification est envoyée automatiquement lorsque la FT change d’état. Dans cet état l’émetteur FRONT OFFICE OU FRONT OFFICE RESTREINT en est le responsable.

La FT comporte les informations suivantes :

* **Onglet « DIAGNOSTIC » / Zone « DETAIL DU DIAGNOSTIC ».**
  + Date premier diagnostic.
  + Date dernier diagnostic.
  + Délai de réalisation (estimation) : sélectionner une date via le calendrier.
  + Applicatif(s) impacté(s) : périmètre applicatif du signalement, liste de(s) application(s) impactée(s) par le signalement :

Ces valeurs sont héritées automatiquement de la zone « Applicatif(s) de détection ».

Le tiers peut s’il le souhaite conserver ou invalider ces informations.

***Pour supprimer un périmètre applicatif scindé en « Domaine » / « Socle »/ « Bloc » : choisir le bloc et cliquer sur [Retirer]***

***Pour ajouter un périmètre applicatif scindé en « Domaine » / « Socle »/ « Bloc » : cliquer sur [Ajouter]***

***La fenêtre « Recherche et sélection d’enregistrement » s’ouvre***

***Saisir un Bloc applicatif à rechercher (ex IMAGE, PPA, NEC)***

***Sélectionner le/les éléments choisis et cliquer sur [OK]***

🡺 Les éléments choisis sont ajoutés dans la zone « Applicatif(s) impacté(s) ».

* + Appli version impactées scindée en « Label » / «Module».

Ces valeurs sont héritées automatiquement de la zone « Appli version de détection ».

Le tiers peut s’il le souhaite conserver ou invalider ces informations.

***Pour ajouter un Label/Module : Cliquer sur [Ajouter]***

***La fenêtre « Recherche et sélection d’enregistrement » s’ouvre***

***Rechercher le périmètre applicatif - Sélectionner le/les éléments choisis et cliquer sur [OK]***

***Pour supprimer un Label/Module : sélectionner le module dans la liste et Cliquer sur [supprimer]***

***Pour créer un nouveau module label, cliquer sur [Créer], remplir le formulaire AppliVersions en ligne et sauvegarder.***

**🡺** Les éléments choisis sont ajoutés dans la zone « Appli version impactées ».

* + Version socle : texte libre, 8 digits maximum.
* **Onglet DIAGNOSTIC / Zone DESCRIPTIF DIAGNOSTIC ET/OU REFUS.**
  + Descriptif Diagnostic : zone de commentaire pour texte libre destiné à décrire le diagnostic.

***Le dernier échange est affiché dans cette zone.***

* + Historique : historisation automatique des échanges de la zone.

***Auteur de la demande, date et heure, échanges.***

* **Onglet « DESTINATAIRES/PJ ».**
  + Destinataires pour action utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour action n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Destinataires pour copie utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour copie n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Pièces(s) jointe(s).

Les actions de modification qui peuvent être effectuées sur l’état « **DIAGNOSTIQUE**» sont :

* + En modification

***Requalifier FT***

***Echanger infos***

***Corriger version cible***

* + En changement d’état

***Refuser le diagnostic***

***Demander correction***

***Réaliser la correction (action réservée au profil Back Office)***

***Demander Infos Destinataire – Clore***

**Bonne pratique :** si la FT est liée à une FS la cohérence entre leur état doit être :

FT à l’état « **DIAGNOSTIQUE**» 🡺 FS à l’état« **EN ANALYSE** »

Cette cohérence est à respecter mais n’est pas gérée en automatique par ClearQuest.

### Demander des informations au destinataire

Etat initial : « **DIAGNOSTIQUE**».

Action ClearQuest : « Demander infos Destinataire».

Etat final : « **EN ATTENTE INFOS DEST** ».

Acteur : Emetteur FRONT OFFICE.

* L’émetteur a besoin d’informations supplémentaires au sujet du diagnostic du Tiers, Il lui demande des précisions, le Tiers destinataire en est le responsable. Une notification est envoyée automatiquement lorsque la FT change d’état.

La FT comporte les informations suivantes :

* **Onglet « ECHANGES INFOS » / Zone « ZONE D’ECHANGES EMETTEUR/DESTINATAIRES ».**
  + Date demande d’infos.
  + N.b de demandes d’infos : compteur du nombre de demandes d’informations, génération automatique.
  + Informations demandées.

***Auteur de la demande, date et heure,***

***Motif : DEMANDE D’INFOS DESTINATAIRE N° (nn).***

***Le dernier échange est affiché dans cette zone.***

* + Historique des échanges : historisation automatique des échanges de la zone Informations demandées.

***Auteur de la demande, date et heure, motif, échanges.***

* **Onglet « DESTINATAIRES/PJ ».**
  + Destinataires pour action utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour action n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Destinataires pour copie utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour copie n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Pièces(s) jointe(s).

Les actions qui peuvent être effectuées sur l’état « **EN ATTENTE INFOS DEST** »sont :

* + En modification

***Relancer Destinataire***

***Corriger version cible***

* + En changement d’état

***Répondre Emetteur***

**Bonne pratique :** si la FT est liée à une FS la cohérence entre leur état doit être :

FT à l’état « **EN ATTENTE INFOS DEST** » 🡺 FS à l’état« **EN ANALYSE** »

Cette cohérence est à respecter mais n’est pas gérée en automatique par ClearQuest.

### Répondre à l’émetteur

Etat initial : « **EN ATTENTE INFOS DEST** ».

Action ClearQuest : « Répondre à l’émetteur».

Etat final : « **DIAGNOSTIQUE**».

Acteur : Tiers BACK OFFICE.

* Le Tiers destinataire répond à l’émetteur en complétant son diagnostic, l’émetteur en est le responsable. Une notification est envoyée automatiquement lorsque la FT change d’état.

La FT comporte les informations suivantes :

* **Onglet « ECHANGES INFOS » / Zone « ZONE D’ECHANGES EMETTEUR/DESTINATAIRES ».**
  + Date demande d’infos : date de la demande d’informations.
  + N.b de demandes d’infos : compteur du nombre de demandes d’informations, génération automatique.
  + Informations demandées : description des informations données par le Tiers.

***Auteur de la demande, date et heure - Motif : INFOS DESTINATAIRE LIVREES.***

***Le dernier échange est affiché dans cette zone.***

* Historique des échanges : historisation automatique des échanges de la zone Informations demandées.

***Auteur de la demande, date et heure, motif, échanges.***

* **Onglet « DESTINATAIRES/PJ ».**
  + Destinataires pour action utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour action n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Destinataires pour copie utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour copie n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Pièces(s) jointe(s).

Les actions qui peuvent être effectuées sur l’état « **DIAGNOSTIQUE**» sont :

* + En modification

***Requalifier FT***

***Echanger infos***

***Corriger version cible***

* + En changement d’état:

***Refuser le diagnostic***

***Demander Infos Destinataire***

***Réaliser la correction  (action réservée au profil Back Office)***

***Demander correction – Clore***

**Bonne pratique :** si la FT est liée à une FS la cohérence entre leur état doit être :

FT à l’état « **DIAGNOSTIQUE** » 🡺 FS à l’état« **EN ANALYSE** »

Cette cohérence est à respecter mais n’est pas gérée en automatique par ClearQuest.

### Refuser le diagnostic FT

Etat initial : « **DIAGNOSTIQUE**»

Action ClearQuest : « Refuser le diagnostic »

Etat final : « **DIAGNOSTIC REFUSE**»

Acteur : Emetteur FRONT OFFICE.

* L’émetteur prend connaissance du diagnostic émis par le Tiers. Lorsque celui-ci ne lui convient pas, il le refuse et donne un motif de refus et éventuellement une explication détaillée. Le Tiers destinataire en est le responsable. Une notification est envoyée automatiquement lorsque la FT change d’état.

La FT comporte les informations suivantes :

* **Onglet « DIAGNOSTIC » / Zone « DETAIL DU DIAGNOSTIC ».**
  + Motif refus :
    - Diagnostic incomplet.
    - Diagnostic erroné.
  + Date premier refus du diagnostic.
  + Date dernier refus diagnostic.
  + Nombre de refus.
* **Onglet « DIAGNOSTIC » / Zone « DESCRIPTIF DIAGNOSTIC ET/OU REFUS ».**
  + Descriptif diagnostic : explication détaillée du refus.

***Auteur de la demande, date et heure,***

***Motif : DIAGNOSTIC REFUSE : Refus N° (nn)- Motif de refus.***

***Le dernier échange est affiché dans cette zone.***

* + Historique diagnostic et/ou refus

***Auteur de la demande, date et heure, motif, échanges.***

* **Onglet « DESTINATAIRES/PJ ».**
  + Destinataires pour action utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour action n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Destinataires pour copie utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour copie n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Pièces(s) jointe(s).

Les actions de qui peuvent être effectuées sur l’état « **DIAGNOSTIC REFUSE** » sont :

* + En modification

***Requalifier FT***

***Echanger infos***

***Corriger version cible.***

* + En changement d’état

***Envoyer le diagnostic***

**Bonne pratique :** si la FT est liée à une FS la cohérence entre leur état doit être :

FT à l’état « **DIAGNOSTIQUE REFUSE**» 🡺 FS à l’état« **EN ANALYSE** »

Cette cohérence est à respecter mais n’est pas gérée en automatique par ClearQuest.

### Demander la correction FT

Etats initiaux : « **DIAGNOSTIQUE**».

« **CLOS** **\*\*\***»

« **CORRECTION EN COURS DE VERIFICATION\*\*\*** »

Action ClearQuest : « Demander la correction».

Etat final : « **CORRECTION DEMANDEE**».

Acteur : Emetteur FRONT OFFICE.

* L’émetteur a accepté le diagnostic du Tiers et lance une demande de correction, dans cet état le Tiers destinataire en est le responsable. Une notification est envoyée automatiquement lorsque la FT change d’état.

La FT comporte les informations suivantes :

* **Onglet « CORRECTION » / Zone « DEMANDE/ VERIFICATION ».**
  + Date demande de correction.
  + Version de correction (cible) : scindée en « Label » / «Module».

***Pour ajouter un Label/Module : Cliquer sur [Ajouter]***

***La fenêtre « Recherche et sélection d’enregistrement » s’ouvre***

***Rechercher le périmètre applicatif - Sélectionner le/les éléments choisis et cliquer sur [OK]***

***Pour supprimer un Label/Module : sélectionner le module dans la liste et Cliquer sur [supprimer]***

***Pour créer un nouveau module label, cliquer sur [Créer], remplir le formulaire AppliVersions en ligne et sauvegarder.***

**🡺** Les éléments choisis sont ajoutés dans la zone « Appli version cible ».

* + Priorité de la correction :
    - urgente.
    - Moyenne.
    - Basse
  + Date d’échéance souhaitée
* **Onglet « CORRECTION » / Zone « ECHANGES CORRECTION».**
  + Commentaires
  + Historique des commentaires

***Auteur de la demande, date et heure,***

***Motif : DEMANDE DE CORRECTION, échanges.***

* **Onglet « DESTINATAIRES/PJ ».**
  + Destinataires pour action utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour action n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Destinataires pour copie utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour copie n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Pièces(s) jointe(s).

Les actions qui peuvent être effectuées sur l’état « **CORRECTION DEMANDEE**» sont :

* + En modification

***Echanger infos***

* + En changement d’état

***Réaliser la correction***

***Clôturer FT***

**Bonne pratique :** si la FT est liée à une FS la cohérence entre leur état doit être :

FT à l’état « **CORRECTION DEMANDEE**» 🡺 FS à l’état« **EN ANALYSE** »

Cette cohérence est à respecter mais n’est pas gérée en automatique par ClearQuest.

**\*\*\* cas particulier de refus de la correction, vois paragraphe 4.17.**

### Réaliser la correction FT

Etats initiaux : « **CORRECTION DEMANDEE**»

« **DIAGNOSTIQUE** »

Action ClearQuest : « Réaliser la correction »

Etat final : «**CORRECTION EN COURS**»

Acteur : Tiers BACK OFFICE.

* Le Tiers réalise la correction qui a été demandée, il en est le responsable. Une notification est envoyée automatiquement lorsque la FT change d’état.

**Rappel :** le passage de la F.T de « **DIAGNOSTIQUE** » vers «**CORRECTION EN COURS**» sans passer par l’état « **CORRECTION DEMANDEE**» est possible pour le tiers BACK OFFICE mais doit être utiliser avec précaution, il impacte fortement la traçabilité des indicateurs pouvant être produits.

La FT comporte les informations suivantes :

* **Onglet « CORRECTION  / Zone REALISATION/ LIVRAISON »**
  + Date lancement correction.
  + Date de livraison prévue.
  + Version de livraison : scindée en « Label » / «Module»

***Pour ajouter un Label/Module : Cliquer sur [Ajouter]***

***La fenêtre « Recherche et sélection d’enregistrement » s’ouvre***

***Rechercher le périmètre applicatif - Sélectionner le/les éléments choisis et cliquer sur [OK]***

***Pour supprimer un Label/Module : sélectionner le module dans la liste et Cliquer sur [supprimer]***

***Pour créer un nouveau module label, cliquer sur [Créer], remplir le formulaire AppliVersions en ligne et sauvegarder.***

**🡺** Les éléments choisis sont ajoutés dans la zone « Appli version livraison ».

* **Onglet « CORRECTION  / Zone ECHANGES CORRECTION»**
  + Commentaires
  + Historique des commentaires

***Auteur de la demande, date et heure,***

***Motif : REALISATION DE CORRECTION, échanges.***

* **Onglet « DESTINATAIRES/PJ ».**
  + Destinataires pour action utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour action n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Destinataires pour copie utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour copie n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Pièces(s) jointe(s).

Les actions qui peuvent être effectuées sur l’état « **CORRECTION EN COURS**» sont :

* + En modification

***Echanger infos***

* + En changement d’état

***Livrer correction***

***Clôturer FT***

**Bonne pratique :** si la FT est liée à une FS la cohérence entre leur état doit être :

FT à l’état « **CORRECTION EN COURS**» 🡺 FS à l’état« **EN ANALYSE** »

Cette cohérence est à respecter mais n’est pas gérée en automatique par ClearQuest.

### Livrer la correction FT

Etat initial : « **CORRECTION EN COURS**»

Action ClearQuest : « Livrer la correction»

Etat final : «**CORRECTION LIVREE**»

Acteur : Tiers BACK OFFICE.

* Le Tiers livre la correction à l’émetteur qui en devient le responsable. Une notification est envoyée automatiquement lorsque la FT change d’état.

La FT comporte les informations suivantes :

* **Onglet « CORRECTION  / Zone REALISATION/ LIVRAISON »**
  + Date réelle de livraison (champ rempli automatiquement).
  + Version de livraison : scindée en « Label » / «Module»

***Pour ajouter un Label/Module : Cliquer sur [Ajouter]***

***La fenêtre « Recherche et sélection d’enregistrement » s’ouvre***

***Rechercher le périmètre applicatif - Sélectionner le/les éléments choisis et cliquer sur [OK]***

***Pour supprimer un Label/Module : sélectionner le module dans la liste et Cliquer sur [supprimer]***

***Pour créer un nouveau module label, cliquer sur [Créer], remplir le formulaire AppliVersions en ligne et sauvegarder.***

**🡺** Les éléments choisis sont ajoutés dans la zone « Appli version livraison ».

* **Onglet « CORRECTION  / Zone ECHANGES CORRECTION»**
  + Commentaires
  + Historique des commentaires

***Auteur de la demande, date et heure,***

***Motif : LIVRAISON DE LA CORRECTION, échanges.***

* **Onglet « DESTINATAIRES/PJ ».**
  + Destinataires pour action utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour action n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Destinataires pour copie utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour copie n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Pièces(s) jointe(s).

Les actions qui peuvent être effectuées à la suite de l’état « **CORRECTION LIVREE** » sont :

* + En modification

***Echanger infos***

***Corriger version livraison***

* + En changement d’état

***Lancer la vérification***

***Clôturer FT.***

**Bonne pratique :** si la FT est liée à une FS la cohérence entre leur état doit être :

FT à l’état « **CORRECTION LIVREE**» 🡺 FS à l’état« **EN ANALYSE** »

Cette cohérence est à respecter mais n’est pas gérée en automatique par ClearQuest.

### Vérifier la correction

Etat initial : « **CORRECTION LIVREE**»

Action ClearQuest : « Lancer vérification»

Etat final : «**CORRECTION EN COURS DE VERIFICATION**»

Acteur : Emetteur FRONT OFFICE ou FRONT OFFICE RESTREINT.

* L’émetteur vérifie la correction livrée par le Tiers, il en devient le responsable. Une notification est envoyée automatiquement lorsque la FT change d’état.

La FT doit comporter les informations suivantes :

* **Onglet « CORRECTION » / Zone « DEMANDE/ VERIFICATION ».**
  + Date lancement vérification (champ rempli automatiquement).
* **Onglet « CORRECTION » / Zone « ECHANGES CORRECTION».**
  + Commentaires.
  + Historique des commentaires.

***Auteur de la demande, date et heure,***

***Motif : LANCEMENT VERIFICATION DE LA CORRECTION et échanges.***

* **Onglet « DESTINATAIRES/PJ ».**
  + Destinataires pour action utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour action n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Destinataires pour copie utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour copie n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
* Pièces(s) jointe(s).

Les actions qui peuvent être effectuées à la suite de l’état « **CORRECTION EN COURS DE VERIFICATION**» sont :

* + En modification

***Echanger infos***

***Corriger version livraison***

* + En changement d’état

***Demander la correction (en cas de refus de la correction \*\*\*)***

***Clôturer FT.***

**Bonne pratique :** si la FT est liée à une FS la cohérence entre leur état doit être :

FT à l’état « **CORRECTION EN COURS DE VERIFICATION**» 🡺 FS à l’état« **EN ANALYSE** »

Cette cohérence est à respecter mais n’est pas gérée en automatique par ClearQuest.

**\*\*\* cas particulier de refus de la correction, vois paragraphe 4.17.**

### Clore la FT

Etats initiaux : « **DIAGNOSTIQUE**

« **CORRECTION DEMANDEE** ».

« **CORRECTION EN COURS** ».

« **CORRECTION LIVREE** ».

« **CORRECTION EN COUR DE VERIFICATION** ».

Action ClearQuest : « Clôturer FT ».

Etat final : «**CLOS**».

Acteur : Emetteur FRONT OFFICE ou FRONT OFFICE RESTREINT.

* L’émetteur clos la FT, il en est le responsable. Une notification est envoyée automatiquement lorsque la FT change d’état.

La FT comporte les informations suivantes :

* **Onglet « CLOTURE » / Zone « VERSION CONSTATEE A LA CLOTURE ».**
  + Date de clôture (champ rempli automatiquement).
  + Motif de clôture :
    - Abandon.
    - Corrigé.
    - Différé.
    - Erreur de diagnostic CNAMTS.
    - Evolution différée.
    - Evolution prise en compte.
    - Hors périmètre Tiers.
    - Réponse donnée.
  + Applicatif(s) de correction :

Ces valeurs sont héritées automatiquement de la zone « Appli version impactées».

Le tiers peut s’il le souhaite conserver ou invalider ces informations.

***Pour supprimer un périmètre applicatif scindé en « Domaine » / « Socle »/ « Bloc » : choisir le bloc et cliquer sur [Retirer]***

***Pour ajouter un périmètre applicatif scindé en « Domaine » / « Socle »/ « Bloc » : Cliquer sur [Ajouter]***

***La fenêtre « Recherche et sélection d’enregistrement » s’ouvre***

***Saisir un Bloc applicatif à rechercher (ex IMAGE, PPA, NEC)***

***Sélectionner le/les éléments choisis***

***Cliquer sur [OK]***

**🡺** Les éléments choisis sont ajoutés dans la zone « Appli version impactées ».

* + Version socle : texte libre, 8 digits maximum.
  + Appli version correction : scindée en « Label » / «Module».

Ces valeurs sont héritées automatiquement de la zone « Appli version livraison ».

Le tiers peut s’il le souhaite conserver ou invalider ces informations.

***Pour ajouter un Label/Module : Cliquer sur [Ajouter]***

***La fenêtre « Recherche et sélection d’enregistrement » s’ouvre***

***Rechercher le périmètre applicatif - Sélectionner le/les éléments choisis et cliquer sur [OK]***

***Pour supprimer un Label/Module : sélectionner le module dans la liste et cliquer sur [supprimer]***

***Pour créer un nouveau module label, cliquer sur [Créer], remplir le formulaire AppliVersions en ligne et sauvegarder.***

**🡺** Les éléments choisis sont ajoutés dans la zone « Appli version correction ».

* + Bilan de clôture.

***Auteur de la demande, date et heure,***

***Motif : LIVRAISON DE LA CORRECTION, échanges.***

* **Onglet « CLOTURE » / Zone « VERSION EN PRODUCTION ».**
  + Applicatif(s) de production :

Ces valeurs sont héritées automatiquement de la zone « Appli version impactées».

Le tiers peut s’il le souhaite conserver ou invalider ces informations.

***Pour supprimer un périmètre applicatif scindé en « Domaine » / « Socle »/ « Bloc » : choisir le bloc et cliquer sur [Retirer]***

***Pour ajouter un périmètre applicatif scindé en « Domaine » / « Socle »/ « Bloc » : Cliquer sur [Ajouter]***

***La fenêtre « Recherche et sélection d’enregistrement » s’ouvre***

***Saisir un Bloc applicatif à rechercher (ex IMAGE, PPA, NEC)***

***Sélectionner le/les éléments choisis***

***Cliquer sur [OK]***

🡺 Les éléments choisis sont ajoutés dans la zone « Applicatif(s) de production ».

* + Version socle : texte libre, 8 digits maximum.
  + Appli version correction scindé en « Label » / «Module».

Ces valeurs sont héritées automatiquement de la zone « Appli version livraison ».

Le tiers peut s’il le souhaite conserver ou invalider ces informations.

***Pour ajouter un Label/Module :***

***Cliquer sur [Ajouter]***

***La fenêtre « Recherche et sélection d’enregistrement » s’ouvre***

***Rechercher le périmètre applicatif***

***Sélectionner le/les éléments choisis***

***Cliquer sur [OK]***

**🡺** Les éléments choisis sont ajoutés dans la zone « Appli version de production»

* **Onglet « DESTINATAIRES/PJ ».**
  + Destinataires pour action utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour action n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Destinataires pour copie utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour copie n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Pièces(s) jointe(s).

Les actions qui peuvent être effectuées à la suite de l’état « **CLOS** » sont :

* + En modification

***Compléter le bilan de clôture***

***Requalifier FT.***

* + En changement d’état

***Demander correction (en cas de refus de la correction \*\*\*).***

**Bonne pratique :** si la FT est liée à une FS la cohérence entre leur état doit être :

FT à l’état « **CLOS**» 🡺 FS à l’état« **REPONDU**»

Cette cohérence est à respecter mais n’est pas gérée en automatique par ClearQuest.

### Demander Correction (refuser la correction)

**Cas particulier : la correction n’est pas conforme, l’émetteur FO ou FO RESTREINT la refuse.**

Etats initiaux : « **CORRECTION EN COURS DE VERIFICATION**»

« **CLOS** »

Action ClearQuest : « Demander la correction ».

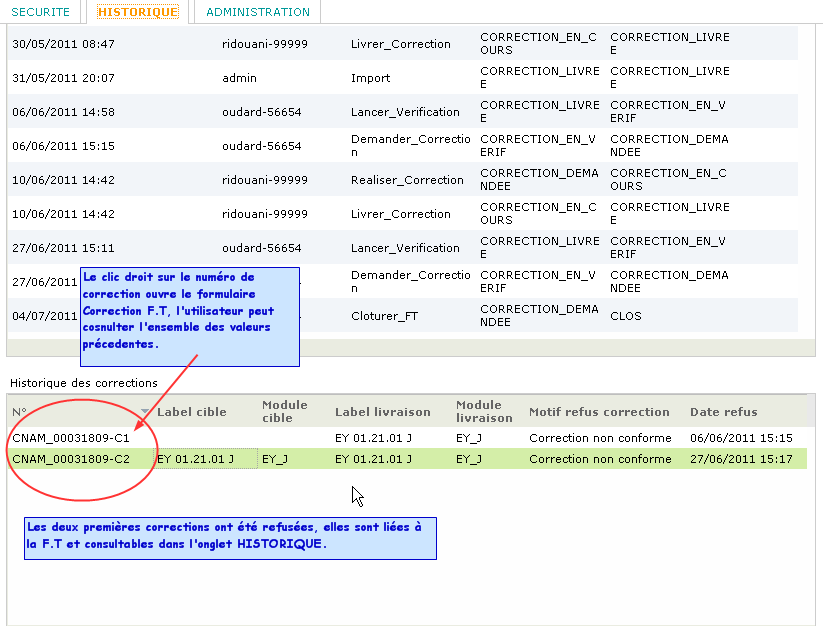
Etat final : «**CORRECTION DEMANDEE**»

Acteur : Emetteur FRONT OFFICE.

***L’émetteur en demandant une nouvelle correction refuse la précédente.***

* Les champs décrivant la correction précédente sont réinitialisés, leurs valeurs sont copiées de manière automatique dans un autre formulaire ClearQuest **« CorrectionFT »** lors de la validation de l’action. Le formulaire **« CorrectionFT »** est lié **automatiquement à la FT**, il est consultable dans l’onglet « Historique ». Il porte le même numéro que la FT suivi du préfixe -**C nnn**. Une notification est envoyée automatiquement lorsque la FT change d’état.

Exemple : La F.T N° CNAM\_00031809 a demandé trois corrections.



La FT doit comporter les informations suivantes :

* **Onglet « CORRECTION » / Zone « REFUS  ».**
  + Date du refus (champ rempli automatiquement)
  + Compteur du nombre de refus (automatique).
  + Motif du refus :
    - Erreur non corrigée.
    - Solution non-conforme.
  + Commentaire refus.
* **Onglet « CORRECTION » / Zone « DEMANDE/ VERIFICATION ».**
  + Date demande de correction.
  + Version de correction (cible) : scindé en « Label » / «Module».

***Pour ajouter un Label/Module : Cliquer sur [Ajouter]***

***La fenêtre « Recherche et sélection d’enregistrement » s’ouvre***

***Rechercher le périmètre applicatif - Sélectionner le/les éléments choisis***

***Cliquer sur [OK]***

***Pour supprimer un Label/Module : sélectionner le module dans la liste et Cliquer sur [supprimer]***

***Pour créer un nouveau module label, cliquer sur [Créer], remplir le formulaire AppliVersions en ligne et sauvegarder.***

**🡺** Les éléments choisis sont ajoutés dans la zone « Appli version cible ».

* + Priorité de la correction :
    - urgente.
    - Moyenne.
    - Basse
  + Date d’échéance souhaitée.
* **Onglet « CORRECTION » / Zone « ECHANGES CORRECTION».**
  + Commentaires
  + Historique des commentaires

***Auteur de la demande, date et heure,***

***Motif : DEMANDE DE CORRECTION, échanges.***

* **Onglet « DESTINATAIRES/PJ ».**
  + Destinataires pour action utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour action n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Destinataires pour copie utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour copie n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Pièces(s) jointe(s).

Les actions qui peuvent être effectuées sur l’état « **CORRECTION DEMANDEE**» sont :

* + En modification

***Echanger infos***

* + En changement d’état

***Réaliser la correction***

***Clôturer FT***

**Bonne pratique :** si la FT est liée à une FS la cohérence entre leur état doit être :

FT à l’état « **CORRECTION DEMANDEE**» 🡺 FS à l’état« **EN ANALYSE**»

Cette cohérence est à respecter mais n’est pas gérée en automatique par ClearQuest.

## Les actions de modification

***Rappel : ces actions ne changent pas l’état de la FS et ne modifient pas la responsabilité liée à l’état.***

### « Supprimer »

Disponible sur les états : « **EN PREPARATION** »

« **SOUMIS** »

Action ClearQuest : « Supprimer FT »

Acteurs : Emetteur FRONT OFFICE ou FRONT OFFICE RESTREINT

* L’émetteur et tous les utilisateurs ClearQuest appartenant à la même direction. La FT a été émise à tort l’émetteur la supprime. Pas de notification.

### « Compléter FT »

Disponible sur les états : « **EN PREPARATION** »

« **SOUMIS** »

Action ClearQuest : « Complèter FT »

Acteur : Emetteur FRONT OFFICE ou FRONT OFFICE RESTREINT

* Sur cet état dit « Brouillon », l’émetteur peut utiliser cette action autant de fois que souhaité pour alimenter sa FS. Pas de notification. L’action « **compléter FT**» ne change pas l’état de la FT et ne modifie donc pas la responsabilité liée à cet état.

La FT comporte les informations suivantes :

* **Onglet « INFOS GENERALES » / Zone « REFERENCE ».**
  + N° FT : identifiant unique de la FT, génération automatique.
  + Etat FT : génération automatique.
  + Libellé : texte, pré rempli automatiquement si FS liée.
  + Date de création : génération automatique.
  + Date dernière MAJ : date à laquelle la FT a été modifiée pour la dernière fois (voir aussi onglet « Historique »), génération automatique.
  + N° FS liée : identifiant unique de la FS liée, lien dynamique, génération automatique.
  + N° Modèle FT lié : identifiant unique du modèle FT lié, lien dynamique, génération automatique.

***Pour visualiser la FS ou le modèle lié, faire un clic-droit sur le lien dynamique et choisir « Ouvrir l’enregistrement ».***

***La FS ou le modèle FT s’ouvre dans une nouvelle fenêtre.***

* **Onglet « INFOS GENERALES » / Zone « EMISSION ».**
  + Emetteur : identité de l’émetteur de la FT (celui qui a créé la FT dans ClearQuest), pré rempli automatiquement.
  + Direction : direction d’appartenance de l’émetteur, pré rempli automatiquement.
  + Email : e-mail de l’émetteur, pré rempli automatiquement.
  + Téléphone : numéro de téléphone de l’émetteur, pré rempli automatiquement.
  + Date de soumission : pré rempli automatiquement.
  + Date de clôture : pré rempli automatiquement.
* **Onglet « INFOS GENERALES » / Zone « CONTEXTE ».**
  + Lot : 6 digits maximum - contrôle syntaxique.
  + Processus : liste de choix :
    - Production et Pré série CSN.
    - Recette fonctionnelle VN.
    - Recette technique Fabricant.
    - Recette technique interne.

Ce champ est modifiable uniquement lorsque la F.T est liée à une .F.S.

* + PRT : code projet, issu du référentiel géré dans ClearQuest.
  + ACP/Palier : code palier, issu du référentiel géré dans ClearQuest.

Ces quatre informations peuvent être héritées lorsque la F.T est générée depuis un modèle F.T.

* **Onglet « DESCRIPTIF » / Zone « CONTEXTE FS MERE ».**
  + Emetteur FS.
  + Direction : direction d’appartenance de l’émetteur.
  + Date soumission FS.
  + Produit FS.
  + Version produit FS.
  + Type FS.
  + Gravité FS.
  + Champ FS.

**Ces informations sont héritées lorsque la F.T est générée depuis une F.S.**

* **Onglet « DESCRIPTIF » / Zone « CONTEXTE FT ».**
  + Type : liste de choix  type de signalement de la FT
    - Anomalie.
    - Information.
    - Evolution.
  + Gravité : liste de choix niveau de gravité
    - 1 Bloquant.
    - 2 Grave.
    - 3 Gênant.

(Recopie de la FS mais modifiable)

* + Champ : liste de choix périmètre du signalement
    - Documentaire.
    - Livraison.
    - Logiciel.
  + Date de dernière requalification.
  + Compteur du nombre de requalification.
  + Historique des requalifications.
  + Applicatif(s) de détection : périmètre applicatif du signalement, liste de(s) application(s) impactée(s) par le signalement :

Ces informations peuvent être héritées de la F.S ou du modèle F.T.

***Pour supprimer un périmètre applicatif scindé en « Domaine » / « Socle »/ « Bloc » : choisir le bloc et cliquer sur [Retirer]***

***Pour ajouter un périmètre applicatif scindé en « Domaine » / « Socle »/ « Bloc » : cliquer sur [Ajouter]***

***La fenêtre « Recherche et sélection d’enregistrement » s’ouvre***

***Saisir un Bloc applicatif à rechercher (ex IMAGE, PPA, NEC)***

***Sélectionner le/les éléments choisis et cliquer sur [OK]***

🡺 Les éléments choisis sont ajoutés dans la zone « Applicatif(s) de détection »

* + Appli version détection scindée en « Label » / «Module»

Ces informations peuvent être héritées de la F.S.

***Pour ajouter un Label/Module : Cliquer sur [Ajouter]***

***La fenêtre « Recherche et sélection d’enregistrement » s’ouvre***

***Rechercher le périmètre applicatif - Sélectionner le/les éléments choisis et cliquer sur [OK]***

***Pour supprimer un Label/Module : sélectionner le module dans la liste et Cliquer sur [supprimer]***

***Pour créer un nouveau module label, cliquer sur [Créer], remplir le formulaire AppliVersions en ligne et sauvegarder.***

**🡺** Les éléments choisis sont ajoutés dans la zone « Appli version détection »

* + Version socle : texte libre, 8 digits maximum.
* Date échéance souhaitée.
* Priorité de prise en compte/ diagnostic : PO/ P1/ P2/ P3/ P4.
  + Descriptif : zone de texte libre destinée à décrire le contexte du problème rencontré.

Cette information est héritée de la F.S mais reste modifiable.

* **Onglet « DESTINATAIRES/PJ ».**
  + Récupération des destinataires d’un modèle :

« Choix du modèle FT » **Bouton** « Récupérer ».

***Cette fonctionnalité permet à l’utilisateur de remplir automatiquement les zones destinataires de la F.T à l’aide de ceux présents dans un modèle, la fonctionnalité applique les destinataires du modèle F.T à la F.T dans les champs suivants :***

* + Destinataires pour action utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour action n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Destinataires pour copie utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour copie n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
* Pièces(s) jointe(s).

### « Relancer FT »

Disponible sur les états : « **SOUMIS**»

Action ClearQuest : « Relancer FT »

Acteur : Emetteur FRONT OFFICE ou FRONT OFFICE RESTREINT

* L’action de « **Relancer FT**» ne change pas l’état de la FT et ne modifie donc pas la responsabilité liée à cet état. Une notification est envoyée automatiquement lorsque la FT change d’état.

La FT comporte les informations suivantes :

* **Onglet « DESTINATAIRES/PJ »**
  + Destinataires pour action utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour action n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Destinataires pour copie utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour copie n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.

### « Requalifier FT »

Disponible sur les états : « **PRIS EN COMPTE** »

« **DIAGNOSTIQUE »**

« **DIAGNOSTIC REFUSE** »

« **CLOS** »

Action ClearQuest : « Requalifier FT »

Acteur : Emetteur FRONT OFFICE ou FRONT OFFICE RESTREINT

* L’émetteur accepte de requalifier l’anomalie en accord avec le Tiers. L’action de « **requalifier FT**» ne change pas l’état de la FT et ne modifie donc pas la responsabilité liée à cet état. Une notification est envoyée automatiquement pour signaler la requalification à l’émetteur et au destinataire.

La FT comporte les informations suivantes :

* + Valeurs de qualification courantes
    - Type
    - Gravité
    - Champ
    - Priorité
  + Compteur du nombre de requalification.
  + Date et heure de la dernière requalification.
  + Historique automatique des requalifications :

***Auteur de la requalification, date et heure,*** ***anciennes et nouvelles valeurs de qualification.***

### « Echanger infos »

Disponible sur les états : « **PRIS EN COMPTE** » « **DIAGNOSTIQUE »**

« **DIAGNOSTIC REFUSE** » « **CORRECTION DEMANDEE** »

« **CORRECTION EN COURS** » « **CORRECTION LIVREE** »

« **CORRECTION EN COURS DE VERIFICATION** »

Action ClearQuest : « Echanger infos »

Acteur : Emetteur FRONT OFFICE ou FRONT OFFICE RESTREINT / tiers BACK OFFICE.

* Les acteurs souhaitent échanger des informations. L’action « **Echanger infos**» ne change pas l’état de la FT et ne modifie donc pas la responsabilité liée à cet état. Une notification est envoyée automatiquement pour signaler la requalification à l’émetteur et au destinataire.

La FT comporte les informations suivantes :

* **Onglet « ECHANGES INFOS » / Zone « ZONE D’ECHANGES EMETTEUR/DESTINATAIRES ».**
  + Date demande d’infos : date de la demande d’informations.
  + N.b de demandes d’infos : compteur du nombre de demandes d’informations, génération automatique.
  + Informations demandées : description des informations données par le Tiers.

***Auteur de la demande, date et heure - Motif : ECHANGE INFOS.***

***Le dernier échange est affiché dans cette zone.***

* Historique des échanges : historisation automatique des échanges de la zone Informations demandées.

***Auteur de la demande, date et heure, motif, échanges.***

* **Onglet « DESTINATAIRES/PJ ».**
  + Destinataires pour action utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour action n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Destinataires pour copie utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour copie n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
* Pièces(s) jointe(s).

### « Corriger version cible »

Disponible sur les états : « **PRIS EN COMPTE** » « **DIAGNOSTIQUE »**

« **DIAGNOSTIC REFUSE** » « **EN ATTENTE INFOS EMET** »

« **EN ATTENTE INFOS DEST** »

Action ClearQuest : « Corriger version cible »

Acteur : Emetteur FRONT OFFICE ou FRONT OFFICE RESTREINT.

* L’émetteur corriger l’indice de version cible de correction. L’action « **Corriger version cible**» ne change pas l’état de la FT et ne modifie donc pas la responsabilité liée à cet état. Pas de notification.

La FT comporte les informations suivantes :

* **Onglet « CORRECTION » / Zone « DEMANDE/ VERIFICATION ».**
  + Appli version cible : scindée en « Label » / «Module».

***Pour ajouter un Label/Module : Cliquer sur [Ajouter]***

***La fenêtre « Recherche et sélection d’enregistrement » s’ouvre***

***Rechercher le périmètre applicatif - Sélectionner le/les éléments choisis et cliquer sur [OK]***

***Pour supprimer un Label/Module : sélectionner le module dans la liste et Cliquer sur [supprimer]***

***Pour créer un nouveau module label, cliquer sur [Créer], remplir le formulaire AppliVersions en ligne et sauvegarder.***

**🡺** Les éléments choisis sont ajoutés dans la zone « Appli version cible ».

### « Relancer émetteur »

Disponible sur les états : « **EN ATTENTE INFOS EMET** »

Action ClearQuest : « Relancer émetteur»

Acteur : Tiers BACK OFFICE.

* L’émetteur ne livre pas les informations demandées par le tiers, il le relance. L’action « **Relancer émetteur**» ne change pas l’état de la FT et ne modifie donc pas la responsabilité liée à cet état. Une notification est envoyée automatiquement à l’émetteur.

La FT comporte les informations suivantes :

* **Onglet « DESTINATAIRES/PJ ».**
  + Destinataires pour action utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour action n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Destinataires pour copie utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour copie n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.

### « Relancer destinataire »

Disponible sur les états : « **EN ATTENTE INFOS DEST** »

Action ClearQuest : « Relancer destinataire»

Acteur : Emetteur FRONT OFFICE ou FRONT OFFICE RESTREINT.

* Le tiers ne livre pas les informations demandées par l’émetteur, il le relance. L’action « **Relancer destinataire**» ne change pas l’état de la FT et ne modifie donc pas la responsabilité liée à cet état. Une notification est envoyée automatiquement au destinataire.

La FT comporte les informations suivantes :

* **Onglet « DESTINATAIRES/PJ ».**
  + Destinataires pour action utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour action n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Destinataires pour copie utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour copie n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.

### « Corriger version livraison »

Disponible sur les états : « **CORRECTION LIVREE** »

« **CORRECTION EN COURS DE VERIFICATION »**

Action ClearQuest : « Corriger version livraison »

Acteur : le tiers BACK OFFICE.

* Le tiers corriger l’indice de version de livraison de correction. L’action « **Corriger version livraison**» ne change pas l’état de la FT et ne modifie donc pas la responsabilité liée à cet état. Pas de notification.

La FT comporte les informations suivantes :

* **Onglet « CORRECTION » / Zone « DEMANDE/ VERIFICATION ».**
  + Appli version livraison : scindée en « Label » / «Module».

***Pour ajouter un Label/Module : Cliquer sur [Ajouter]***

***La fenêtre « Recherche et sélection d’enregistrement » s’ouvre***

***Rechercher le périmètre applicatif - Sélectionner le/les éléments choisis et cliquer sur [OK]***

***Pour supprimer un Label/Module : sélectionner le module dans la liste et Cliquer sur [supprimer]***

***Pour créer un nouveau module label, cliquer sur [Créer], remplir le formulaire AppliVersions en ligne et sauvegarder.***

**🡺** Les éléments choisis sont ajoutés dans la zone « Appli version cible ».

### « Compléter le bilan de clôture »

Disponible sur l’état : « **CLOS**».

Action ClearQuest : « Compléter le bilan de clôture ».

Acteur : Emetteur FRONT OFFICE ou FRONT OFFICE RESTREINT.

* L’émetteur complète le bilan de clôture. Cette action permet de renseigner les différents champs concernant la version de correction en Production. L’action de « **Compléter le bilan de clôture** » ne change pas l’état de la FT et ne modifie donc pas la responsabilité liée à cet état. Une notification est envoyée automatiquement au destinataire.

La FT comporte les informations suivantes :

* **Onglet « CLOTURE » / Zone « VERSION EN PRODUCTION ».**
  + Date et heure du complément du bilan de clôture
  + Applicatif(s) de production :

***Pour supprimer un périmètre applicatif scindé en « Domaine » / « Socle »/ « Bloc » : choisir le bloc et cliquer sur [Retirer]***

***Pour ajouter un périmètre applicatif scindé en « Domaine » / « Socle »/ « Bloc » : cliquer sur [Ajouter]***

***La fenêtre « Recherche et sélection d’enregistrement » s’ouvre***

***Saisir un Bloc applicatif à rechercher (ex IMAGE, PPA, NEC)***

***Sélectionner le/les éléments choisis et cliquer sur [OK]***

🡺 Les éléments choisis sont ajoutés dans la zone « Applicatif(s) de détection »

* + Version socle : texte libre, 8 digits maximum.
  + Appli version correction scindée en « Label » / «Module».

***Pour ajouter un Label/Module : Cliquer sur [Ajouter]***

***La fenêtre « Recherche et sélection d’enregistrement » s’ouvre***

***Rechercher le périmètre applicatif - Sélectionner le/les éléments choisis et cliquer sur [OK]***

***Pour supprimer un Label/Module : sélectionner le module dans la liste et Cliquer sur [supprimer]***

***Pour créer un nouveau module label, cliquer sur [Créer], remplir le formulaire AppliVersions en ligne et sauvegarder.***

**🡺** Les éléments choisis sont ajoutés dans la zone « Appli version de production»

* **Onglet « DESTINATAIRES/PJ ».**
  + Destinataires pour action utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour action n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Destinataires pour copie utilisant ClearQuest.
  + Destinataires pour copie n’utilisant pas ClearQuest ou adresses génériques.
  + Pièces(s) jointe(s).