



**MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE,
DE L'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat général

Direction du numérique
pour l'éducation
Sous-direction des services
numériques
Bureau des services et outils
numériques pour l'éducation
(DNE SN1)

99, rue de Grenelle
75357 Paris SP 07

Secrétariat général
Service de l'action
administrative et des
moyens
Sous-direction des achats
(SAAM B)
Bureau de la stratégie
et de l'ingénierie des achats
(SAAM B1)

61-65, rue Dutot
75732 Paris Cedex 15

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

ANNEXE 04.4 : Contrat d'interface SUMIT ITSM JIRA

Procédure : MEN-SG-AOO-24002

Objet : Prestations de prise en charge de la solution du gestionnaire d'accès aux ressources (GAR), d'hébergement, d'exploitation, de maintenance, de support et de développement de ladite solution pour le compte du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.

CONTRAT D'INTERFACE DES OUTILS ITSM ACADÉMIE ORLEANS-TOURS ET SUPPORT GAR

Date de publication 28 septembre 2022

A l'attention de

Nom-Prénom	Fonction
MEN	Chef de projet services numériques nationaux d'accès aux ressources pédagogiques
RENATER	Chef de projet - RENATER - MOA déléguée et MOE GAR
MEN	Administrateur système et réseau
WORDLINE	Chef de projet - WORLDLINE
WORDLINE	Responsable des guichets d'assistance
WORDLINE	Chef de projet build - WORLDLINE
WORDLINE	Responsable de relations clients à la DSI
WORDLINE	Administrateur fonctionnel CRT ITIL
WORDLINE	Ingénieur Infrastructure - WORLDLINE
WORDLINE	Direction Technique eTTEP - WORLDLINE

Circuit de validation

	Nom-Prénom	Fonction	Date	Visa
Rédigé par	MEN	Chef de projet interface SUMIT	28/09/2022	
Vérifié par	MEN	Chef de projet national SUMIT	28/09/2022	

Versions

Version	Date	Objet de la version
V1.0	28/09/2022	Création du document
V1.1	08/12/2022	Modification Workflow JIRA, règle de clôture, résolution, maj journal public

Table des matières

1	INTRODUCTION / PRÉSENTATION GÉNÉRALE.....	1
1.1	Contexte et Enjeux.....	1
1.2	Périmètre.....	1
1.3	Process.....	1
1.4	Chaîne de support	2
1.5	Demi-interface Partenaire et fichiers PHP.....	2
1.5.1	Diagramme de flux Outil ITSM Académique (SUMiT Orléans-Tours) vers Outil ITSM Sous-Traitant (JiraSM)	3
1.5.2	Diagramme de flux Outil ITSM Sous-Traitant (JiraSM) vers Outil ITSM Académique (SUMiT Orléans-Tours)	3
1.6	Réseau entre Outil ITSM Académique et GAR.....	4
1.6.1	Ouverture de flux.....	4
1.6.1.1	Préproduction, intégration ou bac à sable.....	4
1.6.1.2	Production.....	4
1.7	Référentiel	5
1.7.1	Authentification Outil ITSM Du Demandeur vers Outil ITSM du Sous-Traitant.....	5
1.7.2	Authentification Outil ITSM du Sous-Traitant vers Outil ITSM Du Demandeur.....	5
2	CYCLE DE VIE DES TICKETS	6
2.1	Synoptique des changements d'état autorisés	6
2.2	Workflow JIRA avec les verbes	7
2.3	Matrice correspondance statuts SUMiT / JIRA.....	7
3	GAR (GESTIONNAIRE D'ACCÈS AUX RESSOURCES NUMÉRIQUES)	8
3.1	Référentiel	8
3.1.1	Dans l'outil ITSM du Demandeur	8
3.1.2	Dans l'outil ITSM du Sous-Traitant (Jira GAR).....	8
3.2	Catalogue de services	9
3.3	Typologie : Impact et Urgence.....	11
3.3.1.1	Urgence	11
3.3.1.2	Impact	11
3.3.1.3	Priorité (Criticité)	11
4	SCÉNARIO (JIRA GAR)	12
4.1	Outil ITSM Sous-Traitant (Jira GAR).....	12
4.2	Particularités du cycle de vie de gestion du ticket	12
4.3	Actions possibles du Demandeur académique.....	13
4.4	Gestion des notifications dans « Support GAR ».....	13
4.5	Taille des pièces-jointes.....	13
4.6	Création de ticket	14
4.6.1	Scénario d'utilisation	14

4.6.2	Schéma.....	15
4.6.3	Champs interfacés	15
4.7	Envoi du numéro d'incident dans l'outil ITSM du Demandeur	17
4.7.1	Champs interfacés	17
4.8	Ajout de document(s) dans l'outil ITSM du Sous-Traitant	18
4.8.1	Scénario d'utilisation	18
4.8.2	Champs interfacés	18
4.8.3	Schéma.....	19
4.9	Mise à jour du ticket dans l'outil ITSM du Sous-Traitant	20
4.9.1	Scénario d'utilisation	20
4.9.2	Champs interfacés	20
4.9.3	Schéma.....	21
4.10	Demande complément d'information dit « A compléter » dans l'outil ITSM du Sous-Traitant	22
4.10.1	Scénario d'utilisation	22
4.10.2	Champs interfacés	23
4.10.2.1	Statut « à Compléter »	23
4.10.2.2	Sortie du statut « à Compléter » suite à réponse du Demandeur	23
4.10.2.3	Sortie du statut « à Compléter » à l'initiative du Sous-Traitant.....	24
4.10.3	Schéma.....	24
4.11	Ajout de document(s) dans l'outil ITSM du Demandeur	25
4.11.1	Scénario d'utilisation	25
4.11.2	Champs interfacés	25
4.11.3	Schéma.....	26
4.12	Mise à jour du ticket dans l'outil ITSM du Demandeur	27
4.12.1	Scénario d'utilisation	27
4.12.2	Champs interfacés	27
4.12.3	Schéma.....	28
4.13	Résolution ticket dans l'outil ITSM du Sous-Traitant	29
4.13.1	Scénario d'utilisation	29
4.13.2	Champs interfacés	29
4.13.3	Schéma.....	30
4.14	Clôture du ticket dans l'outil ITSM du Demandeur	31
4.14.1	Scénario d'utilisation	31
4.14.2	Champs interfacés	31
4.14.3	Schéma.....	32
4.15	Refus de la solution apportée au demandeur (réouverture)	33
4.15.1	Scénario d'utilisation	33
4.15.2	Champs interfacés	33
4.15.3	Schéma.....	34
4.16	Rejet du ticket dans l'outil ITSM du Sous-Traitant	35
4.16.1	Scénario d'utilisation	35

4.16.2	Champs interfacés	35
4.16.3	Groupe dédié pour requalification	35
4.16.4	Schéma.....	36
4.17	Refus du Rejet du ticket dans l'outil ITSM du Demandeur.....	37
4.17.1	Scénario d'utilisation	37
4.17.2	Champs interfacés	37
4.17.3	Schéma.....	38
5	ANNEXES	39
5.1	Concordances des champs SUMiT et des champs JiraSM	39

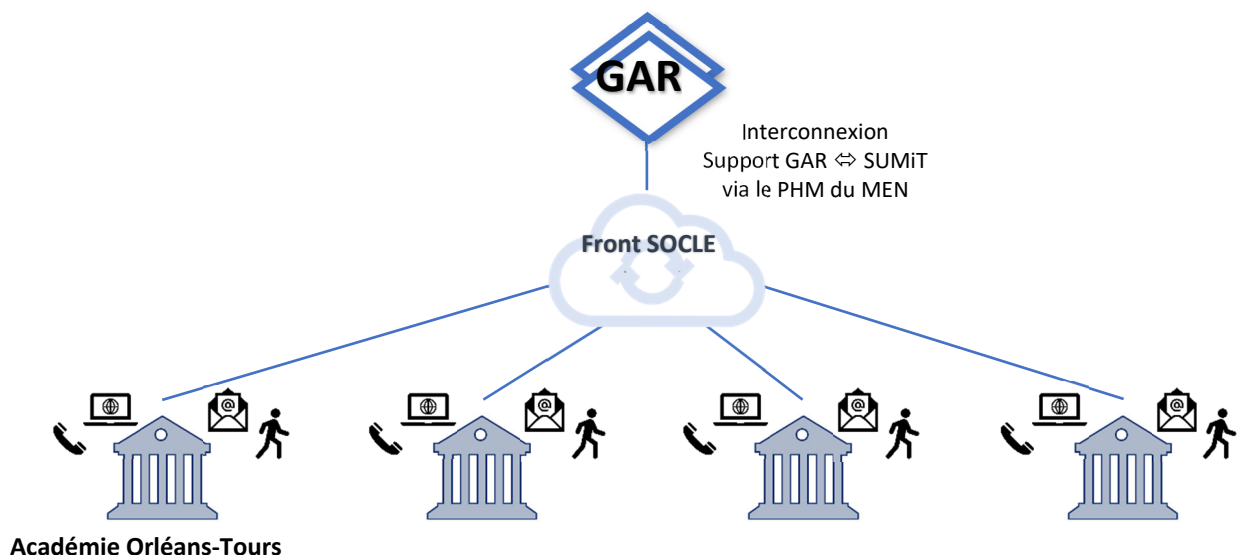
1 INTRODUCTION / PRÉSENTATION GÉNÉRALE

1.1 Contexte et Enjeux

L'objet du document est de définir les spécificités fonctionnelles détaillées de l'interfaçage entre l'outil ITSM Académique et l'outil ITSM du Sous-Traitant.

L'Interfaçage SUMiT/GAR permettra de fluidifier la création et le suivi des tickets entre SUMiT, les Académies, les collectivités locales et le Support GAR. Dans sa version de décembre 2021, L'interface SUMiT (via « Front SOCLE ») permettra :

- A l'utilisateur de créer un ticket sur son outil ITSM habituel.
- Le traitement des tickets (Demande et incident) par un partenaire.
- La visualisation du partenaire par l'intervenant comme une équipe intégrée au sein de son outil ITSM.
- Les échanges entre utilisateur et partenaire (journaux demandeurs & intervenants ainsi que les pièces jointes).
- Les mises à jour du statut des tickets.



Les demandes des utilisateurs académiques sont traitées en premier lieu par le support académique de l'utilisateur.

Elles sont escaladées au Support GAR via l'interfaçage (Front SOCLE (FRS)) uniquement si le support académique n'a pas la possibilité de les résoudre et qu'elles concernent le périmètre du GAR.

Dans le présent document, le demandeur (ou client) correspond à l'académie d'Orléans-Tours et le sous-traitant (ou partenaire) correspond au Support GAR.

1.2 Périmètre

La solution développée est basée sur iTop de COMBODO. Elle est adaptée aux contextes académiques via un paramétrage dédié.

1.3 Process

Il se limite à la gestion des demandes de services (GAR = demandes d'assistance) et incidents.

1.4 Chaîne de support

Seule la chaîne de support Académie / GAR est concernée par cet interfaçage.

1.5 Demi-interface Partenaire et fichiers PHP

Dans l'interfaçage au niveau de la « demi-interface partenaire », les fichiers PHP seront développés par le partenaire GAR et le CRT ITIL sera en charge de leur mise en place et de leur maintien en condition opérationnelle.

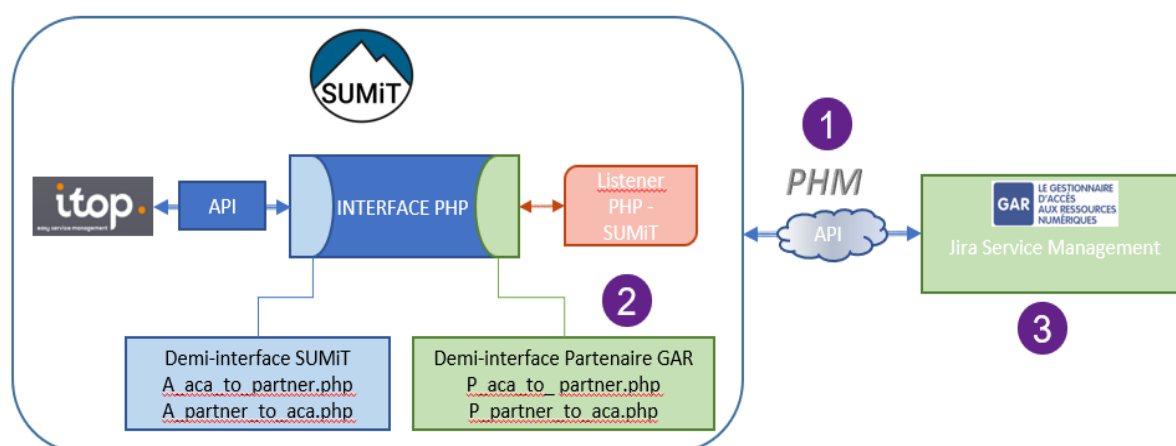
Dans le sens SUMiT vers JIRA, le mécanisme standard est utilisé (passage par les PHP). L'effort de traduction des champs SUMiT en champs JIRA dans le JSON sera à la charge du Partenaire GAR.

Dans le sens JIRA vers SUMiT, le mécanisme s'appuie sur un composant additionnel "Listner PHP-GAR" qui sera hébergé sur les serveurs SUMiT.

Ce composant apporte une couche d'abstraction entre JIRA et SUMiT.

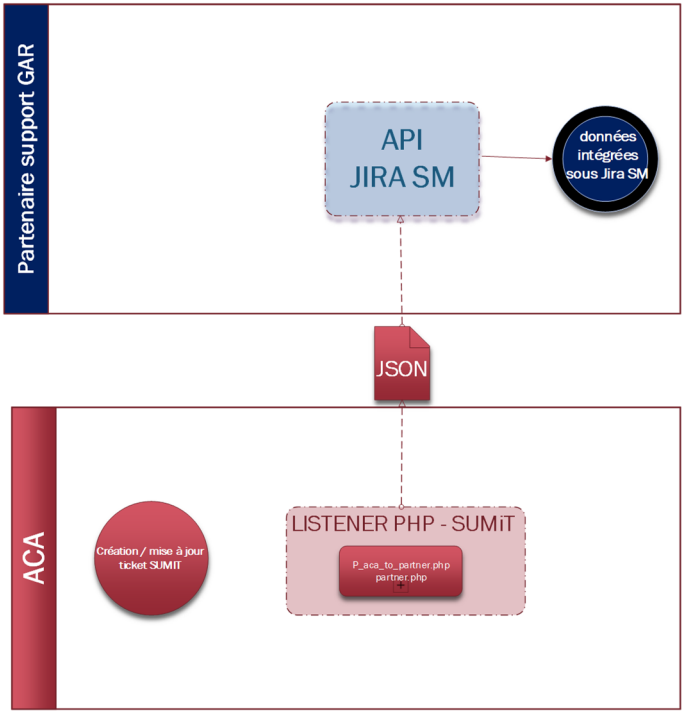
Les journaux seront envoyés à la demande du GAR par le CRT ITIL.

Les fichiers PHP seront modifiés uniquement si de la transformation de données est nécessaire (tel que le nom du demandeur (personne physique) dans l'Outil ITSM Académique, il sera intégré dans la description du ticket du Support GAR) car dans le process actuel, des tables de mapping sont utilisées.

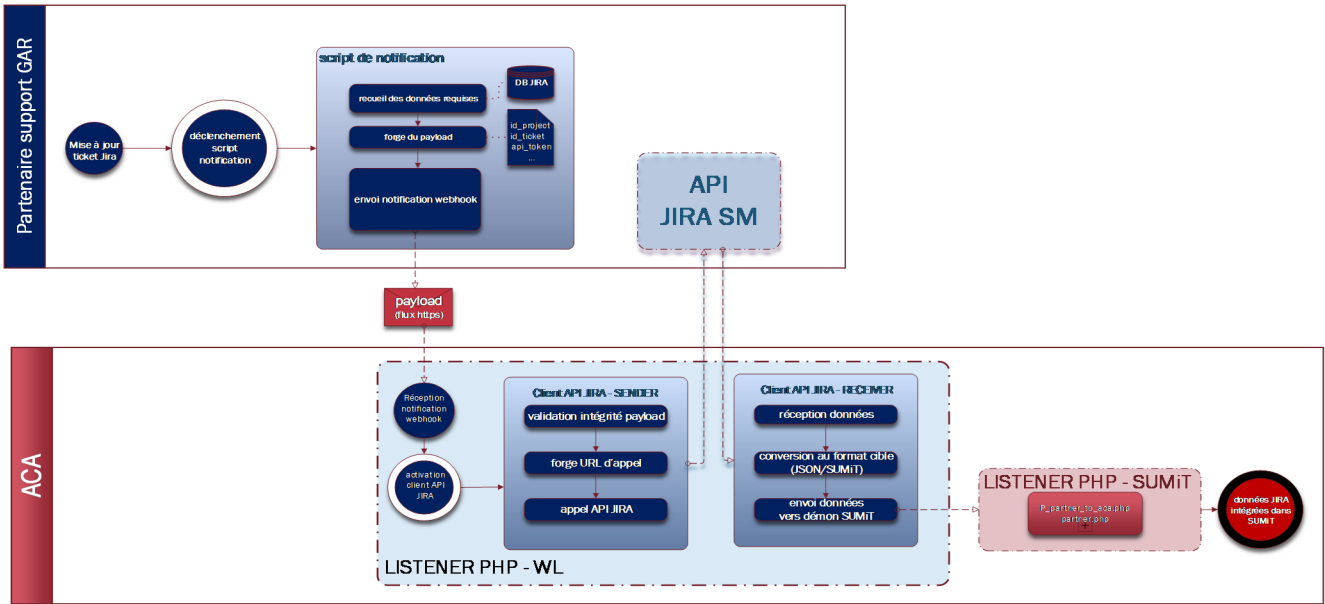


- 1 Interconnexion réseau via le réseau PHM du MEN
- 2 Développement de l'agent PHP assurant la communication entrante / sortante avec JIRA SM
- 3 Implémentation du workflow SUMiT sous JIRA SM

1.5.1 Diagramme de flux Outil ITSM Académique (SUMit Orléans-Tours) vers Outil ITSM Sous-Traitant (JiraSM)



1.5.2 Diagramme de flux Outil ITSM Sous-Traitant (JiraSM) vers Outil ITSM Académique (SUMit Orléans-Tours)



1.6 Réseau entre Outil ITSM Académique et GAR

Plateforme	Type d'environnement	URL
GAR	Préproduction	Sortie : out.pp.test-gar.education.fr Entrée : https://support.pp.test-gar.education.fr
GAR	Production	Sortie : out.gar.education.fr Entrée : https://support.gar.education.fr
SUMiT Frontal Socle	Préproduction	https://ppsumitfrs.phm.education.gouv.fr
SUMiT Frontal Socle	Production	https://sumitfrs.phm.education.gouv.fr

1.6.1 Ouverture de flux

1.6.1.1 Préproduction, intégration ou bac à sable

Flux	Appelant	Appelé
Outil ITSM Académique -> GAR	https://ppsumitfrs.phm.education.gouv.fr	https://support.pp.test-gar.education.fr
GAR -> Outil ITSM Académique	out.pp.test-gar.education.fr	https://ppsumitfrs.phm.education.gouv.fr

1.6.1.2 Production

Flux	Appelant	Appelé
Outil ITSM Académique -> GAR	https://sumitfrs.phm.education.gouv.fr	https://support.gar.education.fr
GAR -> Outil ITSM Académique	out.gar.education.fr	https://sumitfrs.phm.education.gouv.fr

1.7 Référentiel

1.7.1 Authentification Outil ITSM Du Demandeur vers Outil ITSM du Sous-Traitant

Pour interagir avec l'outil ITSM du Sous-Traitant, il faut créer un utilisateur générique avec un profil ayant le droit d'accéder aux API.

Compte technique pour Production et Préproduction :

Identifiant : GAR[FRS_GAR]

Mot de passe : xxxxx

Les tickets créés auront comme demandeur, un demandeur générique.

1.7.2 Authentification Outil ITSM du Sous-Traitant vers Outil ITSM Du Demandeur

Afin d'interagir avec l'outil ITSM du Demandeur, un utilisateur générique avec un profil ayant le droit d'accéder aux API devra être créé.

Compte technique pour la Préproduction :

Identifiant : sumitUserPP

Mot de passe : xxxxx

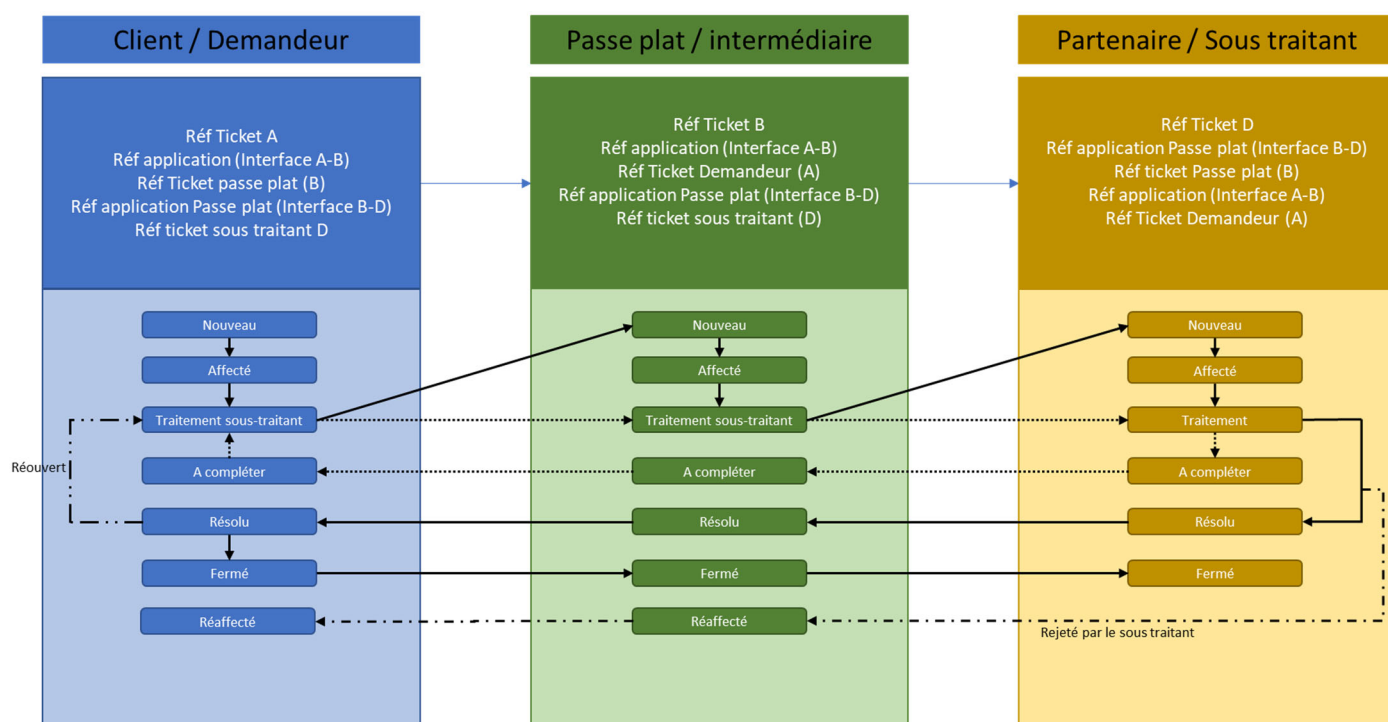
2 CYCLE DE VIE DES TICKETS

2.1 Synoptique des changements d'état autorisés

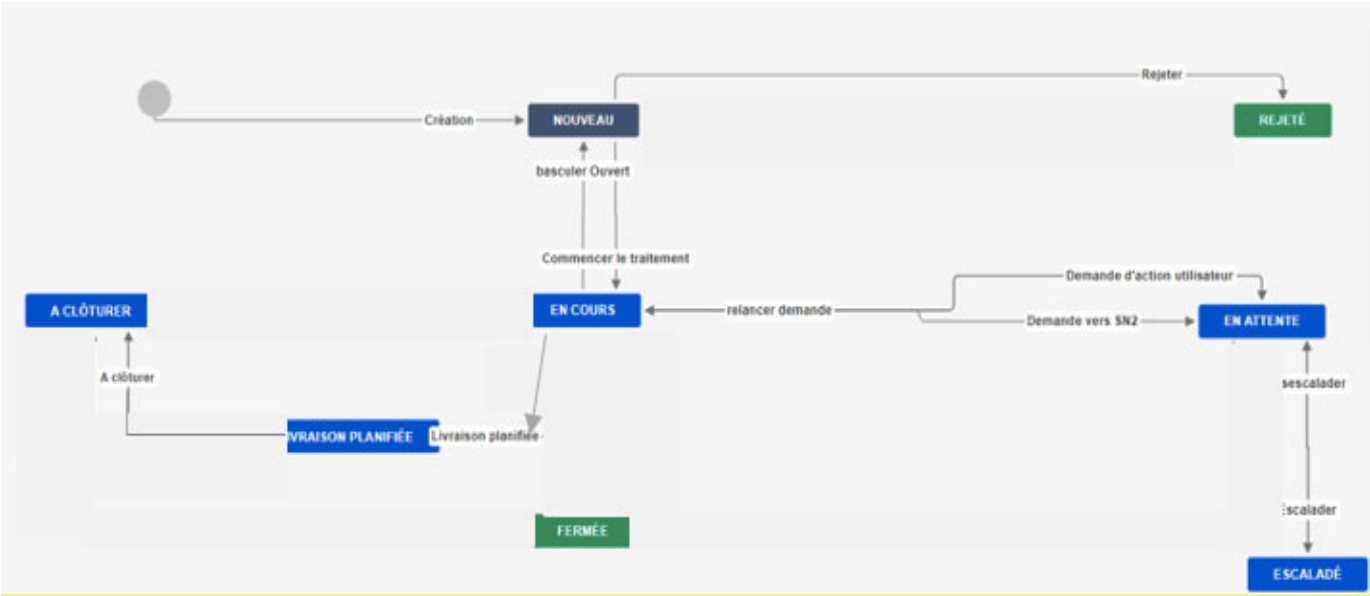
Les cycles de vie des tickets des deux solutions doivent respecter les changements d'état déterminés pour garder une cohérence dans le traitement des tickets.

Les journaux demandeur et intervenant ainsi que les pièces jointes sont échangeables à tout moment si le ticket est dans l'un des états :

- **Coté demandeur :**
 - ✓ « Traitement sous-traitant »,
 - ✓ « A compléter »,
 - ✓ « Résolue ».
- **Coté partenaire :**
 - ✓ « Affecté »,
 - ✓ « Traitement »,
 - ✓ « A compléter »,
 - ✓ « Résolue ».



2.2 Workflow JIRA avec les verbes



2.3 Matrice correspondance statuts SUMiT / JIRA

Statut SUMiT	Statut JIRA
Traitement sous-traitant	Nouveau
	En cours
A compléter	En attente
Résolue	A clôturer
Fermée	Fermée
Réaffectée	Rejeté

3 GAR (GESTIONNAIRE D'ACCÈS AUX RESSOURCES NUMÉRIQUES)

3.1 Référentiel

3.1.1 Dans l'outil ITSM du Demandeur

Le demandeur et/ou le bénéficiaire sont des personnes physiques.

L'utilisateur est à l'origine du ticket.

Le ticket est toujours créé dans l'outil ITSM du demandeur.

Pour l'académie d'Orléans-Tours, le ticket est créé soit :

- Suite à un appel téléphonique, le ticket est créé directement par un agent dans l'outil ITSM du demandeur.
- Suite à la réception d'un mail, le ticket est créé à l'aide d'un collecteur mail dans l'outil ITSM du demandeur.

3.1.2 Dans l'outil ITSM du Sous-Traitant (Jira GAR)

Le demandeur et le bénéficiaire correspondent à des personnes physiques.

Via l'interfaçage, le demandeur et le bénéficiaire de l'outil ITSM du Demandeur sont transformés en « Origine Orléans-Tours » dans l'outil ITSM du sous-traitant.

3.2 Catalogue de services

La correspondance entre les catalogues de services respectifs se fera sous forme d'une relation de N à N. La catégorisation du ticket est effectuée par un agent de support de la DRANé et un agent de support académique.

Catalogue de services SUMit Orléans-Tours					Catalogue de Service Support GAR
Domaine	Groupe de Famille	Famille de service	Service	Sous catégorie de service	Composants
Usage pédagogique du numérique	Support GAR	Demande de service	Abonnement	Abonnement	Abonnement
Usage pédagogique du numérique	Support GAR	Demande de service	Accès aux ressources	Accès ressource	Accès ressource
Usage pédagogique du numérique	Support GAR	Demande de service	Affectation des ressources	Accès console d'affectation	Accès console d'affectation
Usage pédagogique du numérique	Support GAR	Demande de service	Affectation des ressources	Affectation	Affectation
Usage pédagogique du numérique	Support GAR	Demande de service	Affectation des ressources	Gestion des profils RA	Gestion des profils RA
Usage pédagogique du numérique	Support GAR	Demande de service	Affectation des ressources	Module Pre affectation	Module Pre affectation
Usage pédagogique du numérique	Support GAR	Demande de service	Alimentation/qualité des données	Conservation IDO	Conservation IDO
Usage pédagogique du numérique	Support GAR	Demande de service	Alimentation/qualité des données	Données utilisateur	Données utilisateur
Usage pédagogique du numérique	Support GAR	Demande de service	Alimentation/qualité des données	Export de données	Export de données
Usage pédagogique du numérique	Support GAR	Demande de service	Alimentation/qualité des données	Gestion divisions et groupes	Gestion divisions et groupes
Usage pédagogique du numérique	Support GAR	Demande de service	Alimentation/qualité des données	Import	Import
Usage pédagogique du numérique	Support GAR	Demande de service	Fonctionnement des ressources	Ressource numérique	Ressource numérique
Usage pédagogique du numérique	Support GAR	Demande de service	Fonctionnement des ressources	Ressources téléchargées	Ressources téléchargées
Usage pédagogique du numérique	Support GAR	Demande de service	Fonctionnement des ressources	Sécurité (contenu non adapté, fuite de données...)	Sécurité (contenu non adapté, fuite de données...)
Usage pédagogique du numérique	Support GAR	Demande de service	Médiacentre	Médiacentre	Médiacentre
Usage pédagogique du numérique	Support GAR	Demande de service	Portail GAR	Portail GAR / Autres	Portail GAR / Autres
Usage pédagogique du numérique	Support GAR	Demande de service	Portail GAR	Portail GAR / Statistiques	Portail GAR / Statistiques
Usage pédagogique du numérique	Support GAR	Incident	Abonnement	Abonnement	Abonnement
Usage pédagogique du numérique	Support GAR	Incident	Accès aux ressources	Accès ressource	Accès ressource

Usage pédagogique du numérique	Support GAR	Incident	Affectation des ressources	Accès console d'affectation	Accès console d'affectation
Usage pédagogique du numérique	Support GAR	Incident	Affectation des ressources	Affectation	Affectation
Usage pédagogique du numérique	Support GAR	Incident	Affectation des ressources	Gestion des profils RA	Gestion des profils RA
Usage pédagogique du numérique	Support GAR	Incident	Affectation des ressources	Module Pre affectation	Module Pre affectation
Usage pédagogique du numérique	Support GAR	Incident	Alimentation/qualité des données	Conservation IDO	Conservation IDO
Usage pédagogique du numérique	Support GAR	Incident	Alimentation/qualité des données	Données utilisateur	Données utilisateur
Usage pédagogique du numérique	Support GAR	Incident	Alimentation/qualité des données	Export de données	Export de données
Usage pédagogique du numérique	Support GAR	Incident	Alimentation/qualité des données	Gestion divisions et groupes	Gestion divisions et groupes
Usage pédagogique du numérique	Support GAR	Incident	Alimentation/qualité des données	Import	Import
Usage pédagogique du numérique	Support GAR	Incident	Fonctionnement des ressources	Ressource numérique	Ressource numérique
Usage pédagogique du numérique	Support GAR	Incident	Fonctionnement des ressources	Ressources téléchargées	Ressources téléchargées
Usage pédagogique du numérique	Support GAR	Incident	Fonctionnement des ressources	Sécurité (contenu non adapté, fuite de données...)	Sécurité (contenu non adapté, fuite de données...)
Usage pédagogique du numérique	Support GAR	Incident	Médiacentre	Médiacentre	Médiacentre
Usage pédagogique du numérique	Support GAR	Incident	Portail GAR	Portail GAR / Autres	Portail GAR / Autres
Usage pédagogique du numérique	Support GAR	Incident	Portail GAR	Portail GAR / Statistiques	Portail GAR / Statistiques

3.3 Typologie : Impact et Urgence

3.3.1.1 Urgence

Pour le GAR, l'urgence correspond à la « Priorité Client ».

Outil ITSM Académique (Utilisateur)	GAR
Critique	Haute
Haute	Moyenne
Moyenne	Basse
Basse	Aucune

3.3.1.2 Impact

Pour le GAR, l'impact correspond à la « Priorité ».

Outil ITSM Académique (Agent)	GAR
L'académie ou un département	Bloquant
Un établissement ou un service	Majeur
Une personne	Mineur

3.3.1.3 Priorité (Criticité)

Le calcul de la priorité (ou criticité pour le GAR) s'effectuera à partir de la matrice de l'outil ITSM du Sous-Traitant.

4 SCÉNARIO (JIRA GAR)

4.1 Outil ITSM Sous-Traitant (Jira GAR)

Les actions autorisées dans l'Outil ITSM Sous-Traitant pour un ticket interfacé sont :

- Mise à jour du journal demandeur (journal public) ou intervenant (journal privé) (à tout moment).
- Ajout de pièces jointes (à tout moment).
- « à compléter » .
- La sortie de « à compléter ».
- Le rejet.
- La résolution.

Les actions de l'instance Demandeuse que le SUMiT intermédiaire autorise sont :

- Mise à jour du journal demandeur (journal public) ou intervenant (journal privé) (à tout moment).
- Réponse à la demande d'informations complémentaires (« à compléter »).
- Ajout de pièces jointes (à tout moment).
- Réouverture du ticket lorsqu'il est « Résolue ».
- Fermeture du ticket lorsqu'il est « Résolue ».
- Réaffectation / assignation du ticket lorsqu'il a été rejeté par le sous-traitant.

4.2 Particularités du cycle de vie de gestion du ticket

Dans l'outil ITSM du Demandeur :

- Le journal public, le journal privé et les pièces jointes doivent toujours être échangeables dans les deux sens entre l'outil ITSM du Sous-Traitant et l'outil ITSM du Demandeur.
- Lorsque le ticket dans l'outil ITSM du Demandeur est à l'étape « Traitement sous-traitant », aucune autre action touchant le statut n'est autorisée sauf la mise à jour des journaux (privé et public) et l'ajout de pièce-jointe.
- Clôture : La fermeture doit être à l'initiative du demandeur mais pour l'académie d'Orléans-Tours, le demandeur ne pouvant fermer son ticket, un script automatique a été mis en place pour fermer automatiquement le ticket au bout de 30 jours.

Dans l'outil ITSM du Sous-Traitant :

- Le journal public, le journal privé et les pièces jointes doivent toujours être échangeables dans les deux sens entre l'outil ITSM du Sous-Traitant et l'outil ITSM du Demandeur.
- Le statut « à compléter » n'est utilisable qu'au moment de la demande de complément d'information dans l'instance du sous-traitant.
- Rejet : le ticket peut être rejeté à tout moment par le sous-traitant (Par exemple : en cas de mauvaise affectation du ticket).

4.3 Actions possibles du Demandeur académique

- Lors que le ticket est créé, le Demandeur reçoit un mail de confirmation.
- Le Demandeur en répondant à ce mail et à travers un collecteur mail,
 - Peut transmettre des pièces jointes,
 - Peut fournir des informations complémentaires qui seront incrémentés dans le journal demandeur (public)
- Le Demandeur ne peut pas refuser la solution apportée.
- Le Demandeur ne peut pas fermer le ticket.

Préconisation mais validée par l'académie d'Orléans-Tours :

- Si le Demandeur informe que son ticket n'est plus d'actualité par un mail et qui est déjà interfacé. Le mail sera ajouté dans le journal demandeur (public). Il est conseillé de résoudre le ticket côté Support GAR puis il sera fermé côté SUMiT Orléans-Tours.
- Comme le Demandeur ne peut pas fermer son ticket, le ticket peut être fermé de deux façons :
 - Soit la DRANé ou la DSI peuvent se soustraire au Demandeur et fermer le ticket,
 - Soit le ticket est fermé à 15 jours par la règle de clôture automatique.

4.4 Gestion des notifications dans « Support GAR »

Le Demandeur n'ayant pas d'adresse mail car c'est un demandeur générique et non physique, il est acté qu'aucune notification ne pourra lui être envoyé.

- Création du ticket dans l'outil ITSM du Sous-Traitant
- Rajout d'une pièce jointe
- Mise à jour du journal Demandeur (journal Public)
- Mise à jour du journal Intervenant (journal Privé)
- Réponse à la demande d'information complémentaire (Statut « à compléter »)
- Résolution du ticket
- Refus de la solution apportée
- Fermeture du ticket

4.5 Taille des pièces-jointes

La taille du JSON est prédéfini à 10 Méga côté SUMiT.

Les informations émises (pièce(s) jointe(s) encodée(s), metadata et texte) par JIRA transitant par le PHP ne devront pas excéder les 10 Méga.

4.6 Création de ticket

4.6.1 Scénario d'utilisation

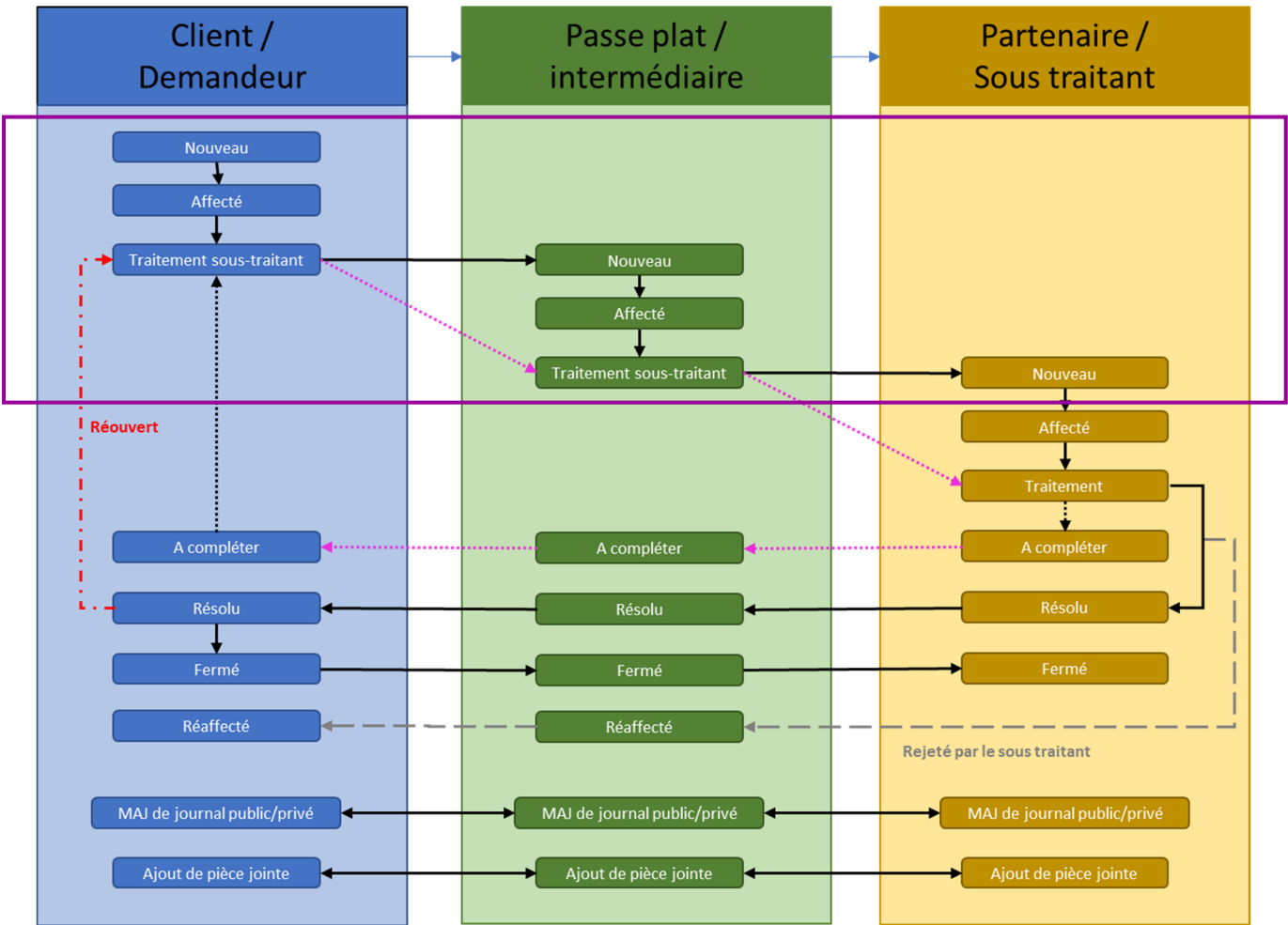
Outil ITSM	Solution
Outil ITSM du Demandeur	SUMiT Orléans-Tours
Outil ITSM du Sous-Traitant	Support GAR

Agent Outil ITSM du Demandeur	Agent de support SUMiT Orléans-Tours
Agent Outil ITSM du Sous-Traitant	Conseillé Support GAR

Action	Description
Point d'entrée	Un utilisateur envoie un mail ou téléphone au numéro dédié
Traitement du ticket dans l'outil ITSM du Demandeur	Le ticket est créé dans l'outil ITSM du Demandeur
Cycle de vie du ticket dans l'outil ITSM du Demandeur	Le ticket dans l'outil ITSM du Demandeur est assigné à l'agent académique du groupe de traitement
Cycle de vie du ticket dans l'outil ITSM du Demandeur	L'agent académique n'ayant pas la possibilité de solutionner le ticket, il l'affecte à un groupe de traitement (équipe externe). Le statut du ticket passe à « Traitement sous-traitant ».
Interface	Le ticket est transféré à l'outil ITSM intermédiaire via une interface à l'outil ITSM du Sous-Traitant : <ul style="list-style-type: none"> Un appel API est émis de l'outil ITSM du Demandeur à destination de l'outil ITSM intermédiaire. L'outil ITSM Intermédiaire transfère de la même manière le ticket à l'outil ITSM du Sous-Traitant.
Cycle de vie du ticket dans l'outil ITSM du Demandeur	A compter de ce moment dans l'outil ITSM du Demandeur, le ticket ne doit pas changer d'état* (statut) à l'initiative du Demandeur ou d'un agent de l'outil ITSM du Demandeur.
Journaux publics	Les journaux publics peuvent être échangés dans les deux sens (à l'initiative du Demandeur, de l'agent académique de l'outil ITSM du Demandeur et de l'agent de l'outil ITSM du Sous-Traitant).
Pièce(s) jointe(s)	Les pièces jointes peuvent être échangées dans les deux sens (à l'initiative du Demandeur, de l'agent académique de l'outil ITSM du Demandeur et de l'agent de l'outil ITSM du Sous-Traitant).
Cycle de vie du ticket dans l'outil ITSM du Sous-Traitant	Le ticket est créé dans l'outil ITSM du Sous-Traitant.

(*) Dans le cadre de l'interfaçage entre un SUMiT et le Support GAR, le statut est verrouillé.

4.6.2 Schéma



4.6.3 Champs interfacés

Lors de la création du ticket dans l'outil ITSM du Sous-Traitant, les champs de l'outil ITSM du Sous-Traitant sont alimentés par la reprise des informations des champs de l'outil ITSM du Demandeur.

- Groupe de traitement des sujets GAR dans l'outil ITSM du Demandeur
 - Un groupe de traitement doit être dédié pour les sujets GAR. Il doit être aussi différent du groupe interpellé pour le rejet d'un ticket (mauvaise qualification de sujet).
Groupe de traitement interpellé => Support GAR

Champs SUMiT du Demandeur						Champs JIRA code
Label	Code	Type	Valeurs possibles	Obligatoire	Remarque	
Bénéficiaire	beneficiary_id	Clé externe		Oui		ext_beneficiary_id
customer id	customer_id	Chaîne de caractères		Oui		ext_customer_id
Demandeur	caller_id	Clé externe	Personne active de l'organisation sélectionnée	Oui		Reporter
Détail de la demande	description	HTML		Oui		description
Domaine	domain_id	Clé externe	Domaines du contrat client	Oui		composants
Famille de service	servicefamily_id	Clé externe	Familles du contrat client, liées au groupe	Oui		
Groupe de famille	familygroup_id	Clé externe	Groupes du contrat client, liés au domaine	Oui		
Service	service_id	Clé externe	Services du contrat client, liés à la famille		Champs manquants pour permettre de trouver la correspondance dans le catalogue de service JIRA	
Sous catégorie de service	servicesubcategory_id	Clé externe	Sous-Catégories de service liées au service		Champs manquants pour permettre de trouver la correspondance dans le catalogue de service JIRA	
Etablissement concerné	establishment_id	Clé externe	Etablissement du demandeur	Oui	Identifiant issu de RAMSESE	UAI
Journal intervenant	private_log	Log				Commentaire
last update by	last_update_by	Enumération	customer (customer), inter (inter), na (na), provider (provider)	Oui	customer	ext_last_update_by
Objet de la demande	title	Chaîne de caractères		Oui		résumé
Organisation	org_id	Clé externe		Oui		ext_org_id
Origine	origin	Enumération	formulaire (form), interface (interface), interne (internal), email (mail), supervision (monitoring), téléphone (phone), portail (portal)		interface	Etiquette
Outil demandeur	customer_app_id	Clé externe		Oui		ext_customer_app_id
Référence	Ref					
Réf demandeur	customer_ref	Chaîne de caractères		Oui		ext_customer_ref
Urgence	urgency_id	Clé externe		Oui		priorité client

4.7 Envoi du numéro d'incident dans l'outil ITSM du Demandeur

L'envoi du numéro de ticket de l'outil ITSM du Sous-Traitant vers l'outil ITSM du Demandeur est asynchrone à la création du ticket.

Le numéro de ticket de l'outil ITSM du Sous-Traitant est envoyé vers le champ défini ci-dessous de l'outil ITSM du Demandeur.

4.7.1 Champs interfacés

Champs SUMiT du Demandeur						Champs JIRA code
Label	Code	Type	Valeurs possibles	Obligatoire	Remarque	
last update by	last_update_by	Enumération	customer (customer), inter (inter), na (na), provider (provider)	Oui	provider	ext_last_update_by
provider id	provider_id	Chaîne de caractères		Oui		id
Réf demandeur	customer_ref	Chaîne de caractères		Caché		ext_cutomser_ref

4.8 Ajout de document(s) dans l'outil ITSM du Sous-Traitant

4.8.1 Scénario d'utilisation

Action	Description
Rajout de pièce jointe dans le ticket de l'outil ITSM du Demandeur	A l'initiative du Demandeur et/ou de l'agent académique de l'outil ITSM du Demandeur, une pièce jointe peut être rajoutée dans le ticket de l'outil ITSM du Demandeur
Interface	La pièce jointe est transférée à l'outil ITSM intermédiaire via une interface à l'outil ITSM du Sous-Traitant : <ul style="list-style-type: none"> Un appel API est émis de l'outil ITSM du Demandeur à destination de l'outil ITSM intermédiaire. L'outil ITSM Intermédiaire transfère de la même manière la pièce jointe à l'outil ITSM du Sous-Traitant.
Réception de pièce jointe dans le ticket de l'outil ITSM du Sous-Traitant	La pièce jointe est rattachée au ticket dans l'outil ITSM du Sous-Traitant. Il faut prévoir une notification pour avertir l'agent GAR et/ou le groupe de traitement GAR du rajout d'une pièce jointe.

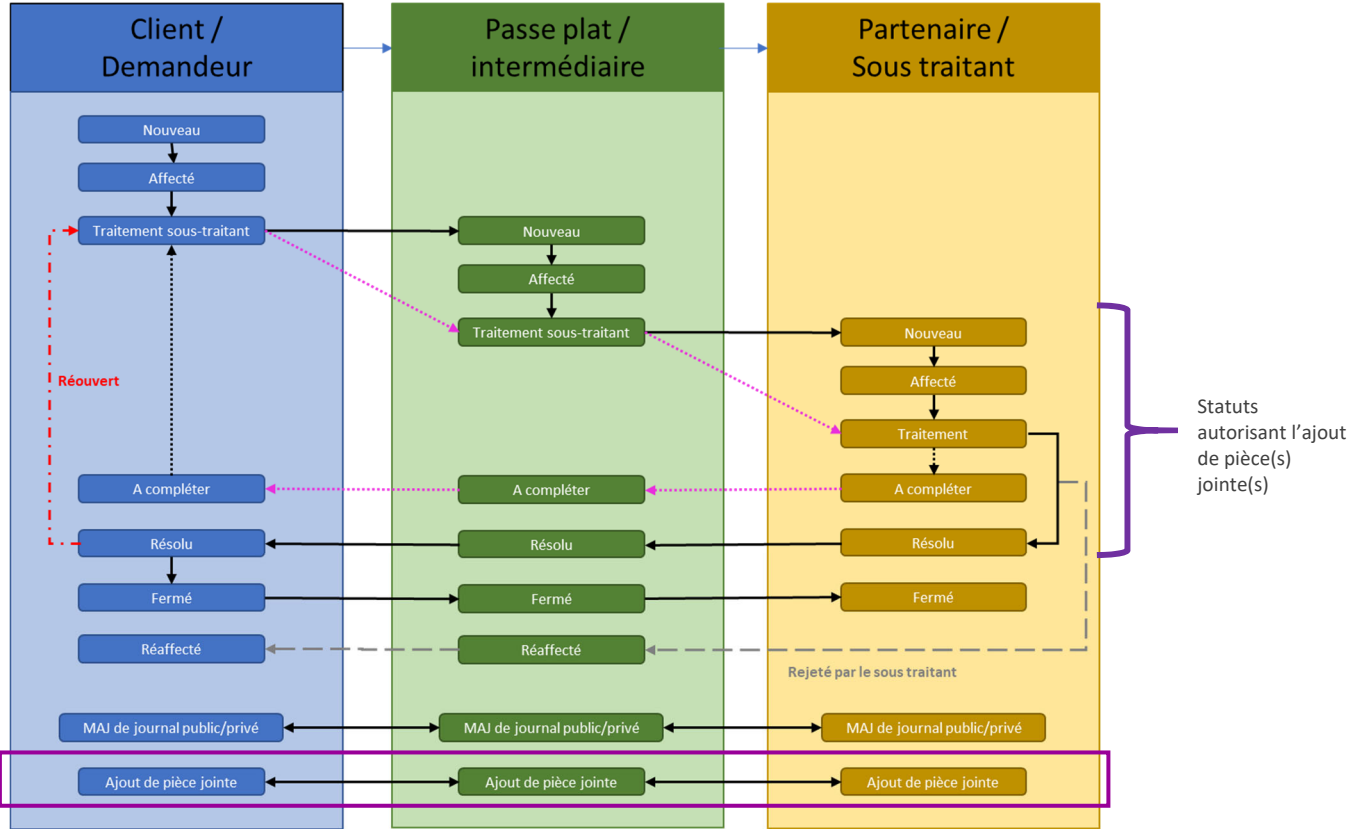
L'ajout de plusieurs pièces jointes est possible.

L'ensemble du JSON est de 10 Méga.

4.8.2 Champs interfacés

Champ de l'outil ITSM du Demandeur	Champ de l'outil ITSM du Sous-Traitant
Réf demandeur (customer_ref)	ext_cutomser_ref

4.8.3 Schéma



4.9 Mise à jour du ticket dans l'outil ITSM du Sous-Traitant

4.9.1 Scénario d'utilisation

Action	Description
Mise à jour de journaux dans le ticket de l'outil ITSM du Demandeur	A l'initiative du Demandeur et/ou de l'agent académique de l'outil ITSM du Demandeur, une mise à jour des journaux (privé et/ou public) peut être rajouté dans le ticket de l'outil ITSM du Demandeur.
Interface	La mise à jour du journal est transférée à l'outil ITSM intermédiaire via une interface à l'outil ITSM du Sous-Traitant : <ul style="list-style-type: none"> Un appel API est émis de l'outil ITSM du Demandeur à destination de l'outil ITSM intermédiaire. L'outil ITSM Intermédiaire transfère de la même manière la mise à jour du journal à l'outil ITSM du Sous-Traitant.
Mise à jour de journaux dans le ticket de l'outil ITSM du Sous-Traitant	La mise à jour est incrémentée dans le ticket dans l'outil ITSM du Sous-Traitant. Une notification avertit l'agent du Support GAR et/ou le groupe de traitement du Support GAR de la mise à jour du ticket.

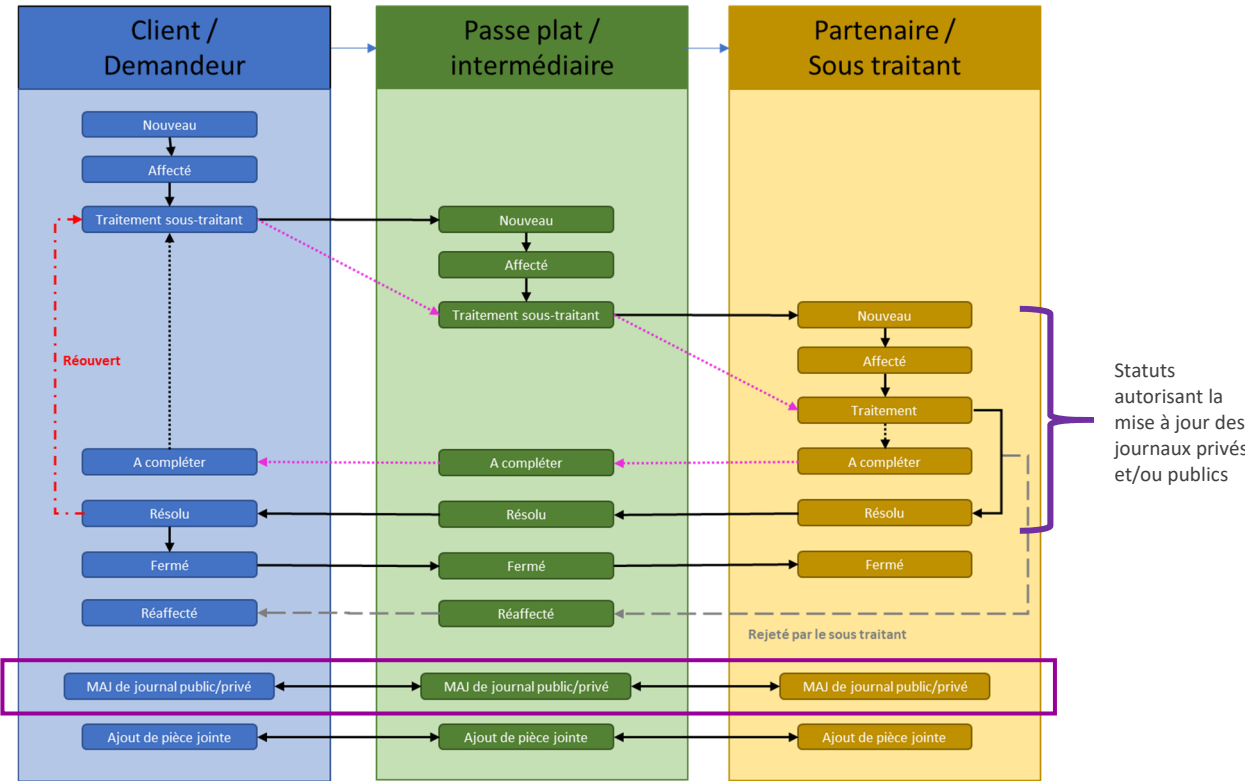
4.9.2 Champs interfacés

Label	Champs SUMiT du Demandeur				Remarque	Champs JIRA code
	Code	Type	Valeurs possibles	Obligatoire		
Journal demandeur	public_log	Log		Oui		ext_public_log
Journal intervenant	private_log	Log		Oui		Commentaire
last update by	last_update_by	Enumération	customer (customer), inter (inter), na (na), provider (provider)	Oui	customer	ext_last_update_by
Outil demandeur	customer_app_id	Clé externe		Lecture seule		ext_customer_app_id
provider id	provider_id	Chaîne de caractères		Caché		Id
Réf demandeur	customer_ref	Chaîne de caractères		Lecture seule		ext_cutomser_ref
Référence	ref					

Nota :

- Le journal public correspond à tous les échanges entre le demandeur et les intervenants.
- Le journal privé correspond aux échanges d'information technique entre les intervenants.

4.9.3 Schéma



4.10 Demande complément d'information dit « A compléter » dans l'outil ITSM du Sous-Traitant

4.10.1 Scénario d'utilisation

Action	Description
Demande complément d'information dit « A compléter » dans le ticket de l'outil ITSM du Sous-Traitant	<p>A l'initiative de l'agent de l'outil ITSM du Sous-Traitant, une demande de complément d'information est requise dans le ticket de l'outil ITSM du Demandeur.</p> <p>Le statut du ticket sera modifié en « A compléter ».</p> <p>Nota :</p> <p>Lors de l'activation « A compléter », il est possible de positionner une date d'échéance.</p> <p>Cette date d'échéance permet de sortir automatique le ticket dans l'outil ITSM du Sous-Traitant du statut « A compléter » à terme échu.</p> <p>Le changement de statut dans l'outil ITSM du Sous-Traitant sera aussi communiqué sur le ticket interfacé dans l'outil ITSM du Demandeur.</p>
Interface	<p>La demande de complément d'information est transférée à l'outil ITSM intermédiaire via une interface à l'outil ITSM du Demandeur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un appel API est émis de l'outil ITSM du Sous-Traitant à destination de l'outil ITSM intermédiaire. • L'outil ITSM Intermédiaire transfère de la même manière la pièce jointe à l'outil ITSM du Demandeur.
A réception de la demande de complément dans le ticket de l'outil ITSM du Demandeur	<p>La demande de complément d'information est rattachée au ticket dans l'outil ITSM du Demandeur.</p> <p>Le statut du ticket est modifié en « A compléter ».</p>
Réponse à la demande complément dans le ticket de l'outil ITSM du Demandeur	<p>L'agent académique fournit le complément d'information dans le journal demandeur (public) et le statut du ticket est modifié en « Traitement Sous-Traitant »</p>
Interface	<p>La réponse à demande de complément d'information est transférée à l'outil ITSM intermédiaire via une interface à l'outil ITSM du Demandeur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un appel API est émis de l'outil ITSM du Demandeur à destination de l'outil ITSM intermédiaire. • L'outil ITSM Intermédiaire transfère de la même manière la pièce jointe à l'outil ITSM du Sous-Traitant.
Récupération du complément d'information dans le ticket de l'outil ITSM du Sous-Traitant	<p>La réponse à la demande de complément d'information est rattachée au ticket dans l'outil ITSM du Sous-Traitant.</p> <p>Le statut du ticket est modifié en « Traitement ».</p> <p>Une notification avertit l'agent du Support GAR et/ou le groupe de traitement du Support GAR de la mise à jour du ticket.</p>

Remarque :

- Le statut « A compléter » met en suspend respectivement le ticket dans l'outils ITSM Demandeur et le ticket dans l'outils ITSM du Sous-Traitant. Plus aucune action n'est possible sauf la mise à jour des journaux (privé et/ou public) et le rajout de pièce jointe.
- La mise à jour du journal Demandeur (journal public) met fin au statut "A compléter" dans les outils ITSM Demandeur et Sous-Traitant.
- L'agent du Support GAR, a la possibilité de sortir le ticket du statut « A compléter » en se le réassignant. De ce fait, le ticket dans SUMiT Orléans (outils ITSM Demandeur) repasse à « Traitement sous-Traitant » et le ticket dans le Support GAR (l'outils ITSM du Sous-Traitant) à « en cours ».
- La mise à jour du journal Intervenant (journal privé) n'a aucun impact sur le statut « A compléter ».

4.10.2 Champs interfacés

4.10.2.1 Statut « à Compléter »

Champs SUMiT du Demandeur					Remarque	Champs JIRA code
Label	Code	Type	Valeurs possibles	Obligatoire		
Journal demandeur	public_log	Log				ext_public_log
Journal intervenant	private_log	Log				Commentaire
last update by	last_update_by	Enumération	customer (customer), inter (inter), na (na), provider (provider)	Oui	provider	ext_last_update_by
Outil demandeur	customer_app_id	Clé externe		Caché		ext_customer_app_id
provider id	provider_id	Chaîne de caractères		Lecture seule		id
Réf demandeur	customer_ref	Chaîne de caractères		Caché		ext_cutomser_ref

4.10.2.2 Sortie du statut « à Compléter » suite à réponse du Demandeur

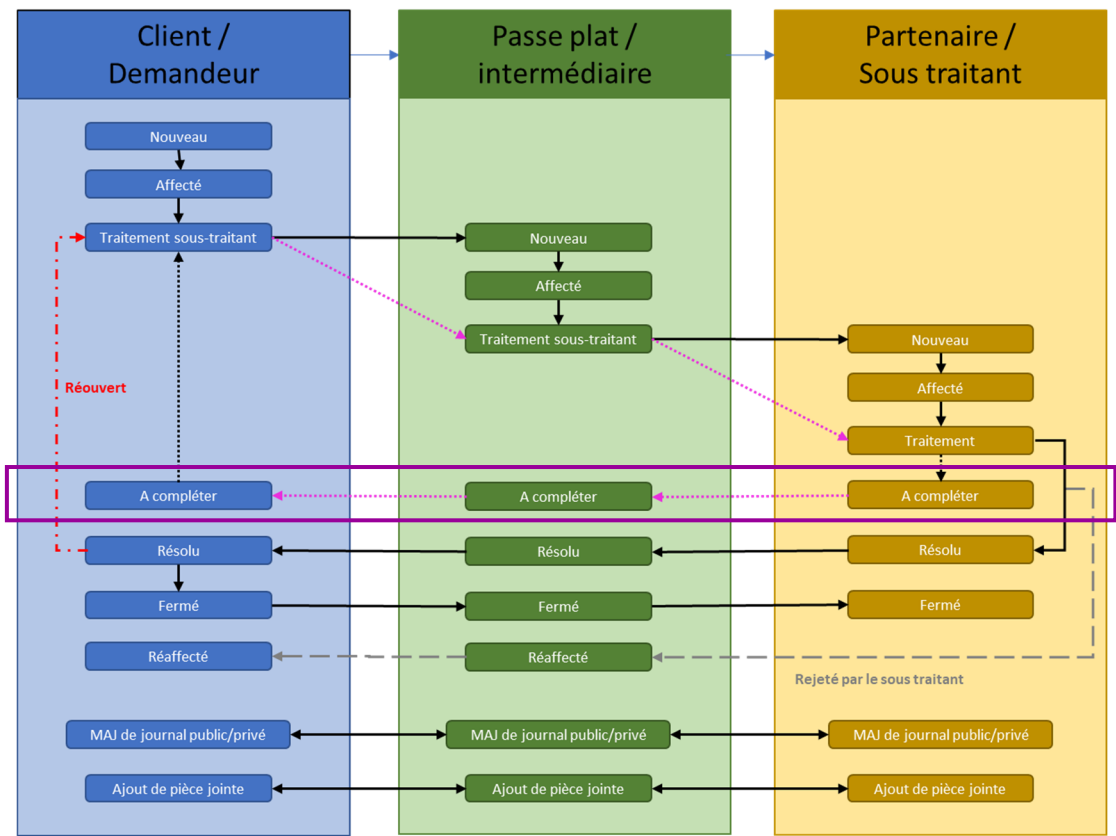
Champs SUMiT du Demandeur					Remarque	Champs JIRA code
Label	Code	Type	Valeurs possibles	Obligatoire		
Journal demandeur	public_log	Log				ext_public_log
Journal intervenant	private_log	Log				Commentaire
last update by	last_update_by	Enumération	customer (customer), inter (inter), na (na), provider (provider)	Oui	customer	ext_last_update_by
Outil demandeur	customer_app_id	Clé externe		Lecture seule		ext_customer_app_id
provider id	provider_id	Chaîne de caractères		Caché		Id
Réf demandeur	customer_ref	Chaîne de caractères		Lecture seule		ext_cutomser_ref
Référence	ref					

4.10.2.3 Sortie du statut « à Compléter » à l'initiative du Sous-Traitant

Le partenaire se réassigne le ticket qui quitte le statut « A compléter » et reprend le statut « En cours ».

Champs SUMIT du Demandeur						Champs JIRA code
Label	Code	Type	Valeurs possibles	Obligatoire	Remarque	
Journal demandeur	public_log	Log				ext_public_log
Journal intervenant	private_log	Log				Commentaire
last update by	last_update_by	Enumération	customer (customer), inter (inter), na (na), provider (provider)	Oui	provider	ext_last_update_by
Outil demandeur	customer_app_id	Clé externe		Caché		ext_customer_app_id
provider id	provider_id	Chaîne de caractères		Lecture seule		id
Réf demandeur	customer_ref	Chaîne de caractères		Caché		ext_cutomser_ref
Référence	ref					

4.10.3 Schéma



4.11 Ajout de document(s) dans l'outil ITSM du Demandeur

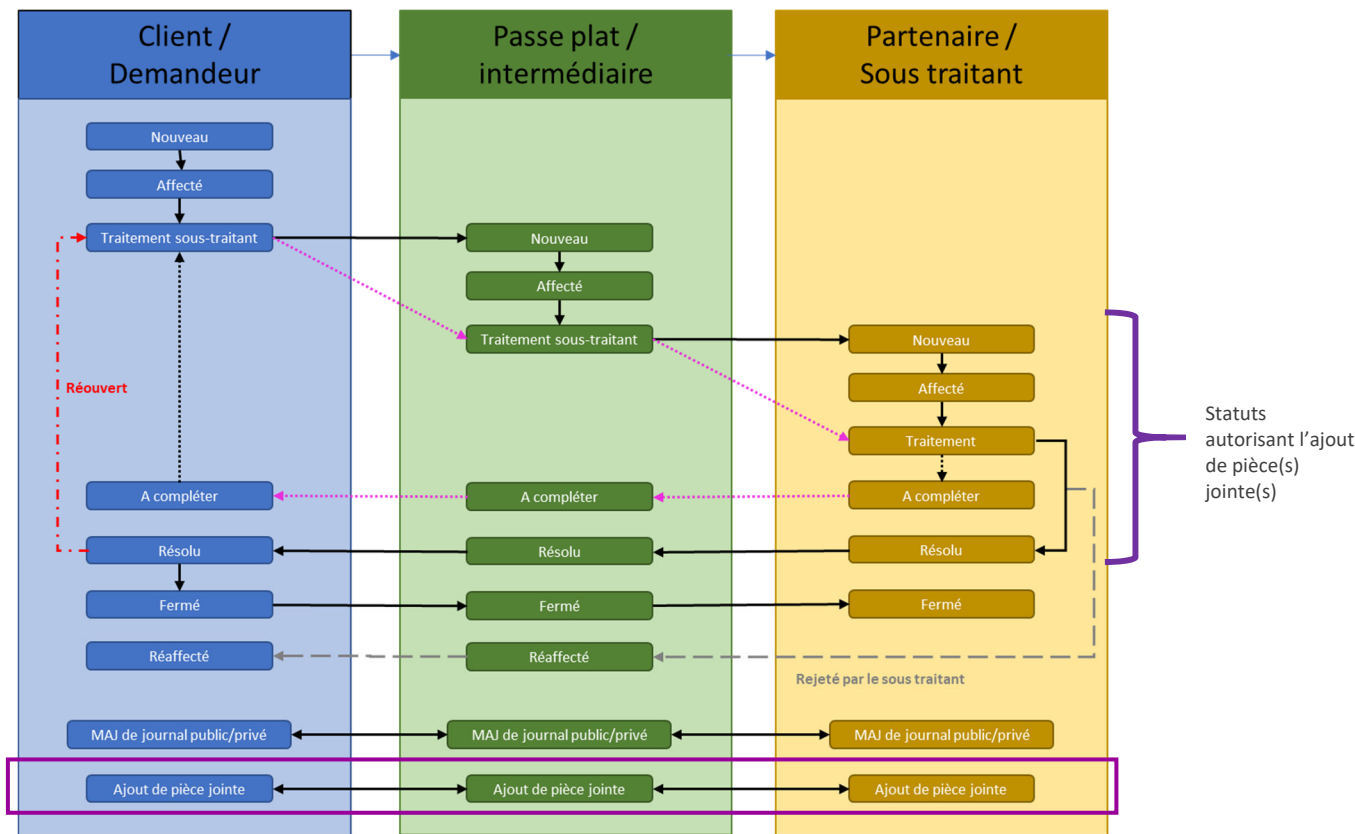
4.11.1 Scénario d'utilisation

Action	Description
Rajout de pièce jointe dans le ticket de l'outil ITSM du Sous-Traitant	A l'initiative de l'agent de l'outil ITSM du Sous-Traitant, une pièce jointe peut être rajoutée dans le ticket de l'outil ITSM du Demandeur
Interface	<p>La pièce jointe est transférée à l'outil ITSM intermédiaire via une interface à l'outil ITSM du Demandeur :</p> <ul style="list-style-type: none"> Un appel API est émis de l'outil ITSM du Sous-Traitant à destination de l'outil ITSM intermédiaire. L'outil ITSM Intermédiaire transfère de la même manière la pièce jointe à l'outil ITSM du Demandeur.
Réception de pièce jointe dans le ticket de l'outil ITSM du Demandeur	La pièce jointe est rattachée au ticket dans l'outil ITSM du Demandeur. Une notification avertit l'agent académique et/ou le groupe de traitement académique du rajout d'une pièce jointe.

4.11.2 Champs interfacés

Champ de l'outil ITSM du Sous-Traitant	Champ de l'outil ITSM du Demandeur
provider_ref	Réf sous-traitant (provider_ref)

4.11.3 Schéma



4.12 Mise à jour du ticket dans l'outil ITSM du Demandeur

4.12.1 Scénario d'utilisation

Action	Description
Mise à jour de journaux dans le ticket de l'outil ITSM du Sous-Traitant	A l'initiative de l'agent de l'outil ITSM du Sous-Traitant, une mise à jour des journaux peut être rajouté dans le ticket de l'outil ITSM du Sous-Traitant.
Interface	La mise à jour du journal est transférée à l'outil ITSM intermédiaire via une interface à l'outil ITSM du Demandeur : <ul style="list-style-type: none"> Un appel API est émis de l'outil ITSM du Sous-Traitant à destination de l'outil ITSM intermédiaire. L'outil ITSM Intermédiaire transfère de la même manière la mise à jour du journal à l'outil ITSM du Demandeur.
Mise à jour du journal public dans le ticket de l'outil ITSM du Demandeur	La mise à jour du journal public est incrémentée dans le ticket dans l'outil ITSM du demandeur. Une notification avertit l'agent académique et/ou le groupe de traitement académique de la mise à jour du ticket.

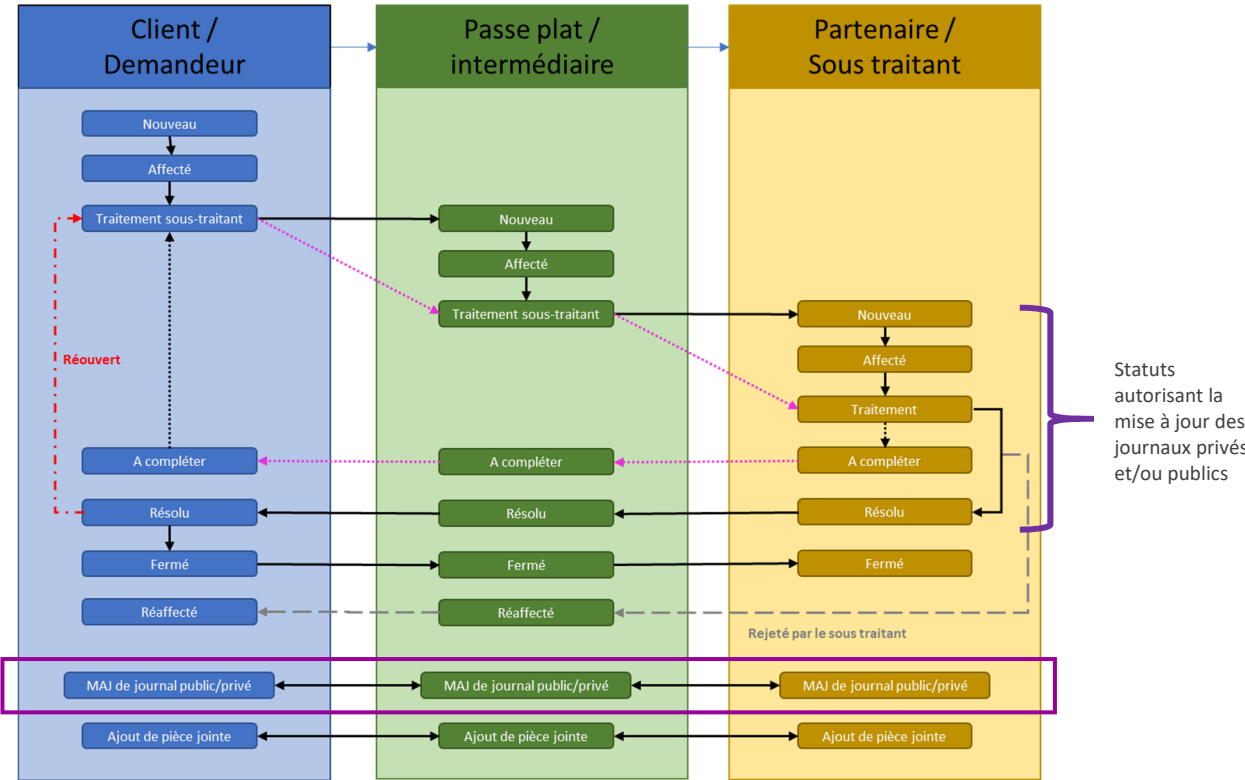
4.12.2 Champs interfacés

Champs SUMIT du Demandeur					Remarque	Champs JIRA code
Label	Code	Type	Valeurs possibles	Obligatoire		
Journal demandeur	public_log	Log		Oui		ext_public_log
last update by	last_update_by	Enumération	customer (customer), inter (inter), na (na), provider (provider)	Oui	provider	ext_last_update_by
Outil demandeur	customer_app_id	Clé externe		Caché		ext_customer_app_id
provider id	provider_id	Chaîne de caractères		Lecture seule		id
Réf demandeur	customer_ref	Chaîne de caractères		Caché		ext_cutomser_ref

Nota :

- Le journal public correspond à tous les échanges entre le demandeur et les intervenants.
- Le journal privé correspond aux échanges d'information technique entre les intervenants.

4.12.3 Schéma



4.13 Résolution ticket dans l'outil ITSM du Sous-Traitant

4.13.1 Scénario d'utilisation

Action	Description
Cycle de vie du ticket dans l'outil ITSM du Sous-Traitant	L'agent de l'outil ITSM du Sous-Traitant apporte la solution au ticket du demandeur dans le champ prévu à cet effet. Le statut du ticket est tagué « A clôturer ». La solution par défaut est 'Le ticket a été résolu'
Interface	La solution est transférée à l'outil ITSM intermédiaire via une interface à l'outil ITSM du Demandeur : <ul style="list-style-type: none"> Un appel API est émis de l'outil ITSM du Sous-Traitant à destination de l'outil ITSM intermédiaire. L'outil ITSM Intermédiaire transfère de la même manière la solution à l'outil ITSM du Demandeur.
Cycle de vie du ticket dans l'outil ITSM du Demandeur	La solution est incrémentée dans le ticket dans l'outil ITSM du demandeur. Le statut du ticket est tagué « Résolue ».

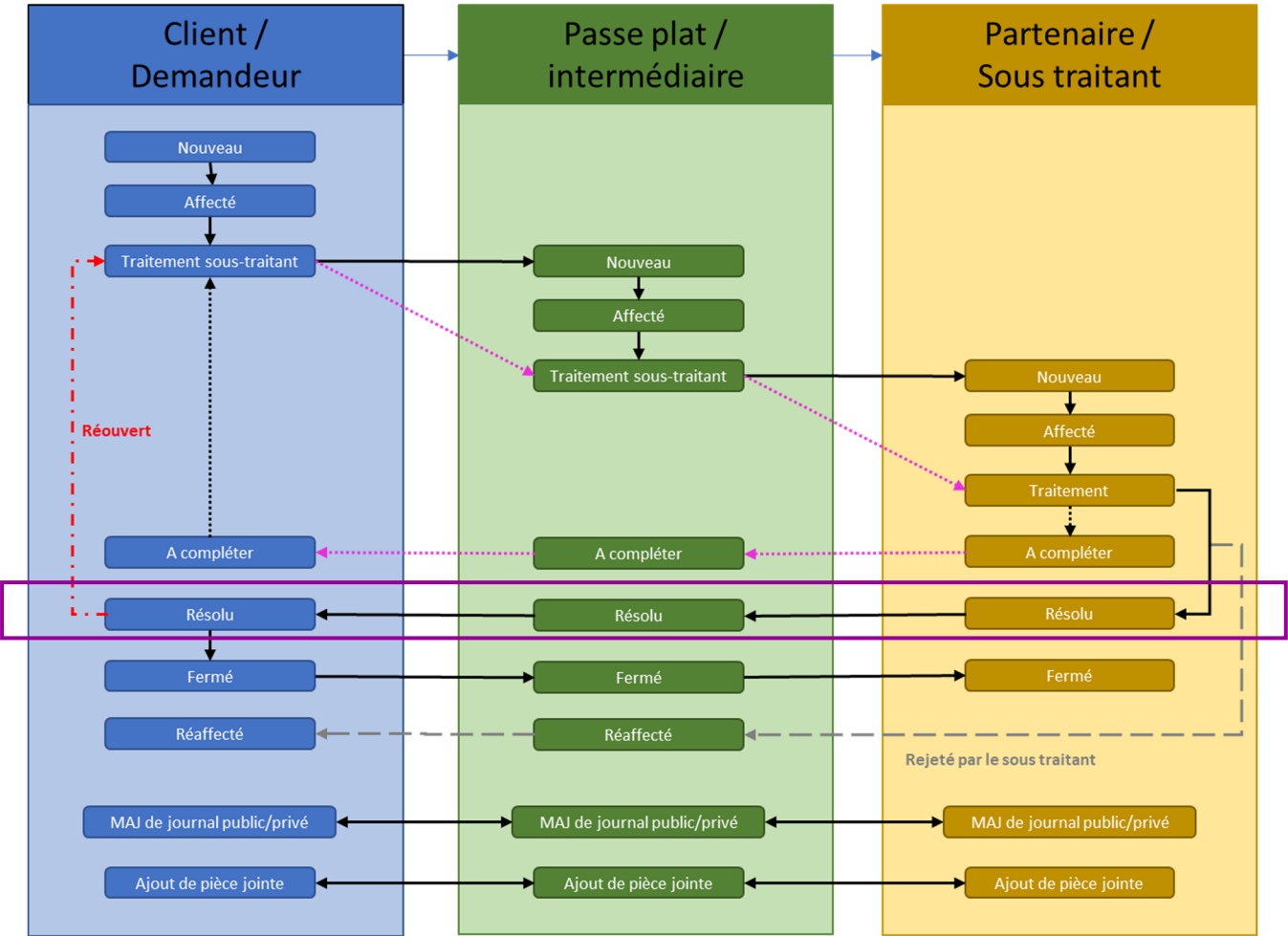
4.13.2 Champs interfacés

Champs SUMit du Demandeur						Champs JIRA code
Label	Code	Type	Valeurs possibles	Obligatoire	Remarque	
Code de résolution	resolutioncode_id	Clé externe		Oui		
Journal demandeur	public_log	Log				ext_public_log
Journal intervenant	private_log	Log				Commentaire
last update by	last_update_by	Enumération	customer (customer), inter (inter), na (na), provider (provider)	Oui	provider	ext_last_update_by
Outil demandeur	customer_app_id	Clé externe		Caché		ext_customer_app_id
provider id	provider_id	Chaîne de caractères		Lecture seule		Id
Raison de réouverture	reopen_reason	Texte				
Réf demandeur	customer_ref	Chaîne de caractères		Caché		ext_cutomser_ref

Uniquement si l'outil ITSM du Demandeur est iTop

Outil ITSM	Libellé du code de résolution
Outil ITSM du Demandeur	Solution apportée ticket distant

4.13.3 Schéma



4.14 Clôture du ticket dans l'outil ITSM du Demandeur

4.14.1 Scénario d'utilisation

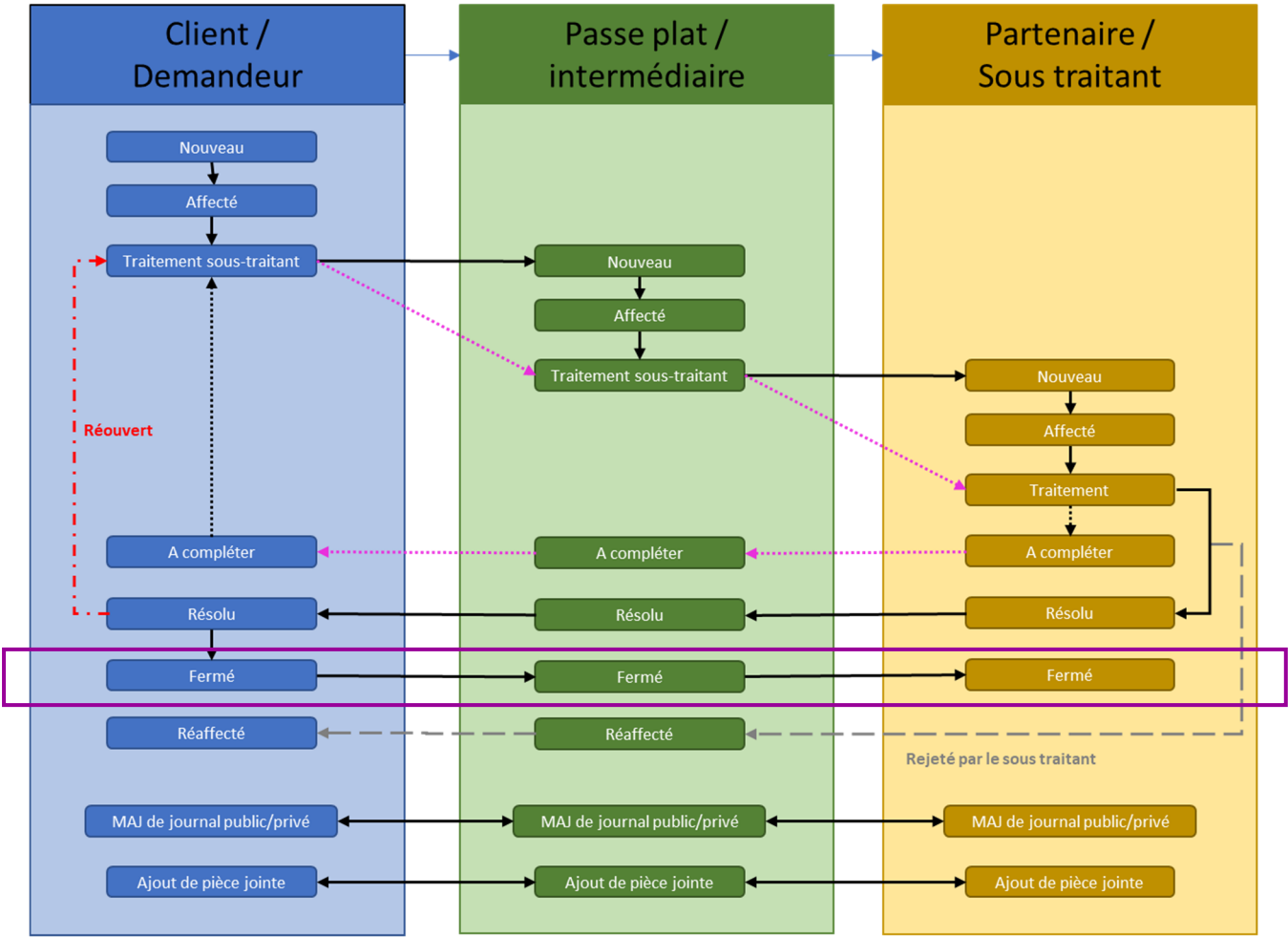
Action	Description
Cycle de vie du ticket dans l'outil ITSM du Demandeur	L'agent académique de l'outil ITSM du Demandeur valide la solution du ticket du demandeur. Le statut du ticket est tagué « Fermée ».
Interface	La fermeture du ticket est transférée à l'outil ITSM intermédiaire via une interface à l'outil ITSM du Sous-Traitant : <ul style="list-style-type: none"> Un appel API est émis de l'outil ITSM du Demandeur à destination de l'outil ITSM intermédiaire. L'outil ITSM Intermédiaire transfère de la même manière la fermeture du ticket à l'outil ITSM du Sous-Traitant.
Cycle de vie du ticket dans l'outil ITSM du Sous-Traitant	La fermeture est incrémentée dans le ticket dans l'outil ITSM du Sous-Traitant. Le statut du ticket est tagué « Fermée ».

Nota : La règle de clôture administrative (clôture automatisée par une règle) du SUMiT Orléans - Tours s'appliquera au bout de 30 jours si aucune action de fermeture de ticket n'est effectuée par le demandeur. Il n'est pas possible de faire la distinction entre une fermeture manuelle ou automatique.

4.14.2 Champs interfacés

Champs SUMiT du Demandeur						Champs JIRA code
Label	Code	Type	Valeurs possibles	Obligatoire	Remarque	
Journal demandeur	public_log	Log				ext_public_log
Journal intervenant	private_log	Log				Commentaire
last update by	last_update_by	Enumération	customer (customer), inter (inter), na (na), provider (provider)	Oui	customer	ext_last_update_by
Outil demandeur	customer_app_id	Clé externe		Lecture seule		ext_customer_app_id
provider id	provider_id	Chaîne de caractères		Lecture seule		id
Réf demandeur	customer_ref	Chaîne de caractères		Lecture seule		ext_customer_ref
Référence	ref					

4.14.3 Schéma



4.15 Refus de la solution apportée au demandeur (réouverture)

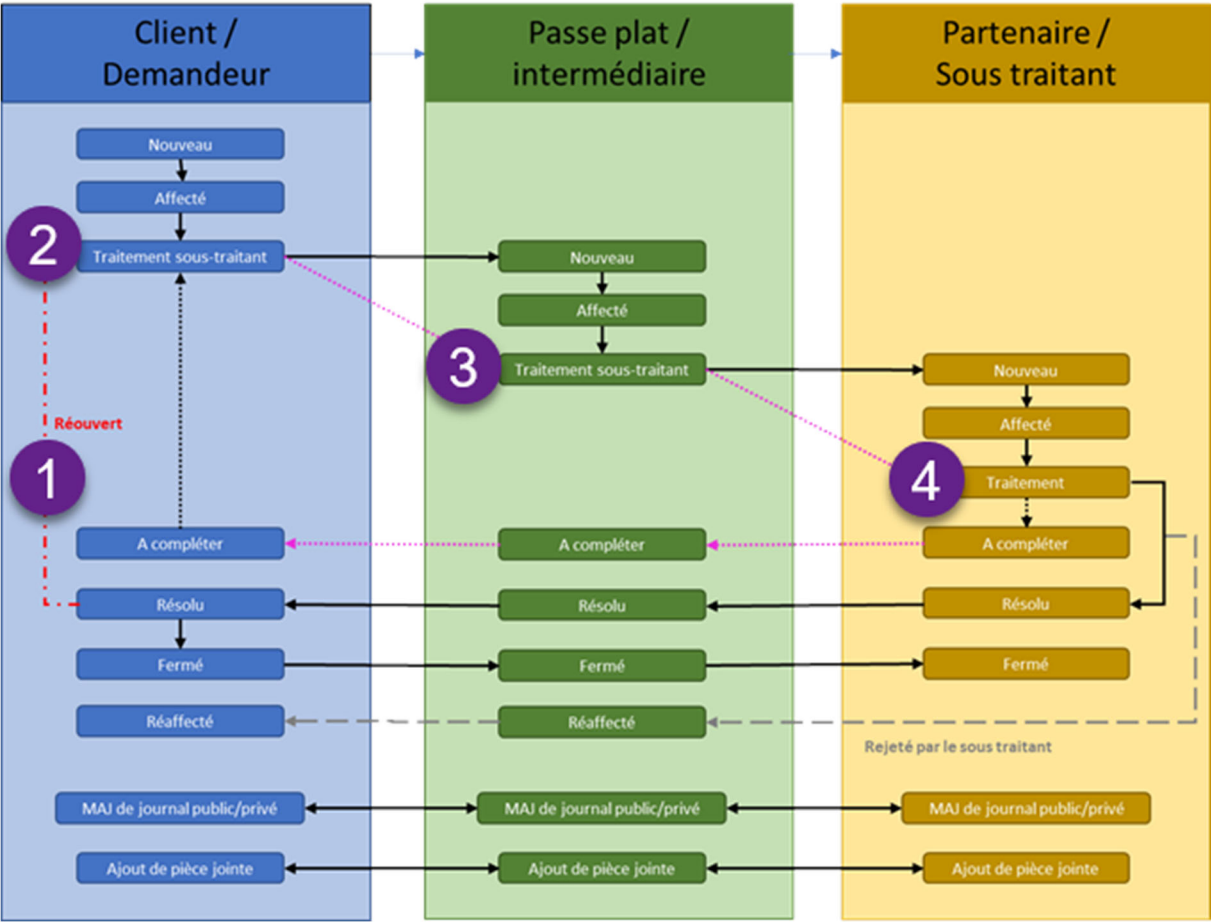
4.15.1 Scénario d'utilisation

Action	Description
Cycle de vie du ticket dans l'outil ITSM du Demandeur	L'agent académique de l'outil ITSM du Demandeur refuse la solution du ticket transmis par l'outil ITSM du Sous-traitant. On dit que le ticket est « réouvert » et passe de nouveau en « Traitement sous-traitant ».
Interface	La réouverture du ticket est transférée à l'outil ITSM intermédiaire via une interface à l'outil ITSM du Sous-Traitant : <ul style="list-style-type: none"> Un appel API est émis de l'outil ITSM du Demandeur à destination de l'outil ITSM intermédiaire. L'outil ITSM Intermédiaire transfère de la même manière le refus de la solution apportée au ticket à l'outil ITSM du Sous-Traitant.
Cycle de vie du ticket dans l'outil ITSM du Sous-Traitant	Le ticket est en statut « Traitement » suite au refus de la solution dans l'outil ITSM du Demandeur. Le ticket sera de nouveau assigné à l'équipe support GAR.

4.15.2 Champs interfacés

Label	Champs SUMIT du Demandeur				Remarque	Champs JIRA code
	Code	Type	Valeurs possibles	Obligatoire		
Journal demandeur	public_log	Log				ext_public_log
Journal intervenant	private_log	Log				Commentaire
last update by	last_update_by	Enumération	customer (customer), inter (inter), na (na), provider (provider)	Oui	customer	ext_last_update_by
Outil demandeur	customer_app_id	Clé externe		Lecture seule		ext_customer_app_id
provider id	provider_id	Chaîne de caractères		Caché		id
Raison de réouverture	reopen_reason					
Réf demandeur	customer_ref	Chaîne de caractères		Lecture seule		ext_customer_ref
Référence	ref					

4.15.3 Schéma



4.16 Rejet du ticket dans l'outil ITSM du Sous-Traitant

4.16.1 Scénario d'utilisation

Action	Description
Cycle de vie du ticket dans l'outil ITSM du Sous-Traitant	Suite à une erreur de qualification dans l'outil ITSM du Demandeur, un ticket créé à l'initiative dans l'outil ITSM du Demandeur dans l'outil ITSM du Sous-Traitant peut être rejeté.
Cycle de vie du ticket dans l'outil ITSM du Sous-Traitant	Suite au rejet, un code de résolution spécifique appelé « Rejet ticket distant » qui apparaîtra automatiquement. Le ticket du sous-traitant passe au statut « Résolue ». Le ticket est renvoyé pour requalification à une équipe dédiée dans l'outil ITSM du Demandeur.
Cycle de vie du ticket dans l'outil ITSM du Demandeur	Le ticket du demandeur est ré-orienté vers une équipe de rejet. Cette équipe requalifiera le ticket et il sera orienté vers une équipe pour traitement.

4.16.2 Champs interfacés

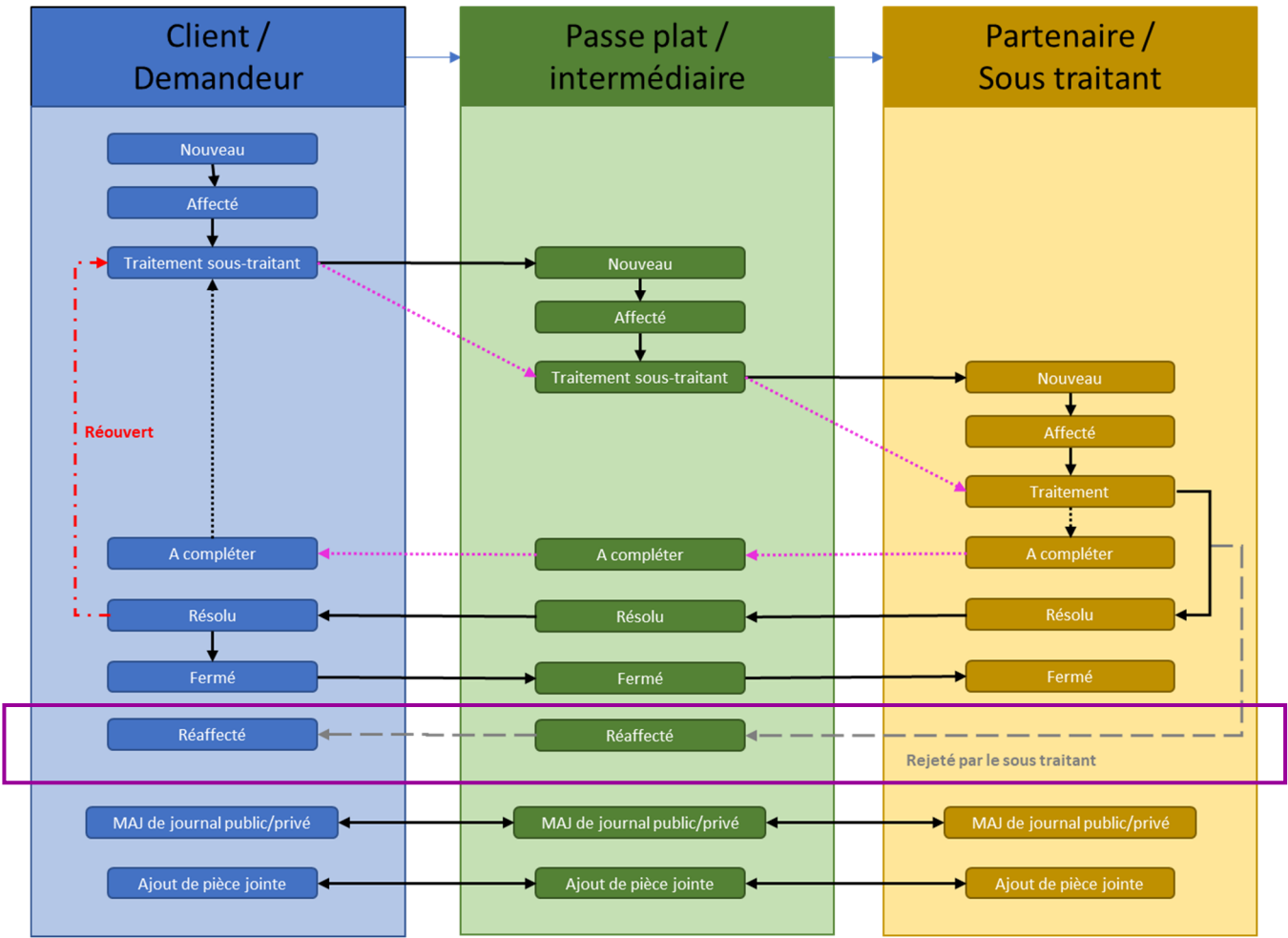
Champs SUMiT du Demandeur					Remarque	Champs JIRA code
Label	Code	Type	Valeurs possibles	Obligatoire		
Journal demandeur	public_log	Log		Oui		ext_public_log
Journal intervenant	private_log	Log				Commentaire
last update by	last_update_by	Enumération	customer (customer), inter (inter), na (na), provider (provider)	Oui	provider	ext_last_update_by
Outil demandeur	customer_app_id	Clé externe		Caché		ext_customer_app_id
provider id	provider_id	Chaîne de caractères		Lecture seule		Id
Réf demandeur	customer_ref	Chaîne de caractères		Caché		ext_cutomser_ref

(*) le champ décrivant la motivation du rejet du ticket par l'agent GAR doit être transmise dans le ticket de l'outil ITSM du Demandeur.

4.16.3 Groupe dédié pour requalification

Nom du groupe de traitement devant effectuer la requalification	
Outil ITSM du Demandeur	DRANE

4.16.4 Schéma



4.17 Refus du Rejet du ticket dans l'outil ITSM du Demandeur

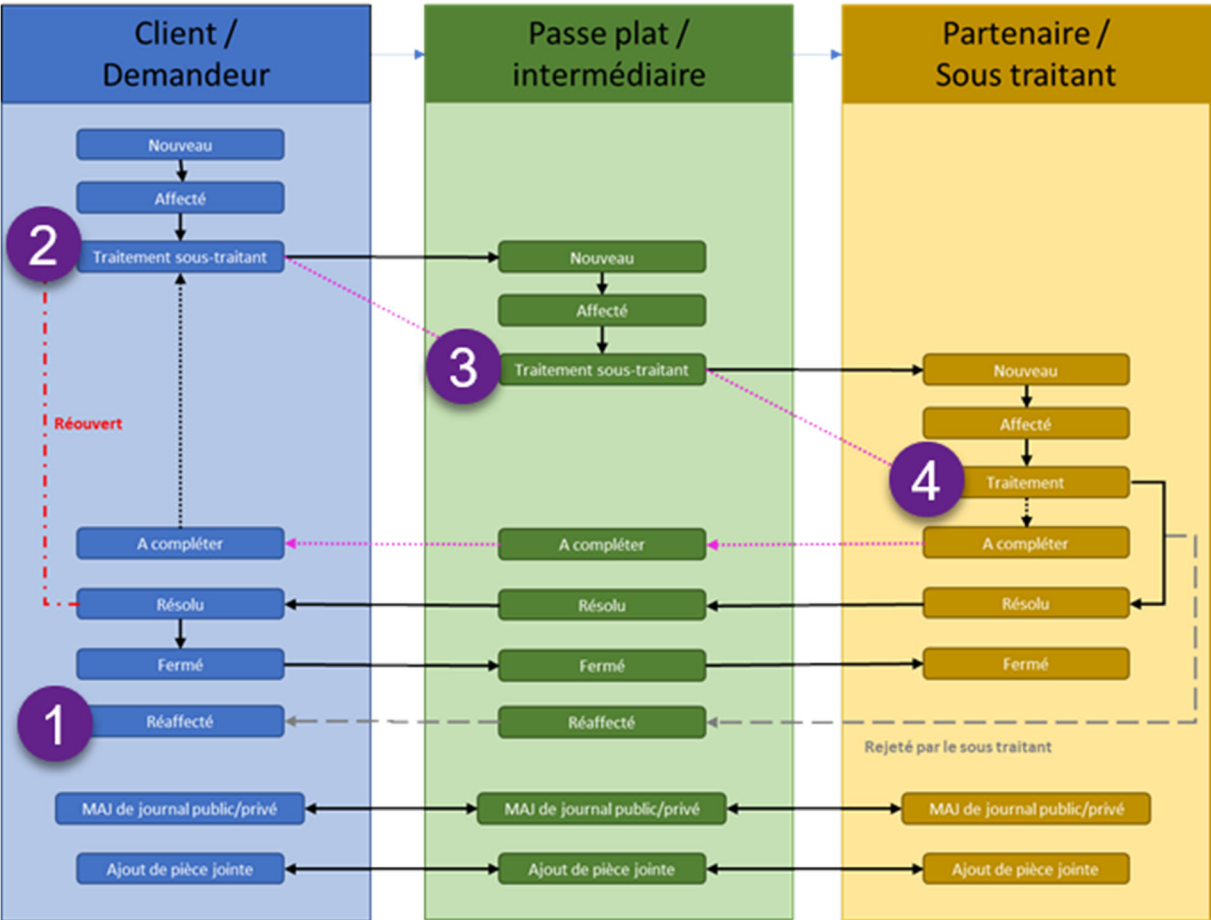
4.17.1 Scénario d'utilisation

Action	Description
Cycle de vie du ticket dans l'outil ITSM du Demandeur	Dans l'outil ITSM du Demandeur, un ticket rejeté dans l'outil ITSM du Sous-Traitant est réouvert afin d'être de nouveau envoyé en traitement dans l'outil ITSM du Sous-Traitant.
Cycle de vie du ticket dans l'outil ITSM du Demandeur	Le ticket du sous-traitant passe au statut « traitement sous-traitant ».
Interface	La réouverture du ticket est transférée à l'outil ITSM intermédiaire via une interface à l'outil ITSM du Sous-Traitant : <ul style="list-style-type: none"> Un appel API est émis de l'outil ITSM du Demandeur à destination de l'outil ITSM intermédiaire. L'outil ITSM Intermédiaire transfère de la même manière la fermeture du ticket à l'outil ITSM du Sous-Traitant.
Cycle de vie du ticket dans l'outil ITSM du Sous-Traitant	Le ticket est en statut « Traitement » suite au refus du rejet dans l'outil ITSM du Demandeur. Le ticket est renvoyé à l'équipe support GAR

4.17.2 Champs interfacés

Champs SUMit du Demandeur					Remarque	Champs JIRA code
Label	Code	Type	Valeurs possibles	Obligatoire		
Journal demandeur	public_log	Log				ext_public_log
Journal intervenant	private_log	Log				Commentaire
last update by	last_update_by	Enumération	customer (customer), inter (inter), na (na), provider (provider)	Oui	customer	ext_last_update_by
Outil demandeur	customer_app_id	Clé externe		Lecture seule		ext_customer_app_id
provider id	provider_id	Chaîne de caractères		Caché		Id
Réf demandeur	customer_ref	Chaîne de caractères		Lecture seule		ext_cutomser_ref
Référence	ref					

4.17.3 Schéma



5 ANNEXES

5.1 Concordances des champs SUMiT et des champs JiraSM

Champs SUMiT du Demandeur					Remarque	Champs JIRA code
Label	Code	Type	Valeurs possibles	Obligatoire		
Bénéficiaire	beneficiary_id	Clé externe		Oui/Lecture seule		ext_beneficiary_id
customer id	customer_id	Chaîne de caractères		Oui/Lecture seule/Caché		ext_customer_id
Date d'assignation	assignment_date	Date/heure		Auto		Change start date
Date de début	start_date	Date/heure		Auto		Date de début de l'incident
Date de fermeture	close_date	Date/heure		Auto		ext_close_date
Date de résolution	resolution_date	Date/heure		Auto		Delai de resolution N1
Date de signalement	reporting_date	Date/heure		Auto		Date de début de l'incident
Demandeur	caller_id	Clé externe	Personne active de l'organisation sélectionnée	Oui/Lecture seule		Reporter
Détail de la demande	description	HTML		Oui/Lecture seule		description
Domaine	domain_id	Clé externe	Domaines du contrat client	Oui/Lecture seule		composants
Famille de service	servicefamily_id	Clé externe	Familles du contrat client, liées au groupe	Oui		
Groupe de famille	familygroup_id	Clé externe	Groupes du contrat client, liés au domaine	Oui		
Service	service_id	Clé externe	Services du contrat client, liés à la famille		Champs manquants pour permettre de trouver la correspondance dans le catalogue de service JIRA	
Sous catégorie de service	servicesubcategory_id	Clé externe	Sous-Catégories de service liées au service		Champs manquants pour permettre de trouver la correspondance dans le catalogue de service JIRA	
Echéance de la mise en attente	pending_finish_date	Date/heure		Lecture seule/Caché		duedate
Etablissement concerné	establishment_id	Clé externe	Etablissement du demandeur	Oui/Lecture seule	Identifiant issu de RAMSESE	UAI
Impact	impact_id	Clé externe		Oui/Lecture seule		priorité
Journal demandeur	public_log	Log		Oui selon les cas		ext_public_log
Journal intervenant	private_log	Log		Oui selon les cas		Commentaire
last update by	last_update_by	Énumération	customer (customer), inter (inter), na (na), provider (provider)	Oui	customer	ext_last_update_by
Objet de la demande	title	Chaîne de caractères		Oui/Lecture seule		résumé

Champs SUMIT du Demandeur						Champs JIRA code
Label	Code	Type	Valeurs possibles	Obligatoire	Remarque	
Organisation	org_id	Clé externe		Oui/Lecture seule		ext_org_id
Origine	origin	Enumération	formulaire (form), interface (interface), interne (intern), email (mail), supervision (monitoring), téléphone (phone), portail (portal)	Lecture seule	interface	Etiquette
Outil demandeur	customer_app_id	Clé externe		Oui/Lecture seule/Caché		ext_customer_app_id
Priorité	priority_id	Clé externe		Auto		ext_priority
provider id	provider_id	Chaîne de caractères		Lecture seule/Caché		Id
Réf demandeur	customer_ref	Chaîne de caractères		Oui/Lecture seule/Caché		ext_cutomser_ref
Type de demande	request_type	Enumération	incident (incident), demande de service (service_request)	Auto		issuetype
Urgence	urgency_id	Clé externe		Oui/Lecture seule		priorité client

5.2 JSON(s)

5.2.1 JSON reçus par le GAR

5.2.1.1 GAR[FRS_GAR] Création ticket sous-traitant final

```
{
  "auth_url": "https://support.pp.test-gar.education.fr",
  "auth_user": "xxxxxxxxxx",
  "auth_pwd": "xxxxxxxxxx",
  "operation": "core/create",
  "output_fields": {
    "ref": "$this->ref$",
    "id": "$this->id$"
  },
  "fields": {
    "project": {
      "key": "GSN1"
    },
    "customfield_12000": "10",
    "summary": "$this->title$",
    "description": "$this->html(description)$",
    "customfield_12004": "$this->ref$",
    "customfield_12005": "$this->id$",
    "customfield_12006": "4",
    "customfield_12009": "$this->customer_ref$",
    "customfield_12007": "$this->last_update_by$",
    "customfield_12003": "$this->head_html(public_log)$",
    "reporter": {
      "name": "Origine Orléans-Tours"
    },
    "priority": {
      "name": "Mineur"
    },
    "customfield_10400": {
      "value": "Aucune"
    }
  },
}
```

```

"customfield_12002": "Basse",
"issuetype": {
  "name": "[Sumit] Demande de support"
},
"components": [
  {
    "name": "SELECT ServiceSubcategory WHERE name = \"${this->servicesubcategory_name}\" AND service_name = \"${this->service_name}\" AND servicefamily_name = \"${this->servicefamily_name}\" AND familygroup_name = \"${this->familygroup_name}\" AND domain_name = \"${this->domain_name}\""
  }
]
}
}

```

5.2.1.2 GAR[FRS_GAR] Création de PJ

```

{
  "auth_url": "https://support.pp.test-gar.education.fr",
  "auth_user": "xxxxxxxxxx",
  "auth_pwd": "xxxxxxxxxx",
  "operation": "syn/addattachment",
  "key": "${this->provider_id}",
  "comment": "Ajout de PJ par demandeur, pour sous-traitant",
  "fields": {
    "project": {
      "key": "GSN1"
    },
    "customfield_12007": "customer"
  },
  "attachments": [
    {
      "data": "${this->data}",
      "filename": "${this->filename}",
      "mimetype": "${this->mimetype}"
    }
  ]
}

```

5.2.1.3 GAR[FRS_GAR] Fin attente pour ticket sous-traitant

```

{
  "auth_url": "https://support.pp.test-gar.education.fr",
  "auth_user": "xxxxxxxxxx",
  "auth_pwd": "xxxxxxxxxx",
  "operation": "core/apply_stimulus",
  "key": "${this->provider_id}",
  "comment": "Fin d'attente pour le partenaire",
  "stimulus": "ev_assign",
  "fields": {
    "project": {
      "key": "GSN1"
    },
    "customfield_12007": "customer"
  }
}

```

5.2.1.4 GAR[FRS_GAR] Mise à jour journal privé

```

{
  "auth_url": "https://support.pp.test-gar.education.fr",
  "auth_user": "xxxxxxxxxx",
  "auth_pwd": "xxxxxxxxxx",
  "operation": "core/update",
  "key": "${this->provider_id}",
  "comment": "Mise à jour journal privé",

```

```

"body": "$this->head\\_html(private\\_log)$",
"fields": {
  "project": {
    "key": "GSN1"
  },
  "customfield_12007": "customer"
}
}

```

5.2.1.5 GAR[FRS_GAR] Mise à jour journal public

```

{
  "auth_url": "https://support.pp.test-gar.education.fr",
  "auth_user": "xxxxxxxxxx",
  "auth_pwd": "xxxxxxxxxx",
  "operation": "core/update",
  "key": "$this->provider_id$",
  "comment": "Mise à jour journal public",
  "body": "$this->head\\_html(public\\_log)$",
  "fields": {
    "project": {
      "key": "GSN1"
    },
    "customfield_12003": "$this->head_html(public_log)$",
    "customfield_12007": "customer"
  }
}

```

5.2.1.6 GAR[FRS_GAR] Réouverture ticket sous-traité

```

{
  "auth_url": "https://support.pp.test-gar.education.fr",
  "auth_user": "xxxxxxxxxx",
  "auth_pwd": "xxxxxxxxxx",
  "operation": "core/apply_stimulus",
  "key": "$this->provider_id$",
  "comment": "Réouverture pour le partenaire",
  "stimulus": "ev_reopen",
  "fields": {
    "project": {
      "key": "GSN1"
    },
    "customfield_12007": "customer",
    "customfield_12018": "$this->html(reopen_reason)$"
  }
}

```

5.2.1.7 GAR[FRS_GAR] Réouverture ticket sous-traité (rejet non accepté)

```

{
  "auth_url": "https://support.pp.test-gar.education.fr",
  "auth_user": "xxxxxxxxxx",
  "auth_pwd": "xxxxxxxxxx",
  "operation": "core/apply_stimulus",
  "key": "$this->provider_id$",
  "comment": "Réouverture pour le partenaire",
  "stimulus": "ev_reopen",
  "fields": {
    "project": {
      "key": "GSN1"
    },
    "customfield_12007": "customer",
    "customfield_12018": "Rejet du ticket non valide"
  }
}

```


5.2.1.8 GAR[FRS_GAR] Fermeture Ticket sous-traité

```
{
  "auth_url": "https://support.pp.test-gar.education.fr",
  "auth_user": "xxxxxxxxxx",
  "auth_pwd": "xxxxxxxxxx",
  "operation": "core/apply_stimulus",
  "key": "$this->provider_id$",
  "comment": "Fermeture ticket partenaire",
  "stimulus": "ev_close",
  "fields": {
    "project": {
      "key": "GSN1"
    },
    "customfield_12007": "customer",
    "customfield_12023": {
      "value": "Sans commentaire"
    },
    "customfield_12024": "$this->user\\_comment$"
  }
}
```

Remarque : Il est à noter que les jsons de changement de statut (transitions Jira) comme fermeture, réouverture, rejet ... se ressemblent mais il ne suffit pas d'envoyer le json correspondant pour que le ticket soit mis à jour. Il y a des traitements supplémentaires faits au niveau de la fonction **SendMessage** dans **P_aca_to_partner** qui permettent de vérifier la possibilité de la transition et de procéder à la mise à jour.

5.2.2 JSON reçus par SUMIT

5.2.2.1 FRS[FRS_GAR] Création de PJ

```
{
  "operation": "syn/addattachment",
  "comment": "Ajout de PJ par sous-traitant pour intermédiaire",
  "class": "UserRequest",
  "key": "$this->customer_id$",
  "output_fields": "id",
  "fields": {
    "last_update_by": "provider"
  },
  "attachments": [
    {
      "data": "$this->data$",
      "filename": "$this->filename$",
      "mimetype": "$this->mimetype$"
    }
  ]
}
```

5.2.2.2 FRS[FRS_GAR] Fin attente ticket pour client distant

```
{
  "operation": "core/apply_stimulus",
  "comment": "Fin attente ticket intermédiaire",
}
```

```

"class": "UserRequest",
"key": "$this->customer_id$",
"stimulus": "ev_assign",
"output_fields": "id, ref, status",
"fields": {
  "last_update_by": "provider"
}

```

5.2.2.3 FRS[FRS_GAR] Mise à jour journal privé Non Prise en charge

```

{
  "operation": "core/update",
  "comment": "Mise à jour journal public",
  "class": "UserRequest",
  "key": "$this->customer_id$",
  "output_fields": "id, ref",
  "fields": {
    "private_log": "$this->head_html(private_log)$",
    "last_update_by": "provider"
  }
}

```

5.2.2.4 FRS[FRS_GAR] Mise à jour journal public

```

{
  "operation": "core/update",
  "comment": "Mise à jour journal public",
  "class": "UserRequest",
  "key": "$this->customer_id$",
  "output_fields": "id, ref",
  "fields": {
    "public_log": "$this->head_html(public_log)$",
    "last_update_by": "provider"
  }
}

```

5.2.2.5 FRS[FRS_GAR] Mise à jour ref dans ticket client distant

```

{
  "operation": "core/update",
  "comment": "Mise à jour id intermédiaire",
  "class": "UserRequest",
  "key": "$this->customer_id$",
  "output_fields": "id, ref",
  "fields": {
    "provider_ref": "$this->ref$",
    "provider_id": "$this->id$",
    "last_update_by": "na"
  }
}

```

5.2.2.6 FRS[FRS_GAR] Mise en attente ticket pour client distant

```

{
  "operation": "core/apply_stimulus",
  "comment": "Mise en attente intermédiaire",
}

```

```

"class": "UserRequest",
"key": "$this->customer_id$",
"stimulus": "ev_cex_pending",
"output_fields": "id, ref, status",
"fields": {
  "pending_finish_date": "$this->pending_finish_date$",
  "last_update_by": "provider"
}

```

5.2.2.7 FRS[FRS_GAR] Rejet ticket client distant

```

{
  "operation": "core/apply_stimulus",
  "comment": "Rejet du ticket inter (résolution de rejet)",
  "class": "UserRequest",
  "key": "$this->customer_id$",
  "stimulus": "ev_cex_resolve",
  "output_fields": "id, ref, status",
  "fields": {
    "resolutioncode_id" : "25", ( code de résolution pour rejet sur SUMIT_FRS)
    "solution": "$this->html(solution)$",
    "last_update_by": "provider"
  }
}

```

5.2.2.8 FRS[FRS_GAR] Résolution ticket client distant

```

{
  "operation": "core/apply_stimulus",
  "comment": "Résolution pour intermédiaire",
  "class": "UserRequest",
  "key": "$this->customer_id$",
  "stimulus": "ev_cex_resolve",
  "output_fields": "id, ref, status",
  "fields": {
    "resolutioncode_id" : "39", ( code de résolution sur SUMIT_FRS)
    "solution": "$this->html(solution)$",
    "last_update_by": "provider"
  }
}

```