POUVOIR ADJUDICATEUR

Agence Française de Développement (AFD)
5 rue Roland Barthes
75598 PARIS Cedex 12

OBJET DE LA CONSULTATION : SCP-2026-0261

Intitulé du marché :
Prestations de fourniture de service SaaS pour l'outil Portail documentaire et prestations de services d'intégration et de maintenance associées

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (C.C.T.P.) – Annexe 3 – Description des processus

1. Table des matières

1. Introduction 3
1.1. But du document 3
1.2. Légende 3
2. Processus support niveau2 3
2.1. Prestations concernées 3
2.2. Schéma global 3
2.3. Description des étapes du processus 3
3. Processus maintenance corrective 5
3.1. Prestations concernées 5
3.2. Schéma global 5
3.3. Description des étapes du processus 5
4. Processus maintenance évolutive 8
4.1. Prestations concernées 8
4.2. Schéma global 8
4.3. Description des étapes du processus 9
5. Processus Prestations diverses 13
5.1. Prestations concernées 13
5.2. Schéma global 13
5.3. Description des étapes du processus 13

1. Introduction

1.1. But du document

L'objectif de ce document est de décrire et d'expliquer aux soumissionnaires comment se fait le suivi contractuel au travers de notre outil d'expression des demandes TMA.

Les processus figurant dans ce document sont ceux qui permettent à l'AFD de piloter contractuellement les prestations réalisées dans le cadre du contrat en cours. Ces processus sont basés sur l'utilisation de l'outil JIRA, actuel outil d'ITSM. Un projet dédié au sens Jira permet de gérer chaque TMA.

Attention, Les processus présenté ci-dessous sont les processus en vigueur à la date de publication du document, ils peuvent évoluer dans le temps.

1.2. Légende

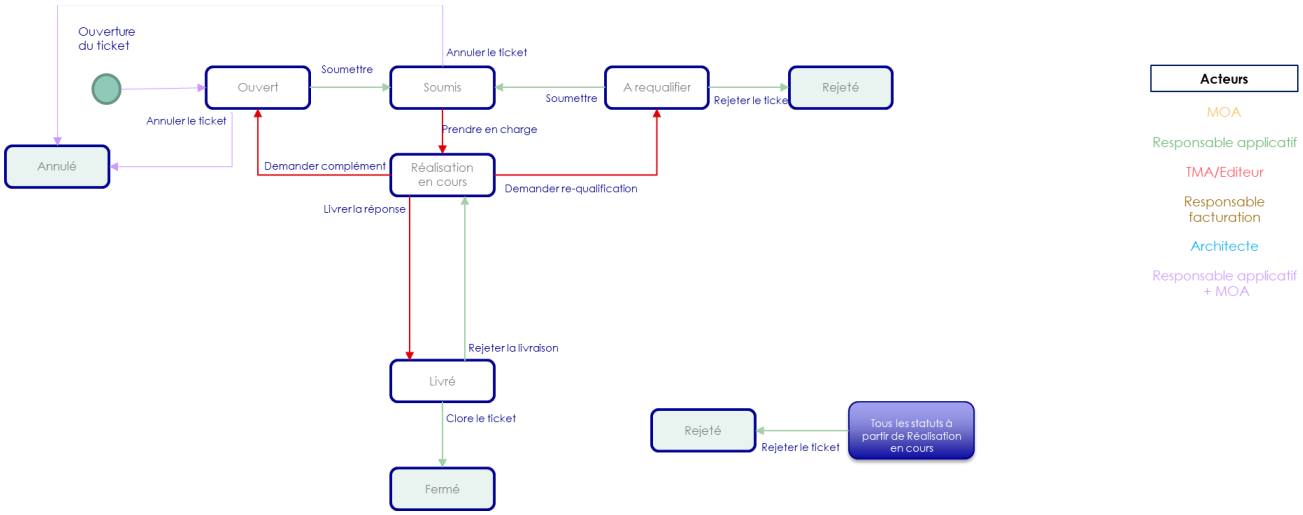
Les cases fond bleu représentent les actions du titulaire, sur fond orange : les actions de L'AFD.
Les transitions (libellés en noir sur les flèches) : une action dans Jira.

2. Processus support niveau2

2.1. Prestations concernées

- Support niveau 2

2.2. Schéma global



2.3. Description des étapes du processus

Ouverture du ticket

Cette activité consiste à rédiger la demande dans l'outil ITSM. Si la demande vient d'un mail, le contenu de ce mail doit être déposé dans l'outil ITSM.

Soumettre
Cette activité consiste à confier la demande à la TMA.
Une fois cette activité réalisée, il appartient à la TMA de prendre en charge la demande et de commencer son traitement.

Prendre en charge
Cette activité consiste à formellement pour la TMA à prendre en charge la demande et confier la réalisation de cette demande à un membre de l'équipe TMA.
Cette activité consiste à s'assurer que la demande formulée rentre bien dans le cadre d'une prestation maintenance de support niveau 2 et non dans celui d'une autre prestation ou que le niveau d'information nécessaire est présent :
Les options possibles en sortie de cette activité sont les suivantes :

- Demander des compléments à la demande ;
- Demander une requalification de la demande s'il ne s'agit pas d'un support Niveau2.

Demander complément
Cette activité est la conséquence d'un manque d'information de la TMA pour traiter la demande en l'état. Elle permet de rectifier la rédaction de la demande initiale :

- Modification de la description de la demande,
- Modification du titre de la demande,
- Ajout de documents à la demande.

Demander requalification
Dans le cas où la demande formulée ne rentre pas dans le cadre d'un support niveau2, cette activité permet à la TMA de demander une requalification de la demande.
Les arguments doivent faire l'objet d'un échange avec le demandeur ; ces échanges sont formalisés dans l'outil ITSM.
Le rédacteur de la demande devra alors (si la demande de requalification est reçue favorablement) annuler la demande en cours, puis créer une nouvelle demande de type correct.

Demander complément
Cette activité est la conséquence d'un manque d'information de la TMA pour traiter la demande en l'état. Elle permet de rectifier la rédaction de la demande initiale :

- Modification de l'urgence,
- Modification de la description de la demande,
- Modification du titre de la demande,
- Ajout de documents à la demande.

Commencer la réalisation
Cette activité consiste à élaborer les éléments de réponse à la question posée par le demandeur.

Livrer la réponse
Cette activité consiste à livrer la réponse attendue ou les éléments attendus au titre de la demande.
Les éléments fournis doivent être formalisés (ou attachés en pièces jointes) dans l'outil ITSM.

Rejeter la livraison

Cette activité consiste pour le demandeur à s'assurer que les éléments fournis répondent bien à la demande exprimée. Si ce n'est pas le cas la demande sera rejetée (et un complément demandé le cas échéant).

Clore le ticket

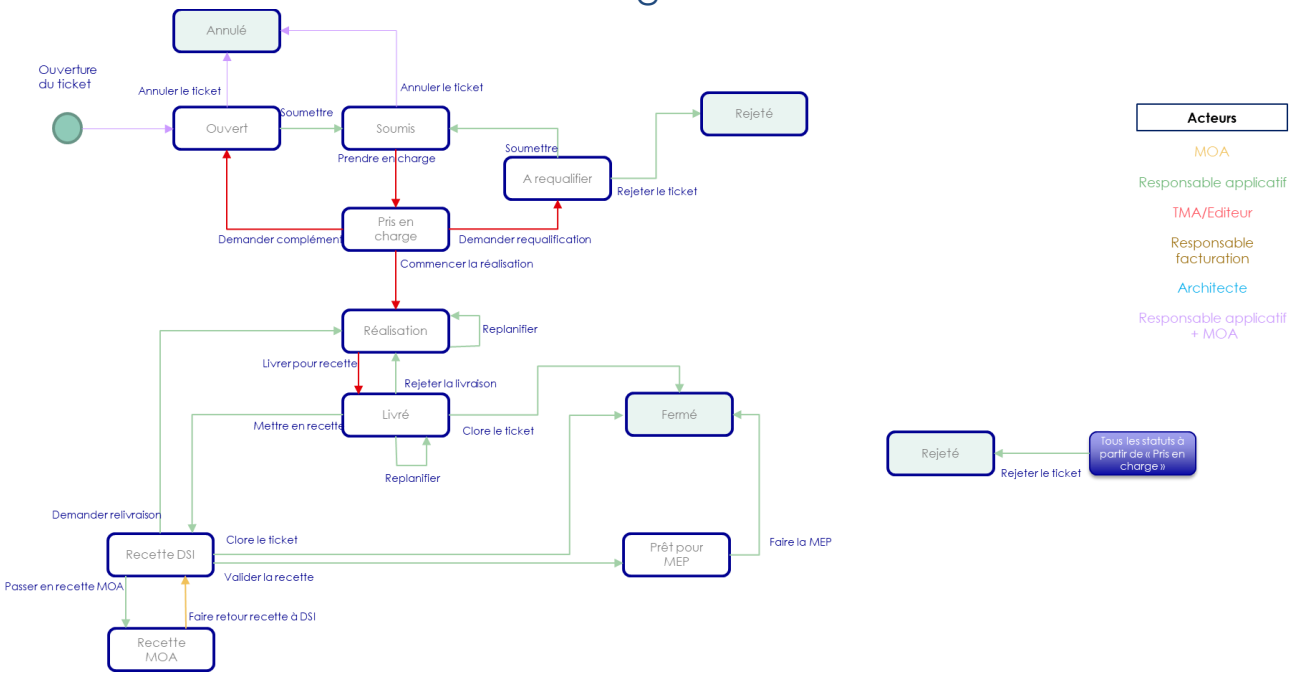
Cette activité consiste pour le demandeur à clore la demande si la réponse est jugée satisfaisante le ticket sera fermé.

3. Processus maintenance corrective

3.1. Prestations concernées

- Anomalies de production ;
- Anomalies de VSR.

3.2. Schéma global



3.3. Description des étapes du processus

Ouverture du ticket

Il appartient donc au demandeur de vérifier qu'il décrit bien dans sa demande, tous les éléments qui permettront à la TMA de reproduire l'anomalie dans son environnement de développement ou d'intégration.
La formulation de la demande impose de préciser la gravité de l'anomalie qui conditionne les délais de résolution, la date de MEP souhaitée, un titre et une description de l'anomalie.
Sont déposés dans l'outil ITSM, les éléments de description pertinents, copie d'écrans, extraits de logs, extraits de données en base, description de l'enchaînement des actions qui ont conduit à l'apparition de l'anomalie, … NB : Tous ces éléments de diagnostic doivent être

entrés explicitement en base de données de l'outil ITSM et non pas être sous forme de liens pointant vers un répertoire partagé.
L'activité consiste à rédiger la demande dans l'outil ITSM. Si la demande vient d'un mail, le contenu de ce mail doit être déposé dans l'outil ITSM.
Le fait de formuler la demande n'informe pas la TMA que la demande est en cours. La TMA n'est notifiée de l'existence de la demande qu'au moment où elle lui est soumise.

Soumettre
Cette activité consiste à confier la demande à la TMA. Lors de la soumission, une notification est envoyée aux responsables d'applications de la TMA pour leur signifier qu'une nouvelle demande est adressée.
Une fois cette activité réalisée, il appartient à la TMA de prendre en charge la demande et de commencer son traitement.

Prendre en charge
Cette activité consiste à formellement pour la TMA à prendre en charge la demande et confier la réalisation de cette demande à un membre de l'équipe TMA.
Les options possibles en sortie de cette activité sont les suivantes :

- Demander des compléments à la demande,
- Demander une requalification de la demande s'il s'agit plutôt d'une évolution ou autre.

Demander complément
Cette activité est la conséquence d'un manque d'information de la TMA pour traiter la demande en l'état. Elle permet de rectifier la rédaction de la demande initiale :

- Modification de la gravité,
- Modification de la description de la demande,
- Modification du titre de la demande,
- Ajout de documents à la demande.

Demander requalification
Dans le cas où la demande formulée ne rentre pas dans le cadre d'une maintenance corrective (anomalie de production ou anomalie de VSR), cette activité permet à la TMA de demander une requalification de la demande.
Les arguments doivent faire l'objet d'un échange avec le demandeur ; ces échanges sont formalisés dans l'outil ITSM. En cas de besoin de requalification de la demande, il appartient à la TMA de le signaler au rédacteur de la demande.
Le rédacteur de la demande devra alors (si la demande de requalification est reçue favorablement) annuler la demande en cours, puis créer une nouvelle demande de type correct.

Clore le ticket ou Rejeter le ticket
Cette activité consiste simplement à clore la demande.

Commencer la réalisation
Cette activité consiste à reproduire l'anomalie sur un environnement TMA, pour déterminer si tous les éléments transmis par le demandeur permettent de reproduire et d'analyser l'anomalie.
A la fin de cette activité, la TMA doit savoir s'il existe un contournement simple et rapide ou s'il faut faire une modification dans l'application pour corriger l'anomalie. Le workflow permet de préciser si la livraison sera un contournement ou une correction définitive.

Un contournement consiste à rendre le service, c'est-à-dire à permettre à l'utilisateur de réaliser son travail sur l'application, en mode dégradé ou non, sans avoir corrigé les causes du dysfonctionnement.
Dans la phase de réalisation, le prestataire développe les corrections applicatives demandées sur les environnements de DEV puis INT de la TMA. Les livrables documentaires doivent également être rédigés conformément à la liste que le demandeur a établie lors de la formulation de la demande. Pour un contournement, le livrable peut être (par exemple) une procédure, un mode opératoire, un script de correction de données. Il ne s'agit pas forcément d'une correction applicative nécessitant de dérouler une MEP.
Les tests effectués sous Squash sont tracés avec les résultats obtenus.

Livrer pour recette

Les livrables doivent être déposés dans L'outil ITSM, les BL sous forme de liens vers les répertoires partagés avec les équipes IAA (SIA).
Cette activité consiste à livrer l'ensemble des éléments y compris la documentation de référence de l'application qui le nécessite, compte tenu des modifications apportées au titre de la demande en cours.
L'étude d'impact de la demande sur la documentation existante est du ressort de la TMA. La liste des documents modifiés doit être transmise au demandeur.

Mettre en recette

Cette activité consiste à prendre les livrables fournis par la TMA et à les installer sur l'environnement de recette de l'application concernée.
La mise en recette est du ressort de l'AFD et de ses équipes SIA quand l'application dispose d'un environnement de recette.
Elle est déroulée à partir des livrables fournis par la TMA et de la procédure d'installation décrite dans le BL. Cette activité est donc une forme de recette technique effectuée avant la recette fonctionnelle.
Le template de BL construit par l'AFD, soumis à la TMA et validé conjointement entre les deux parties.
En cas de détection d'erreurs dans cette phase, l'action demander relivraison permet de demander à la TMA de refaire une livraison correcte.

Recette DSI

Présentation du processus et des actions liées à cette étape et à la suivante (passer en recette MOA éventuellement):
Cette activité consiste à vérifier dans l'environnement de recette que les corrections livrées par la TMA sont conformes aux attentes exprimées dans la demande.
Cette activité est du ressort du demandeur, doit être réalisée avant de laisser les métiers faire leur propre recette.
Au cours de cette phase, il appartient au demandeur de valider la documentation c'est à dire la documentation de référence mise à jour. Si des inexactitudes ou des manques sont relevés, le demandeur doit demander leur correction à la TMA.

Passer en recette MOA

Cette activité est à faire par le demandeur lorsqu'il a fini ses tests de recette, pour passer la main aux métiers. Le demandeur assure les échanges avec la TMA.
Dans le cas de la maintenance corrective, cette activité ne nécessite pas de rédiger et de signer un document de PV de recette.

Demander relivraison

En cas de détection d'erreurs en recette (installation liée au BL ou anomalies technico-fonctionnelles), une demande de relivraison permet à la TMA de reprendre la formalisation du BL et/ou les développements pour corriger les anomalies de recette.

Dans le cas d'une livraison ne permettant pas de dérouler les tests de bon fonctionnement décrits au § **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**, étape « Livrer pour recette », et donc ne donnant pas la possibilité de valider le changement attendu, la TMA émettra un nouveau BL avec les correctifs conformes.

Dans le cas d'anomalies de recette technico-fonctionnelles avérées, la TMA réémettra un nouveau BL avec les correctifs conformes.

Valider la recette

Une fois la recette finalisée, l'intervenant de la DSI prononce la recette.

Faire la MEP

Une fois la recette validée, le demandeur doit organiser la mise en production de sa demande en participant au comité de validation des MEP.

Avant la mise en production, une recette technique est réalisée en préproduction. Cette recette va conditionner le GO pour la MEP ou non.

La mise en production est réalisée en fonction du planning défini au Comité de validation des MEP.

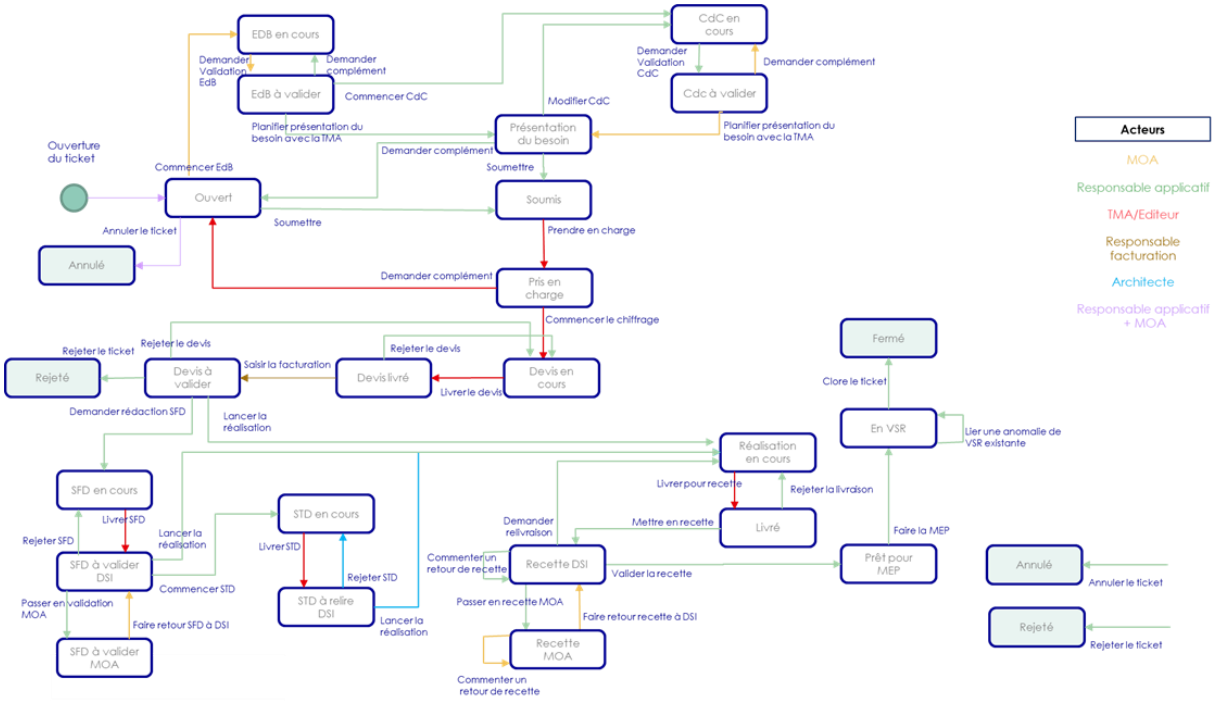
Dans le workflow, cette activité clôt la demande.

4. Processus maintenance évolutive

4.1. Prestations concernées

- Maintenance évolutive.

4.2. Schéma global



4.3. Description des étapes du processus

Ouverture du ticket
Cette activité consiste à créer dans L'outil ITSM une demande de type Maintenance Évolutive.
Les livrables validés AFD à minima de la demande à inclure dans l'outil ITSM comme PJ doivent comprendre :

- L'expression de besoin,
- Le cahier des charges et tout autre document permettant une étude complète de la demande par la TMA.

Planifier présentation du besoin avec le TMA
Cette activité permet de planifier un atelier conjoint pour s'assurer de la complétude de la demande et de la bonne compréhension du besoin

Demander complément
Cette activité est la conséquence d'un manque d'information de la TMA pour traiter la demande en l'état. Elle permet de rectifier la rédaction de la demande initiale :

- Modification de la description de la demande,
- Modification du titre de la demande,
- Ajout de documents à la demande.

Soumettre
Cette activité consiste à confier la demande à la TMA.
Une fois cette activité réalisée, il appartient à la TMA de s'emparer de la demande et de commencer son traitement

Prendre en charge
Cette activité consiste à prendre en charge la demande et confier les activités propres à cette demande à un membre de l'équipe TMA
Les options possibles en sortie de cette activité sont les suivantes :

- Demander des compléments à la demande,
- Demander une requalification de la demande s'il ne s'agit pas d'une évolution,
- Commencer le chiffrage

Annuler le ticket ou Rejeter le ticket
Cette activité consiste simplement à clore la demande.

Commencer le chiffrage
La TMA rédige le devis, comportant les éléments de l'Étude d'impact Macro (EIM).

Livrer le devis
Cette activité consiste à soumettre le devis à l'AFD pour validation.

Saisir la facturation
Cette activité consiste à préciser l'imputation comptable du ticket, fixer les jalons de facturation et leur montant, conformément au contrat.

Devis à valider
Cette activité offre plusieurs choix au demandeur :

- Rejeter le devis
- Demander rédaction SFD
- Lancer la réalisation

Rejeter le devis
Cette activité consiste à demander à la TMA une nouvelle version du devis.

Demander réalisation SFD
La TMA rédige les Spécifications Fonctionnelles Détaillées

Livrer SFD
Cette activité consiste à soumettre les SFD à la DSI pour validation.
La DSI a la possibilité :

- D'approuver et Lancer la réalisation ;
- De Rejeter SFD pour un complément de rédaction de la part de la TMA ;
- De Passer les SFD en validation MOA ;
- De demander à la TMA de Commencer STD.

Livrer STD
Cette activité consiste à soumettre les STD à la DSI pour validation.
La DSI la possibilité :

- De Rejeter STD pour un complément de rédaction de la part de la TMA ;
- D'approuver et de Lancer la réalisation.

Lancer la réalisation
Le demandeur sollicite par mail l'approbation de son responsable de pôle pour le devis, et l'imputation. Le mail d'approbation du responsable de pôle doit être déposé dans l'outil ITSM en pièce jointe.
Cette activité marque le démarrage des travaux pour la TMA. Ceux-ci consistent notamment à :

Réaliser les développements et tests
Cette activité consiste, pour la TMA, à réaliser les développements, les tests unitaires et d'intégration liés à la demande. Elle consiste également à livrer à l'AFD les éléments nécessaires à la recette et à la mise en production.

Mettre à jour la documentation de référence
Cette activité consiste à mettre à jour la documentation de référence de l'application modifiée au titre de la demande en cours.

Livrer pour recette
Cette activité consiste à mettre à livrer à l'AFD la documentation de référence de l'application modifiée et les livrables issus du développement.
Les livrables doivent être déposés dans L'outil ITSM, les BL sous forme de liens vers les répertoires partagés avec les équipes IAA.
Cette activité consiste à livrer les éléments pour recette y compris la documentation de référence de l'application qui le nécessite, compte tenu des modifications apportées au titre de la demande en cours.
La documentation concernée est dans la GED TMA.

L'étude d'impact de la demande sur la documentation existante est du ressort de la TMA. La liste des documents modifiés doit être transmise au demandeur.
Ils sont faits avant la série des tests de non-régression, d'intégration et d'acceptation. Ils consistent à vérifier que le logiciel fonctionne et ce au niveau de quelques fonctions basiques, par exemple :

- Est-ce que le programme démarre ?
- Est-ce que l'aide s'affiche ?
- Est-ce que je peux imprimer ?
- Cas passants ?

Ces tests de bon fonctionnement doivent être définis conjointement entre l'AFD et la TMA Atos en fonction des évolutions livrées et des applications impactées.

Mettre en recette

Cette activité consiste à prendre les livrables fournis par la TMA et à les installer sur l'environnement de recette de l'application concernée, quand cet environnement existe. Dans le cas contraire, les tests de recette se font sur l'environnement d'intégration (INT), et c'est alors la TMA qui met à jour l'environnement INT dans le cadre de ses tests d'intégration réalisés avant livraison à l'AFD.
La mise en recette est du ressort de l'AFD et de ses équipes SIA quand l'application dispose d'un environnement de recette.
Elle est déroulée à partir des livrables fournis par la TMA et de la procédure d'installation décrite dans le BL. Cette activité est donc une forme de recette technique effectuée avant la recette fonctionnelle.
En cas de détection d'erreurs dans cette phase, l'action **demander relivraison** permet de demander à la TMA de refaire une livraison correcte.

Demander relivraison

En cas de détection d'erreurs en environnement de recette (installation liée au BL ou anomalies technico-fonctionnelles), une demande de relivraison permet à la TMA de se mettre en conformité pour la formalisation du BL et/ou les développements pour corriger les anomalies de recette.
Dans le cas d'une livraison ne permettant pas de dérouler les tests de bon fonctionnement décrits à la rubrique « Livrer pour recette », et donc ne donnant pas la possibilité de valider le changement attendu, la livraison peut être rejetée et la TMA réémettra un nouveau BL avec les correctifs conformes.
Dans le cas d'anomalies de recette technico-fonctionnelles avérées, la TMA réémettra un nouveau BL avec les correctifs conformes.

Passer en recette DSI

Cette activité consiste à vérifier dans l'environnement de recette que les corrections livrées par la TMA sont conformes aux attentes exprimées dans la demande. En cas de non-conformité l'utilisateur active le processus **Créer un retour de recette.**
Cette activité est du ressort du demandeur, doit être réalisée avant de laisser les métiers faire leur propre recette.
Au cours de cette phase, il appartient au demandeur de valider la documentation c'est à dire la documentation de référence mise à jour. Si des inexactitudes ou des manques sont relevés, le demandeur doit demander leur correction à la TMA.

Passer en recette MOA

Cette activité est à faire par la DSI AFD lorsqu'elle a fini ses tests de recette, pour passer la main aux équipes AMOA/MOA. En cas de non- conformité l'utilisateur active le processus **Créer un retour de recette**, elles seront systématiquement qualifiées par le RA (DSI AFD).
Cette activité est à faire par le demandeur lorsqu'il a fini ses tests de recette, pour passer la main aux métiers. Le demandeur assure les échanges avec la TMA.

Valider la recette

Cette activité consiste à rédiger le PV de recette. NB : La recette peut être validée avec réserves.

Créer un retour de recette

En cas d'anomalies et après analyse interne DSI AFD avérée, le demandeur doit créer une demande de correctif dans l'outil Jira dont le délai de traitement sera fonction de la gravité de l'anomalie, selon les exigences de la convention de service.
Cette demande de correctif sera rattachée à la demande principale et fera l'objet d'une relivraison pour recette. Après recette des correctifs, la recette pourra être prononcée ***(valider la recette)*** si l'ensemble des anomalies remontées ont été corrigées ou considérées comme des réserves n'empêchant pas la mise en production.

Faire la MEP

Une fois la recette validée, le demandeur doit organiser la mise en production de sa demande en participant au Comité de validation des MEP.
Avant la mise en production, une recette technique est réalisée en préproduction. Cette recette va conditionner le GO pour la MEP ou non.
La mise en production est réalisée en fonction du planning défini au comité de validation des MEP.

Créer un retour de VSR

Si détection d'une anomalie après la mise en production, le demandeur doit créer une demande de correctif de VSR (cf processus maintenance corrective). Un lien sera fait entre l'anomalie de VSR remonté et l'évolution.
La TMA doit livrer un correctif qui sera mis en production conformément au processus maintenance corrective.

Clore le ticket

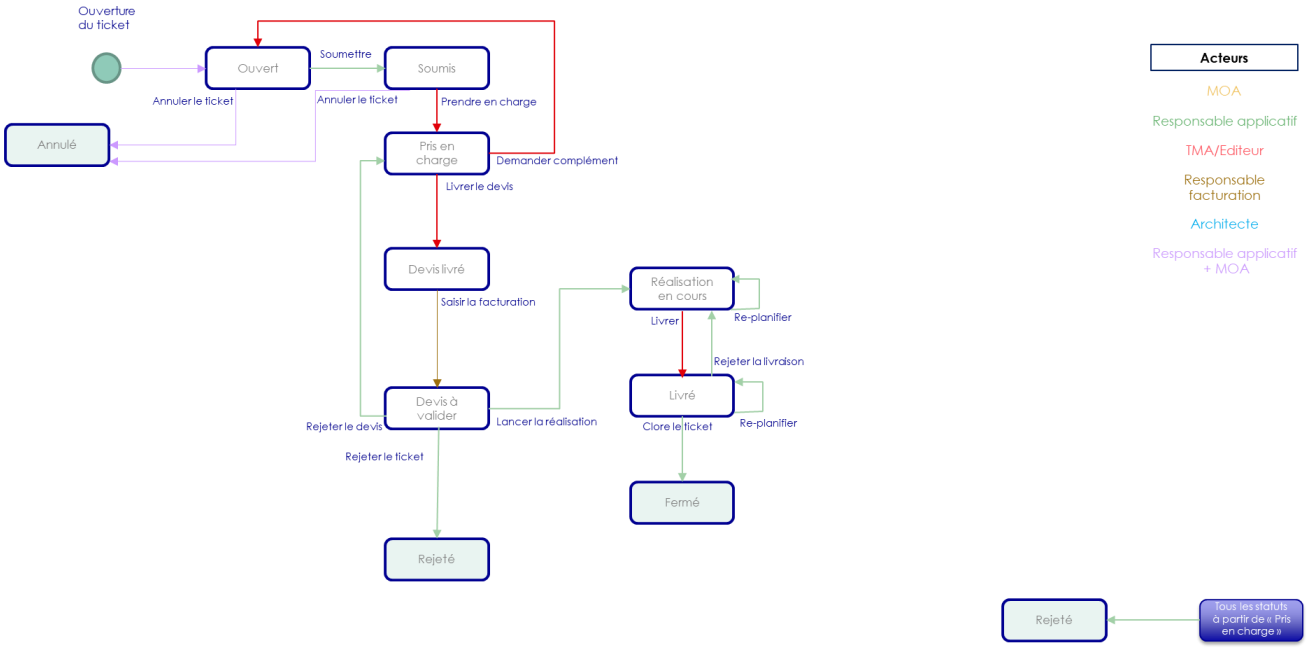
Cette activité consiste à valider le fonctionnement en production des modifications apportées au titre de la demande en cours. Si aucune anomalie n'est détectée pendant la période de VSR, la demande peut être close.

5. Processus Prestations diverses

5.1. Prestations concernées

- Expertise
- Prise en charge d'une application
- Réversibilité d'une application

5.2. Schéma global



5.3. Description des étapes du processus

Ouverture du ticket

Cette activité consiste à créer dans L'outil ITSM une demande du type souhaité.
Les livrables à minima de la demande à inclure dans l'outil ITSM comme PJ doivent comprendre :

- Le cahier des charges ou les spécifications générales ;
- Tout autre document permettant une étude complète de la demande par la TMA ;
- La liste des livrables attendus, et leur contenu.

Soumettre

Cette activité consiste à confier la demande à la TMA. Lors de la soumission.
Une fois cette activité réalisée, il appartient à la TMA de s'emparer de la demande et de commencer son traitement.

Prendre en charge

Cette activité consiste à prendre en charge la demande et confier les activités propres à cette demande à un membre de l'équipe TMA.
Les options possibles en sortie de cette activité sont les suivantes :

- Demander des compléments à la demande ;
- Demander une requalification de la demande s'il ne s'agit pas d'une évolution ;
- Commencer le chiffrage.

Demander complément
Cette activité est la conséquence d'un manque d'information de la TMA pour traiter la demande en l'état. Elle permet de rectifier la rédaction de la demande initiale :

- Modification de la description de la demande ;
- Modification du titre de la demande ;
- Ajout de documents à la demande.

Demander requalification
Dans le cas où la demande formulée ne rentre pas dans le cadre d'une maintenance évolutive, cette activité permet à la TMA de demander une requalification de la demande.
Les arguments doivent faire l'objet d'un échange avec le demandeur ; ces échanges sont formalisés dans l'outil ITSM. En cas de besoin de requalification de la demande, il appartient à la TMA de le signaler au rédacteur de la demande.
Le rédacteur de la demande devra alors (si la demande de requalification est reçue favorablement) annuler la demande en cours, puis créer une nouvelle demande de type correct.

Annuler le ticket
Cette activité consiste simplement à clore la demande.

Livrer le devis
Cette activité consiste à soumettre le devis avec les éléments de l'Etude d'Impact Macro à l'AFD pour validation.

Saisir la facturation
Cette activité consiste à préciser l'imputation comptable du ticket, fixer les jalons de facturation et leur montant, conformément au contrat.
Cette activité offre plusieurs choix au demandeur :

- Rejeter le devis ou le ticket ;
- Faire le bon de commande.

Rejeter le devis
Cette activité consiste à demander à la TMA une nouvelle version du devis.

Rejeter le ticket
Cette activité consiste simplement à clore la demande.

Re-planifier
Permet de redéfinir une nouvelle date de livraison et donc la fin des travaux.

Lancer la réalisation
Le demandeur sollicite par mail l'approbation de son responsable de pôle pour le devis, et l'imputation. Le mail d'approbation du responsable de pôle doit être déposé dans l'outil ITSM en pièce jointe. Cette activité marque le démarrage des travaux pour la TMA.

Livrer
Cette activité consiste à mettre à livrer à l'AFD les livrables attendus de la prestation ou à terminer les actions demandées au titre de la prestation, selon le type de prestation et la formulation de ses attendus.

Rejeter la livraison
La livraison peut être rejetée si les livrables ne sont pas conformes aux attendus.

Clore le ticket
Cette activité consiste à clore le ticket, pour autant que les livrables donnent satisfaction.