Procédure de gestion des relations entre Logeas Informatique et ses partenaires (procédure #12)

Suivi des modifications majeures	26/03/2015 - Nicolas MARCHAND - Création 27/03/2015 - Groupe EPUdF - relecture 04/08/2015 - Kristel THIRY - Migration sur le DokuWiki
Suivi des approbations	élément ProjeQtor Document # 12 (PROC-NFlog-11)
Objet	L'objet de ce document est de formaliser le fonctionnement des relations entre la société Logeas Informatique et ses partenaires (regroupement) dans le cadre du projet LoGeAs. Il présente notamment les démarches à mettre en place dans les cas de :* questions de Logeas sur les choix de fonctionnement liés aux décisions du partenaire ;* questions remontant des membres du partenaire (regroupement) et ne pouvant faire l'objet d'une réponse directe par l'assistance (activation du niveau partenaire) ;* demandes d'évolution du produit par le partenaire, qu'elle touche le produit lui-même ou les extensions du produit dédié au regroupement.NB :* Dans le cadre de sa position majoritaire et privilégiée le partenaire “ Groupe EPUdF / Logeas ” sera associé à la mise en place et à la validation de ce document. Par la suite d'autres pourront être associés.* La référence aux documents stockés dans ProjeQtOr sont référencés par le type suivi de #numero
Destinataires	**Validation des modifications :** Gérant **Approbation du document** : Equipe Assistance et DEV

Rappel

Logeas Informatique a fait le choix d'utiliser le logiciel « ProjeQtOr » dans la mise en place du volet qualité de la certification « NF logiciel de comptabilité ». L'ensemble des relations, décisions … devront désormais être enregistrées au travers de cet outil pour permettre un suivi qualité.

Schéma général

ProjeQtOr propose de nombreux modes de fonctionnement qui sont censés s'adapter à l'ensemble des utilisations et des structures. Nous avons fait les choix suivants :

- ouvrir l'outil à nos utilisateurs sur demande en accès « lecture»
- ouvrir l'outil à nos partenaires en accès « lecture + modification limitée »
- utiliser la gestion **Documents** pour gérer les documents de procédures, leurs évolutions, leur validation …
- utiliser la notion de **Tickets** pour gérer les relations des utilisateurs (retour de bug, demande d'évolution …), en relation avec OTRS notre outil de gestion de l'assistance. (Cf Document #2 & #3)
- utiliser la notion d'**Activités** pour la gestion des évolutions du logiciel, celles-ci pouvant être d'origine interne ou après validation d’un contrat avec des tiers. Il a été choisi de ne pas gérer les relations contractuelles avec le produit.

- pour bien segmenter les différentes relations et faciliter les suivis, il a été décidé d'utiliser la gestion **Journaux de revues** pour formaliser les relations avec les partenaires au travers de deux outils **Décisions** et **Questions**
- un compte ProjeQtOr est créé par l'administrateur pour chaque regroupement, il peut contenir plusieurs adresses mails si besoin (séparées par un ";"). Il représente les membres du regroupement (exemple : Groupe de travail EPUdF / Logeas pour la commission EPUdF)

Procédure

La démarche est de créer une **question** dès lors que Logeas ou un Partenaire a besoin d'avoir des éléments de réponse concernant une problématique quelconque (question spécifique d'un utilisateur, demande d'évolution, question politique ou générique ...).

Création d'une « Question »

- Aller dans la section « Journaux des revues\Questions »
- On utilisera le bouton  pour créer une question vierge.
- Dans un premier temps on remplira :

Bloc Description

Projet	On choisira le projet concerné, en général LoGeAs version majeure en cours (ou Regale ou ...)
Type de question	On laisse Functional (non utilisé)
Nom	Il s'agit ici de saisir un titre à la question, celui-ci doit être parlant et court
Date de création	Automatique
Émetteur	Automatique (celui qui saisit la question)
Description	Indiquer ici le texte d'explication. Si besoin on peut par la suite ajouter des documents ...

- On valide la création de la question par l'icône , un mail est envoyé à « l'émetteur »
- Mise en place d'éléments complémentaires :

Il est possible d'ajouter plusieurs types de documents

Élément lié	Non utilisé par les partenaires, usage interne
Fichiers attachés	Permet par le bouton  d'ajouter un fichier de son disque dur ou par le bouton  une adresse internet (document ou page)
Notes	Permet par le bouton  d'ajouter du texte brut (pas de formatage). Si on a besoin de formatage, il convient de passer par le mode précédent

- A la finalisation, on remplit ensuite le **bloc Réponse**

Etat	On bascule le projet en **« Assigned »**

Responsable	On affecte le projet à celui qui doit répondre à la question
Échéance initiale, Échéance prévue & Fournisseur réponse	Non utilisé
Pris en charge	Automatique
Fait, Clos et Réponse	NE PAS UTILISER à cette étape

- On valide la création de la question par l'icône , un mail est envoyé à « l'émetteur » et au « responsable »

Finalisation d'une « Question »

La finalisation d'une question revient toujours au gestionnaire (actuellement Nicolas). En fonction du type de demande de réponse, on pourra donner plusieurs suites :

Demande de clôture de la question \\(sans suite)	L'état de la question est passé par le gestionnaire en «Done », puis en « Validated » et afin clos
Demande d'annulation \\(question sans objet)	L'état de la question est passé par le gestionnaire en «Cancel» puis clos
Demande de notification de décision	Cf plus bas

Création d'une décision

Dans le cas où la question implique une ou des décisions, celles-ci sont mises en place par les gestionnaires, puis doivent être validées par le partenaire. Un lien entre la décision et la question sera mis en place.

- Aller dans la section « Journaux des revues\Décisions » ou utiliser l'icône 
- On utilisera le bouton pour créer une décision vierge.
- Dans un premier temps on remplira :

Bloc Description

Projet	On choisira le projet concerné, en général LoGeAs version majeure en cours (ou Regale ou …)
Type de question	On laisse « Functional » (non utilisé)
Nom	Il s'agit ici de saisir un titre à la décision, celui-ci doit être parlant et court
Description	Indiquer ici le texte d'explication. Si besoin on peut ajouter des documents par la suite …

Bloc Validation

Etat	Validated
Date de décisionOrigine	vide
Décideur	Choisir la personne qui doit **Valider** que la décision est bien conforme au choix, conséquences … décidés

Clos	vide

- On valide la création de la question par l'icône , un mail est envoyé à « l'émetteur » et à toutes les personnes liées au projet.
- On liera la décision à la question s'il y a lieu, pour garder un lien sur la discussion
- On peut éventuellement ajouter des documents

Validation de la décision

- Aller dans la section « Journaux des revues\Décisions » ou utiliser l'icône 
- On modifie :

Etat	Reste en « Validated »
Date de décision	Mettre la date du jour
Origine	Mettre le nom de la personne qui a validé
Décideur	Inchangé
Clos	vide

- On valide la modification de la décision par l'icône 

Ainsi il est possible de pister les décisions au travers de l'historique.

From:
https://wiki-logeas.fr/certif/ - **dokuwiki-certif**

Permanent link:
https://wiki-logeas.fr/certif/doku.php?id=certif:procedure:gestion:relationpartenaire&rev=1752573264

Last update: **2025/07/15 11:54**