

# Cahier des charges

---

## Workflow d'intervention en mobilité pour tous les produits BB

© 2021 ORANCE CI	Identification du document	Version	Page
	Suivi réclamation	1.1	0/21

Ce document est la propriété d'ORANGE Côte d'Ivoire Telecom et ne peut-être communiqué à des tiers sans autorisation écrite.

## CAHIER DES CHARGES

### PERSONNE A CONTACTER

Nom	Direction	Date
	DXC	

### Rédigé par

Nom	Direction	Date
Didier KOUASSI	DRSI/DPI	08/02/2021
Jean Francois YOBOUE	DRSI/DSIS	08/02/2021

### Contributeurs

Nom	Direction	Date

### Validation

Nom	Direction	Date
YAPI Patrick	DRSI/DPI	09/02/2021
BONGOUA Blaise	DRSI/DSID	10/02/2021

### Approbation

Nom	Direction	Date
EHOUMAN Rolly	DRSI/DPI	11/02/2021





### Diffusion

Nom	Direction	Action / Information

### Historique

N° de version	Date	Objet de la mise à jour
1.0	08/02/2021	Création du document
1.1	08/02/2021	Mise à jour

## Documents joints

N°	Désignation	Fichiers	Version	Dates
DOC1	Exigences sécurité OCIT	 Exigences Projet sécurité SI et Réseau	S0F3	
DOC2	Exigences d'exploitation	 PREREQUIS_EXPLOI TATION APPLICATION	S0F3	
DOC3	Exigences infrastructure	 Exigences Infrastructures OCIT	S1F0	
DOC4	Exigences gestion projet	 Cahier Exigences gestion projet-V0.1.p	S1F0	

## Sigles & abréviations

N°	Termes	Description
SIG1	OCI	Orange Côte d'Ivoire
SIG2	DSID	Direction des Systèmes d'Informations et du Digital
SIG3	D3A	Département AMOA, Analytics et Architecture
SIG4	VABF	Vérification de l'Aptitude au Bon Fonctionnement
SIG5	VSR	Vérification de Service Régulier
SIG6	EPC	Évaluation Point de Contacts
SIG7	API	Application Interface Programming
SIG8	DOBB	Direction Orange Business et Broadband
SIG9	TMF	TeleManagement Forum
SIG10	FRA	Fraude et Revenue Assurance
SIG11		
SIG12		
SIG13		

© 2021 ORANGE CI	Identification du document	Version	Page
	Workflow d'intervention en mobilité	1.1	2/21

Ce document est la propriété d'ORANGE Côte d'Ivoire et ne peut-être communiqué à des tiers sans autorisation écrite.

# Contenu

1.	Préambule.....	4
2.	Contexte.....	4
3.	Description de l'existant.....	5
3.1	Description de la procédure.....	5
3.2	Logigramme.....	5
3.3	Dimensionnement.....	6
4.	Présentation du besoin.....	5
4.1	Rappel du besoin.....	5
4.2	Fonction principale.....	5
5.	Exigences globales.....	7
5.1	Exigences générales.....	7
5.2	Architecture.....	7
5.3	Périmètres.....	7
5.4	Compétences et aptitude des équipes.....	8
5.5	Contenus des offres.....	8
6.	Exigences non fonctionnelles.....	8
6.1	Exigences sécurité.....	8
6.2	Architectures matérielles & Logicielles.....	10
6.3	Exigences de documentation.....	13
6.4	Conduite de changement.....	15
	Organisation & Processus.....	15
	Formations.....	15
	Assistance utilisateurs.....	16
6.5	Confidentialité.....	17
6.6	Garantie.....	17
6.7	Contraintes de Maintenance.....	18
7.	Engagements du prestataire.....	18
7.1	Méthodologie.....	18
7.2	Qualification.....	18
7.3	Maitrise des processus.....	18
7.4	Assurance qualité.....	19
7.5	Estimation de charges.....	19
7.6	Responsabilités du prestataire.....	19
7.7	Gestion Projet.....	20
7.8	Documents applicables.....	20

© 2021 ORANCE CI	Identification du document	Version	Page
	Workflow d'intervention en mobilité	1.1	3/21

Ce document est la propriété d'ORANGE Côte d'Ivoire et ne peut-être communiqué à des tiers sans autorisation écrite.

## 1. Préambule

Ce document a pour but de présenter les besoins d'évolution dans le cadre de l'audit effectué sur les procédures de production et de maintenance des produits BB.

Les informations rassemblées permettront entre autres d'apprécier :

- le contenu projet proposé en vue de son instruction (évaluation des besoins, des difficultés rencontrées et des objectifs à atteindre)
- les éléments d'information utiles pour préciser la complexité des solutions à mettre en place et leurs conditions de réalisation
- l'impact de ces solutions sur les systèmes en place et la prise en compte des environnements existants.

## 2. Contexte

Orange Côte d'Ivoire a décidé d'adresser une demande pour la mise à jour de ses procédures de production et maintenance des produits BroadBand fixe à savoir les liaisons spécialisées construites via les supports ci-dessous :

- ROA
- FTTO
- Radio (FH)
- LTE

Les mises à jour devront consister à adapter les outils digitaux (workflow W4) existant aux évolutions des procédures de production et maintenance BB avec l'intégration d'une application mobile basée sur le workflow W4 pour faciliter l'interaction entre les responsables de zone et les équipes d'intervention terrain.

A partir de la configuration existante, le soumissionnaire est invité à faire une proposition technique pour satisfaire les besoins exprimés. Le soumissionnaire est également invité à fournir une offre commerciale associée.

Dans le document, plusieurs questions sont posées. Elles sont précédées de la marque "Qxx" (xx = numéro de question). Le soumissionnaire répondra à toutes ces questions avec autant de détails que possible.

Les informations contenues dans ce document sont confidentielles. Le soumissionnaire ne doit divulguer aucune information sans autorisation préalable d'Orange Côte d'Ivoire.

© 2021 ORANCE CI	Identification du document	Version	Page
	Workflow d'intervention en mobilité	1.1	4/21

Ce document est la propriété d'ORANGE Côte d'Ivoire et ne peut-être communiqué à des tiers sans autorisation écrite.

## 3. Présentation du besoin

### 4.1 Rappel du besoin

Mise à jour des workflows de production et maintenance BB existant avec l'intégration d'une solution de mobilité pour permettre aux personnels techniques chargés des interventions terrain de tous les produits BB Fixe d'être proactifs.

Le prestataire doit estimer la charge de travail à partir des procédures partagées dans ce document.

Le prestataire doit mettre en œuvre l'ensemble des exigences comme définies dans ce document ; et en cas d'impossibilité il devra proposer une solution pour couvrir l'exigence.

Le prestataire doit décrire les composants, les personnes et les processus requis pour la mise en œuvre de la solution ; ainsi que l'effort (complexe, moyen, simple) estimé.

Le prestataire peut apporter des éléments additionnels dans l'implémentation des Uses cases.

En tout état de cause, le prestataire doit proposer une solution simple, flexible et facile à prendre en main.

Par ailleurs, après analyse du besoin, le prestataire devra proposer un planning de réalisation sur **trois semaines**.

### 4.2 Fonctions principales

Ce projet regroupe plusieurs fonctionnalités à savoir :

- W4 Mobile BB :
  - Développer une application mobile pour les processus de production et de maintenance
  - Digitaliser les ordres de travaux (OT)
  - Fluidifier la communication entre les intervenants et les responsables d'équipes
  - Troubleshoot les incidents constatés et appliquer les actions correctives possibles
  - Permettre la transmission en temps réel des rapports préliminaire d'installation au responsable de zone pour validation
  - Faciliter la recette des services des clients
  - Traiter et valider les demandes de production et maintenance
- Paramétrage :
  - Gestion des profils utilisateur/droit
  - Création d'un dossier
  - Stocker tous les documents du dossier client

© 2021 ORANCE CI	Identification du document	Version	Page
	Workflow d'intervention en mobilité	1.1	5/21

Ce document est la propriété d'ORANGE Côte d'Ivoire et ne peut-être communiqué à des tiers sans autorisation écrite.

- Historiser les échanges pour le traitement d'une demande
  - Délais pour chaque statut
  - Archiver tous les documents sur une période Max de 10 ans
  - Rechercher et consulter tous les dossiers client numérisés avec un statut bien précis (transmis, traité, validé, clôturer, ...)
  - Possibilité de recherche par univers, numéro et compte client, nom de l'entreprise
- Enregistrement de réclamation  
L'outil doit :
    - Pouvoir enregistrer les réclamations dans un dossier bien défini
    - Permettre une numérotation automatique et unique des réclamations
    - Bloquer les doubles saisies
  - Traitement des productions et maintenances  
L'outil doit :
    - Automatiser les annotations sur le dossier de l'émetteur au récepteur (permettre un retour à l'envoyeur et vice versa)
    - Pouvoir acheminer les demandes vers les différents utilisateurs pour traitement
    - Permettre de lister les demandes enregistrées avec leurs statuts de traitement
    - Pouvoir gérer les niveaux de priorité de chaque réclamation
    - Pouvoir affecter des statuts à un dossier à chaque niveau d'évolution (ex : reçu, traité, clos, réalisé, classé, etc...)
    - Pouvoir bien définir et différencier le statut traité vu que le dossier sera traité à plusieurs niveaux
    - Pouvoir attacher un ou plusieurs fichiers ou documents à la réclamation.
    - Permettre de faire suivre la réclamation par le numéro du dossier
    - Effectuer une relance (par mail) aux différents acteurs d'une tâche non exécutée dans le délai imparti
    - Pouvoir archiver les différents documents relatifs à la réclamation dans un dossier spécifique
    - Pouvoir faire un lien avec la GED pour l'archivage des documents
    - Permettre d'imprimer des documents
    - Fournir une statistique des dossiers reçus, traités, en cours, non traités, classés
    - Prévoir un statut qui donnera l'état de réalisation de l'évènement (réalisé ou pas réalisé)
    - Permettre un paramétrage de l'outil afin d'avoir une flexibilité des délais de traitement des dossiers (pour permettre une relance de mail pour une tâche non exécutée)

© 2021 ORANGE CI	Identification du document	Version	Page
	Workflow d'intervention en mobilité	1.1	6/21

## 4. Exigences globales

### 5.1 Exigences générales

**GEN01.** Il ne doit pas avoir de régression des fonctionnalités existantes y compris les spécifiques OCI. Aussi le prestataire devra s'assurer dans la mesure du possible d'utiliser les fonctions standards de la solution.

**GEN02.** Les éventuelles fonctionnalités déployées/développées autour de modules satellites de la solution devront être intégrées en utilisant au mieux les nouvelles fonctionnalités standards.

**GEN03.** Le prestataire devra indiquer dans sa proposition quelles sont les fonctionnalités standards et celles faisant l'objet d'une customisation du produit retenu.

**GEN04.** Dans tout ce qui suivra, il est demandé de pourvoir faire les traitements existants et ne pas générer de régression.

**GEN05.** Les éventuels impacts complémentaires identifiés devront être analysés et intégrés dans la présente proposition.

### 5.2 Architecture

**GEN06.** Il est attendu que les architectures soient ouvertes et sécurisées afin de permettre aux clients et applications externes de communiquer directement notamment via des APIs.

**GEN07.** La solution doit permettre de normaliser les diverses interfaces applicatives développées.

**GEN08.** Dans la suite, lorsqu'il n'est pas spécifié, les interfaces applicatives devront supportées du REST ; notamment suivant les normes TMF.

**GEN09.** L'architecture proposée doit permettre une utilisation en mobilité et doit s'intégrer à la plateforme Gandhi sans créer de régression dans celle-ci.

### 5.3 Périmètres

**GEN10.** Le fournisseur doit décrire de façon claire les paramétrages à faire pour répondre à ce présent besoin.

**GEN11.** Le fournisseur devra indiquer au préalable tous les impacts sur les processus de déploiement et de production existants.

© 2021 ORANGE CI	Identification du document	Version	Page
	Workflow d'intervention en mobilité	1.1	7/21

Ce document est la propriété d'ORANGE Côte d'Ivoire et ne peut-être communiqué à des tiers sans autorisation écrite.



## 5.4 Compétences et aptitude des équipes

**GEN12.** Le fournisseur devra Indiquer les références professionnelles des membres de l'équipe de travail montrant leur aptitude à réaliser la mission (joindre en annexe les CV et certifications)

## 5.5 Contenus des offres

**GEN13.** Le prestataire doit nous transmettre les documents relatifs à sa proposition technique, l'offre commerciale détaillant la structure des coûts et un planning de réalisation.

# 5. Exigences non fonctionnelles

La solution fournie devra respecter les normes et standard, en particulier dans les domaines suivants :

- NoF1.** Avoir des performances optimisées en particulier dans le cadre des actions de masse (exemple import de données clients).
- NoF2.** Des procédures détaillées de back up et de reprise suite à une panne devront être fournies
- NoF3.** Adaptation des moyens de sauvegarde au volume de données et au taux de disponibilité.
- NoF4.** La solution et son intégration doivent être conformes aux exigences d'intégration.  
Le document «Exigences Intégration & Exploitation v1.0» joint détaille et précise les exigences.

## 6.1 Exigences sécurité

© 2021 ORANCE CI	Identification du document	Version	Page
	Workflow d'intervention en mobilité	1.1	8/21

Ce document est la propriété d'ORANGE Côte d'Ivoire et ne peut-être communiqué à des tiers sans autorisation écrite.

La solution devra intégrer les exigences de sécurité suivantes et s'y conformer.

- NoF5.** La solution doit intégrer les modes de gestion, d'authentification et autres exigences mis en œuvre par le projet IAM / SSO. Le système doit permettre une gestion des identités et des accès normalisés:
- Annuaire d'entreprise (LDAP V3)
  - LDAP, SSO, Portail, SSL
- NoF6.** L'application devra intégrer une bonne séparation entre l'administration fonctionnelle et l'administration des profils.
- NoF7.** Une bonne séparation des tâches ou fonctions pour une bonne définition des responsabilités (Exploitation fonctionnelle, Archivage des données, Sécurité, Installation des patches serveur, Installation des patches client, Test des nouvelles versions,...)
- NoF8.** Possibilité de créer différents niveaux de profils utilisateurs: administrateur technique, super utilisateur fonctionnel, utilisateur standard. Les comptes et mot de passe utilisateurs doivent être nettement séparés de ceux administrateurs et exploitation.
- NoF9.** Aucun mot de passe ne doit être fixé en dur dans le code.
- Tous les mots de passe doivent être modifiable sans impact sur le système ou l'applicatif.
- Aucun script implémenté et/ou usuel ne doit comporter de compte et mot de passe codés en dur, ceci pour garantir une indépendance des scripts d'avec les comptes et mot de passe administrateur/root.
- NoF10.** Pas de compte sans mot de passe. Aucun mot de passe ou communication ne doit s'échanger en clair.
- NoF11.** Respect de la procédure gestion des accès. Respect de la politique de mot de passe en vigueur.
- NoF12.** L'accès à la base de données doit être limité aux seuls administrateurs.
- NoF13.** Dans le cas d'un client léger, la connexion à l'application devra se faire via un protocole sécurisé (en https).
- NoF14.** Aucune information confidentielle ne doit apparaître dans le code des pages web publiées.
- NoF15.** Activer le chiffrement TLS 1.2 en lieu et place de SSL
- NoF16.** Fournir l'accès aux logs applicatifs de l'application
- NoF17.** *L'utilisateur doit pouvoir accéder à l'application s'il refuse les cookies en provenance de l'application*
- NoF18.** *L'accessibilité à la solution se fera uniquement via un réseau dédié (interne) pour les utilisateurs.*
- Les connexions VPN peuvent être autorisées.*
- NoF19.** *Chiffrer les flux email de la plate-forme vers les utilisateurs et des utilisateurs vers la plateforme*

© 2021 ORANCE CI	Identification du document	Version	Page
	Workflow d'intervention en mobilité	1.1	9/21

Ce document est la propriété d'ORANGE Côte d'Ivoire et ne peut-être communiqué à des tiers sans autorisation écrite.

**NoF20.** Le document «Exigences sécurité OCI S0F3» joint détaille et précise les exigences de sécurité.

## 6.2 Architectures matérielles & Logicielles

**NoF21.** OCI préconise une architecture 3 tiers séparant serveurs de données, serveurs d'applications et serveurs web. La solution devra mettre en œuvre la haute disponibilité, la sécurité et la redondance nécessaires pour garantir la disponibilité des applications 7j/7j 24/24.

Dans le cas échéant, la solution doit permettre une reprise d'activité dans un délai de 4 Heures maximum.

Toutefois OCI est disposée à analyser toute proposition d'architecture cible en adéquation avec les attentes de OCI en termes de redondance, performances et sécurité.

**NoF22.** La solution doit fonctionner en environnement multi site

**NoF23.** La solution doit être compatible avec les principaux OS du marché notamment Linux.

**NoF24.** La solution doit être compatible avec Oracle Database 11g; Open Sources

**NoF25.** La solution doit fonctionner et supporter les accès Web notamment les navigateurs IE8 et Firefox.

**NoF26.** La solution doit supporter la sauvegarde à chaud notamment avec RMAN et Netbackup.

**NoF27.** La solution doit supporter les principaux schedulers (automatisation des travaux) du marché.

**NoF28.** La solution doit pouvoir s'intégrer dans l'infrastructure OCI.

**NoF29.** L'architecture devra garantir une bonne distribution des tâches: offrir la possibilité de faire tourner les différents composants sur des machines différentes.

**NoF30.** L'architecture devra garantir une bonne gestion du multithreading: en cas de forte charge sur une tâche, le système doit permettre de démarrer plusieurs instances de la tâche et ceci éventuellement sur des serveurs différents

**NoF31.** L'architecture devra garantir le load balancing réel: dispositif de partage de charges entre les serveurs composant la solution en cas d'augmentation de charge sur un nœud.

**NoF32.** L'architecture devra offrir une haute disponibilité: une disponibilité de 100 % est requise.

© 2021 ORANGE CI	Identification du document	Version	Page
	Workflow d'intervention en mobilité	1.1	10/21

**NoF33.** L'architecture proposée devra intégrer la séparation des environnements

1. De développement
2. De recette
3. de Production
4. de secours.

**NoF34.** Le prestataire devra proposer l'architecture matérielle devant supporter sa solution intégrant les exigences OCI. Il devra ainsi en préciser :

1. Le nombre de machines
2. Le rôle de chaque machine
3. Les spécifications techniques souhaitées sur chaque machine
4. La configuration en haute disponibilité.
5. Les capacités mémoire vive et de stockage.
6. Le niveau de «scalabilité» de chaque composant de l'architecture.

© 2021 ORANCE CI	Identification du document	Version	Page
	Workflow d'intervention en mobilité	1.1	11/21

**NoF35.** Pour le présent besoin il est demandé de mettre en place les environnements séparés et indépendants suivants:

- Un (1) environnement de production sécurisé (avec haute disponibilité)

© 2021 ORANCE CI	Identification du document	Version	Page
	Workflow d'intervention en mobilité	1.1	12/21

## 6.3 Exigences de documentation

**EDoc1.** La livraison de toute documentation comprendra les documents sur support informatique.

**EDoc2.** Les documents devront être rédigés en français. Cependant, les documents techniques du fabricant de matériel pourraient demeurer en anglais le cas échéant.

**EDoc3.** Les documents suivants sont exigés du prestataire et seront soumis à l'approbation de OCI :

- Plan d'assurance qualité projet du prestataire
- Spécifications fonctionnelles
- Spécifications d'architecture (logicielle, matérielle et réseau)
- Spécifications techniques de réalisation (interfaces, connecteurs etc.)
- Protocole et dossier de recette
- Plan de basculement en production avec présentation d'au moins deux scénarios
- Dossier d'installation et de mise en production de l'application
- Manuels d'installation et d'utilisation des différents logiciels
- Manuel de paramétrage du logiciel.
- Dossier d'exploitation
- Dossier des procédures de support pendant les phases de recette (VABF), VSR, assistance et garantie.

© 2021 ORANGE CI	Identification du document	Version	Page
	Workflow d'intervention en mobilité	1.1	13/21

Ce document est la propriété d'ORANGE Côte d'Ivoire et ne peut-être communiqué à des tiers sans autorisation écrite.



**EDoc4.** Ces documents tenus par l'intégrateur seront mis à disposition de OCl. Ces documents seront mis à jour au fil des évolutions de la solution.

© 2021 ORANCE CI	Identification du document	Version	Page
	Workflow d'intervention en mobilité	1.1	14/21

Ce document est la propriété d'ORANGE Côte d'Ivoire et ne peut-être communiqué à des tiers sans autorisation écrite.

## 6.4 Conduite de changement

### *Organisation & Processus*

- ECC1.** Les éventuels impacts sur les processus métiers et organisationnels devront être mis en évidence et communiqués pour analyse en vue de définir les adaptations à réaliser pour assurer un fonctionnement satisfaisant de l'activité.

### *Formations*

Pour permettre aux salariés d'OCI d'utiliser au mieux la solution, il est demandé au fournisseur d'élaborer et proposer un plan de conduite de changement à valider de commun accord avec OCIT.

- ECC2.** Le transfert de compétences devra répondre le maximum possible au besoin de OCI d'assurer la prise en charge de l'évolution.
- ECC3.** Une formation permettant aux exploitants de s'approprier le fonctionnement de la solution dans ses aspects :
- Architecture logicielle
  - Exploitation et administration du produit
  - Développement (automatisation, scripts etc.)
- ECC4.** Ces formations porteront sur l'ensemble des modules déployés. Elles devront couvrir les domaines suivants :
- Personnes amenées à comprendre les concepts sans manipuler : vue d'ensemble de la solution.
  - La formation des administrateurs
  - La formation des exploitants
  - La formation des équipes projet pour l'appropriation de la solution et les besoins de recette.
- ECC5.** La langue de formation est le Français. Le fournisseur devra produire en conséquence les manuels de formation nécessaire.
- ECC6.** Les formations seront dispensées en Côte d'Ivoire dans la mesure du possible. Les prérequis (environnement, ressources matérielles, etc.) seront clairement détaillés afin d'anticiper au mieux leur mise à disposition.

© 2021 ORANGE CI	Identification du document	Version	Page
	Workflow d'intervention en mobilité	1.1	15/21

Ce document est la propriété d'ORANGE Côte d'Ivoire et ne peut-être communiqué à des tiers sans autorisation écrite.



**ECC7.** Le plan de formation indiquera :

- Les modules de formations nécessaires à l'appropriation de la solution par les utilisateurs
- Les couts des sessions
- Le nombre d'auditeur autorisé par session
- Les prérequis ainsi que les profils des utilisateurs à former
- Le planning.
- Plan du cours
- Qualification demandée des utilisateurs
- Environnement spécifique
- Durée de chaque cours
- Documentation fournie par cours.

**ECC8.** La population à former se compose:

- Des membres des équipes projets
- Ressources intégration
- Administrateurs
- Exploitations.

***Assistance utilisateurs*****ECC9.** L'intégrateur devra en concordance avec OCI:

- Définir le dispositif d'assistance au regard des enjeux métiers.
- Mettre en place les structures de support (temporaire et pérenne).
- Suivre l'activité de support et préconiser des actions correctives.
- Adapter le dispositif en fonction de l'évolution des besoins.

© 2021 ORANGE CI	Identification du document	Version	Page
	Workflow d'intervention en mobilité	1.1	16/21

## 6.5 Confidentialité

- AUX1.** Chaque partie reconnaît le caractère confidentiel de toutes les informations qui lui sont transmises par l'autre partie dans le cadre de la présente prestation.
- AUX2.** En conséquence, chaque partie s'engage à ne pas divulguer les informations, à ne les utiliser que pour les besoins de la présente prestation et à ne transmettre à son personnel que la partie des informations qui lui est strictement nécessaire.
- AUX3.** Chaque partie s'engage à ne transmettre les informations à des tiers qu'avec l'accord préalable et écrit de l'autre partie. Chaque partie s'engage également à prendre toutes dispositions nécessaires pour faire respecter par son personnel, ses sous-traitants ou ses fournisseurs éventuels, le caractère confidentiel des informations.
- AUX4.** Cette obligation de confidentialité restera en vigueur pendant une période **de trois (3) ans** suivant l'expiration de la présente prestation.

## 6.6 Garantie

- AUX5.** L'ensemble des composantes logicielles standard ainsi que les développements spécifiques réalisés dans le cadre du projet constituent une solution globale et doit être couvert par la garantie. Cet ensemble devra évoluer de manière homogène dans les versions ultérieures du produit sans aucune régression.
- AUX6.** Une période de garantie de trois (3) mois sera observée. Pendant cette période, le prestataire a la charge d'exécuter l'ensemble des actions de maintenance préventive et corrective nécessaire au bon fonctionnement du produit. Il devra en particulier corriger les anomalies affectant le logiciel selon les moyens appropriés et dans les délais suivants :

- anomalie bloquante : 24 heures
- anomalie majeure : 48 heures
- anomalie mineure : 05 jours ouvrables.

- AUX7.** L'accès en télémaintenance peut être mis en place à la demande du prestataire, sous réserve du respect de la charte de sécurité de OCI, et prise en charge des frais de connexion relatifs à la partie distante.

Chaque anomalie constatée devra faire l'objet d'une fiche validée par les deux parties (un format de fiche devra être proposé à cet effet par le fournisseur et validé par OCI).

Le non-respect des modalités entraîne des pénalités selon des règles à définir dans le contrat.

© 2021 ORANCE CI	Identification du document	Version	Page
	Workflow d'intervention en mobilité	1.1	17/21

Ce document est la propriété d'ORANGE Côte d'Ivoire et ne peut-être communiqué à des tiers sans autorisation écrite.

## 6.7 Contraintes de Maintenance

- AUX8.** A la fin de la période de garantie, un contrat de maintenance devra être élaboré pour permettre la correction des anomalies enregistrées en cours d'exploitation de la solution d'une part et d'autre part, d'assistance.
- AUX9.** Les termes de ce contrat doivent être fournis au présent besoin. Ils doivent permettre de mettre en relief les gains.

## 6. Engagements du prestataire

### 7.1 Méthodologie

- ENG1.** Le Cocontractant est responsable du pilote de bout en bout. Il s'engage à définir dans sa proposition la méthodologie de migration utilisée, en expliquant ses choix, en décrivant les différentes étapes, et en indiquant notamment les processus de sécurisation et de retour arrière.

### 7.2 Qualification

- ENG2.** Le prestataire fournira une description claire de la méthodologie suivie pour qualifier les intégrations et tests usine puis la qualification de la migration.

### 7.3 Maîtrise des processus

- ENG3.** Pour améliorer la maîtrise des projets de développement, OCI veut obtenir de la visibilité sur l'implémentation par le prestataire de certains processus totalement ou partiellement externalisés.
- ENG4.** Le prestataire doit fournir par le biais de son Plan Qualité Processus et Produits (ou tout autre document rattaché à celui-ci) une description détaillée de ces processus (Activités et livrables, contrôles et revues) en accord avec les exigences du présent Cahier des Charges.
- ENG5.** Le prestataire explicite sa méthode de suivi des risques. Les risques seront suivis en réunions de suivi des prestations.

© 2021 ORANCE CI	Identification du document	Version	Page
	Workflow d'intervention en mobilité	1.1	18/21

Ce document est la propriété d'ORANGE Côte d'Ivoire et ne peut-être communiqué à des tiers sans autorisation écrite.

## 7.4 Assurance qualité

- ENG6.** Le prestataire se conformera, pour la réalisation de la prestation, aux exigences Qualité décrites dans ce Cahier des charges et dans le PAQ/PMP.
- ENG7.** Le Plan Assurance Qualité (PAQ) ou Projet Management (PMP) sera fourni par les prestataire et validé par OCIT.

## 7.5 Estimation de charges

- ENG8.** Dans le devis le prestataire fournira une cotation de l'évolution demandée exprimée en charges et couts associés.
- ENG9.** Le Cocontractant devra renseigner la grille de conformité en répondant à la liste des exigences fonctionnelles et techniques selon les termes suivants:
- Couvert
  - Partiellement couvert
  - Besoin de customisation
  - Prochaine version
  - Pas couvert.
- ENG10.** Les propositions devront être correctement séparées en indiquant les lots fermes et les lots optionnels

## 7.6 Responsabilités du prestataire

- ENG11.** Les documents applicables détaillent les exigences OCI en matière de résultats et doivent impérativement être pris en compte et respectés par le prestataire pour la pleine réalisation du besoin.
- ENG12.** Pour la réalisation de ses prestations, le prestataire disposera des documents listés :
- Cahier des charges
  - Exigence de sécurité
  - Exigences d'intégration
  - Exigence Infrastructure.
  - Exigence gestion de projet
  - PAQ / PMP

© 2021 ORANGE CI	Identification du document	Version	Page
	Workflow d'intervention en mobilité	1.1	19/21

## 7.7 Gestion Projet

- ENG13.** Le prestataire est responsable de l'intégration, de l'installation et du bon fonctionnement de la totalité du logiciel dans son environnement.
- ENG14.** Le prestataire est responsable de la bonne migration des données. Il s'engage à définir une stratégie de migration avec le minimum d'impact sur les versions en production et en développement.
- ENG15.** Le prestataire est responsable de la non-régression des fonctionnalités en production et en développement.
- ENG16.** Le prestataire est responsable de la non-régression des performances et de volumétrie sur la plate-forme de production cibles.
- Les performances devront permettre d'absorber les volumétries mises en jeux.
- ENG17.** Le prestataire fournira un rapport d'exécution de tests en charge sur base de recette.
- ENG18.** Le prestataire doit être force de proposition pour la tenue des performances.

## 7.8 Documents applicables

- ENG19.** Le fournisseur devra se conformer aux exigences en gestion projet en vigueur à OCI.
- ENG20.** Le document «Exigences Gestion Projet v1.0» joint détaille et précise les exigences attendues.

**Fin de document**

© 2021 ORANCE CI	Identification du document	Version	Page
	Workflow d'intervention en mobilité	1.1	20/21

Ce document est la propriété d'ORANGE Côte d'Ivoire et ne peut-être communiqué à des tiers sans autorisation écrite.