

MINISTERE DES FINANCES

ET DU BUDGET

DIRECTION GENERALE DES DOUANES



REPUBLIQUE DE COTE D'IVOIRE

Union - Discipline - Travail

GUIDE DE PROCEDURES DE LA DIRECTION DES SYSTEMES D'INFORMATION (DSI)

VERSION 2

SOMMAIRE

A.	PROCÉDURE D'INSTALLATION D'UN NOUVEAU SITE OU D'UN NOUVEL USAGER.....	3
B.	PROCÉDURE DE DÉPLOIEMENT DU MATÉRIEL INFORMATIQUE.....	5
C.	PROCEDURE DE JONCTION DES POSTES DE TRAVAIL AU DOMAINE.....	7
D.	PROCEDURE DE SAUVEGARDE DES SERVEURS	9
E.	PROCEDURE DE CREATION DE COMPTE MAIL PROFESSIONNEL.....	11
F.	PROCEDURE DE GESTION DES ACTIONS DE MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE DU SYSTEME D'INFORMATION	13
G.	PROCEDURE DE COMMANDE ET DE RECEPTION DE NOUVEAUX MATERIELS	15
H.	PROCEDURE D'ACCES AU DATA CENTER DES DOUANES	17
I.	PROCÉDURE DE GESTION DES PROJETS	19
J.	PROCÉDURE DE MISE À JOUR DES RÈGLES DU TARIF ET DE LA SÉLECTIVITÉ.....	23
K.	PROCÉDURE DE DEVELOPPEMENT D'APPLICATIONS.....	25
L.	PROCEDURE DE GESTION DES COMPTES UTILISATEURS.....	29
M.	PROCEDURE DE GESTION DES ANOMALIES.....	31
N.	PROCÉDURE DE GESTION DES COMPTES DU SYSTEME DECISIONNEL.....	33
O.	PROCÉDURE DE GESTION DES DEMANDES DE DONNEES	35
P.	PROCÉDURE DE GESTION DES MAINTENANCES EVOLUTIVES DU SYSTEME DECISIONNEL 37	
Q.	PROCÉDURE D'INTÉGRATION DES SOURCES SYDAM WORLD.....	39
R.	PROCÉDURE DE SAUVEGARDE DE LA BASE DE DONNÉES SYDAM WORLD	41
S.	PROCEDURE D'ARRET DE L'APPLICATION SYDAM WORLD.....	43



A. PROCÉDURE D'INSTALLATION D'UN NOUVEAU SITE OU D'UN NOUVEL USAGER

I. OBJET

Cette procédure traite des modalités de connexion d'un nouveau site ou d'un nouvel usager au Système d'Informations des Douanes.

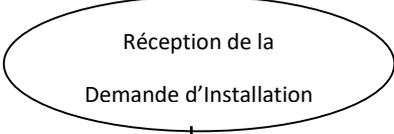
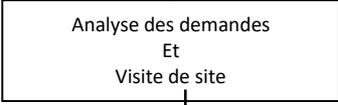
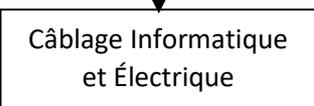
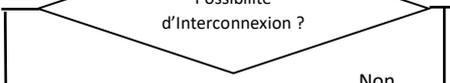
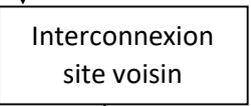
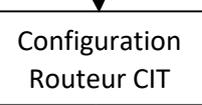
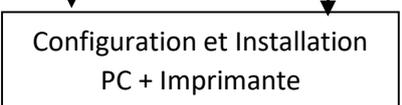
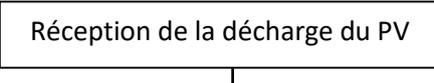
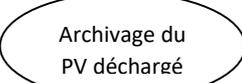
II. DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure, gérée par la Direction des Systèmes d'Informations, s'applique à l'installation de nouveaux sites de travail.

III. SIGLES ET DÉFINITIONS

DGD	Directeur Général des Douanes/ Direction Générale des Douanes
DSI	Direction/Directeur des Systèmes d'Information
SDP	Sous-directeur de la production
CB	Chef de Bureau
CS	Chef de section
LS	Ligne ou Liaison Spécialisée

IV. LOGIGRAMME

Acteurs	Enchaînement des tâches	Commentaires et documents associés
.1- DSI		1,2- Le DSI réceptionne du service courrier, les demandes d'installation provenant des agréés en douanes qu'il transmet au CB Infrastructure et Télécommunication par voie hiérarchique pour analyse.
2- DSI		
3- CB		3,4- Le CB Infrastructure et Télécommunication analyse les demandes (volume d'activité du demandeur) et procède à une visite du site :
4- CB		<ul style="list-style-type: none"> • En cas de non-conformité, la demande est rejetée avec notification au requérant ; • En cas de conformité, le câblage informatique et électrique est effectué.
5- CS		5,6,7- Le Chef de Section Réseau étudie la possibilité d'une interconnexion à un site existant proche pour minimiser et optimiser les coûts des Lignes Spécialisées (LS) et deux (02) cas peuvent se présenter :
6- CS		<ul style="list-style-type: none"> • En cas d'existence d'un site voisin, une interconnexion est faite. • En cas d'inexistence d'un site voisin, une demande de LS est introduite auprès de l'opérateur télécom (ORANGE – CI).
7- CS		8- Le Chef de Section Réseau configure le routeur en collaboration avec l'opérateur télécom (ORANGE – CI) pour finaliser la liaison.
8- CS		9- Le Chef de Section Maintenance procède à la configuration et à l'installation du ou des ordinateurs et des imprimantes sur le nouveau site.
9- CS		10,11- L'agent du Bureau Infrastructure et Télécommunication fait signer le PV d'installation par l'utilisateur qui fait l'objet d'archivage.
10- CB		
11- CB		



B. PROCÉDURE DE DÉPLOIEMENT DU MATÉRIEL INFORMATIQUE

I. OBJET

Cette procédure traite des modalités d'installation d'un équipement informatique chez un utilisateur.

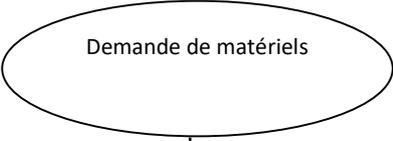
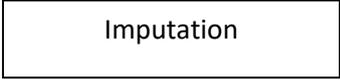
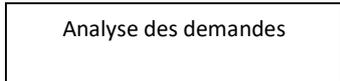
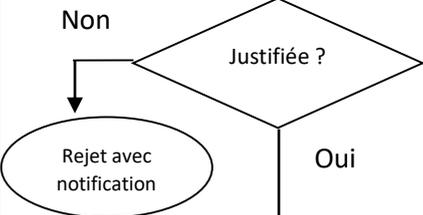
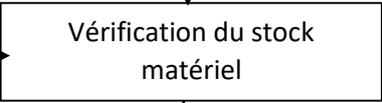
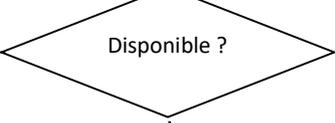
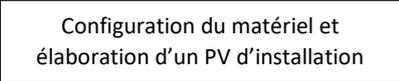
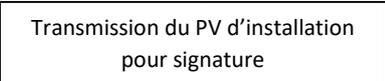
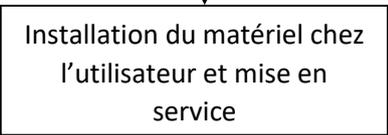
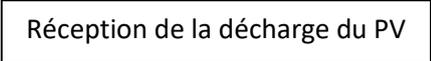
II. DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure, gérée par la Direction des Systèmes d'Informations, s'applique au déploiement d'équipements informatiques chez les utilisateurs.

III. SIGLES ET DÉFINITIONS

DGD	Directeur Général des Douanes/ Direction Générale des Douanes
DSI	Direction/Directeur des Systèmes d'Information
SDP	Sous-directeur/Sous-direction de la production
BIT	Bureau Infrastructure et Télécommunication
CB	Chef de Bureau
CS	Chef de section
GS	Gestionnaire du Stock

IV. LOGIGRAMME

Acteurs	Enchaînement des tâches	Commentaires et documents associés
1- DSI		1,2- Le DSI réceptionne du service courrier, les demandes de matériel provenant des usagers et des services de Douanes, qu'il transmet au CB Infrastructure et Télécommunication par voie hiérarchique pour analyse.
2- DSI		3,4,5-Le CB Infrastructure et Télécommunication analyse les demandes à travers des enquêtes et sa base de données pour voir si l'utilisateur ne dispose pas déjà de l'équipement demandé.
3- CB		Deux (02) cas peuvent se présenter :
4- CB		<ul style="list-style-type: none"> • Si la demande n'est pas justifiée, elle est rejetée avec notification au requérant ; • Si la demande est justifiée, le CB transmet le dossier au gestionnaire du Stock qui procède à une vérification de la disponibilité du matériel et deux (02) cas de figure peuvent se présenter également :
5-CB/ GS		<ul style="list-style-type: none"> - En cas de non-disponibilité du matériel en stock, la demande est mise en attente ; - En cas de disponibilité du matériel, il est configuré.
6- CB/GS		6 ,7- Le CB Infrastructure et Télécommunication sort le matériel pour sa configuration et rédige un PV d'installation qu'il soumet à la signature du DSI
7-CB/DSI		8- Le CB Infrastructure et Télécommunication procède, une fois le PV signé par le DSI, au déploiement du matériel chez l'utilisateur.
8- CB		9- Le CB Infrastructure et Télécommunication, réception le PV d'installation visé par l'utilisateur.
9- CB		10- Le CB Infrastructure et Télécommunication archive le PV d'installation
10- CB		
10- CB		



C. PROCEDURE DE JONCTION DES POSTES DE TRAVAIL AU DOMAINE

I. OBJET

Cette procédure traite de la démarche menée pour adjoindre les postes de travail au domaine.

II. DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure, gérée par la Direction des Systèmes d'Information, s'applique à l'ensemble des postes de travail.

III. SIGLES ET DÉFINITIONS

DGD	Direction Générale des Douanes/Directeur Général des Douanes
DSI	Direction/Directeur des Systèmes d'Information
SDIS	Sous-Directeur des Infrastructures et Systèmes
BIT	Bureau Infrastructure et Télécommunication
BAS	Bureau Administration et Systèmes
CB	Chef de Bureau
CS	Chef de Section
Poste de travail	Ordinateurs

IV. LOGIGRAMME

Acteurs	Logigramme de procédure	Commentaires et documents associés
<p>1- Agent BIT</p> <p>2- Agent BIT</p> <p>3- Agent BIT</p> <p>4- Agent BIT</p> <p>5- Agent BIT</p> <p>6- Agent BIT</p> <p>7- CS / Agent BAS</p> <p>8- CS</p>	<pre> graph TD Start([Poste de travail installé sur site]) --> Step1[Vérification des caractéristiques du poste de travail] Step1 --> Dec1{OS >= Windows10 RAM >= 4Go} Dec1 -- NON --> Step2[Mise à jour/ Remplacement] Step2 --> Start Dec1 -- OUI --> Step3[Vérification de la nomenclature de poste de travail] Step3 --> Dec2{Nomenclature conforme} Dec2 -- NON --> Step4[Création de la nomenclature du poste] Dec2 -- OUI --> Step5[Jonction du poste au domaine] Step4 --> Step5 Step5 --> Step6[Migration du profil de l'utilisateur] Step6 --> End([Migration du poste dans la bonne unité d'organisation]) </pre>	<p>1,2,3,4,5,6-Après l'installation d'un poste de travail, l'agent du BIT vérifie les caractéristiques du poste (Système d'exploitation >= Windows 10, RAM>=4Go) à adjoindre au Domaine. Deux cas peuvent se présenter :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Si le Poste ne répond pas aux normes, l'agent du BIT procède à la mise à jour de l'équipement ou à son remplacement. -Si le Poste de travail répond aux normes, l'agent du BIT vérifie la nomenclature du poste de travail à adjoindre au domaine. Deux cas peuvent se présenter : <ul style="list-style-type: none"> • En cas de conformité, l'agent du BIT joint le poste de travail au domaine ; • En cas de non-conformité, l'agent du BIT nomme le poste puis l'adjoit au domaine. <p>7-Le Chef de Section ou l'agent du BAS fait la migration du profil de l'utilisateur.</p> <p>8- Le Chef de Section du BAS procède à la migration du poste dans la bonne unité d'organisation.</p>



D. PROCEDURE DE SAUVEGARDE DES SERVEURS

I. OBJET

Cette procédure décrit la sauvegarde des serveurs et applications en production.

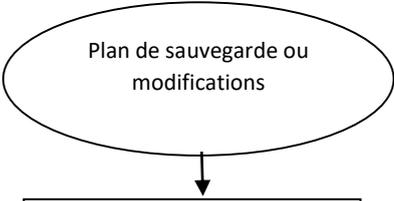
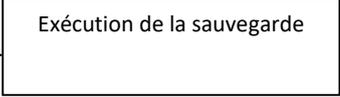
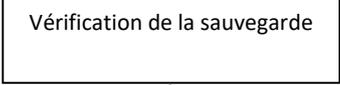
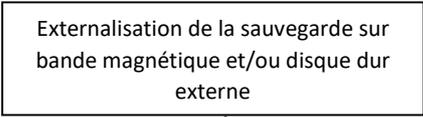
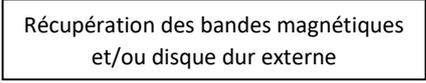
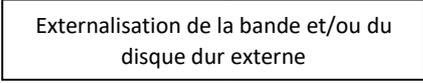
II. DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure gérée par la Direction des Systèmes d'Information, s'applique aux serveurs et applications.

III. SIGLES ET DÉFINITIONS

DGD	Direction Générale des Douanes/Directeur Général des Douanes
DSI	Direction/Directeur des Systèmes d'Information
SDIS	Sous-directeur des Infrastructures et Systèmes
BAS	Bureau Administration Système
CB	Chef de Bureau
CS	Chef de Section
JOB	Action automatique planifiée ou programmée en vue de la sauvegarde de données

IV. LOGIGRAMME

Acteurs	Enchaînement des tâches	Commentaires et documents associés
1-CBAS	 <pre> graph TD A([Plan de sauvegarde ou modifications]) --> B[Exécution de la sauvegarde] B --> C[Vérification de la sauvegarde] C --> D{Sauvegarde réussie ?} D -- Non --> B D -- Oui --> E[Externalisation de la sauvegarde sur bande magnétique et/ou disque dur externe] E --> F[Récupération des bandes magnétiques et/ou disque dur externe] F --> G[Externalisation de la bande et/ou du disque dur externe] G --> H([Archivage]) </pre>	<p>1-Le CBAS réceptionne du DSI par voie hiérarchique le plan de sauvegarde validé et éventuellement toute instruction de sauvegarde en cas de modifications majeures.</p>
2-CSSS		<p>2-Le CSSS supervise l'exécution de la sauvegarde qui se fait de manière automatique à des périodes prédéfinies, ou exceptionnellement de façon manuelle. Un rapport de sauvegarde est généré automatiquement.</p>
3-CB / CS		<p>3,4-Le CB et les CS reçoivent un mail de notification qui indique le statut de la sauvegarde. Deux cas peuvent se présenter :</p> <ul style="list-style-type: none"> - En cas d'échec, le CS relance manuellement le job de sauvegarde ; - En cas de succès, la sauvegarde est externalisée automatiquement sur bande magnétique et/ou sur disque dur externe.
4- CS		
5- CS		<p>5-Le CS récupère la bande et/ou le disque externe qu'il remet au CB pour externalisation.</p>
6- CBAS		<p>6,7-Le CBAS externalise les supports pour finaliser la sauvegarde et assurer son archivage.</p>
7-CBAS		



E. PROCEDURE DE CREATION DE COMPTE MAIL PROFESSIONNEL

I. OBJET

Cette procédure décrit la démarche pour créer un compte de messagerie Douanes.

II. DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure, gérée par la Direction des Systèmes d'Information, s'applique à l'ensemble des agents des Douanes.

III. SIGLES ET DÉFINITIONS

DGD	Directeur Général des Douanes/ Direction Générale des Douanes
DSI	Directeur/Direction des Systèmes d'Information
SDIS	Sous-directeur des Infrastructures et Systèmes
BAS	Bureau Administration Système
CB	Chef de Bureau
CS	Chef de Section

IV. LOGIGRAMME

Acteurs	Logigramme de procédure	Commentaires et documents associés
<p>1-CB/CS</p> <p>2-CSSUM</p> <p>3-CSSUM</p> <p>4-CSSUM</p> <p>5-CB/CS</p>	<pre> graph TD Start([Demande de création de mail]) --> Step1[Vérification des références de l'utilisateur] Step1 --> Decision{Existence de mail} Decision -- OUI --> End([Transmission des paramètres du compte mail à l'utilisateur]) Decision -- NON --> Step2[Création du compte mail] Step2 --> Step3[Migration du compte dans Office 365 et attribution de licence] Step3 --> End </pre>	<p>1-Le CBAS ou le CSSUM reçoit par mail, courrier ou appel téléphonique, les demandes de création de mail contenant les références (matricule, contact, nom et prénom) de l'utilisateur.</p> <p>2,3,4-Le CSSUM vérifie les références du demandeur et l'existence du mail dans le Système. Deux cas peuvent se présenter :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Si le mail existe, il transmet les paramètres à l'utilisateur ; -Si le mail n'existe pas, le CS procède à sa création, migre le compte dans le cloud et attribue une licence Microsoft 365. <p>5-Le CB ou les CS, transmettent les paramètres du compte à l'Utilisateur, finalisant la création du compte.</p>



F. PROCEDURE DE GESTION DES ACTIONS DE MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE DU SYSTEME D'INFORMATION

I. OBJET :

Cette procédure traite des modifications des configurations des équipements du réseau en vue d'autoriser des accès aux serveurs, des communications entre serveurs et des accès Internet sur les serveurs.

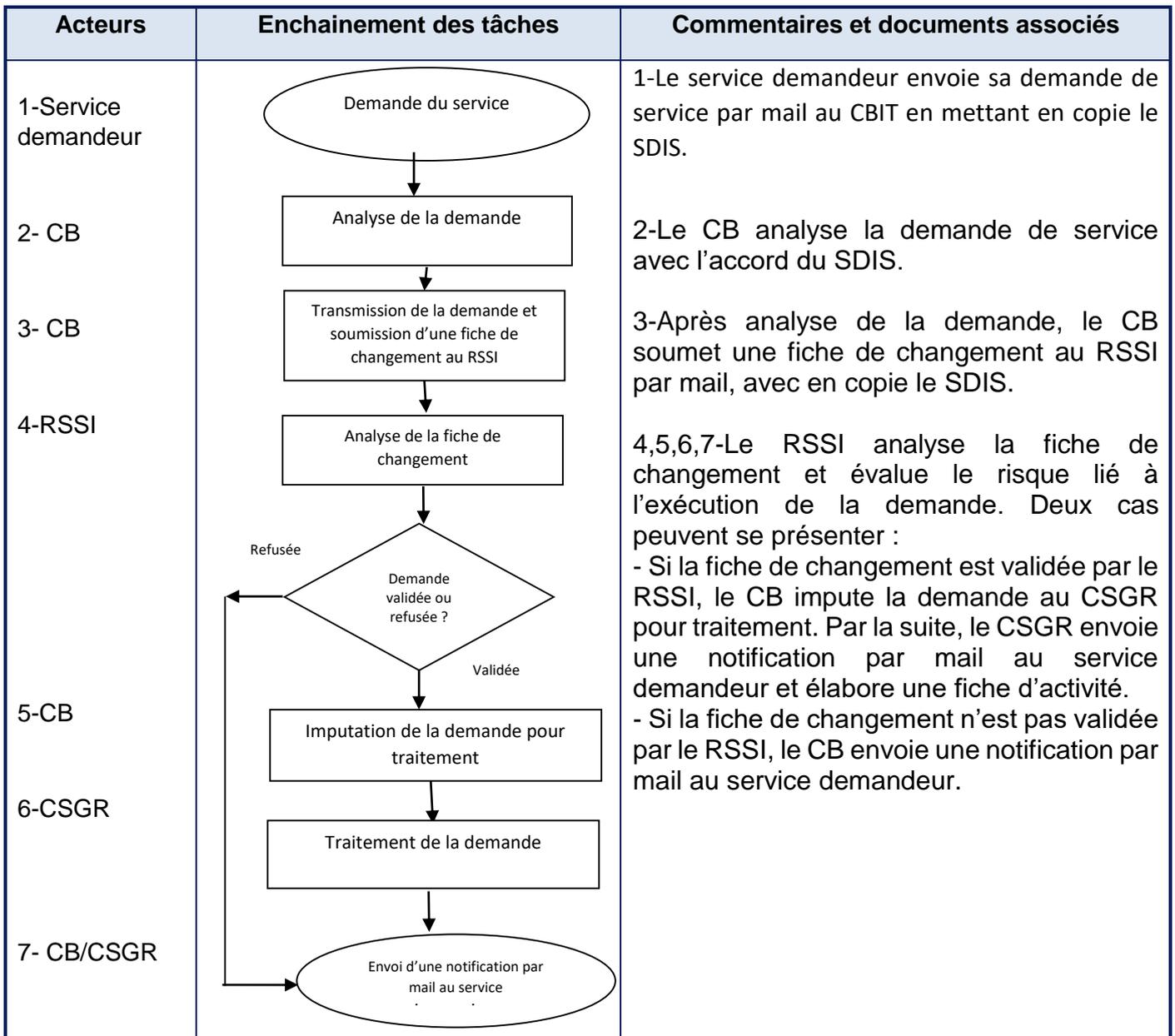
II. DOMAINE D'APPLICATION :

Cette procédure, gérée par la Direction des Systèmes d'Information, s'applique aux demandes de service sur l'ensemble des serveurs.

III. SIGLES ET DÉFINITIONS

DGD	Directeur Général des Douanes/ Direction Générale des Douanes
DSI	Directeur/Direction des Systèmes d'Information
SDIS	Sous-directeur/Sous-direction des Infrastructures et Systèmes
RSSI	Responsable Sécurité du Système d'Information
BIT	Bureau Infrastructure et Télécommunications
CB	Chef de Bureau
CS	Chef de Section
CSGR	Chef de Section Gestion du Réseau
CSML	Chef de Section Maintenance et Logistique
Service	A définir

IV. LOGIGRAMME





G. PROCEDURE DE COMMANDE ET DE RECEPTION DE NOUVEAUX MATERIELS

I. OBJET :

Cette procédure traite de la commande et de la réception de nouveaux matériels.

II. DOMAINE D'APPLICATION :

Cette procédure, gérée par la Direction des Systèmes d'Information, s'applique à la commande et à la réception de nouveaux matériels notamment les ordinateurs, les imprimantes, les scanners...

III. SIGLES ET DÉFINITIONS

DGD	Direction Générale des Douanes/Directeur Général des Douanes
DSI	Direction/Directeur des Systèmes d'Information
SDIS	Sous-Direction/Sous-directeur des Infrastructures et Systèmes
BIT	Bureau Infrastructure et Télécommunications
CB	Chef de Bureau
CS	Chef de Section
CSGR	Chef de Section Gestion du Réseau
CSML	Chef de Section Maintenance et Logistique
GS	Gestionnaire du Stock/ Responsable du Stock

IV. LOGIGRAMME

Acteurs	Enchaînement des tâches	Commentaires et documents associés	
1-DSI/ BIT	<pre> graph TD A([Fiche d'expression des besoins]) --> B[Validation] B --> C{Validé?} C -- Non --> D[Notification] D --> A C -- Oui --> E[Emission et signature du bon de commande] E --> F[Transmission] F --> G{Exécution?} G -- Non --> H[Notification] H --> F G -- Oui --> I[Réception du matériel (Ordinateur, imprimante, scanner ...)] I --> J[Vérification du matériel conformément au bon de commande] J --> K{Conforme?} K -- Non --> L[Notification] L --> J K -- Oui --> M[Décharge du bon de livraison] M --> N([Matériel stocké]) </pre>	<p>1-Le BIT fait le point du stock et des demandes de matériel et élabore une fiche des besoins au DSI pour validation.</p> <p>2,3,4-Le DSI reçoit la fiche d'expression des besoins pour validation. Deux cas peuvent se présenter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • En cas d'invalidation, notification est faite au BIT pour prise en compte des observations ; • En cas de validation un bon de commande est émis par le RDS et signé par le DSI. <p>5,6,7-Le RDS transmet le bon de commande au fournisseur pour exécution. Deux cas peuvent se présenter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la commande n'est pas exécutée dans les délais prescrits, une notification est faite au fournisseur ; • Si la commande est exécutée, le GS réceptionne le matériel (Ordinateur, imprimantes, scanner ...). <p><i>NB : Après notification au fournisseur, si la commande n'est toujours pas exécutée, le bon de commande est annulé.</i></p> <p>8,9,10-Le GS vérifie le matériel livré conformément au bon de commande. Deux cas peuvent se présenter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • En cas de non-conformité, le matériel doit être retourné chez le fournisseur ou doit être complété si le nombre est insuffisant ; • En cas de conformité, le CB décharge le bon de livraison. <p>11-Le matériel est stocké.</p>	
2-DSI			
3-DSI			
4-RDS			
5-RDS			
6-RDS			
7-GS			
8-GS			
9-GS			
10-CBIT			
11-GS			



H. PROCEDURE D'ACCES AU DATA CENTER DES DOUANES

I. OBJET :

Cette procédure traite des modalités d'accès au Data Center des Douanes.

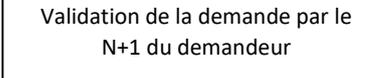
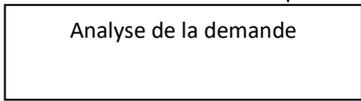
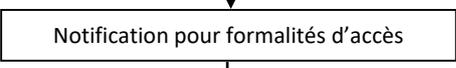
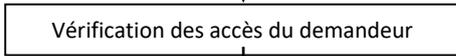
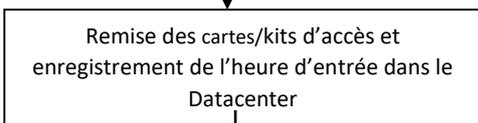
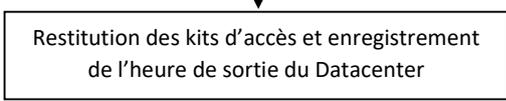
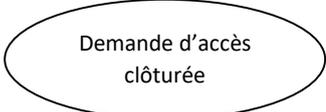
II. DOMAINE D'APPLICATION :

Cette procédure, gérée par la Direction des Systèmes d'Information, s'applique aux requêtes d'accès au Data Center des Douanes.

III. SIGLES ET DÉFINITIONS

DGD	Direction Générale des Douanes/Directeur Général des Douanes
DSI	Direction/Directeur des Systèmes d'Information
SDIS	Sous-direction/Sous-directeur des Infrastructures et Systèmes
RSSI	Responsable Sécurité du Système d'Information
CBGC	Chef de Bureau Gestion du Centre
CSDC	Chef de Section Data Center
CSGR	Chef de Section Gestion du Réseau
N+1	Supérieur Hiérarchique Immédiat

IV. LOGIGRAMME

Acteurs	Enchaînement des tâches	Commentaires et documents associés
1-Agent de la DSI		<p>1-L'agent de la DSI (demandeur) voulant accéder au Data center envoie une demande par e-mail à l'adresse « datacenter.dsi@douanes.ci » en mettant les personnes ci-après en copie : le SDIS, le CBGC, le RSSI, le CSDC, son N+1.</p>
2-N+1		<p><i>NB : Ne peuvent accéder au Data Center des Douanes, que des personnes accompagnées d'un agent de la DSI.</i></p>
3-N+1		<p>2,3,4-La demande d'accès est soumise à la validation du N+1 du demandeur. Deux cas peuvent se présenter :</p>
4-CSDC		<p>-En cas de refus, un mail est notifié par le N+1 du demandeur à la liste des destinataires ; -En cas d'accord, le N+1 adresse une notification au CSDC pour analyse. Deux cas peuvent se présenter :</p>
5-CSDC		<ul style="list-style-type: none"> • En cas de refus un mail est notifié par le CSDC à la liste des destinataires ; • En cas d'accord, une notification est faite au demandeur qui se présente au CSDC pour remplir les formalités d'accès.
6-CSDC		<p>5,6,7-Le CSDC vérifie si le demandeur a une carte d'accès et ses privilèges.</p>
7-CSDC		<p>Au cas où le demandeur dispose de carte d'accès, le CSDC lui remet le kit d'accès et enregistre son heure d'entrée dans le Data Center. Dans le cas contraire, une carte lui est remise en plus du kit sans préjudice de l'enregistrement.</p>
8-CSDC		<p>8,9- Au terme de sa visite, le demandeur restitue au CSDC le kit d'accès et éventuellement la carte d'accès qui lui avait été remise.</p>
9-CSDC		<p>Le CSDC enregistre l'heure de sortie du Data center et clôt l'opération.</p>



I. PROCÉDURE DE GESTION DES PROJETS

I. OBJET

Cette procédure traite des modalités de Gestion des Projets de développement informatique.

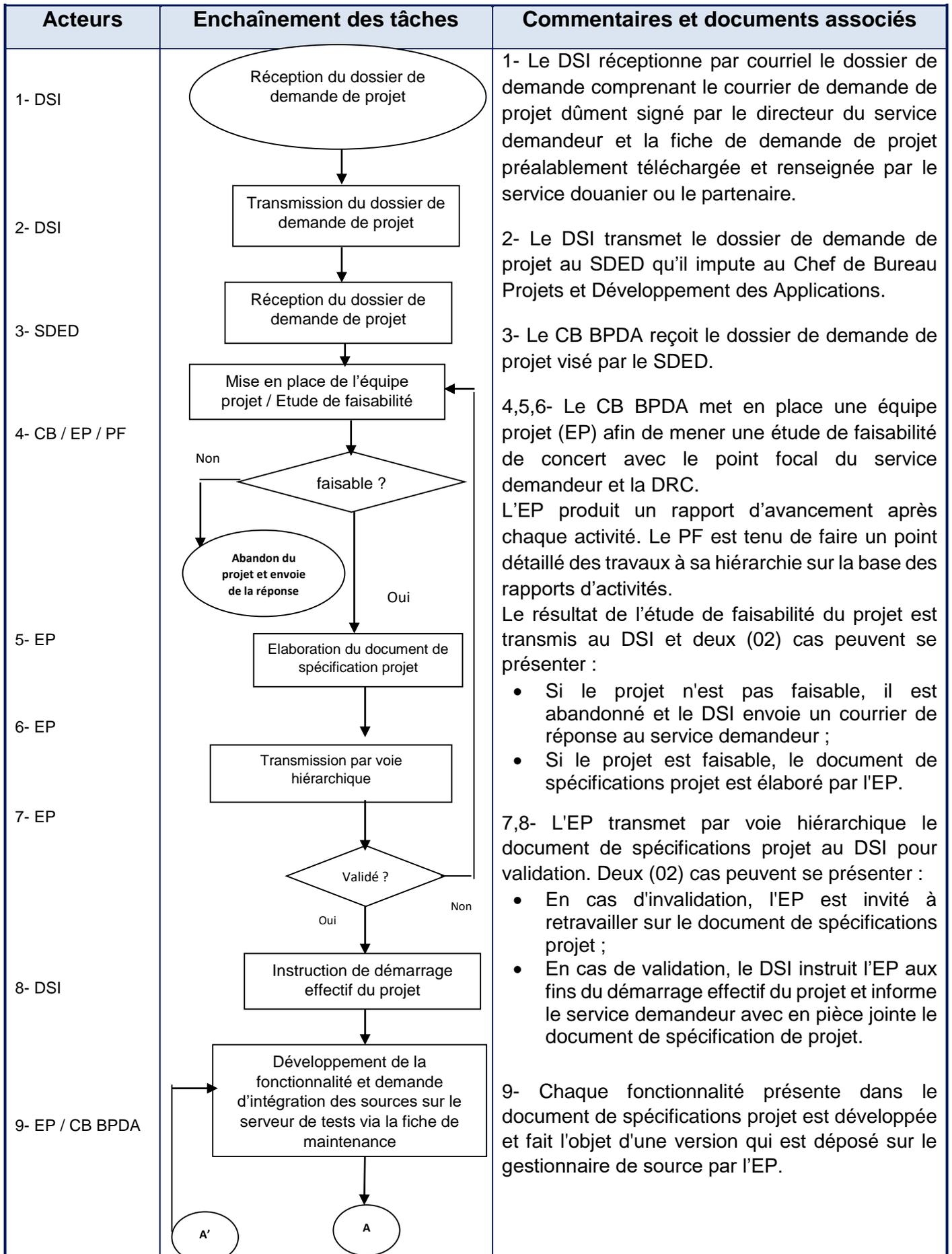
II. DOMAINE D'APPLICATION

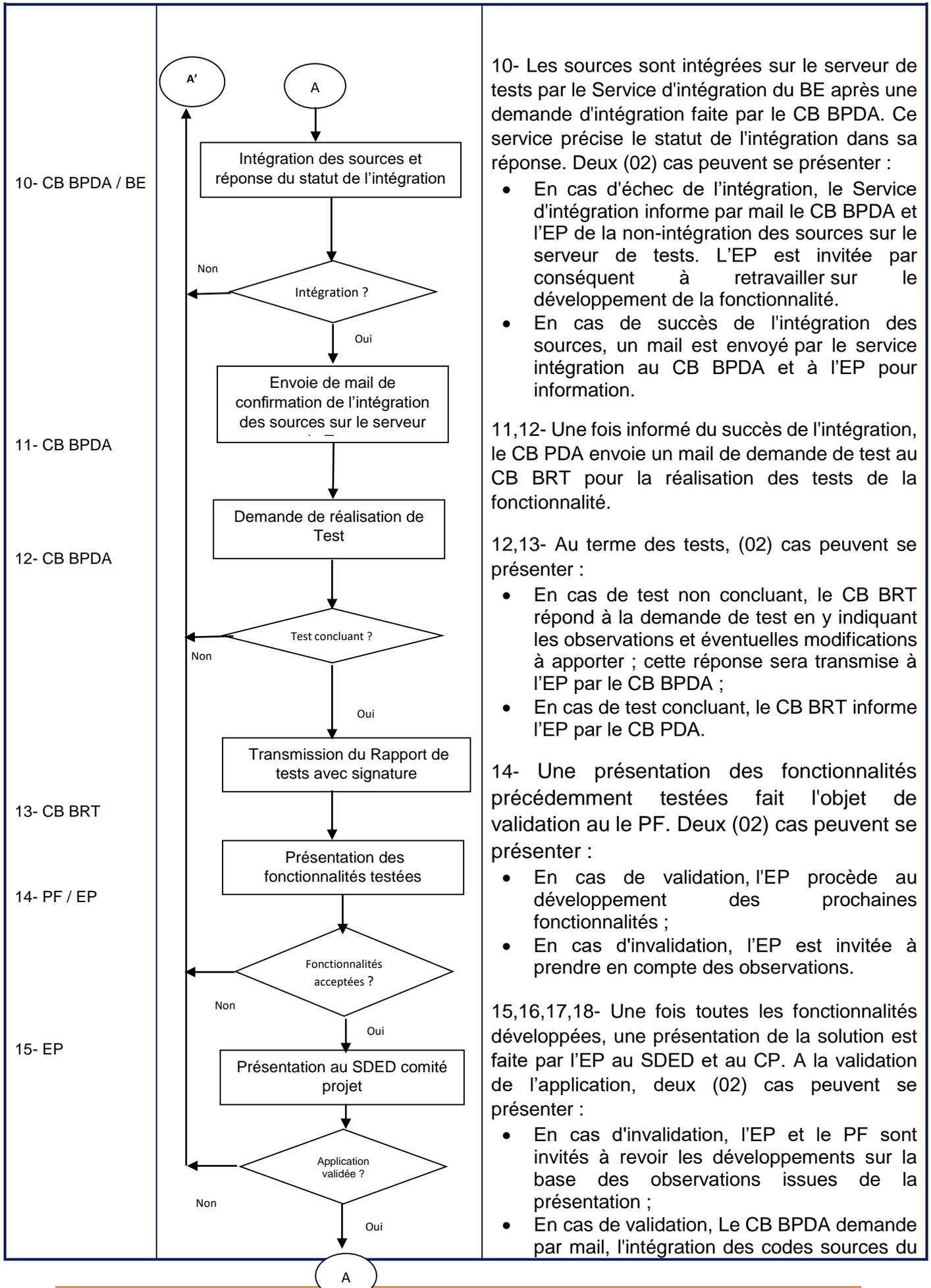
Cette procédure, gérée par la Direction des Systèmes d'informations, s'applique aux projets de développement informatique.

III. SIGLES ET DÉFINITIONS

DGD	Direction Générale des Douanes / Directeur Général des Douanes
DSI	Direction des Systèmes d'Information / Directeur des Systèmes d'Information
SDED	Sous-directeur des Études et de Développement
CB	Chef de Bureau
CS	Chef de Section
PF	Point Focal service demandeur
BAF	Bureau Assistance et Formation
BPDA	Bureau Projets et Développement des Applications
BRT	Bureau Recette et Tarif
BE	Bureau Exploitation
BMA	Bureau Maintenance des Applications
Comité Projet (CP)	Instance d'un projet composé de : des membres du comité de Direction de la DGD, du DSI et des acteurs extérieurs.
Équipe Projet (EP)	Membres fonctionnels et Techniques du Comité Projet

IV. LOGIGRAMME





10- Les sources sont intégrées sur le serveur de tests par le Service d'intégration du BE après une demande d'intégration faite par le CB BPDA. Ce service précise le statut de l'intégration dans sa réponse. Deux (02) cas peuvent se présenter :

- En cas d'échec de l'intégration, le Service d'intégration informe par mail le CB BPDA et l'EP de la non-intégration des sources sur le serveur de tests. L'EP est invitée par conséquent à retravailler sur le développement de la fonctionnalité.
- En cas de succès de l'intégration des sources, un mail est envoyé par le service intégration au CB BPDA et à l'EP pour information.

11,12- Une fois informé du succès de l'intégration, le CB PDA envoie un mail de demande de test au CB BRT pour la réalisation des tests de la fonctionnalité.

12,13- Au terme des tests, (02) cas peuvent se présenter :

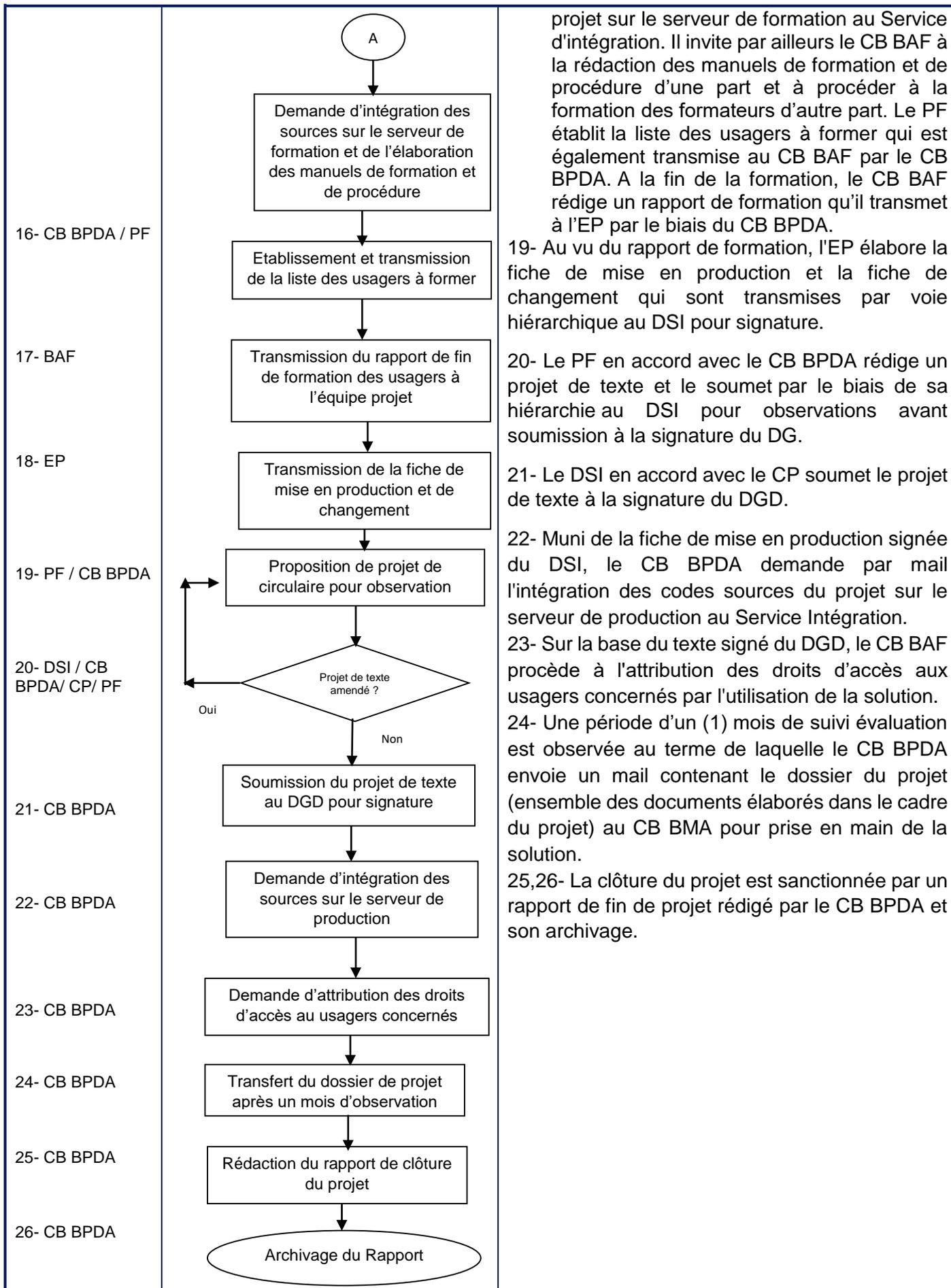
- En cas de test non concluant, le CB BRT répond à la demande de test en y indiquant les observations et éventuelles modifications à apporter ; cette réponse sera transmise à l'EP par le CB BPDA ;
- En cas de test concluant, le CB BRT informe l'EP par le CB PDA.

14- Une présentation des fonctionnalités précédemment testées fait l'objet de validation au le PF. Deux (02) cas peuvent se présenter :

- En cas de validation, l'EP procède au développement des prochaines fonctionnalités ;
- En cas d'invalidation, l'EP est invitée à prendre en compte des observations.

15,16,17,18- Une fois toutes les fonctionnalités développées, une présentation de la solution est faite par l'EP au SDED et au CP. A la validation de l'application, deux (02) cas peuvent se présenter :

- En cas d'invalidation, l'EP et le PF sont invités à revoir les développements sur la base des observations issues de la présentation ;
- En cas de validation, Le CB BPDA demande par mail, l'intégration des codes sources du





J. PROCÉDURE DE MISE À JOUR DES RÈGLES DU TARIF ET DE LA SÉLECTIVITÉ

I. OBJET

Cette procédure traite des modalités de réalisation des différentes tâches afférentes à la mise à jour des règles du tarif et de sélectivité.

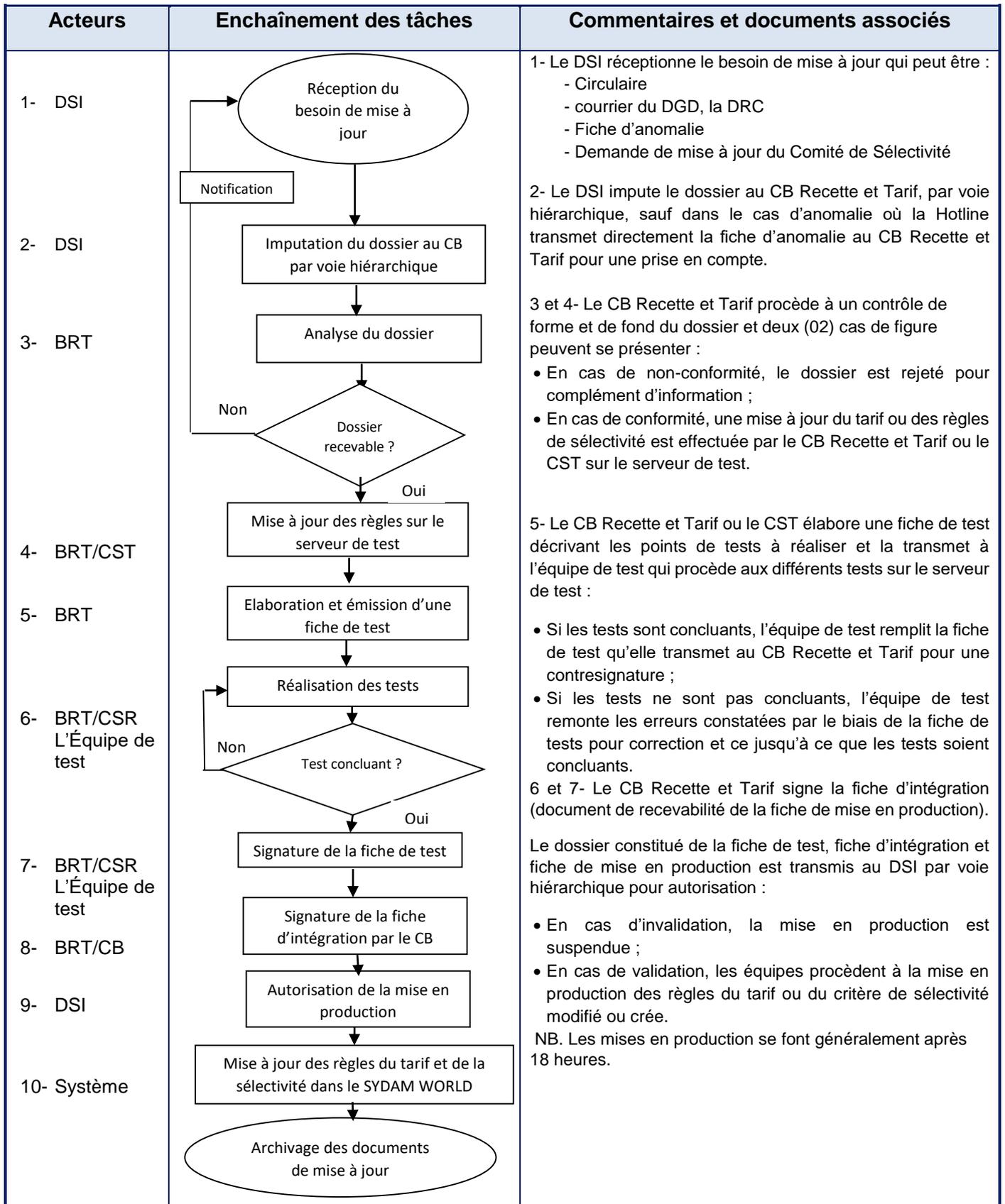
II. DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure, gérée par la Direction des Systèmes d'Information, s'applique à la mise à jour du Tarif et des règles de sélectivité intégrés au SYDAM WORLD.

III. SIGLES ET DÉFINITIONS

DGD	Directeur Général des Douanes/Direction Générale des Douanes
DSI	Directeur des Système d'Information
DRC	Direction de la Réglementation et du Contentieux
SDEP	Sous-Directeur des Études et du Développement
CB	Chef de Bureau
CS	Chef de Section

IV. LOGIGRAMME





K. PROCÉDURE DE DEVELOPPEMENT D'APPLICATIONS

I. OBJET

Cette procédure traite des modalités de développement des applications informatiques.

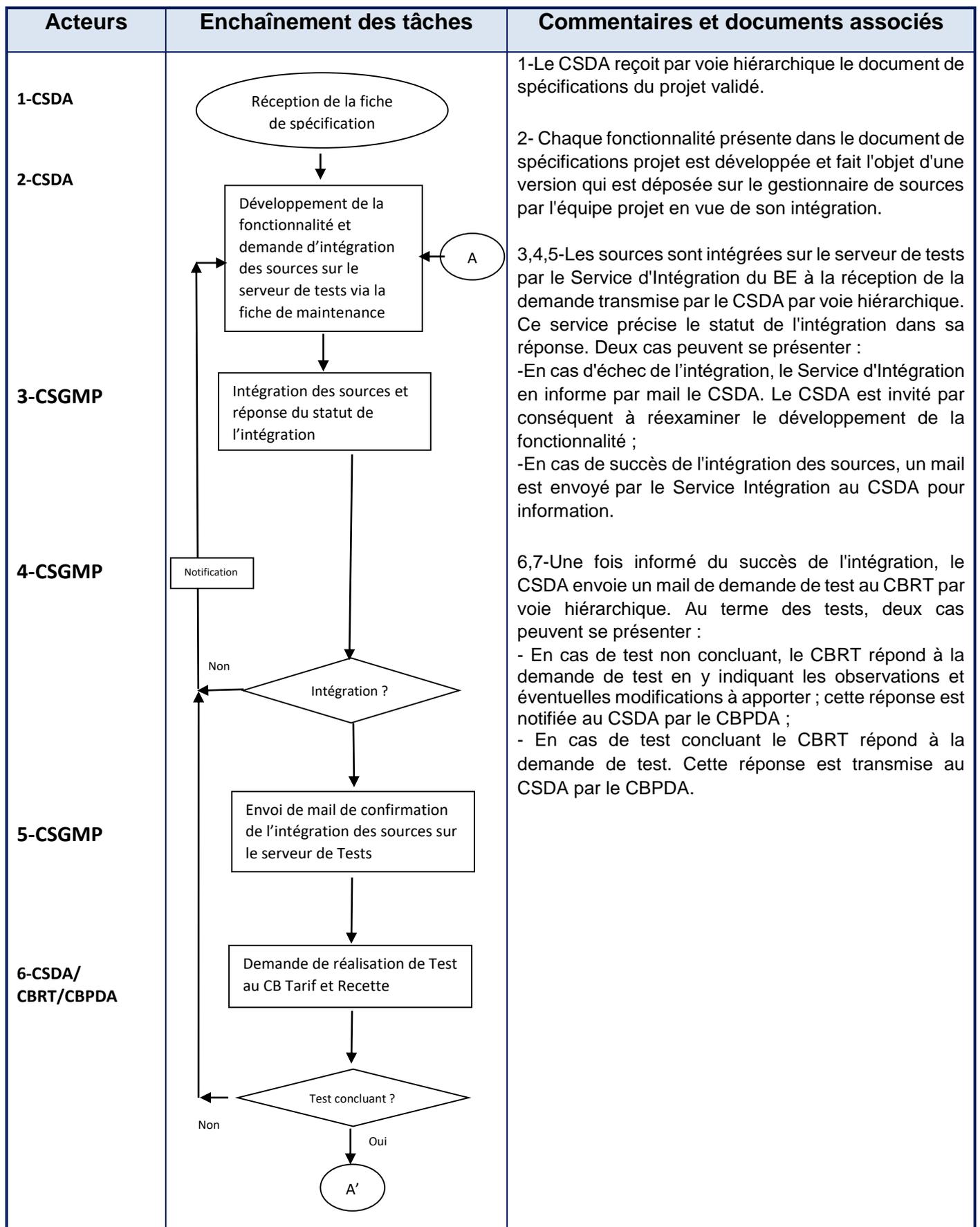
II. DOMAINE D'APPLICATION

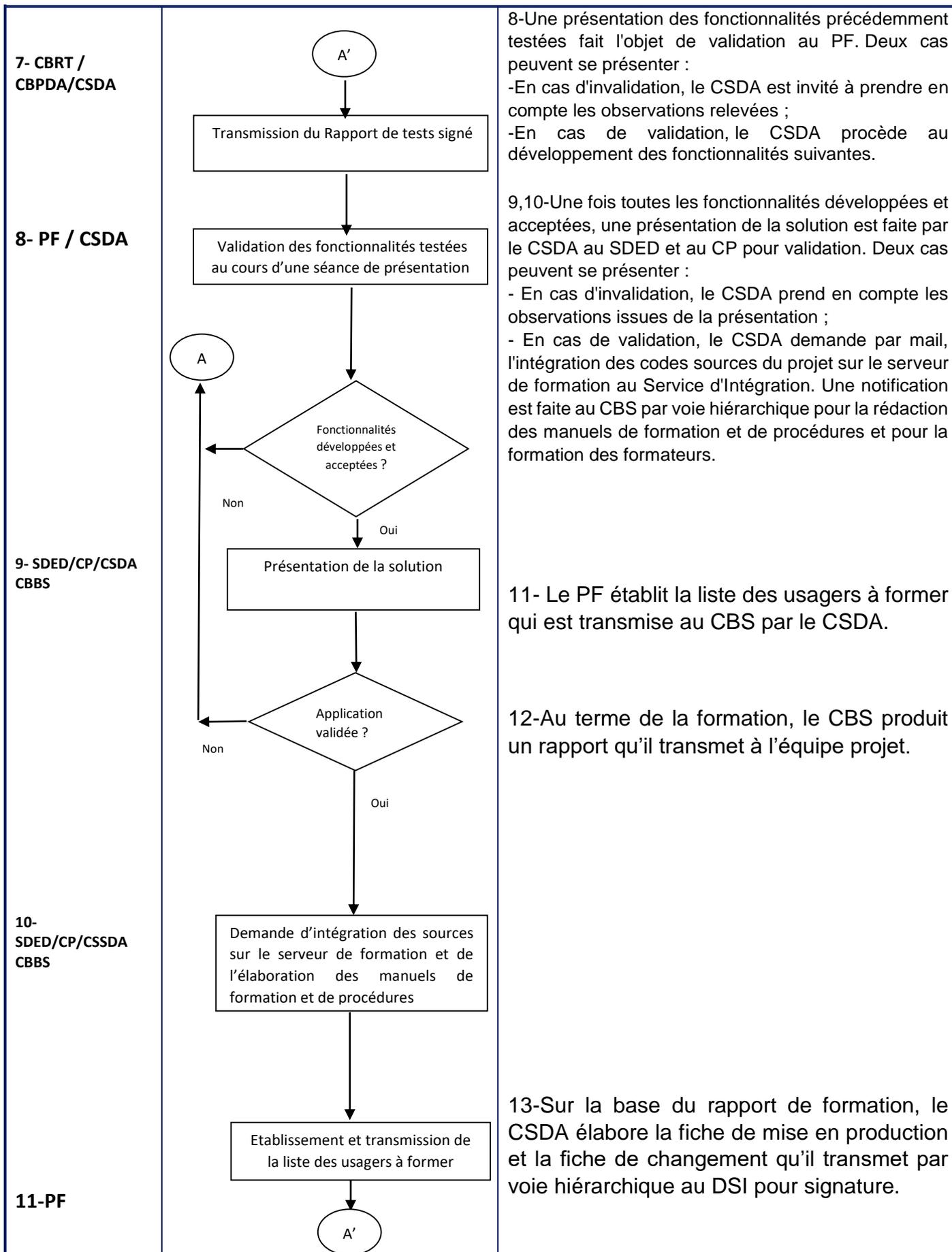
Cette procédure, gérée par la Direction des Systèmes d'Information, s'applique au développement des applications informatiques.

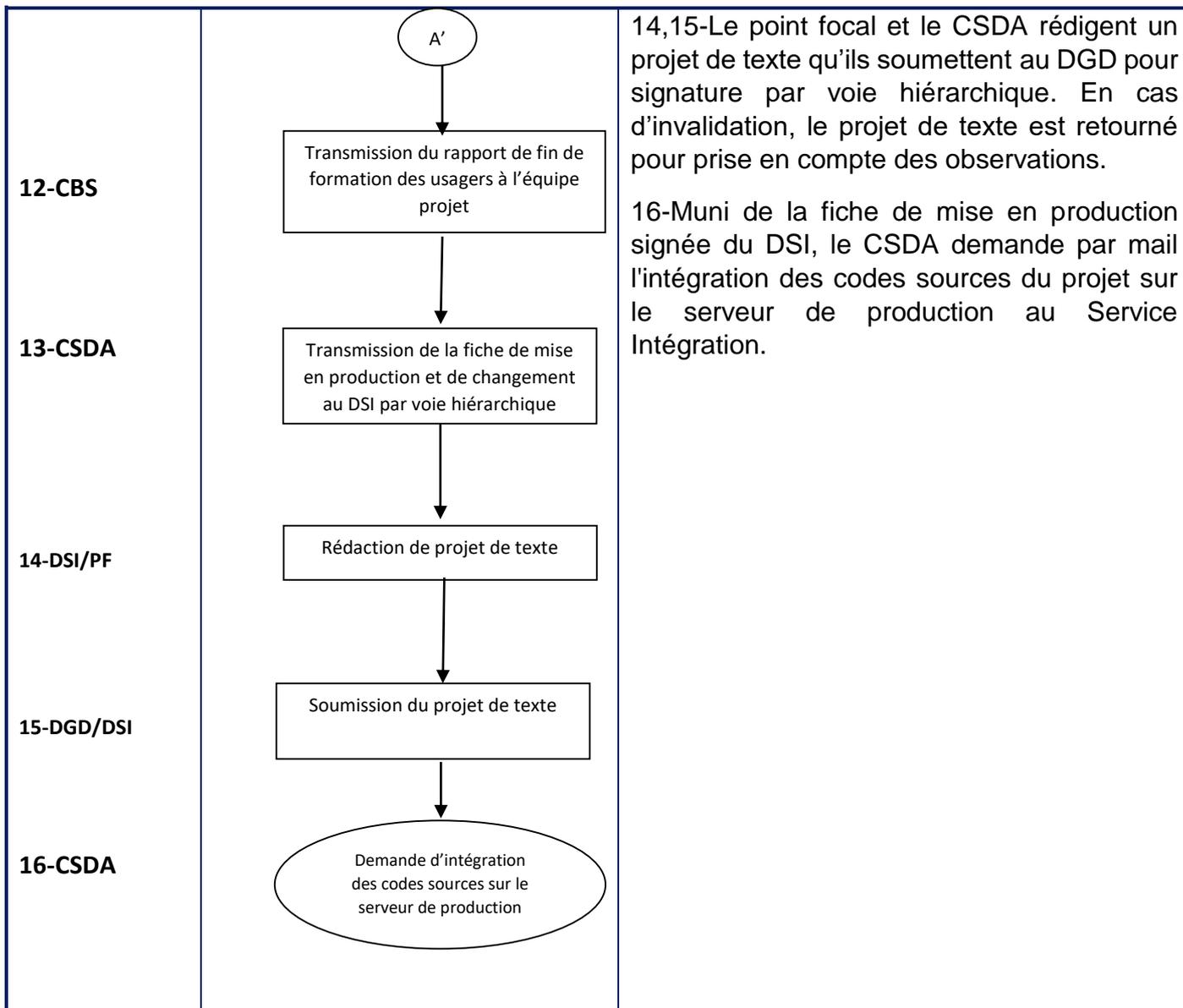
III. SIGLES ET DÉFINITIONS

DGD	Direction Générale des Douanes/Directeur Général des Douanes
DSI	Direction/Directeur des Systèmes d'Information
SDED	Sous-direction/Sous-directeur des Etudes et du Développement
CB	Chef de Bureau
BPDA	Bureau Projets et Développement des Applications
BE	Bureau Exploitation
BRT	Bureau Recette et Tarif
BMA	Bureau Maintenance des Applications
CS	Chef de Section
CSDA	Chef de Section Développement des Applications

IV. LOGIGRAMME









L. PROCEDURE DE GESTION DES COMPTES UTILISATEURS

I. OBJET

Cette procédure traite la gestion des comptes du SYDAM WORLD.

II. DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure, gérée par la Direction des Systèmes d'Information, s'applique aux modalités de création, d'attribution et de mise à jour des logins du SYDAM WORLD.

III. SIGLES ET DÉFINITIONS

DGD	Directeur Général des Douanes/Direction Générale des Douanes
DSI	Directeur/Direction des Systèmes d'Information
DRH	Directeur/Direction des Ressources Humaines
SDPS	Sous-directeur/Sous-direction du Support et de la Production
CBS	Chef de Bureau Support
CSA	Chef de Section Assistance

IV. LOGIGRAMME

Acteurs	Logigramme de procédure	Commentaires et documents associés
<p>1-CBS</p> <p>2-CSA</p> <p>3- CSA</p> <p>4-CSA</p> <p>5-CBS</p>	<pre> graph TD Start([Réception de la demande]) --> Analyse[Analyse de la demande] Analyse --> Decision{Demande recevable ?} Decision -- Non Recevable --> Notification[Notification] Notification --> Start Decision -- Recevable --> Action[Création, modification ou désactivation du login] Action --> Notify[Notification au demandeur] Notify --> End([Archivage du document]) </pre>	<p>1- Le CBS réceptionne la demande de création, modification ou de désactivation de login accompagnée des documents, par voie hiérarchique selon les cas :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pour la Création <ul style="list-style-type: none"> - La lettre de demande du supérieur hiérarchique ou de l'employeur ; - La fiche d'identification dûment remplie et signée ; - Une copie de la décision d'affectation ou le compte-rendu de prise du requérant ; - La copie de l'agrément de service notifié par la Direction Générale des Douanes pour les usagers non douaniers (Déclarants, Consignataires ...) ; - Une copie de la pièce d'identité du requérant. ➤ Pour la modification <ul style="list-style-type: none"> - La lettre de demande du supérieur hiérarchique ou de l'employeur ; - Une copie de la décision d'affectation ou le compte-rendu de prise du requérant ; - Une copie de la pièce d'identité du requérant. ➤ Pour la désactivation <ul style="list-style-type: none"> - La lettre de demande du supérieur hiérarchique ou de l'employeur ; - Fichier de cessation de service (par décès ou radiation pour retraite) reçu du DRH. <p>2- Le CSA reçoit la demande du CBS pour analyse. Deux (02) cas de figure peuvent se présenter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • En cas d'irrecevabilité, le CSA rejette la demande avec notification de l'irrecevabilité au requérant par voie hiérarchique ; • En cas de recevabilité, le CSA traite la demande. <p>3- Le CSA traite la demande.</p> <p>4- Le CSA communique le mot de passe par défaut à l'utilisateur. Ce mot de passe doit être changé dès la première connexion (Création et Modification)</p> <p>5- Le CBS procède à l'archivage des documents.</p>



M. PROCEDURE DE GESTION DES ANOMALIES

I. OBJET

Cette procédure traite des modalités de prise en charge et de résolution des anomalies détectées sur le Système d'Information

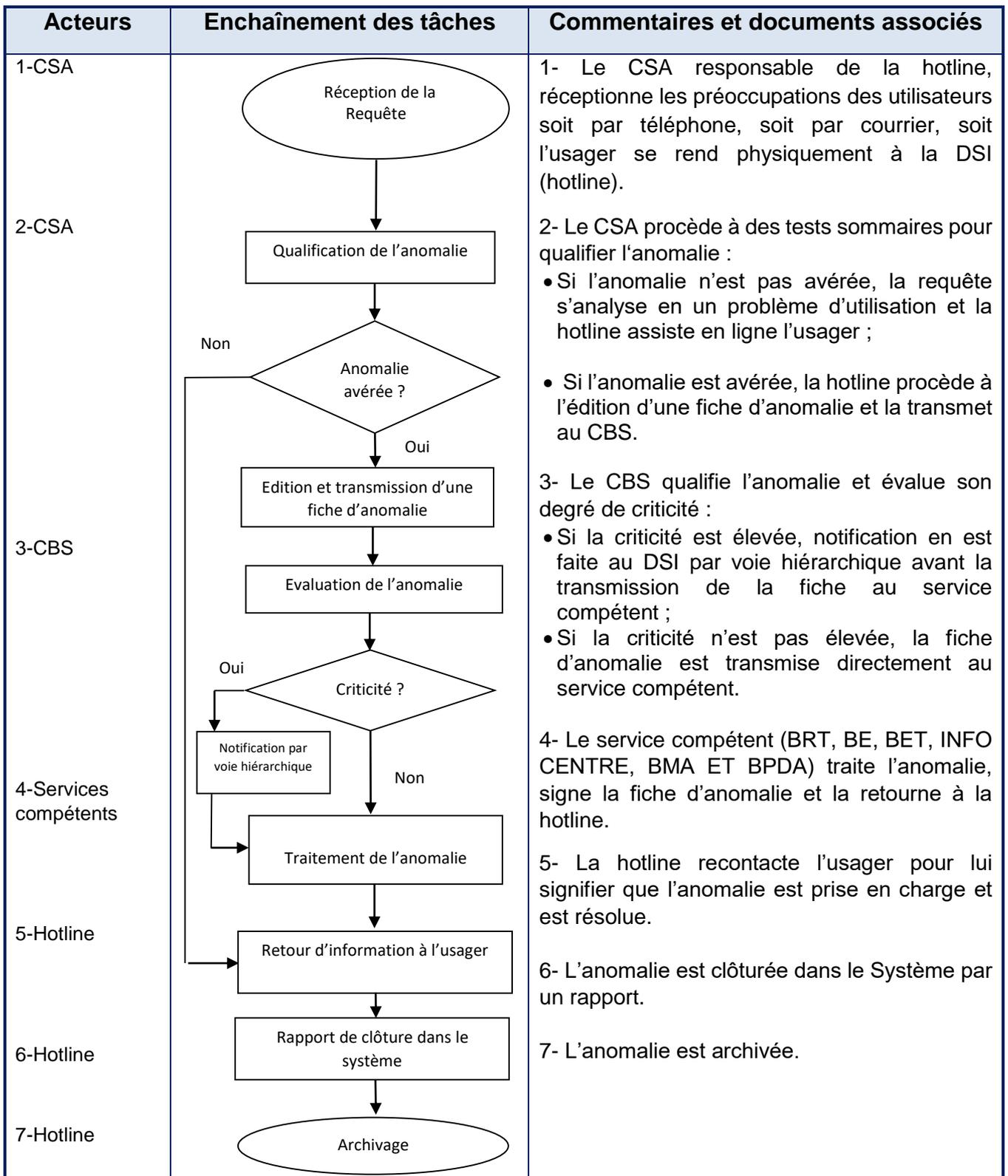
II. DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure, gérée par la Direction des Systèmes d'Information, s'applique à la prise en compte et à la résolution des dysfonctionnements constatés par les usagers au niveau du SYDAM WORLD et du Système informatique.

III. SIGLES ET DÉFINITIONS

DGD	Directeur Général des Douanes/Direction Générale des Douanes
DSI	Directeur / Direction des Systèmes d'Information
SDPS	Sous-directeur/ Sous-direction de la Production et du Support
BS	Bureau Support
BRT	Bureau Recettes et Tarifs
BE	Bureau Exploitation
BIT	Bureau Infrastructures et Télécommunication
BMA	Bureau Maintenance des Applications
BPDA	Bureau Projets et Développements des Applications
BD	Bureau des Données
SA	Section Assistance
SF	Section Formation
Hotline de la DSI	Centre d'appel servant d'interface entre les utilisateurs du système d'information et la DSI
CS	Chef de section

IV. LOGIGRAMME





N. PROCÉDURE DE GESTION DES COMPTES DU SYSTÈME DÉCISIONNEL

I. OBJET :

Cette procédure traite des demandes d'accès au Système Décisionnel.

II. DOMAINE D'APPLICATION :

Cette procédure, gérée par la Direction des Systèmes d'Information, s'applique à la gestion des comptes d'accès au Système Décisionnel.

III. SIGLES ET DÉFINITIONS

DGD	Direction Générale des Douanes/Directeur Général des Douanes
DSI	Direction/Directeur des Systèmes d'Information
SDSP	Sous-direction/Sous-directeur du Support et de la Production
CBD	Chef de Bureau des Données
CSSD	Chef de Section Système Décisionnel

IV. LOGIGRAMME

Acteurs	Enchaînement des tâches	Commentaires et documents associés
<p>1-CBD</p> <p>2-CSSD</p> <p>3-CSSD</p> <p>4-CSSD</p> <p>5-CSSD/ Technicien</p> <p>6-CSSD</p>	<pre> graph TD Start([Réception de la demande]) --> Analyse[Analyse de la demande] Analyse --> Decision{Demande recevable?} Decision -- Non --> Notification[Notification] Notification --> Start Decision -- Oui --> Creation[Création ou modification du compte] Creation --> Config[Configuration du poste de travail] Config --> End([Archivage de la demande]) </pre>	<p>1- Le CBD réceptionne par voie hiérarchique une demande de création ou de modification de compte d'accès au système décisionnel accompagnée d'une copie de la décision d'affectation du requérant ou du compte rendu de prise de service.</p> <p>2,3-Le CSSD reçoit la demande du CBD pour analyse. Deux cas peuvent se présenter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • En cas d'irrecevabilité, le CSSD rejette la demande avec notification au requérant par voie hiérarchique ; • En cas de recevabilité, le CSSD traite la demande conformément au profil de l'utilisateur. <p>4-Le CSSD octroie la licence ou modifie le compte, conformément au profil du demandeur et l'en informe.</p> <p>5-Le CSSD configure le poste de travail du requérant avec la collaboration du technicien. Il s'assure que la première connexion est fonctionnelle.</p> <p>6-Le CSSD procède à l'archivage des documents et au suivi des comptes du système décisionnel.</p>



O. PROCÉDURE DE GESTION DES DEMANDES DE DONNEES

I. OBJET :

Cette procédure traite des demandes de données relatives au système d'information de la Douane.

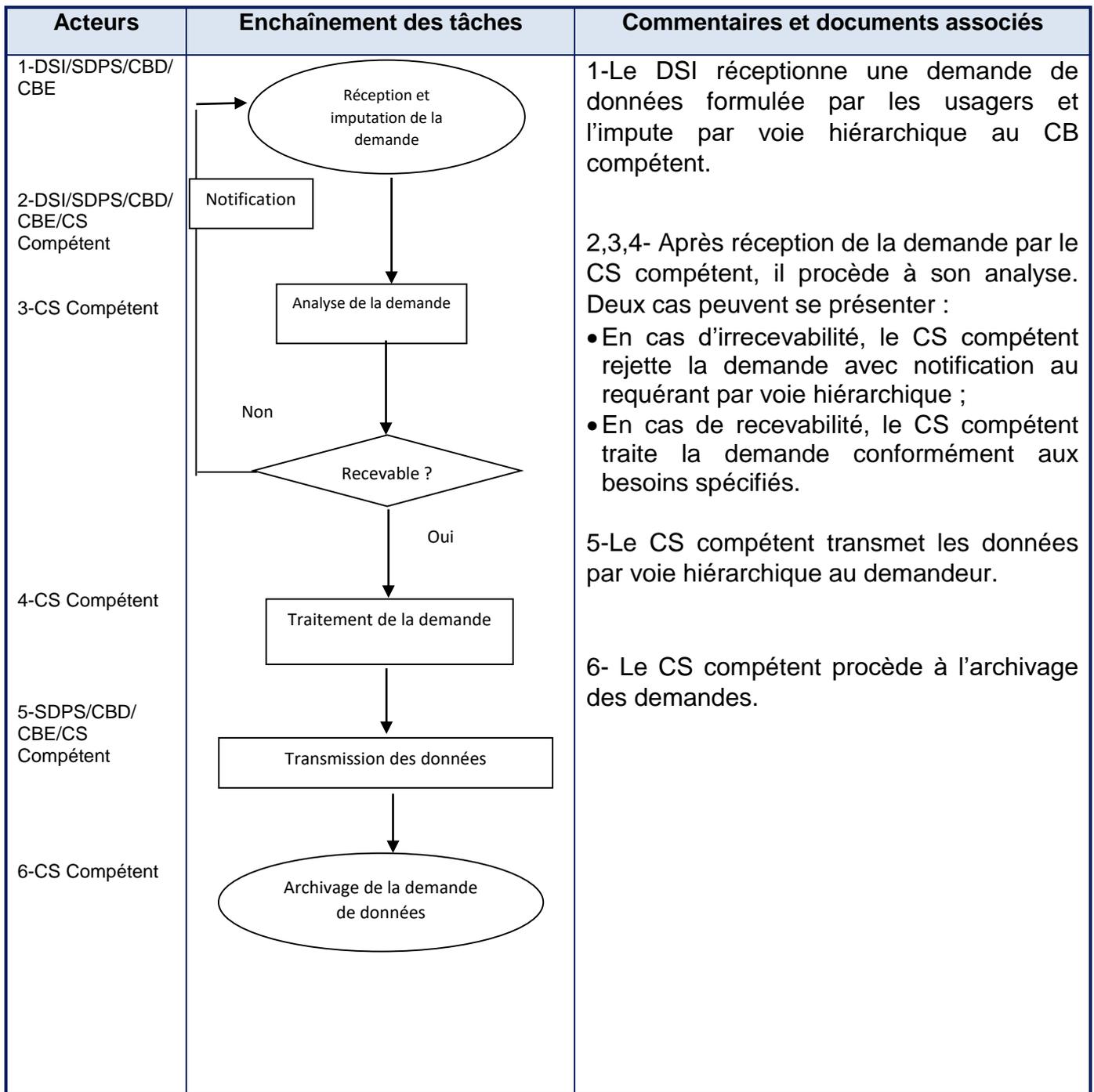
II. DOMAINE D'APPLICATION :

Cette procédure, gérée par la Direction des Systèmes d'Information, s'applique à l'ensemble des données du système d'information de la Douane.

III. SIGLES ET DÉFINITIONS

DGD	Direction Générale des Douanes/Directeur Général des Douanes
DSI	Direction/Directeur des Systèmes d'Information
SDSP	Sous-direction/Sous-directeur du Support et de la Production
CBD	Chef de Bureau des Données
CSSD	Chef de Section Système Décisionnel

IV. LOGIGRAMME





P. PROCÉDURE DE GESTION DES MAINTENANCES EVOLUTIVES DU SYSTEME DECISIONNEL

I. OBJET :

Cette procédure traite des modalités d'amélioration évolutives du Système Décisionnel.

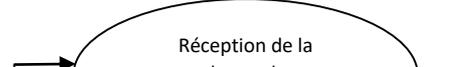
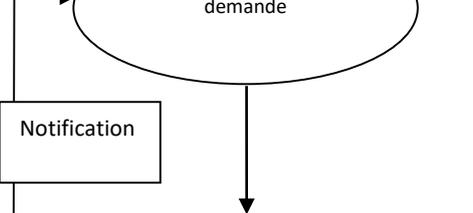
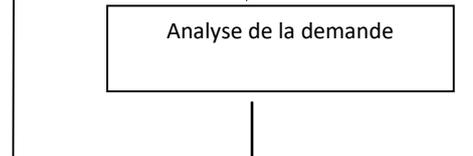
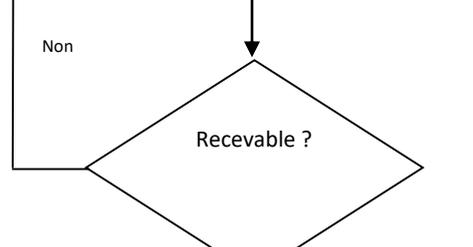
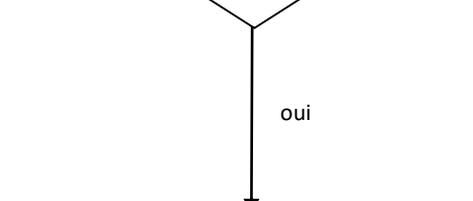
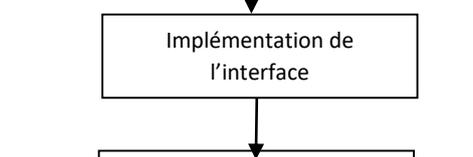
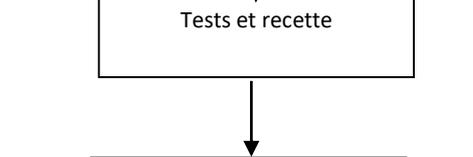
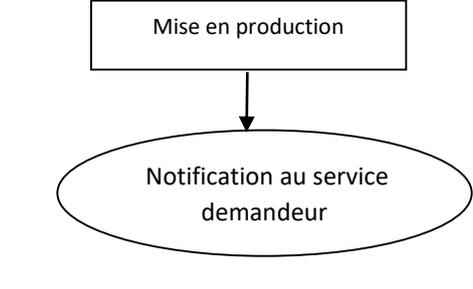
II. DOMAINE D'APPLICATION :

Cette procédure, gérée par la Direction des Systèmes d'Information, s'applique à l'implémentation des nouvelles interfaces sur le Système Décisionnel.

III. SIGLES ET DÉFINITIONS

DGD	Direction Générale des Douanes/Directeur Général des Douanes
DSI	Direction/Directeur des Systèmes d'Information
SDSP	Sous-direction/Sous-directeur du Support et de la Production
CBD	Chef de Bureau des Données
CSSD	Chef de Section Système Décisionnel

IV. LOGIGRAMME

Acteurs	Enchaînement des tâches	Commentaires et documents associés
1-DGD/ DSI/ SDPS/ CBD		1-Le CBD réceptionne la demande exprimée par voie hiérarchique.
2-CBD/CSSD		2,3- Le CSSD reçoit la demande du CBD pour analyse. Deux cas peuvent se présenter :
3-CSSD		<ul style="list-style-type: none"> • En cas d'irrecevabilité, le CSSD rejette la demande avec notification au requérant par voie hiérarchique ; • En cas de recevabilité, le CSSD traite la demande.
		4-Le CSSD implémente l'interface conformément au besoin exprimé.
4-CSSD		5-Le CSSD effectue des tests de fonctionnalité et présente l'interface aux utilisateurs finaux (recette).
5-CSSD		6-Le CSSD procède à la mise en production.
6-CSSD		7- Le CSSD informe le service demandeur du déploiement réalisé par voie hiérarchique.
7-DGD/DSI/ SDPS/ CBD/CSSD		



Q. PROCÉDURE D'INTÉGRATION DES SOURCES SYDAM WORLD

I. OBJET

Cette procédure traite des modalités de prise en compte des modifications des codes sources sur les serveurs de production du SYDAM WORLD.

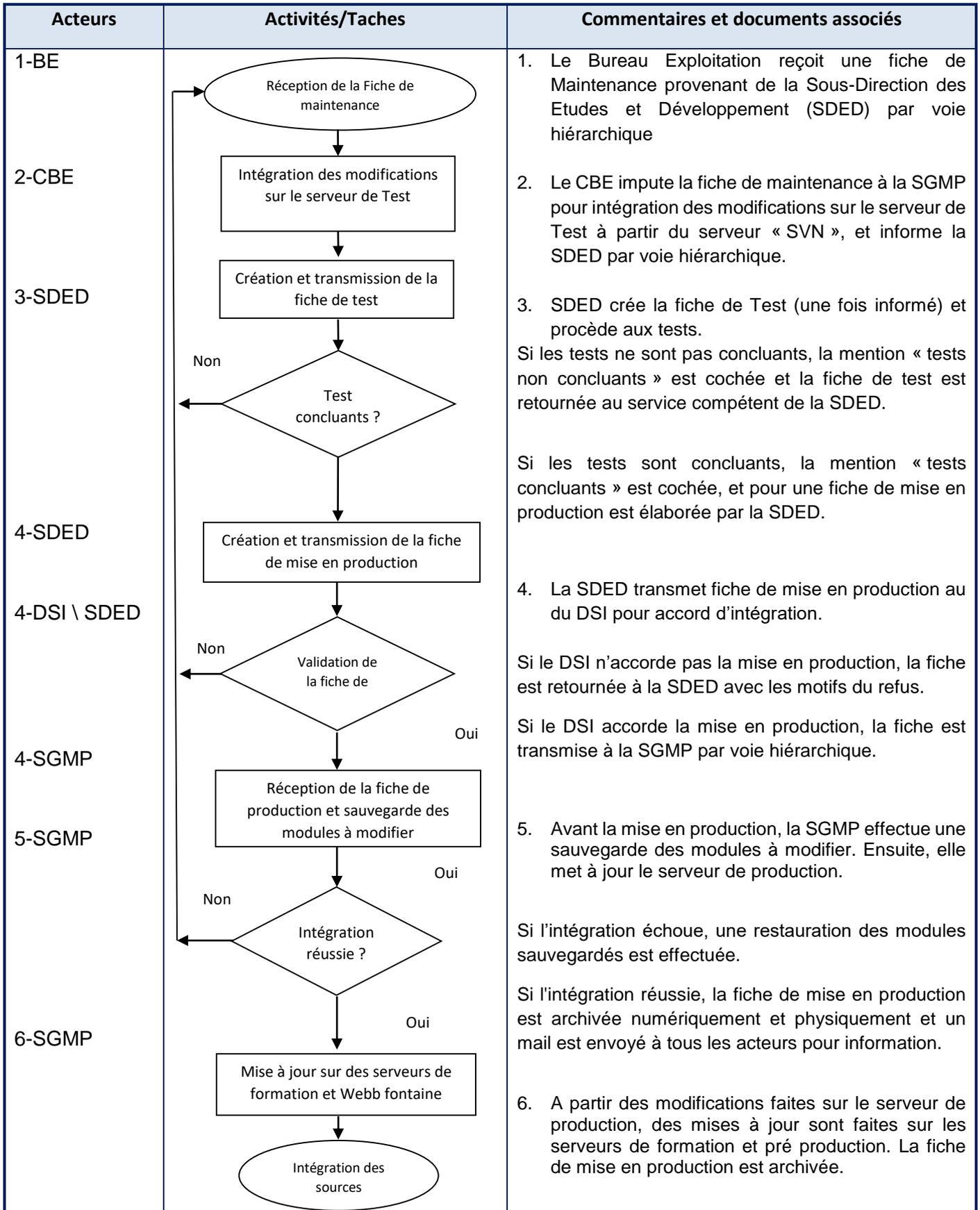
II. DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure, gérée par la Direction des Systèmes d'Information, s'applique à l'intégration des sources SYDAM WORLD sur le serveur de production et sur l'ensemble des serveurs intermédiaires (Test, formation).

III. SIGLES ET DÉFINITION

DGD	Directeur Général des Douanes/Direction Générale des Douanes
DSI	Directeur/Direction des Systèmes d'Information
SDSP	Sous-directeur/Sous-direction du Support et de la Production
BAF	Bureau Assistance et Formation
BRT	Bureau Recette et Tarif
BMA	Bureau Maintenance des Applications
BE	Bureau Exploitation
SAF	Section Assistance et Formation
SGMP	Section Gestion des Mises en Production
CB	Chef de Bureau
CS	Chef de Section
BPDA	Bureau Projets et Développement des Applications

IV. LOGIGRAMME





R. PROCÉDURE DE SAUVEGARDE DE LA BASE DE DONNÉES SYDAM WORLD

I. OBJET :

Cette procédure traite des modalités de sauvegarde de la base de données SYDAM WORLD.

II. DOMAINE D'APPLICATION :

Cette procédure, gérée par la Direction des Systèmes d'Information, s'applique aux activités de sauvegarde de la base de données du serveur de production du Système d'Information.

III. SIGLES ET DÉFINITIONS

DGD	Directeur Général des Douanes/Direction Générale des Douanes
DSI	Directeur/Direction des Systèmes d'Information
SDSP	Sous-directeur/Sous-direction du Support et de la Production
CB	Chef Bureau
DBA	Administrateur de Base de Données

IV. LOGIGRAMME

Acteurs	Enchaînement des tâches	Commentaires et documents associés
<p>1-BE</p> <p>2-DBA</p> <p>3-DBA</p> <p>4-CBE</p>	<pre> graph TD Start([Déclenchement automatique de la sauvegarde]) --> Task1[Exécution de la sauvegarde] Task1 --> Task2[Vérification de la sauvegarde] Task2 --> Decision{Sauvegarde réussie ?} Decision -- Non --> Task1 Decision -- Oui --> Task3[Transmission du disque externe pour externalisation] Task3 --> End([Externalisation du disque externe]) </pre>	<p>1-La sauvegarde se déclenche automatiquement tous les jours.</p> <p>2-Le DBA vérifie les données sauvegardées, pour s'assurer du bon déroulement des opérations et deux (02) cas de figure peuvent se présenter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la sauvegarde s'est mal déroulée, Le DBA relance la sauvegarde manuellement ; • Sinon les données sauvegardées sont copiées automatiquement sur un disque externe. <p>3- Le DBA remet le disque externe contenant les données sauvegardées ainsi que le rapport de sauvegarde au CBE et monte un nouveau disque externe sur le serveur.</p> <p>4-Le CBE externalise le disque pour finaliser la sauvegarde et assurer son archivage.</p>



S. PROCEDURE D'ARRET DE L'APPLICATION SYDAM WORLD

I. OBJET :

Cette procédure traite des modalités d'arrêts programmés et non programmés de l'application SYDAM World.

II. DOMAINE D'APPLICATION :

Cette procédure, gérée par la Direction des Systèmes d'Information, porte sur l'arrêt de l'application SYDAM World.

III. SIGLES ET DEFINITIONS

DGD	Direction Générale des Douanes/ Directeur Général des Douanes
DSI	Direction/Directeur des Systèmes d'Information
SDSP	Sous-direction/Sous-directeur du Support et de la Production
CBE	Chef de Bureau Exploitation
CSSA	Chef de Section Suivi des Applications
RPD	Recette Principale des Douanes

IV. LOGIGRAMME

Acteurs	Logigramme de procédure	Commentaires et documents associés
<p>1-Agent de la SSA</p> <p>2-DSI</p> <p>3- Agent de la SSA</p> <p>4- Agent de la SSA</p> <p>5- Agent de la SSA</p> <p>6- Agent de la SSA</p> <p>7- Agent de la SSA</p>	<pre> graph TD Start([Arrêt programmé/Demande d'arrêt]) --> Type{Type d'arrêt} Type -- Programme --> Accord{Accord DSI} Type -- Non programme --> Notif1[Notification] Accord -- Non --> Notif2[Notification] Accord -- Oui --> Notif3[Notification aux utilisateurs de SYDAM World] Notif3 --> Stop[Arrêt de l'application SYDAM World] Stop --> Restart[Redémarrage de l'application SYDAM World et test de connexion] Restart --> Test{Test concluants} Test -- Non --> Notif4[Notification] Test -- Oui --> End([Application disponible]) </pre>	<p>1,2,3-L'agent de la SSA doit procéder à l'arrêt du SYDAM World. Deux cas peuvent se présenter :</p> <ul style="list-style-type: none"> - si programmé, une notification est faite aux utilisateurs ; - si non programmé (un incident, une anomalie bloquante empêchant le fonctionnement de SYDAM World), une demande d'arrêt est soumise à la validation du DSI. Deux cas peuvent se présenter : <ul style="list-style-type: none"> • En cas de refus, une notification est faite au demandeur en vue de différer l'opération ; • En cas d'accord, une notification est faite aux utilisateurs pour l'arrêt. <p>4- L'agent de la SSA procède à l'arrêt du SYDAM World soit pour vider les caches et les tables verrouillées chaque soir, soit pour intégrer des changements (corrections ou améliorations) selon le guide d'exploitation. NB : Pour toute intégration de changements dans le SYDAM World, l'accord du DSI est requis.</p> <p>5,6,7-L'agent de la SSA redémarre l'application SYDAM World et s'assure de sa disponibilité en se connectant à l'application. Deux cas peuvent se présenter :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Si les tests ne sont pas concluants, l'agent de la SSA avertit le DSI par voie hiérarchique en notifiant l'erreur au demandeur ; -Si les tests sont concluants, l'agent de la SSA avertit le DSI par voie hiérarchique de la disponibilité de l'application.