***Marché*** ***public*** ***de*** ***services***



***Plan Assurance Qualité (PAQ)***

**- ANNEXE n°6** **du** **CCTP -**

**OBJET :**

***«*Fourniture de prestations de développement, qualification, diffusion et formation, des applications nationales pour les Missions Nationales de la DSI² de la région académique Occitanie *»***

**Référence** **consultation** **:** **DSI2\_BDMN\_2501**

**Plan Assurance Qualité- Nom\_Marché**



Ce document regroupe les pages relatives aux PAQ de l'appel d'offre NOM\_MARCHE NUM\_LOT

, LOT

.

Table des matières

[1. Suivi des versions du document 3](#_Toc194573894)

[2. Approbateurs du document 3](#_Toc194573895)

[3. Diffusion du document 3](#_Toc194573896)

[4. Contexte 3](#_Toc194573897)

[4.1. Champ d'application 3](#_Toc194573898)

[4.2. Objectifs poursuivis 3](#_Toc194573899)

[4.3. Documents applicables et documents de référence 4](#_Toc194573900)

[Documents applicables 4](#_Toc194573901)

[Documents de référence 4](#_Toc194573902)

[4.4. Vocabulaire 4](#_Toc194573903)

[5. Processus de commande pendant la durée du marché 4](#_Toc194573904)

[6. Comitologie de suivi du marché 5](#_Toc194573905)

[7. Organisation qualité 5](#_Toc194573906)

[7.1. Au sein des équipes du rectorat 5](#_Toc194573907)

[7.2. Au sein des équipes du titulaire 5](#_Toc194573908)

[7.3. Processus de management de projet 5](#_Toc194573909)

[8. Exigences qualité et Management de la qualité 6](#_Toc194573910)

[8.1. Exigences qualité du BDMN 6](#_Toc194573911)

[8.2. Exigences qualité du titulaire liées aux prestations 6](#_Toc194573912)

[8.3. Suivi, soutien et remplacement des intervenants 6](#_Toc194573913)

[8.4. Processus et outils de communication 7](#_Toc194573914)

[9. Modalités de gestion du plan d´assurance qualité 7](#_Toc194573915)

[9.1. Responsabilités particulières dans la gestion du PAQ 7](#_Toc194573916)

[9.2. Normes de numérotation du PAQ 7](#_Toc194573917)

[9.3. Révision du PAQ 7](#_Toc194573918)

[10. Profils des intervenants 8](#_Toc194573919)

# Suivi des versions du document



|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **version** | **date** | **personne impliquées dans la modification** | **commentaires et/ou identification des modifications** |
|  |  |  |  |

# Approbateurs du document



**Rédaction**

**Relecture**

**Approbation**

*Nom/Prénom ou trigramme du rédacteur (rectorat / titulaire)*

*Nom/Prénom ou trigramme*

*arties prenantes en Nom/Prénom ou trigramme*

*bateur en*

*précisant son appartenance : rectorat ou titulaire*

*précisant son appartenance : rectorat ou titulaire*

*ou*

*Instance ayant approuvé le document (ex: COPIL [Nom\_PROJET] du JJ/MM/AAAA)*

des p

*de l'appro*

# Diffusion du document

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Nom-prénom suivi de : rectorat ou titulaire* |  | *Date de diffusion* |

# Contexte

## Champ d'application

Les dispositions décrites dans ce document s’appliquent à l’ensemble des prestations confiées à TITULAIRE dans le cadre du marché NOM\_MARCHE

, relatif à la fourniture de prestations pour le bureau des missions nationales de la DS2I du rectorat de Montpellier, lot NUM\_LOT.



**Recommandations et/ou exemples**

*Indiquer les SI concernées par le marché*

*Lister les prestations du marché : développement, qualification, diffusion*

*(La démarche projet (SCRUM, KANBAN, cycle V, ..etc) d'1 SI, si elle doit être décrite, doit être ajoutée dans le paragraphe 7.3 'processus de management de gestion de projet'.)*

## Objectifs poursuivis

Le Plan d’Assurance Qualité décrit l'ensemble des dispositions spécifiques prises par le bureau des missions nationales (BDMN) de la DS2I du rectorat de Montpellier et TITULAIRE pour garantir la qualité des prestations prévues dans le cadre du NOM\_MARCHE, NUM\_LOT.

Le Plan d’Assurance Qualité permet, en communiquant les règles du processus de production à l’ensemble des intervenants concernés par le projet, de piloter la prestation dans la clarté et la transparence. Il fournit à l’équipe en place, les règles d’autocontrôle nécessaires à une production de qualité.

Il constitue le cahier des charges de la qualité que chacune des parties intervenant sur le projet, à quelque phase et titre que ce soit, se doit de respecter pour les travaux prévus au marché ou tout autre processus devant intervenir pendant le déroulement de la prestation.

Le Plan d’Assurance Qualité prévoit les dispositions suivantes concernant les prestations :

 L’organisation mise en place,

 Les modalités de suivi et de pilotage,

 La démarche mise en œuvre pour réaliser les missions du marché, Les procédures générales,

La description des méthodes et outils utilisés.

## Documents applicables et documents de référence

**DEFINITIONS**

#### Documents applicables

Les documents applicables sont les documents qui s'appliquent tout au long de l'exécution du marché (documents du marché ainsi que les documents relatifs aux exigences qualité décrites dans le PAQ).

#### Documents de référence

Les documents de référence sont les documents apportant un complément d'information ou pouvant contribuer à la réalisation des prestations par le titulaire (par exemple, tous les modèles de documents tels que les modèles de compte-rendu de réunion, modèle de communication, ...) ainsi que tout document annexe si certains sujets du PAQ y sont traités.



|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

## Vocabulaire

|  |  |
| --- | --- |
| **Terme, abréviation** | **Définition** |
| BDMN | Bureau Des Missions Nationales |
| CPN | Chef de Projet National |
| CPND | Chef de Projet National Délégué |
| SM | Scrum Master |
| PO | Product Owner |
| PPO | Proxy Product Owner |
| CPQ | Chef de projet qualification |
| CPD | Chef de projet diffusion |
| DS2I | Direction Systèmes d’Information et de l’Innovation |

# Processus de commande pendant la durée du marché



**Recommandations et/ou exemples**

*Le processus de commande est décrit dans le CCTP paragraphe xx. Pour suivre le processus de commande un espace sous JIRA a été mis en place, une rapide description (par le titulaire) est faite ci-dessous (nom de l'espace, ...etc).*

# Comitologie de suivi du marché



**Recommandations et/ou exemples**

Faire référence à la comitologie définie dans le CCTP, la reprendre et l'affiner si besoin en concertation avec le titulaire lors de la rédaction du PAQ

# Organisation qualité

## Au sein des équipes du rectorat



Ajouter l'organigramme de la DS2I



Informations des contacts, rôles, responsabilités et principales tâches associées à chaque rôle

Assister aux comités ad hoc

Valider les versions finales de documents : Plans projets, PAQ , etc.

Garant du suivi des processus qualité

Responsable du Bureau des missions nationales

**Principales tâches associées**

**Responsabilités**

**Rôle**

**Email**

**N° de téléphone**

**Prénom**

**Nom**

......

## Au sein des équipes du titulaire

L’organisation mise en place par TITULAIRE est décrite dans le schéma suivant :



Ajouter l'organigramme du titulaire

Informations des contacts, rôles, responsabilités et principales tâches associées à chaque rôle



|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nom** | **Prénom** | **N° de téléphone** | **Email** | **Rôle** | **Responsabilités** | **Principales tâches associées** |
|  |  |  |  |  |  |  |

## Processus de management de projet

* + 1. **Gestion des environnements**



**Recommandations et/ou exemples**

Pour chacun des projets, il peut être utile de préciser les environnements auxquels les équipes du titulaire auront accès :

ajouter ici le lien vers le ou les fichiers permettant de recenser les informations sur les environnements ou renvoyer vers le guide du nouvel arrivant

* + 1. **Gestion de l'outillage**



**Recommandations et/ou exemples**

éventuellement faire un lien vers le guide du nouvel arrivant.

e

# Exigences qualité et Management de la qualité

## Exigences qualité du BDMN



**Recommandations et/ou exemples**

Les exigences qualité suivantes s'appliquent,

*Faire éventuellement référence aux exigences générales identifiées dans le CCTP et les décliner pour chaque lot. Le BDMN recueille les exigences existantes sur les métiers : développement, qualification, diffusion*

### Exigences qualité du titulaire liées aux prestations



**Recommandations et/ou exemples**

*Ce chapitre décrit les exigences du titulaire qui peuvent et doivent être précisées pour les prestations liées au marché.*

*Ces exigences doivent provenir du dossier fourni par le titulaire dans sa réponse au marché ou être convenues entre le rectorat et le titulaire.*

### Suivi, soutien et remplacement des intervenants



**Recommandations et/ou exemples**

***Le titulaire maintient une matrice des compétences de ses intervenant****s :*

*cette matrice indique, par application, pour chaque consultant, la couverture de ses connaissances relatives aux prestations couvertes par le marché, la couverture de ses connaissances relatives aux fonctions du SI.*

*Cette matrice est initialisée pendant la phase de prise de connaissance fonctionnelle, est revue et mise à jour mensuellement, et est partagée*

*avec les équipes du rectorat lors des comités de pilotage.*

*Un plan de formation, de partage et de renforcement des compétences est mis en place, si besoin, lors de la phase de prise de connaissance*

*fonctionnelle. Ce plan est revu, adapté et enrichi tous les mois. Le matériel de formation peut être fourni par les équipes du rectorat lorsqu’il existe, ou construit sur mesure par les équipes du tutulaire, capitalisé et mis à disposition sur demande aux équipes du rectorat.*

**Les** **binômes** **de** **back-up** **sont** **nommés** **pendant** **la** **phase** **de** **prise** **de** **connaissance** **fonctionnelle.** **Chaque** **consultant** **est** **suppléé** **par** **un**

*collègue, disposant de compétences équivalentes, et intervenant sur les mêmes applications, qui assure la continuité de service en cas d’absence*

### Processus et outils de communication



Compte-rendus de réunion Téléphone

Emails

Les outils mis à disposition par le rectorat (Confluence, jira..etc.) Outils de messagerie instantanée (Rainbow)



**Recommandations et/ou exemples**

Les communications externe et interne peuvent être amenées à utiliser un processus de validation qu'il convient éventuellement de décrire ci-après..



Les différents supports sont :

# Modalités de gestion du plan d´assurance qualité

## Responsabilités particulières dans la gestion du PAQ



Activité

Responsable Organisation

Fourniture du modèle de PAQ

Rectorat

Rédaction du PAQ

le titulaire

Vérification (relecture) du PAQ

le titulaire

Rectorat

Approbation du PAQ

le titulaire le titulaire

Rectorat

Rectorat

Suivi de l’application du PAQ COPIL

le titulaire

Rectorat

Révision du PAQ

COPIL

le titulaire

Rectorat

## Normes de numérotation du PAQ

Le PAQ fait l'objet de versions numérotées séquentiellement sur 2 chiffres, exemple VY.xx.

Y.00 correspond à une version validée.

Y.xx avec xx différent de 00, correspond à une version en cours de modification.

## Révision du PAQ

Le PAQ contient des dispositions qui ne varient pas dans le temps, seuls quelques événements exceptionnels constituent des points de départ pour la modification du PAQ.

Les éventuels besoins de révision du PAQ sont identifiés à l’occasion des comités de pilotage et doivent résulter d'une concertation entre le titulaire et le rectorat.

# Profils des intervenants



Décider au moment de la rédaction du PAQ s'il convient ou pas de conserver ce paragraphe.

Le titulaire doit identifier les profils de ces intervenants mis à disposition pour répondre aux prestations du marché. Un exemple est donné ci-après pour servir d'exemple :

|  |
| --- |
| Rôle |
| Le profil « automaticien » est en charge de la conception et du développement des scripts de tests fonctionnels automatisés. |
| Contribution aux unités d’œuvre |
| Conception et production de scripts de tests fonctionnels automatisés. |
| Qualifications |
| Rigueur, capacité de rédaction, capacité de communication.  Expérience de la conception et du développement de scripts de tests fonctionnels. Expérience de l’utilisation d’outils de production de tests fonctionnels automatiques.  Expérience de l’utilisation d’outils de gestion des anomalies tels que JIRA, Mantis… |