****

|  |
| --- |
| URSSAF CAISSE NATIONALE – DSI / DAFA |
|  |
| **Plan Assurance Qualité** |
|  |
| **MISE EN OEUVRE ET MAINTENANCE D’UN SYSTEME D’INFORMATION DE GESTION DES RISQUES EN MODE SAAS** |

Version vX.y

Identification du document

|  |  |
| --- | --- |
| Informations sur le document | |
| Rédacteur |  |
| Référence | PAQ-SIGMA.docx |
| Version | V1 |
| Révision | 0 |

Suivi des modifications

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Historique du document | | | |
| Référence | Date | Descriptif de l’évolution | Auteur |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Validation

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Liste de Validation du Plan d’Assurance Qualité | | | | |
| Action | Nom | Fonction | Société | Signature |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Diffusion

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Liste de Diffusion du Plan d’Assurance Qualité | | | | |
| Nom | Fonction | Société | Pour Action | Pour Info |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Contenu

[I. Introduction au document 6](#_Toc175663281)

[A. Informations 6](#_Toc175663282)

[B. Terminologie et abréviations 6](#_Toc175663283)

[C. Objet du Plan d’Assurance Qualité 7](#_Toc175663284)

[D. Maitrise du Plan d’Assurance Qualité 7](#_Toc175663285)

[1. Rédaction 7](#_Toc175663286)

[2. Validation initiale 7](#_Toc175663287)

[3. Enregistrement du Plan d’Assurance Qualité 7](#_Toc175663288)

[4. Révisions 7](#_Toc175663289)

[5. Mise à jour des références 7](#_Toc175663290)

[6. Process d’itération sur modification et validation 8](#_Toc175663291)

[E. Documents applicables de référence 8](#_Toc175663292)

[II. Dispositions générales 9](#_Toc175663293)

[A. Présentation du maitre d’ouvrage 9](#_Toc175663294)

[1. Organisation Urssaf Caisse nationale 9](#_Toc175663295)

[2. Interlocuteurs Urssaf Caisse nationale 11](#_Toc175663296)

[3. Coordinateur du suivi des prestations 11](#_Toc175663297)

[4. Porteur du domaine technique 11](#_Toc175663298)

[B. Présentation du titulaire 12](#_Toc175663299)

[1. Présentation des activités LE TITULAIRE 12](#_Toc175663300)

[2. Organisation LE TITULAIRE 12](#_Toc175663301)

[3. Interlocuteurs LE TITULAIRE 12](#_Toc175663302)

[4. La plage de couverture des services 12](#_Toc175663303)

[C. Les engagements contractuels 13](#_Toc175663304)

[1. Engagement de partenariat 13](#_Toc175663305)

[2. Engagement sur les maintenances correctives 13](#_Toc175663306)

[3. Engagement sur les maintenances pro-actives 13](#_Toc175663307)

[4. Engagement sur les services associés 13](#_Toc175663308)

[5. Engagement sur les livraisons des évolutions 13](#_Toc175663309)

[6. Engagement de fourniture et reprise de matériels 13](#_Toc175663310)

[7. Engagement de confidentialité 13](#_Toc175663311)

[D. Les exigences spécifiques 13](#_Toc175663312)

[1. Exigences organisationnelles et fonctionnelles 13](#_Toc175663313)

[2. Autres exigences spécifiques 13](#_Toc175663314)

[E. Les limites du périmètre 13](#_Toc175663315)

[1. Fournitures des évolutions 13](#_Toc175663316)

[2. Maintenance et support 13](#_Toc175663317)

[III. Description des services 14](#_Toc175663318)

[A. Objectif de l’URSSAF CAISSE NATIONALE 14](#_Toc175663319)

[B. Périmètre géographique 14](#_Toc175663320)

[C. Description de l’architecture technique URSSAF CAISSE NATIONALE 16](#_Toc175663321)

[D. Maintenances correctives et proactives 16](#_Toc175663322)

[1. Niveaux de services attendus 16](#_Toc175663323)

[2. Management des processus 16](#_Toc175663324)

[3. Définition des livrables 16](#_Toc175663325)

[E. Services Associés 17](#_Toc175663326)

[1. Niveaux de services attendus 17](#_Toc175663327)

[2. Management des processus 17](#_Toc175663328)

[3. Définition des livrables 17](#_Toc175663329)

[F. Evolution capacitives et techniques 17](#_Toc175663330)

[1. Niveaux de services attendus 17](#_Toc175663331)

[2. Management des processus 17](#_Toc175663332)

[3. Définition des livrables 17](#_Toc175663333)

[IV. DISPOSITIONS QUALITE 18](#_Toc175663334)

[A. Fonctionnement des instances de pilotage 18](#_Toc175663335)

[1. Comité de Pilotage 18](#_Toc175663336)

[2. Réunion d’affaires & Demande de qualification 18](#_Toc175663337)

[3. Comité de suivi opérationnel de maintenance corrective 18](#_Toc175663338)

[4. Comité de suivi opérationnel de maintenance pro-active 18](#_Toc175663339)

[5. Autres instances 18](#_Toc175663340)

[6. Participation aux comités 18](#_Toc175663341)

[B. Management des processus global 18](#_Toc175663342)

[1. Gestion des risques 18](#_Toc175663343)

[2. Gestion des commandes 18](#_Toc175663344)

[C. Responsabilités 18](#_Toc175663345)

[1. Responsabilités du management des maintenances correctives et proactives 18](#_Toc175663346)

[2. Responsabilités du management des services associés 18](#_Toc175663347)

[3. Responsabilités du management des livraisons des évolutions 18](#_Toc175663348)

[D. Système qualité 18](#_Toc175663349)

[1. Objectifs qualité 19](#_Toc175663350)

[2. Indicateurs Qualité maintenances correctives / proactives et tableaux de bord associés 19](#_Toc175663351)

[3. Indicateurs Qualité services associés et tableaux de bords associés 19](#_Toc175663352)

[4. Indicateurs Qualité évolution capacitives et techniques et tableaux de bords associés 19](#_Toc175663353)

[5. Indicateurs Qualité autres et tableaux de bords associés 19](#_Toc175663354)

[E. Satisfaction client 20](#_Toc175663355)

[V. Annexes 20](#_Toc175663356)

[A. Certifications qualité maintenance 20](#_Toc175663357)

[B. Annuaire Contact Marché – AAAA-xxxx 20](#_Toc175663358)

[C. Autres documents annexés 20](#_Toc175663359)

**Table des tableaux**

[Tableau 1 - Terminologie et abréviations 7](#_Toc175663382)

[Tableau 2 - Exemple d’identification du document 8](#_Toc175663383)

[Tableau 3 - Exemple de Suivi des Modifications 8](#_Toc175663384)

[Tableau 4 - Exemple de validation 9](#_Toc175663385)

[Tableau 5 - Documents de référence 9](#_Toc175663386)

[Tableau 6 - Liste des Interlocuteurs Urssaf Caisse nationale 12](#_Toc175663387)

[Tableau 7 - Liste des Interlocuteurs LE TITULAIRE 13](#_Toc175663388)

[Tableau 8 - Liste des Interlocuteurs LE TITULAIRE 13](#_Toc175663389)

[Tableau 9 - Liste des Interlocuteurs LE TITULAIRE 13](#_Toc175663390)

[Tableau 10 - Liste des Interlocuteurs LE TITULAIRE 13](#_Toc175663391)

[Tableau 11 - Liste des sites URSSAF CAISSE NATIONALE 15](#_Toc175663392)

[Tableau 13 - niveaux de services de la maintenance 17](#_Toc175663393)

[Tableau 14 - niveaux de services des services associés 18](#_Toc175663394)

[Tableau 15: niveaux de services des évolutions 18](#_Toc175663395)

[Tableau 16- management des livrables 19](#_Toc175663396)

[Tableau 17 - Grille d'évaluation 21](#_Toc175663397)

**Table des figures**

[Figure 1 - Organigramme de la Sous-Direction Ressources Humaines 10](#_Toc175663379)

[Figure 2 - Organigramme de la DSI Urssaf Caisse nationale 11](#_Toc175663380)

[Figure 3 - Organigramme de la Sous-Direction Etudes et Développements 11](#_Toc175663381)

1. Introduction au document
2. Informations

Ce Plan d’Assurance Qualité est un document qui précise les éléments permettant de s'assurer de la mise en œuvre et de l'efficacité des activités prévues par LE TITULAIRE pour obtenir la qualité requise. Le PAQ décrit les pratiques, les moyens et la séquence des activités liées à la qualité spécifiques à la démarche de LE TITULAIRE et au cadre contractuel.

La démarche qualité a pour but d'homogénéiser et d'assurer une cohérence dans les pratiques des projets et des prestations afin d'améliorer la qualité de service, d'optimiser les méthodes de travail, de capitaliser et partager les expériences. Elle s'appuie sur la définition, la stabilisation et la documentation des activités de services.

Ce présent document est applicable aux prestations réalisées par **LE TITULAIRE** et ses partenaires sous-traitants ( le cas échéant) et sera considéré comme un document contractuel entre le Prestataire (**LE TITULAIRE**) et l’**URSSAF CAISSE NATIONALE,**  après validation.

Ce Plan d’Assurance Qualité sera remis éventuellement à jour en fonction des besoins et de l’évolution du marché.

1. Terminologie et abréviations

| Terme | Définition |
| --- | --- |
| UCN | Urssaf Caisse naitonale |
| Action corrective | Action visant à éliminer la cause d’une non-conformité détectée |
| Action préventive | Action visant à éliminer la cause d’une non-conformité potentielle |
| CdP | Chef de Projet |
| COPIL | Comité de Pilotage |
| COSUI | Comité de suivi |
| Document applicable | Document dont l'application est imposée : son respect est obligatoire. |
| DP | Directeur de Projet |
| DSI | Directeur des Systèmes d’Information Client |
| Escalade | Transmettre de l’information et/ou demander l’intervention de supérieurs hiérarchiques (escalade hiérarchique ou verticale) ou d’autres spécialistes (escalade fonctionnelle ou horizontale), sur un incident, un problème ou un changement. |
| IQ | Indicateur Qualité : de référence permettant de mesurer la qualité du service |
| Maintenance logicielle | Support, diagnostic et correctifs sur les progiciels énoncés dans le catalogue. |
| Maintenance matérielle | Diagnostics et réparations sur l'ensemble des matériels prévus |
| Mode "projet" | Prestations planifiées avec date de début et date de fin |
| Non-conformité | Non satisfaction à une exigence |
| PAQ | Plan d’Assurance Qualité |
| PQ | Plan Qualité |
| Procédure | Désigne la liste des tâches d'un processus et les différentes entités de traitement (qui fait quoi) |
| Processus | Désigne une série d’activités réalisées dans l’intention de satisfaire un but et d’atteindre un objectif |
| PV | Procès-Verbal |
| UO | Unité d’œuvre ou Unité de service réalisé |
| SI | Système d’Information |
| … | … |

Tableau 1 - Terminologie et abréviations

1. Objet du Plan d’Assurance Qualité

Le Plan d’Assurance Qualité (PAQ) a pour objectif la définition et le suivi des dispositions à prendre dans le cadre des prestations réalisées par **« Le Titulaire »**, afin d’en assurer la qualité et d’atteindre les résultats attendus.

A cet effet, le PAQ fixe les droits et devoirs de chaque partie prenante en vue de garantir cet objectif.

Plus précisément, sont déterminées, de commun accord :

* L’organisation globale des prestations en termes de structures à mettre en œuvre,
* La répartition des responsabilités entre les organismes dans la structure, les plans de développement et de gestion des prestations,
* Les limites du cadre contractuel (marchés).

…

1. Maitrise du Plan d’Assurance Qualité

### Rédaction

### Validation initiale

### Enregistrement du Plan d’Assurance Qualité

### Révisions

#### Anuelle

#### Sur demande ou évolution

### Mise à jour des références

Identification du document

|  |  |
| --- | --- |
| Informations sur le document | |
| Rédacteur | LE TITULAIRE |
| Référence | Nom\_Fichier\_AAAAMMJJ\_vX.y |
| Version | VX |
| Révision | y |

Tableau 2 - Exemple d’identification du document

Suivi des modifications

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Historique du document | | | |
| Référence | Date | Descriptif de l’évolution | Auteur |
| V0.1 |  | Version initiale | LE TITULAIRE |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Tableau 3 - Exemple de Suivi des Modifications

Validation

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Liste de Validation du Plan d’Assurance Qualité | | | |
| Action | Nom | Fonction | Signature |
| Etabli par |  |  |  |
| Approuvé par |  |  |  |
| Approuvé par |  |  |  |
| Approuvé par |  |  |  |
|  |  |  |  |

Tableau 4 - Exemple de validation

### Process d’itération sur modification et validation

1. Documents applicables de référence

Les documents auxquels se réfèrent **LE TITULAIRE** et l’**URSSAF CAISSE NATIONALE** font référence à **l’article 4** de l’Accord Cadre et apparaissent dans le tableau suivant avec un ordre de priorité (importance) décroissante :

| Id. | Document | Objet | Date |
| --- | --- | --- | --- |
| 01 | AC n°AAAA-xxxx – ***PROJET***.pdf | Accord Cadre |  |
| 02 | CCTP - ***PROJET*** .pdf | Dernière version du CCTP de l’appel d’offres concernant le marché |  |
| 03 | CCAG-TIC | Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés publics de Techniques de l’Information et de la la Communication |  |
| 04 | Cadre de réponse financier CRF - ***PROJET***.xlsx | Pièces contractuelles signées avec LE TITULAIRE |  |
| 05 | Cadre de réponse technique (CRT) - ***PROJET***.xls | Offre technique du titulaire |  |
| 06 | Réponse LE TITULAIRE - ***PROJET***.pdf | Mémoire technique lié à l’offre technique du titulaire |  |
| 07 |  |  |  |
| 08 |  |  |  |

Tableau 5 - Documents de référence

1. Dispositions générales

L’objet de ce chapitre est de présenter l’organisation du Projet, les différentes fonctions et acteurs ainsi que les structures mises en place pour assurer le bon déroulement du projet. Cette organisation pourra évoluer en cours de Contrat dans le respect des engagements.

1. Présentation du maitre d’ouvrage

L’URSSAF CAISSE NATIONALE est maître d'ouvrage. Il effectue les arbitrages, valide en dernier niveau le travail effectué par son prestataire, et suit le déroulement de la prestation tout au long de sa réalisation. Le maître d'ouvrage a la responsabilité des choix techniques proposés par l’équipe projet sous forme d’études techniques.

Il fixe les objectifs à atteindre et dispose des indicateurs et informations nécessaires pour en apprécier la qualité de réalisation.

### Organisation Urssaf Caisse nationale

Figure 1 - Organigramme de la Sous-Direction Ressources Humaines

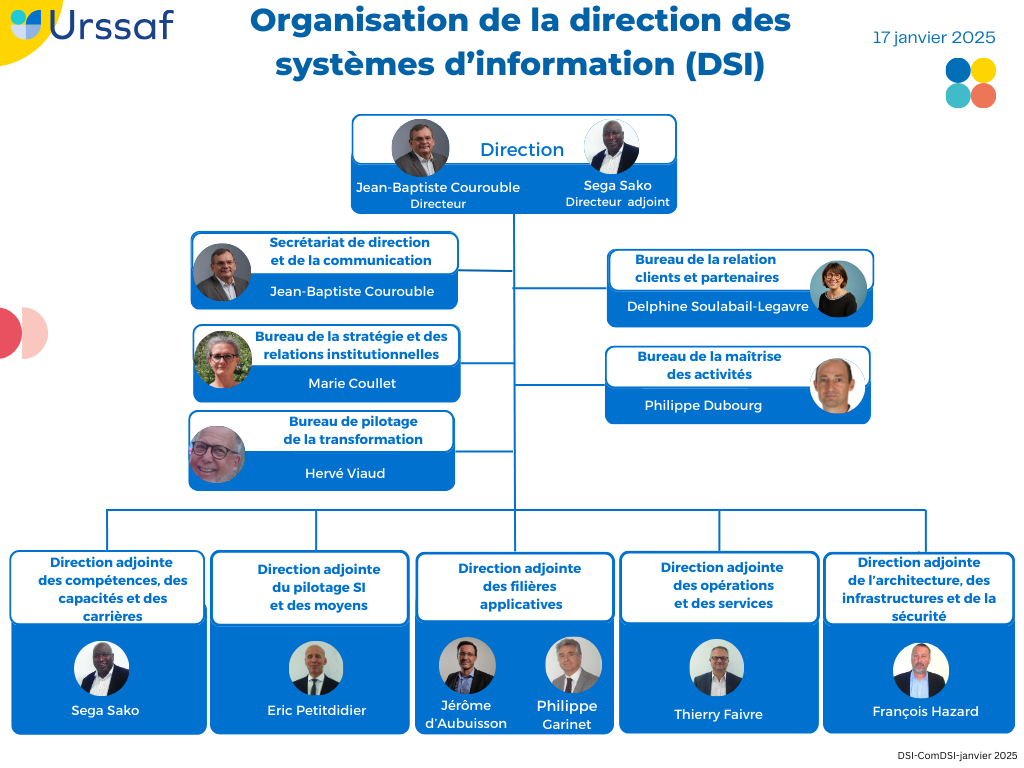


Figure 2 - Organigramme de la DSI Urssaf Caisse nationale

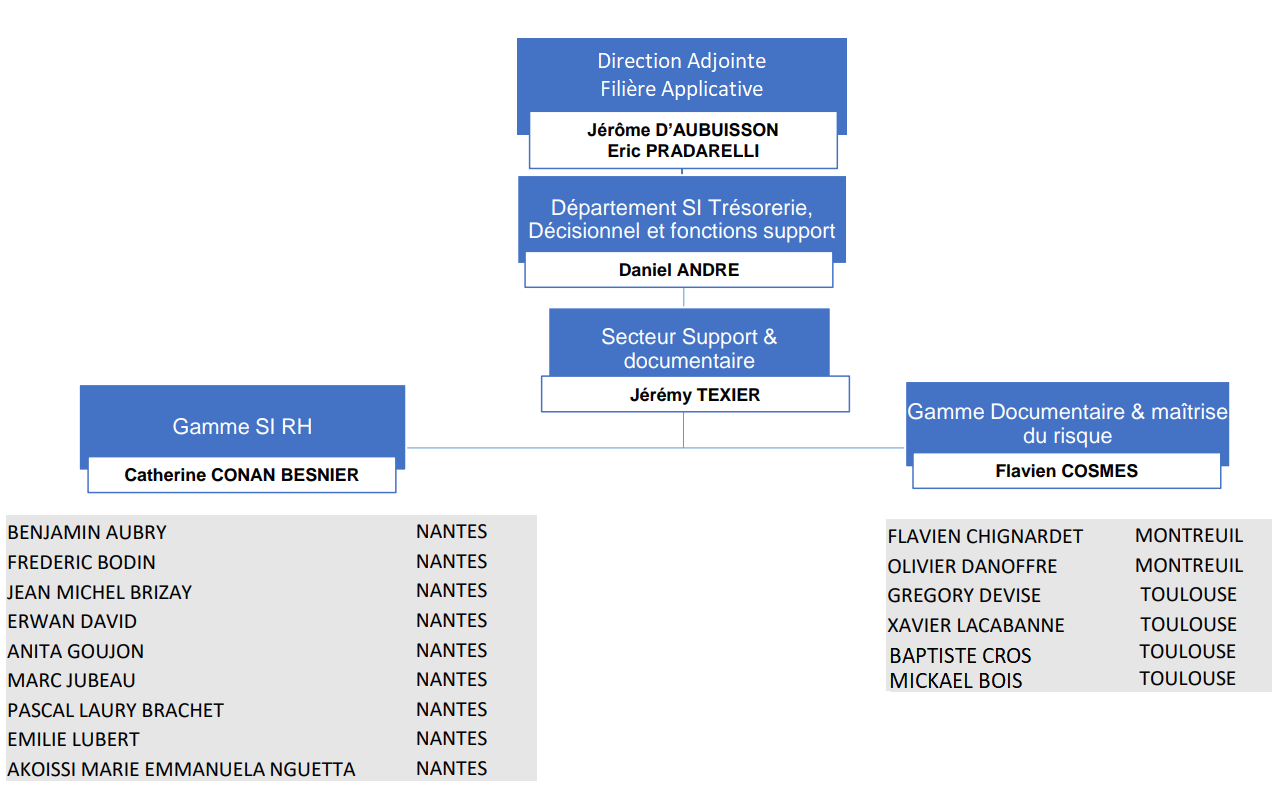
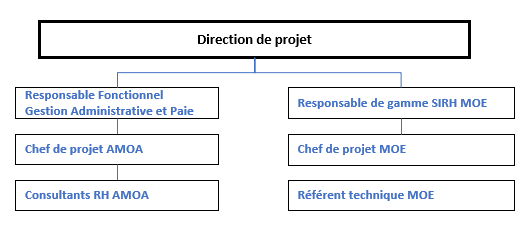


Figure 3 - Organigramme de la Sous-Direction Etudes et Développements



### Interlocuteurs Urssaf Caisse nationale

Les interlocuteurs de l’URSSAF CAISSE NATIONALE dans le cadre de ce PQ sont :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Intervenant | Rôle & responsabilité | Coordonnées |
| Flavien COSMES | Directeur de projet MOE | Urssaf Caisse nationale - Site de Montreuil  [Flavien.cosmes@acoss.fr](mailto:Flavien.cosmes@acoss.fr) |
| Xavier LACABANNE | Chef de projet Maîtrise d’œuvre | Urssaf Caisse nationale - Site de Toulouse  [Xavier.lacabanne@acoss.fr](mailto:Xavier.lacabanne@acoss.fr) |
| Manal SALMI | Chef de projet Maîtrise d’Ouvrage (MOA) | Urssaf Caisse nationale - Site de Montreuil  [Manal.salmi@acoss.fr](mailto:Manal.salmi@acoss.fr) |
| Virginie WATRELOT | Acheteur Informatique | Urssaf Caisse nationale – Site de Nantes  [virginie.watrelot@acoss.fr](mailto:virginie.watrelot@acoss.fr) |

Tableau 6 - Liste des Interlocuteurs Urssaf Caisse nationale

### Coordinateur du suivi des prestations

### Porteur du domaine technique

1. Présentation du titulaire

### Présentation des activités LE TITULAIRE

### Organisation LE TITULAIRE

### Interlocuteurs LE TITULAIRE

#### Equipe managériale LE TITULAIRE

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Intervenant | Rôle & responsabilité | Coordonnées |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Tableau 7 - Liste des Interlocuteurs LE TITULAIRE

#### Equipe commerciale LE TITULAIRE

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Intervenant | Rôle & responsabilité | Coordonnées | Backup |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |

Tableau 8 - Liste des Interlocuteurs LE TITULAIRE

#### Equipe opérationnelle LE TITULAIRE

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Intervenant | Rôle & responsabilité | Coordonnées | Backup |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Tableau 9 - Liste des Interlocuteurs LE TITULAIRE

#### Coordonnées des Backup opérationel

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Intervenant | Rôle & responsabilité | Coordonnées | |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |

Tableau 10 - Liste des Interlocuteurs LE TITULAIRE

### La plage de couverture des services

1. Les engagements contractuels

### Engagement de partenariat

### Engagement sur les maintenances correctives

### Engagement sur les maintenances pro-actives

### Engagement sur les services associés

### Engagement sur les livraisons des évolutions

### Engagement de fourniture et reprise de matériels

### Engagement de confidentialité

1. Les exigences spécifiques

### Exigences organisationnelles et fonctionnelles

### Autres exigences spécifiques

1. Les limites du périmètre

### Fournitures des évolutions

### Maintenance et support

1. Description des services
2. Objectif de l’URSSAF CAISSE NATIONALE

L’objectif de l’URSSAF CAISSE NATIONALE est de disposer :

* De prestations de maintenance et de support
* De services associés

Ces prestations doivent permettre, en autre, de traiter :

* L’ensemble des incidents, les demandes de support et de prévenir leur apparition par des actions proactive,
* La mise à disposition des mises à jour logicielles correctives et évolutives.

Pour assurer un suivi opérationnel des composants de l’éditeur/constructeur, l’URSSAF CAISSE NATIONALE exige que soit mise en place une organisation dédiée permettant au minimum :

* De garantir la qualité du service sur l'ensemble du périmètre,
* De veiller au respect des engagements contractuels,
* De mettre en adéquation les moyens et les engagements en validant la mise en place des services d’assistance personnalisée, en assurant la coordination interne et en intervenant en escalade interne pour tous problèmes opérationnels,
* De mettre notamment l’escalade prioritaire vers les pôles d’expertise en cas d’incident,
* De s’assurer que tous les éléments susceptibles de modifier l’organisation de la prestation (modification de numéro d’appel, agréments des prestataires ...) aient été pris en compte,
* D’assurer un suivi régulier de l'avancement des tickets (analyse les incidents, suivi de l’avancement des tickets) au travers de la publication de rapport mensuels,
* De réaliser des maquettes sur les incidents récurrents ou les problèmes.

1. Périmètre géographique

Le périmètre géographique comprend les sites :

Du périmètre datacenter :

|  |  |
| --- | --- |
| **Nom** | **Localisation** |
| LYON Saint Priest | 590, cours du 3ème millénaire, 69800 St Priest |
| LYON Feysin | rue Jacques Monod, 69320 Feyzin |
| TOULOUSE | Avenue d'Atlanta BP 72152, 31020 Toulouse cedex 2 |

Tableau 11 - Liste des sites URSSAF CAISSE NATIONALE

Du périmètre Organisme et site URSSAF CAISSE NATIONALE hors datacenter :

|  |  |
| --- | --- |
| **Site** | **Localisation** |
| URSSAF CAISSE NATIONALE Sophia Antipolis |  |
| URSSAF CAISSE NATIONALE MONTREUIL |  |
| URSSAF CAISSE NATIONALE Montreuil Gaumont 2 |  |
| URSSAF CAISSE NATIONALE Caen |  |
| URSSAF CAISSE NATIONALE Nantes |  |
| URSSAF CAISSE NATIONALE NANCY |  |
| URSSAF CAISSE NATIONALE Lille Villeneuve d'Ascq |  |
| Centre National CESU Saint-Etienne |  |
| Centre PAJEMPLOI Le Puy en Velay |  |
| URSSAF de Rhône-Alpes BOURG EN BRESSE |  |
| URSSAF de Paris MONTREUIL |  |
| URSSAF de MARSEILLE Provence-Alpes-Côte-d'Azur |  |
| URSSAF de Basse Normandie Caen |  |
| URSSAF du Limousin TULLE |  |
| AJACCIO URSSAF de la Corse |  |
| URSSAF de Bourgogne DIJON |  |
| URSSAF Franche Comté BESANÇON |  |
| NÎMES URSSAF de Languedoc-Roussillon |  |
| URSSAF de Midi-Pyrénées TOULOUSE LABÈGE |  |
| URSSAF d'Aquitaine BORDEAUX BRUGES |  |
| MONTPELLIER URSSAF de Languedoc-Roussillon |  |
| URSSAF de Bretagne – RENNES |  |
| URSSAF du Centre TOURS |  |
| URSSAF de Rhône-Alpes GRENOBLE |  |
| URSSAF des Pays de la Loire NANTES |  |
| URSSAF du Centre ORLÉANS |  |
| URSSAF de Champagne REIMS |  |
| URSSAF de Lorraine METZ |  |
| URSSAF du Nord - Pas-de-Calais LILLE |  |
| URSSAF de Picardie BEAUVAIS |  |
| URSSAF du Nord - Pas-de-Calais ARRAS |  |
| URSSAF d'Auvergne CLERMONT FERRAND |  |
| URSSAF d'Aquitaine PAU – BILLIERE |  |
| URSSAF d'Alsace Schiltigheim |  |
| URSSAF de Rhône-Alpes VENISSIEUX |  |
| URSSAF de Bourgogne MACON |  |
| URSSAF de Haute Normandie ROUEN |  |
| URSSAF de Picardie AMIENS |  |
| URSSAF de Midi-Pyrénées MONTAUBAN |  |
| TOULON - URSSAF de Provence-Alpes-Côte-d'Azur |  |
| URSSAF des Pays de la Loire LA ROCHE SUR YON |  |
| URSSAF du Limousin LIMOGES |  |
| URSSAF de Poitou Charentes POITIERS |  |
| URSSAF CAISSE NATIONALE PREPROD LYON (ancienne DD de Nice) |  |
| URSSAF de MARSEILLE Provence-Alpes-Côte-d'Azur |  |
| CIPAV |  |

D’une manière générale, les interventions sur site sont réalisées concernant les prestations de support, de maintenance et autres services associés sont réalisées sur les sites du recouvrement ci-dessus.

Les comités de pilotage trimestriels sont réalisés sur un des sites de l’**URSSAF CAISSE NATIONALE**.

Les réunions d’affaire trimestrielles sont réalisées sur un des sites de l’**URSSAF CAISSE NATIONALE**, elles peuvent éventuellement être faites conjointement avec les comités de pilotage.

Les comités de suivi de maintenances correctives et pro-actives sont réalisées à distance (téléphoniquement ou visio conférence).

Exceptionnellement, et sur demande de l’**URSSAF CAISSE NATIONALE**, un de ces comités pourrait être organisé en présentiel sur un des sites de l’**URSSAF CAISSE NATIONALE**..

1. Description de l’architecture technique URSSAF CAISSE NATIONALE
2. Maintenances correctives et proactives

### Niveaux de services attendus

Tableau 13 - niveaux de services de la maintenance

### Management des processus

#### Gestion des incidents

#### Gestion des crises

#### Gestion des escalades

#### Outils de suivi

#### Dispositif de surveillance

#### Dispositif d’intervention distante

#### Gestion des changements de périmètre.

### Définition des livrables

#### Normalisation

#### Liste des livrables

#### Gestion des livrables

1. Services Associés

### Niveaux de services attendus

Tableau 14 - niveaux de services des services associés

### Management des processus

#### Gestion du suivi des services associés

#### Gestion et suivi de la planification des ressources

#### Gestion de la non-conformité, crises et escalades

### Définition des livrables

#### Stockage des livrables

#### Normalisation

#### Liste des livrables

#### Gestion des livrables

1. Evolution capacitives et techniques

### Niveaux de services attendus

Tableau 15: niveaux de services des évolutions

### Management des processus

#### Gestion et suivi des acquisitions d’évolutions

#### Gestion de la non-conformité, crises et escalades

#### Gestion des changements de périmètre.

### Définition des livrables

#### Stockage des livrables

#### Normalisation

#### Liste des livrables

#### Gestion des livrables

1. DISPOSITIONS QUALITE
2. Fonctionnement des instances de pilotage

Cette section présente l’organisation du Projet. Celle-ci pourra évoluer en cours de Contrat dans le respect des engagements par le titulaire.

Tableau 16- management des livrables

### Comité de Pilotage

### Réunion d’affaires & Demande de qualification

### Comité de suivi opérationnel de maintenance corrective

### Comité de suivi opérationnel de maintenance pro-active

### Autres instances

### Participation aux comités

1. Management des processus global

### Gestion des risques

### Gestion des commandes

1. Responsabilités

### Responsabilités du management des maintenances correctives et proactives

### Responsabilités du management des services associés

### Responsabilités du management des livraisons des évolutions

1. Système qualité

### Objectifs qualité

### Indicateurs Qualité maintenances correctives / proactives et tableaux de bord associés

### Indicateurs Qualité services associés et tableaux de bords associés

### Indicateurs Qualité évolution capacitives et techniques et tableaux de bords associés

### Indicateurs Qualité autres et tableaux de bords associés

1. Satisfaction client

Chaque livrable fourni par le prestataire est soumis à une validation par l’**URSSAF CAISSE NATIONALE**.

La grille d’évaluation, ci-dessous, sera associée à chaque livrable

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Critère d’évaluation | | | 0 : ne correspond pas à l’attente5 : correspond parfaitement à l’attente | | | | | |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Le livrable respecte la norme de présentation | | | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Le livrable contient les chapitres attendus | | | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Les informations sont conformes aux attentes | | | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Appréciation globale du livrable | | | ☐ | ☒ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Date d’évaluation |  | | Nom de l’évaluateur | | |  | | |
| Recette du Livrable | | | OUI ☐ | | | NON ☐ | | |
| Réserves éventuelles | OUI ☐ | NON ☐ |  | | | | | |
|  |  |  |  | | | | | |

Tableau 17 - Grille d'évaluation

1. Annexes
2. Certifications qualité maintenance
3. Annuaire Contact Marché – AAAA-xxxx
4. Autres documents annexés