

Plan d’Assurance et de Contrôle Qualité

NOMOS

Date d’application : <jj/mm/aaaa>

Version : V<x.y> <(VPx.y)>

SG/SNUM/ETD/<Tribu>

**Autres :**

Informations secondaire & informations secondaire  
suite

**Retrouvez-nous sur :** [justice.gouv.fr](http://www.justice.gouv.fr/)

Circuit de validation

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Date application*** | ***Version*** | ***Objet*** | ***Rédaction*** | ***Vérification*** | ***Approbation*** |
| <jj/mm/aaaa> | <Vx.y (VPxx)> | <objet> | <jj/mm/aaaa>  <Nom> | <jj/mm/aaaa>  <Nom> | <jj/mm/aaaa>  <Nom> |

Diffusion

|  |  |
| --- | --- |
| ***Pour action*** | L’ensemble des membres de l’équipe |
| ***Pour information*** | La direction de la DNUM |

Historique des modifications

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Date application*** | ***Version*** | ***Objet*** | ***Rédaction*** | ***Vérification*** | ***Approbation*** |
| <jj/mm/aaaa> | V1.0 VP0.1 | Initialisation du document | <jj/mm/aaaa>  <Nom> | <jj/mm/aaaa>  <Nom> | <jj/mm/aaaa>  <Nom> |

Sommaire

[1 Titre 1 5](#_Toc183447217)

[1.1 Titre 2 5](#_Toc183447218)

[1.1.1 Titre 3 5](#_Toc183447219)

[1.1.1.1 Titre 4 5](#_Toc183447220)

[1.1.1.1.1 Titre 5 5](#_Toc183447221)

[1.1.1.1.1.1 Titre 6 5](#_Toc183447222)

[2 Objet 6](#_Toc183447223)

[3 Domaine d'application 7](#_Toc183447224)

[3.1 Identification du marché 7](#_Toc183447225)

[3.2 Le périmètre applicatif 7](#_Toc183447226)

[3.3 Partie assurée par <Titulaire de marché> 7](#_Toc183447227)

[3.3.1 Détail des prestations attendues par le Ministère 7](#_Toc183447228)

[3.3.2 Engagements de <Titulaire de marché> 7](#_Toc183447229)

[3.4 Ressources 7](#_Toc183447230)

[3.4.1 Ressources matérielles 8](#_Toc183447231)

[3.4.2 Ressources humaines 8](#_Toc183447232)

[3.5 Lieu 8](#_Toc183447233)

[3.6 Commande de prestations 9](#_Toc183447234)

[3.6.1 Les documents du processus de commande 10](#_Toc183447235)

[3.6.2 L’évolution du besoin du MJ en cours de prestation 10](#_Toc183447236)

[3.7 Facturation des prestations 11](#_Toc183447237)

[3.8 Gestion des prestations 11](#_Toc183447238)

[4 Références, définitions et terminologie 12](#_Toc183447239)

[4.1 Documents de référence 12](#_Toc183447240)

[4.2 Définitions 12](#_Toc183447241)

[4.3 Terminologie 12](#_Toc183447242)

[5 Démarche qualité mise en œuvre 15](#_Toc183447243)

[5.1 Objectif, cible et démarche qualité 15](#_Toc183447244)

[5.1.1 Objectif 15](#_Toc183447245)

[5.1.2 Cible 15](#_Toc183447246)

[5.1.3 Démarche 15](#_Toc183447247)

[5.2 Objectifs spécifiques à <Nom Marché> 15](#_Toc183447248)

[5.2.1 Mesure de la Qualité 16](#_Toc183447249)

[5.2.2 Documentation Qualité 16](#_Toc183447250)

[5.2.3 Activités d'assurance et contrôle Qualité 17](#_Toc183447251)

[6 Gestion du plan assurance et contrôle qualité 18](#_Toc183447252)

[6.1 Responsabilités de réalisation et de suivi du plan 18](#_Toc183447253)

[6.2 Procédure de mise à jour du PACQ 18](#_Toc183447254)

[6.3 Procédure de dérogation au PACQ 18](#_Toc183447255)

[6.4 Procédure à suivre en cas de non-respect du PACQ 19](#_Toc183447256)

[7 Pilotage du marché 20](#_Toc183447257)

[7.1 Rôles et responsabilités au sein de l'équipe projet ministère 20](#_Toc183447258)

[7.1.1 MOE – DNUM 20](#_Toc183447259)

[7.1.2 MOA 20](#_Toc183447260)

[7.2 Rôle et responsabilité au sein de l'équipe de <Titulaire de marché> 21](#_Toc183447261)

[7.3 Suivi des prestations 21](#_Toc183447262)

[7.3.1 Logiciels utilisés 21](#_Toc183447263)

[7.3.2 Outils de communication et de suivi mis à disposition par le ministère 21](#_Toc183447264)

[7.3.3 Comitologie 24](#_Toc183447265)

[7.3.4 Réversibilité 26](#_Toc183447266)

[7.4 Gestion de projet 27](#_Toc183447267)

[7.5 Gestion des activités de MCO 28](#_Toc183447268)

[7.6 Gestion des risques 28](#_Toc183447269)

[7.6.1 Notion de risque 28](#_Toc183447270)

[7.6.2 Outil 28](#_Toc183447271)

[7.6.3 Matrice d’évaluation 28](#_Toc183447272)

[7.6.4 Organisation 29](#_Toc183447273)

[7.6.5 Suivi des risques 29](#_Toc183447274)

[7.7 Procédure d'escalade 29](#_Toc183447275)

[7.7.1 Objectifs 29](#_Toc183447276)

[7.7.2 Déclenchement 29](#_Toc183447277)

[8 Gestion des produits logiciels 30](#_Toc183447278)

[8.1 Procédure de Vérification et Validation 30](#_Toc183447279)

[8.1.1 Stratégie de tests 30](#_Toc183447280)

[8.1.2 Spécification des tests 31](#_Toc183447281)

[8.1.3 Implémentation des tests 32](#_Toc183447282)

[8.1.4 Exécution et suivi des tests 32](#_Toc183447283)

[8.1.5 Les jalons contractuels du marché 34](#_Toc183447284)

[8.2 Taux de Qualité d’un Développement 36](#_Toc183447285)

[8.3 Gestion des non-conformités 37](#_Toc183447286)

[8.3.1 Gestion des anomalies 38](#_Toc183447287)

[8.3.2 Utilisation de l’outil Mantis 40](#_Toc183447288)

[8.4 Livraisons 40](#_Toc183447289)

[8.5 Gestion de configuration 40](#_Toc183447290)

[8.6 Stockages 41](#_Toc183447291)

[8.7 Sauvegardes 41](#_Toc183447292)

[9 Cycle des documents 42](#_Toc183447293)

[9.1 Règle de nommage documentaire 42](#_Toc183447294)

[9.2 Référentiel documentaire 42](#_Toc183447295)

[9.3 Gestion des documents d'origine extérieure 42](#_Toc183447296)

[9.4 Relecture ou Vérification 42](#_Toc183447297)

[9.5 Validation ou approbation 43](#_Toc183447298)

[9.6 Gestion des non-conformités documentaires 44](#_Toc183447299)

[9.7 Gestion des aléas au sens « incidents de prestation » 44](#_Toc183447300)

[10 Contrôle de la qualité 45](#_Toc183447301)

[10.1 Contrôles à la charge de <Titulaire de marché> 45](#_Toc183447302)

[10.1.1 Revue qualité 45](#_Toc183447303)

[10.1.2 Audit du <Titulaire de marché> 45](#_Toc183447304)

[10.2 Contrôles à la charge du ministère 45](#_Toc183447305)

[10.2.1 Audit 45](#_Toc183447306)

[10.2.2 Audit de sécurité 46](#_Toc183447307)

[11 Confidentialité et propriété intellectuelle 47](#_Toc183447308)

[11.1 Propriété intellectuelle 47](#_Toc183447309)

[11.2 Confidentialité 47](#_Toc183447310)

[12 Modèles des documents 49](#_Toc183447311)

[13 Annuaire des intervenants 50](#_Toc183447312)

-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Pages d’aide à la rédaction du document

Pages 4 et 5 à supprimer du document cible

-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Aide à la rédaction

Ce modèle de PACQ a pour but de faciliter l'instanciation du document sur votre marché ou projet, en proposant un plan et une pré-rédaction.

Dans les parties pré-rédigées, les zones de texte à instancier spécifiquement pour votre marché ou projet; il existe trois types de zone :

* Les champs globaux entourés de chevron en police standard (cf paragraphe ci-dessous « Initialisation des champs globaux » qui explique la démarche de mise à jour)
* Les zones de textes libres entourées de chevron en police verte (à basculer en noir après modification)
* Les zones des aides à la rédaction dans un encart vert comme celle ci-dessous (à supprimer dans le document final) :

|  |
| --- |
| Aides à la rédaction |

Nommage du fichier

Le présent fichier respecte les règles de nommage documentaire de la DNUM ; instancier le nom de fichier comme suit :

**PLAN\_[Nom du projet ou nom du marché]\_PACQ\_V[m.n]**

Initialisation des champs globaux

Modification des champs globaux :

Se positionner sur la page de garde et utiliser la fonction « Remplacer », puis :

* Mettre dans la zone « Rechercher » le tag initial (exemple : <Nom Marché>)
* Mettre dans la zone « Remplacer par » l’information qui remplacera le tag dans l’ensemble du document
* Cliquer sur « Remplacer tout »

Liste des champs globaux :

| **Libellé** | **Tag dans le modèle** | **Valeur attendue** |
| --- | --- | --- |
| Marché | <Nom Marché> | Le nom du marché ou du projet auquel s’applique le présent PACQ |
| Tribu | <Tribu> | Nom du domaine ou de la tribu auquel est rattaché le projet ou le marché (exemple : PPSMJ) |
| Titulaire de marché | <Titulaire de marché> | Nom du titulaire de marché marché |

Règles globales

* Ne pas oublier de mettre le nom du fichier dans le pied de page
* N’utiliser que les styles définis dans le modèle
* Lorsque vous importer (copier/coller) des éléments, utiliser le « collage spécial » pour conserver le style du document

Liste des styles

Texte du corps de document

Texte mis en exergue

* Puce Niveau 1
  + Puce niveau 2

1. Titre 1
   1. Titre 2
      1. Titre 3
         1. Titre 4
            1. Titre 5

Titre 6

Titre de paragraphe

Titre de sous-paragraphe

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. Objet

Le plan d'assurance et contrôle qualité (PACQ) décline les dispositions retenues pour la réalisation des prestations inscrites dans le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) du marché relatif à <Nom Marché>. Il sert à préciser les méthodes, les moyens mis en œuvre et l’enchaînement des activités prévues pour obtenir le niveau de qualité requis attendu par le ministère sur les projets inclus dans le marché.

Le PACQ est un document qui engage les cocontractants du marché, selon les dispositions précisées dans le CCTP.

Le PACQ doit être conforme en tout point aux documents du marché (Acte d'engagement, CCTP...).

L'application du PACQ doit permettre d'atteindre les objectifs suivants :

* Constituer une référence commune à tous les intervenants des projets inclus dans le marché en assurant la cohérence et l'homogénéité des méthodes de travail ;
* Garantir la qualité des livrables et des prestations par la gestion de facteurs et critères de qualité à respecter, détaillés au chapitre 10 « Contrôle de la qualité » ;
* Définir les procédures à suivre, les outils à utiliser, si besoin les bonnes pratiques et les contrôles prévus.

*Nota : Le PACQ est un document de référence qui s'adapte au marché auquel il s'applique. Pour cette raison, certains chapitres peuvent ne pas être détaillés dans le PACQ et portent alors la mention "Sans objet" sans être supprimés.*

1. Domaine d'application

Le présent document s'applique aux prestations <Nom Marché>.

Ce Plan d'Assurance et Contrôle Qualité est applicable à l'ensemble des acteurs du ministère de la Justice et de <Titulaire de marché> intervenant dans le cadre de <Nom Marché>.

* 1. Identification du marché

Les principales caractéristiques de l'intervention sont résumées dans le tableau qui suit :

|  |  |
| --- | --- |
| Numéro de contrat | <à compléter> |
| Désignation | <à compléter> |
| Client | Ministère de la Justice |
| Référence de l’offre | <à compléter> |
| Date de notification | <à compléter> |

* 1. Le périmètre applicatif

Le périmètre applicatif est susceptible d'évoluer conformément au CCTP (Partie 3) ; Le périmètre applicatif inclut les applications listées ci-après :

| **Application** | **Descriptif** |
| --- | --- |
| <nom de l’application> | < Descriptif sommaire de l’application et de son écosystème en quelques lignes > |
| <nom de l’application> | < Descriptif sommaire de l’application et de son écosystème en quelques lignes > |
| <nom de l’application> | < Descriptif sommaire de l’application et de son écosystème en quelques lignes > |
| <nom de l’application> | < Descriptif sommaire de l’application et de son écosystème en quelques lignes > |

* 1. Partie assurée par <Titulaire de marché>
     1. Détail des prestations attendues par le Ministère

La description des prestations attendues par le ministère est référencée dans le CCTP du marché (Partie 5).

* + 1. Engagements de <Titulaire de marché>

<Titulaire de marché> s’engage à mettre en place les moyens techniques et humains nécessaires à la bonne réalisation des prestations décrites ci-dessus, afin de respecter les différents engagements de services, tels que définis dans le CCTP.

<Titulaire de marché> doit former son personnel au contexte du ministère de la justice et du marché : méthodologie MJ, PACQ, ... Avant de l’embarquer sur une des prestations du marché <Marché>.

* 1. Ressources

<Titulaire de marché> attend du ministère de la Justice :

* La disponibilité et la coopération des interlocuteurs du ministère ;
* L'accès à tous les moyens informatiques convenus comme étant nécessaires pour assurer la prestation.

La qualité des équipes de <Titulaire de marché> est appréciée selon les critères suivants :

* Compétence et expérience pour la réalisation des prestations de l’accord-cadre ;
* Stabilité et pérennité dans le temps ;
* Intégration de l’expertise afin d’accompagner les projets actuels et futurs ;
* Capacité à mobiliser des experts sur des technologies innovantes ;
* Maîtrise des projets cycle en V et des projets en approche Agile ;
* Capacité de collaboration forte avec les ressources internes du Ministère de la Justice (équipe MOE, MOA, intervenants d’autres départements) ;
* Capacité de montée en charge des ressources, maitrisant les outils pour pouvoir se focaliser sur l’appréhension des problématiques fonctionnelles ;
* Proximité avec les équipes du Ministère de la Justice.
  + 1. Ressources matérielles

|  |
| --- |
| Lister dans ce chapitre les moyens matériels et logiciels mis à disposition par le ministère pour réaliser les prestations et des ressources matérielles apportés par le Titulaire  Le texte générique proposé ci-dessous peut donc être revu en fonction du contexte de mise en œuvre du marché… Dans un contexte d’utilisation complète de la chaîne CODEO, le ministère mettra à disposition les environnements de développement et de tests au Titulaire. Le contexte peut-être différent suivant la prestation. |

<Titulaire de marché> doit mettre à disposition de ces équipes, l'ensemble des moyens matériels et logiciels suivants :

* Le poste de travail pour chaque personnel de <Titulaire de marché> travaillant sur le marché <Nom Marché> ;
* Les environnements :
  + L’environnement de développement est dédié aux codages et tests unitaires
  + Les environnements de vérifications : dédiés aux tests de niveau TA et TS
* Les outils logiciels nécessaires à la réalisation des prestations conformément au CCTP

De son côté, le ministère fournit à <Titulaire de marché> :

* Les logiciels applicatifs, scripts et autres éléments logiciels permettant de réaliser les prestations conformément au CCTP ;
* L’accès à certains outils du ministère conformément au CCTP.
  + 1. Ressources humaines

Les fonctions des interlocuteurs du ministère sont précisées au chapitre « **Rôles et responsabilités au sein de l'équipe projet ministère** ».

Le ministère s’engage à assurer une disponibilité suffisante de ses interlocuteurs afin d’assurer les services conformément aux procédures décrites dans le présent PACQ.

* 1. Lieu

|  |
| --- |
| Il faut dans ce chapitre préciser le lieu des prestations ; comme il y a plusieurs types de prestations, le lieu peut être différent.  Cf. article du CCTP relatif aux lieux d’exécution des prestations. |

De manière générale, les prestations se déroulent dans les locaux de <Localisation des prestations de manière générales>.

<Lister les exceptions à cette localisation générale et indiquer le lieu de déroulement de la prestation>

Les règles de sécurités mises en place sur les lieux d’exécution des prestations doivent respectées les clauses de l’article VIII du CCAP.

* 1. Commande de prestations

Ce chapitre présente, de façon macroscopique, la démarche de gestion de commande de prestations.

| **Activité** | **Acteur** | **Outil** |
| --- | --- | --- |
| Demande d’une proposition commerciale/devis pour une prestation définie dans le cadre du marché | MJ : <Pilote Contractuel ou Leader de Tribu ou Chef de Domaine ou Chef de Projet> | Mail |
| Emission d’une proposition au MJ | <Titulaire de marché> : <Identifier l’interlocuteur> | Mail |
| Challenge de la proposition commerciale | MJ : équipe projet | Sans objet |
| Saisie de l’expression de besoin | MJ : <Pilote Contractuel ou Leader de Tribu ou Chef de Domaine> | Chorus Formulaire |
| Emission du Bon de Commande | MJ : P2M / CBCM | Chorus Cœur |
| ***Exécution de la prestation par <Titulaire de marché>*** | | |
| Emission du BL | < Titulaire de marché > | Mail |
| Vérification de la bonne réalisation des prestations | MJ : chef de projet | Sans objet |
| Formalisation d’un Procès-Verbal | MJ : <Pilote Contractuel ou Leader de Tribu ou Chef de Domaine> | Chorus Formulaire |
| Emission d’un Service Fait | MJ : P2M / CBCM | Chorus |

L’expression de besoin dans Chorus intègre le calendrier d’exécution des prestations. Ces échéances répondent aux engagement du CCTP qui sont rappelés dans le chapitre suivant. Pour s’affranchir des aléas temporels du passage de commande, **il est conseillé de décliner le calendrier des prestations par rapport à un T0 ; T0 étant le début des prestations, formalisé par l’émission du BdC.**

Pour certaines prestations des échéances de paiement intermédiaire peuvent être sanctionné par un « **constat d'avancement** » :

* Pour les prestations de développement : à la livraison, à la fin de VA, à la fin de VSR
* Pour les activités de Maintien en Conditions Opérationnelles, suivant les modalités décrite dans le CCTP
  + 1. Les documents du processus de commande

Les livrables associés à ce processus sont :

* La proposition (document SSG) contenant:
  + L’intitulé du projet de l’accord-cadre ;
  + La désignation des biens et/ou services couverts par la commande (qui font référence le cas échéant aux numéros d’une ou plusieurs unités d’œuvres indivisibles/chantiers) ;
  + En cas de groupement, l’individualisation des prestations sont présumées exécutées par le mandataire ;
  + Une proposition de délai de livraison et/ou d'exécution ;
  + Les éléments de prix établis conformément à l'acte d'engagement et ses annexes (références précises de l’annexe financière) tels que le cas échéant, précisé dans le mémoire financier du titulaire.
  + Le tableau de synthèse pour la commande en PA (dans le cas d’une commande en PA)
* Le bon de commande (document MJ) contenant:
  + Les références de l'accord-cadre (intitulé du projet, numéro du marché) ;
  + Le numéro de l’engagement juridique chorus du marché et du bon de commande ;
  + Le numéro de référence du bon de commande et la date de la commande ;
  + Le descriptif complet du (des) bien(s) et/ou service(s) commandé(s), intégrant une reprise des éléments de la proposition préalable et de l'individualisation des prestations, s’il y a lieu ;
  + Le(s) lieu(x) précis de livraison et/ou d’exécution ;
  + Le (ou les) nom(s) du (ou des) représentant(s) de l’administration prenant en charge la livraison ou suivant l'exécution ;
  + Les éléments de prix (prix hors taxes non remisé, prix hors taxes et ttc après application de la remise le cas échéant) fixés par référence aux éléments figurant dans l’acte d’engagement et le montant global de la commande ;
  + Les conditions particulières de livraison et/ou de réception (le cas échéant).
    1. L’évolution du besoin du MJ en cours de prestation

Principalement pour les commandes de prestation de « développement », le besoin initial du Ministère de la Justice peut évoluer pendant la durée de la prestation.

2 cas de figure se présentent :

1. ***Le nouveau périmètre reste dans l’évaluation en PA de la commande initiale*** : le nouveau périmètre des prestations est arrêté par le MJ et <Titulaire de marché> en Comité de Pilotage, et validée en Comité Contractuel.
2. ***Le nouveau périmètre dépasse l’évaluation en PA de la commande initiale*** : le nouveau périmètre des prestations est arrêté par le MJ et <Titulaire de marché> en Comité de Pilotage. Une commande complémentaire est passée sur les bases de l’évaluation en PA du nouveau périmètre (correspondant au delta du périmètre de la commande initiale en nombre de PA).
   1. Facturation des prestations

Le processus de facturation est conforme à l’article XII du CCAP.

Concernant les prestations de développement, nous avons l’échéancier suivant :

VSR

VA

Prestations de développement

**Acompte**

(Acceptation MOM et livraison en VA)

**Solde**

(Acceptation de la VSR)

**Acompte**

(Acceptation de VA)

**Avance**

(A la commande)

|  |
| --- |
| Le titulaire précise s’il souhaite disposer de l’avance sur l’ensemble des prestations en conformité avec les règles du CCAP |

* 1. Gestion des prestations

La description des engagements de services de chaque prestation attendue par le ministère est référencée dans le CCTP du marché (Partie 5).

Si les engagements contractuels (exemples : périmètre, délai, qualité, …) devaient être remis en cause, le <Directeur de projet ou Responsable du marché> de <Titulaire de marché> se doit :

* D’informer le plus tôt possible, par mail le <Chef de domaine ou de tribu> et le chef de projet du ministère, en charge de la prestation ;
* De mettre ce point à l’ordre du jour du Comité de Pilotage, en présentant la nature des évènements remettant en cause l’engagement, la valorisation de l’impact et un plan de remédiation.

Seule l’instance du Comité de Pilotage peut valider le plan de remédiation.

Ces évènements seront également présentés au Comité de Pilotage Contractuel.

1. Références, définitions et terminologie
   1. Documents de référence

Le tableau suivant liste les documents servant de référence pour l'élaboration du présent PACQ.

|  |
| --- |
| A compléter… mettre si possible le lien vers le fichier de référence. |

| ***Référence*** | ***Version*** | ***Titre*** |
| --- | --- | --- |
| CCAP\_<Ref. à compléter> | <Version> | Cahier des clauses administratives particulières |
| CCTP\_<Ref. à compléter> | <Version> | Cahier des clauses techniques particulières |
| <Référence à saisir> | <Version> | Proposition de <Titulaire de marché> |
| <Référence à saisir> | <Version> | Cadre de Cohérence Technique |
|  |  |  |

* 1. Définitions

|  |
| --- |
| A compléter si besoin. |

| ***Terme*** | ***Définition*** |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

* 1. Terminologie

|  |
| --- |
| Ajouter dans le tableau les acronymes liés au contexte du marché. |

| ***Acronyme*** | ***Définition*** |
| --- | --- |
| ACE | Analyse critique de l'existant |
| AE | Acte d’Engagement |
| ANSSI | Agence Nationale de la Sécurité des Système d’Information |
| API | Application Programming Interface |
| BAJ | Bureaux d’Aide Juridictionnelle |
| BAPT | Bureau des Architectes et des Projets Transverses (SG/DNUM/ETD) |
| BL | Bordereau de Livraison |
| CCAP | Cahier des Clauses Administratives Particulières |
| CCT | Centre de compétence Tests |
| CCt | Cadre de cohérence technique |
| CCTP | Cahier des Clauses Techniques Particulières |
| CDC | Cahier des charges |
| CEG | Charte Ergonomique et Graphique |
| CMS | Content Management System |
| CT | Conception Technique |
| CU | Cas d’utilisation : permet de décrire une séquence d'événements qui, pris tous ensemble, définissent un système faisant quelque chose d'utile pour un ensemble d'acteurs |
| DAF | Dossier d'Architecture Fonctionnelle |
| DAG | Dossier d'Architecture Générale |
| DAL | Dossier d'Architecture Logicielle |
| DAT - DATG | Dossier d'Architecture Technique - Dossier d'Architecture Technique Générale |
| DIA | Dossier d’Intention d’Architecture |
| DOD | Définition of Done |
| DOR | Définition of Ready |
| DP | Dossier de Production |
| EPIC | Une Epic correspond à une macro fonctionnalité du système à développer. Elle englobe de ce fait un ensemble de User Stories qui seront rattachées à l'EPIC. |
| ETD | Département des études et des développements |
| EXP | Département Exploitation |
| Exigence | Une exigence est un besoin impératif du Ministère de la Justice. En cas de non-respect de l’exigence, l’offre est irrégulière. La réponse à l’exigence est dans le cadre de réponse technique. |
| Fait technique | Fiche de description et de suivi de l’incident depuis sa création et jusqu’à sa clôture. |
| Feature | Une feature est une fonctionnalité dont le métier a besoin. Elle contient les hypothèses de bénéfices et les critères d’acceptance. Elle est dimensionnée pour pouvoir être réalisée dans un incrément. Le Product Owner priorise les features et plusieurs Squads peuvent travailler sur la même feature. Une feature contient plusieurs user stories. |
| FEROS | Fiche d'Expression Rationnelle des Objectifs de Sécurité |
| GED | Gestion Électronique des Documents |
| HNO | Heures non ouvrées + weekend et jours fériés. |
| HO | Heures ouvrées, du lundi au vendredi de 08H00 à 18H00 heure métropolitaine. |
| Incrément | L’incrément est un ensemble de sprints commun à l’ensemble des Squads d’une même tribu. La durée standard de l’incrément est de : 4 sprints + 1 sprint Innovation & Planning |
| LDAP | Lightweight Directory Access Protocol (annuaire d’entreprise) |
| MCD | Modèle Conceptuel de Données |
| MCL | Manifeste de compatibilité logicielle |
| MCO | Maintien en Conditions Opérationnelles |
| MCS | Maintien en Conditions de Sécurité |
| MEP | Mise En Production |
| MID | Maintien de l'intégrité des données |
| MJ | Ministère Justice |
| MLD | Modèle Logique de Données |
| MOA | Maîtrise d’Ouvrage |
| MOE | Maîtrise d’Œuvre |
| MOM | Mise en Ordre de Marche |
| MPD | Modèle Physique de Données |
| NOA | Note d’Opportunité d’Architecture |
| PA | Point d’Abonnement |
| PACQ | Plan d'Assurance Contrôle Qualité |
| PAF | Point d’Abonnement Fixé |
| PAFI | Point d’Abonnement Fixé par Incrément |
| PAM | Plan d'amélioration de la qualité et des performances |
| PAS | Plan Assurance Sécurité |
| PCA | Plan de Continuité d’Activité |
| PI | Planning Increment |
| PMV | Produit Minimum Viable |
| POC | Preuve de Concept (Proof Of Concept), ou démonstration de faisabilité. C’est une réalisation courte ou incomplète d'une solution pour démontrer sa faisabilité |
| PRA | Plan de Reprise d'Activité |
| PSSI | Politique de Sécurité du Système d'Informations |
| RAL | Résumé d’Architecture Logiciel |
| RDD | Reprise De Données |
| RGAA | Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations |
| RGI | Référentiel Général d’interopérabilité |
| RGS | Référentiel Général de Sécurité |
| RPVJ | Réseau Privé Virtuel Justice |
| RSSI | Responsable de la Sécurité du Système d’Information |
| RT | Rapport de tests |
| SFD | Spécifications Fonctionnelles Détaillées |
| SFG | Spécifications Fonctionnelles Générales |
| SG | Secrétariat général (MJ) |
| SI | Système d'Information |
| DNUM | Direction du numérique |
| SSO | Single Sign On |
| STD | Spécifications Techniques Détaillées |
| TA | Tests d’Assemblage |
| TMA | Tierce Maintenance Applicative |
| TS | Tests Systèmes |
| TU | Tests Unitaires |
| UML | Unified Modeling Language (langage de modélisation unifié, orienté objet) |
| UO | Unité d’Œuvre |
| VA | Vérification d'Aptitude |
| VPA | Vérification Provisoire d'Aptitude |
| VSR | Vérification de Service Régulier |

1. Démarche qualité mise en œuvre
   1. Objectif, cible et démarche qualité
      1. Objectif

La démarche qualité participe concrètement au travail collectif et individuel des équipes projet en précisant notamment les apports de chacun, en clarifiant les interrelations entre les différents acteurs contribuant aux opérations engagées et en plaçant chaque action, outil ou méthode dans une perspective dynamique au regard de l'état de l'art en matière de système d'information et de télécommunication.

* + 1. Cible

La démarche qualité a pour objectif de mettre en place, de gérer et de faire évoluer le système qualité mis en œuvre par les équipes projet et destiné aux partenaires de la DNUM (Direction du Numérique).

Il s'agit notamment de formaliser et améliorer en continu les méthodes, avec pour cible finale la constitution d'un référentiel de bonnes pratiques les plus adaptées aux métiers de l'informatique et de la télécommunication, d'assurer la qualité des livrables en s'appuyant notamment sur le respect de la réglementation en vigueur et sur la compétence technique, régulièrement mise à jour, des équipes projet et de s'inscrire dans une perspective de progrès, adossée à un effort de formation continue et de veille technologique.

L'objectif est de rendre un service de bonne qualité technique, juridique et économique mettant en œuvre des méthodes et outils adaptés, fourni par un personnel professionnel et formé, tant sur le plan technique ou administratif que sur le plan du management qualité, dans le respect du processus qualité mis en place. Il s'intègre dans une démarche d'amélioration continue, toujours dans la perspective de l'état de l'art en la matière.

* + 1. Démarche

La démarche qualité a pour objectif de mobiliser tous les acteurs qui déclareront leur adhésion à ce processus et s’en seront appropriés les concepts. Elle est définie en début de marché et portée sur le marché <Nom marché> par le présent document (PACQ). La démarche Qualité fait l’objet d’un suivi avec un cycle de revue et de mise à jour.

Elle consiste en l’analyse des besoins des interlocuteurs, la constitution de tous les documents nécessaires dans une démarche qualité, le respect de la réglementation et des recommandations, tant sur le plan technique (normalisation, sécurité des systèmes d'information, etc. ...) que sur le plan de la direction, de la gestion et de l’organisation (procédures, information, formation).

Elle s'appuie en particulier sur une évaluation en continu de la satisfaction des utilisateurs, des méthodes appliquées et de l'outillage associé, l'objectif étant d'améliorer en permanence le service rendu aux partenaires de la DNUM.

* 1. Objectifs spécifiques à <Nom Marché>

Les prestations et produits de l'intervention sont soumis à des exigences de qualité définies contractuellement.

Ces exigences sont exprimées sous forme d'objectifs qualité.

Le niveau de satisfaction de ces exigences est mesuré par des indicateurs qualité, qui en fournissent une métrique objective.

Les objectifs décrits ci-après pourront être redéfinis (ou spécialisés) pour chacune des activités de l'intervention.

| **Objectif** | **Description** | **Principes de mesure** |
| --- | --- | --- |
| Réactivité | Capacité à réagir rapidement et de manière pertinente à tout événement prévu ou imprévu.  Objectif applicable à certaines activités non planifiées. | Délai de réaction, que le traitement de l'événement soit ou non assorti d'une contrainte de délai.  Pertinence de la réaction : à évaluer à posteriori. |
| Efficacité | Capacité à traiter un volume important d'activités en un temps donné, ou à effectuer rapidement une activité donnée, dans le respect des objectifs qualité de ses produits. | Mesurée par rapport à un volume traité / temps de traitement. L'unité de volume dépend de l'activité considérée. |
| Respect des délais | Fourniture des livrables dans le délai alloué après démarrage de la prestation.  Passe par :   * La fourniture de ressources adaptées aux variations de charges, en terme d'effectifs et de compétence ; * Un mécanisme efficace de gestion des priorités et de coordination des interventions. | Nombre de jours ou d'heures de retard, selon le délai de référence. |
| Régularité du reporting | Fourniture à la date prévue des éléments de reporting.  Un indicateur spécifique doit être attaché à chaque type de reporting. | Mesure brute du nombre de jours de retard pour chaque remise.  A « mixer » pour obtenir un indicateur de régularité sur la période de mesure. |

* + 1. Mesure de la Qualité

|  |
| --- |
| En plus du texte générique ci-dessous, préciser dans ce chapitre comment vont être calculé les indicateurs |

Les facteurs et critères de la qualité du marché <Nom Marché>, portent sur trois axes :

* Contractuel ;
* Opérationnel ;
* Pilotage.

La qualité est mesurée pour chaque prestation sur la base des engagements définis dans le CCTP (Partie 5) et assurée par <Titulaire de marché>.

Les modalités de calcul des indicateurs qualité est pour chaque prestation :

<Mettre ici le détail, prestation par prestation ; les modalités de plusieurs prestations peuvent être identique, dans ce cas faire un regroupement>

* + 1. Documentation Qualité

Au-delà du présent document (PACQ) spécifique à <Nom Marché>, la documentation qualité mise en place à la DNUM est structurée en plusieurs ensembles dont :

* Des procédures ;
* Des guides méthodologiques ;
* Des documents types.

Dans le cadre de <Nom Marché>, des documents qualité supplémentaires peuvent être définis.

Ils doivent alors intervenir en complément des documents qualité définis par la DNUM.

* + 1. Activités d'assurance et contrôle Qualité

Elles sont de deux types :

* Les activités d'assurance qualité : définition des procédures qualité au début du marché, au début de chaque phase et tout au long de la prestation en prévention ou correction de problèmes potentiels ou réels ;
* Les activités de contrôle qualité : vérification régulière de l'application des procédures définies et de la pertinence des procédures qualité mises en œuvre en prévention ou correction de problèmes potentiels ou réels.

Les principales activités sont définies dans le tableau ci-dessous :

| ***Type d’activité*** | ***Description*** |
| --- | --- |
| Assurance Qualité | Elaboration du PACQ |
| Information des équipes sur les procédures en vigueur |
| Contrôle Qualité | Relecture des documents liés aux prestations |
| Validation des livraisons logiciels issues des prestations |
| Suivi des actions qualité, correctives ou préventives |

1. Gestion du plan assurance et contrôle qualité
   1. Responsabilités de réalisation et de suivi du plan

Chaque cocontractant du marché nomme un responsable qualité sur le projet.

L'établissement, les mises à jour du PACQ et le suivi de son application se font sous la responsabilité du responsable qualité projet du ministère. Pour être applicable, le PACQ doit être validé par le responsable de l’entité <Tribu> et le chef de département ETD (ou par dérogation son adjoint).

Le présent PACQ est établi par <Titulaire de marché> en collaboration avec le ministère.

Avant toute diffusion au ministère, toute nouvelle version du PACQ fera l’objet d’une diffusion interne de <Titulaire de marché> pour information et pour approbation. Elle sera ensuite soumise au ministère pour approbation et validation finale.

Le suivi de l’application des dispositions décrites dans le PACQ est

* Pour <Titulaire de marché>, de la responsabilité du <Directeur de projet ou Responsable du marché> ;
* Pour le ministère, de la responsabilité du <Chef de domaine ou de tribu> et des chefs de projet MOE.
  1. Procédure de mise à jour du PACQ

Les mises à jour respectent les procédures qualité mises en place à la DNUM tant au niveau de la gestion des versions que du contenu. Le titulaire accepte de se conformer aux procédures qualité de la DNUM.

Toute demande d’évolution de ce document est effectuée dans le cadre d’un Comité de Pilotage et donne lieu à la diffusion d’une nouvelle version du PACQ.

Les demandes d’évolution sont consignées dans une fiche de demande d’évolution.

La procédure d'évolution du PACQ consiste à :

* Localiser et décrire les modifications à apporter ;
* Appliquer les modifications et les faire valider ;
* Communiquer aux acteurs concernés la nature des modifications portées et les changements procéduraux associés ;
* Diffuser la nouvelle version du PACQ à l'ensemble des parties concernées.

L’évolution du PACQ est à la charge de <Titulaire de marché>.

La communication vers les acteurs du ministère des nouvelles dispositions est à la charge du ministère avec la participation de <Titulaire de marché>.

La dernière version du PACQ est classée dans le Dossier de Projet.

* 1. Procédure de dérogation au PACQ

La non-application est dans ce cas acceptée avant d'être effective.

Toute demande de dérogation aux dispositions définies dans le PACQ ne peut avoir qu'un caractère exceptionnel et ponctuel, et bornée dans le temps.

Une demande de dérogation doit être validée par le responsable du ministère et le directeur de Projet de <Titulaire de marché>.

La répétition d'une même demande de dérogation déclenche la procédure d'évolution du PACQ.

* 1. Procédure à suivre en cas de non-respect du PACQ

La non-application du PACQ se définit comme un non-respect de celui-ci sans qu'une dérogation ait été accordée. Le <Titulaire de marché> ou le Ministère de la justice propose alors des actions correctives au Comité de Pilotage pour approbation.

Les actions correctives peuvent être

* De faire appliquer le PACQ, si la non-conformité a un effet persistant qui peut être annulé ;
* D'appliquer la procédure d'évolution du PACQ légitimant la non-application, en cas d'accord avec le ministère ;
* De demander une dérogation au PACQ.

Tous les cas de non-respect du PACQ doivent être portés à la connaissance du Comité de Pilotage.

1. Pilotage du marché
   1. Rôles et responsabilités au sein de l'équipe projet ministère

Les équipes du ministère sont organisées de manière à assurer l'ensemble des prestations nécessaires à chacun des projets participants à <Nom Marché> :

* La MOA : chargée de formaliser l'expression de besoins et de contrôler la conformité des livrables (d’un point de vue fonctionnel) remis par la MOE dans le respect du cahier des charges, elle ou son représentant (prestataire d'AMOA) assure également la préparation des services à recevoir l’application ;
* La MOE : chargée de définir la solution et les moyens techniques qu'elle devra mettre en œuvre pour réaliser, maintenir et exploiter le produit en conformité avec le cahier des charges établi par la MOA ou son représentant (prestataire d'AMOA), elle est responsable du respect des standards techniques de nature informatique et de la pérennité des produits livrés.
  + 1. MOE – DNUM

La MOE est garante de la bonne réalisation technique des solutions.

Le rôle de la maîtrise d’œuvre :

* Lors de la conception du système d'information, elle a un devoir de conseil vis-à-vis de la MOA, le système d'information devant tirer le meilleur parti des possibilités techniques ;
* Elle est responsable de la conception dans le choix des réponses techniques ;
* Elle contrôle la qualité technique et fonctionnelle des produits livrés sur la base des éléments de preuve fournis par <Titulaire de marché> et par l’exécution d’un panel de tests complémentaires, en assurant le respect des délais fixés avec la MOA et en minimisant les risques ;
* Elle anime les opérations de mise en service ;
* Elle est garante de la constitution de la documentation nécessaire à la compréhension, à la maintenance corrective et évolutive du produit.

Pour le marché <Nom Marché> les interlocuteurs de <Titulaire de marché> sont :

|  |
| --- |
| Identifier l’ensemble des acteurs de la MOE en charge du suivi des prestations : LT, RTE, CP, pilote contractuel et responsable qualité notamment et identifier le périmètre de chacun.  Format préconisé : un diagramme + un tableau ou une liste avec puce |

Ils sont responsables du suivi de la prestation propre à leur périmètre respectif dans le cadre de l'exécution du marché. A ce titre, ils :

* Assurent la conception détaillée du besoin exprimé par la MOA ;
* S'assurent que la solution choisie s’intègre dans le système d'information existant ;
* Participent à l'élaboration du planning des réalisations en tenant compte des délais impartis ;
* Prennent en charge les livraisons du titulaire et animent les opérations de mise en œuvre ;
* Organisent et assurent la recette technique des produits livrés par le titulaire ;
* Veillent au respect des normes et méthodes en vigueur et à la constitution d’une documentation indispensable à la compréhension et à la maintenance corrective et évolutive de l’applicatif ;
* Gèrent le portefeuille des incidents et/ou anomalies ;
* Valident l’ensemble des livrables de <Titulaire de marché>.
  + 1. MOA

La MOA a pour objectif de représenter les utilisateurs auprès de la MOE et de prendre en compte les dimensions « non informatiques » ou « non techniques » des projets. Elle définit conjointement avec la MOE les priorités des interventions et réalise la recette fonctionnelle des prestations permettant de donner un accord préalable à la mise en service des différentes versions du produit.

A ce titre, la MOA est responsable de :

* L'organisation et la modification des processus ou procédures métier ;
* La conduite du changement, notamment la communication et la formation auprès des utilisateurs ;
* La bonne compréhension et des bonnes relations entre les directions métier et le DNUM ;
* L'étude d'opportunité du projet ;
* La fourniture du ou des cahiers des charges d'un point de vue fonctionnel ;
* La validation des livrables en conformité avec le cahier des charges fonctionnel ;
* L'adaptation éventuelle du périmètre fonctionnel en cas de retard dans les travaux pour respecter la date de la livraison finale ;
* La définition et de la mise en œuvre du plan de communication et de formation ;
* La décision de mise en œuvre sur les sites utilisateurs ;
* La préparation, de la mise en œuvre, de l'accompagnement, du support fonctionnel et technique des sites utilisateurs.

Pour le marché <Nom Marché> les interlocuteurs de <Titulaire de marché> sont :

|  |
| --- |
| Identifier l’ensemble des acteurs de la MOA en charge du suivi des prestations : BO, PM et PO notamment ; Identifier le périmètre de chacun.  Format préconisé : un diagramme + un tableau ou une liste avec puce |

* 1. Rôle et responsabilité au sein de l'équipe de <Titulaire de marché>

Les équipes de <Titulaire de marché> sont organisées autour de deux acteurs clés, le <Directeur de projet> et le <Chef de projet> de manière à assurer l'ensemble des prestations confiées pour le bon fonctionnement du marché <Nom Marché>.

|  |
| --- |
| Décrire l’organisation de l’équipe du titulaire (pointer vers un document externe disponible de tous si besoin) ; un diagramme par exemple permet d’avoir une vision synthétique de l’organisation.  En complément, Décrire chacun des postes clés de manière détaillés : responsabilités, interlocuteur du MJ et périmètre d’activités (exemple : projet ou applications) |

* 1. Suivi des prestations
     1. Logiciels utilisés

<Titulaire de marché> s'engage à utiliser les versions de logiciel précisées dans le Cadre de Cohérence Technique (CCT) de la DNUM, si elles sont inscrites, à défaut dans la version la plus récente après accord du ministère.

Le CCT constitue une annexe du CCTP.

* + 1. Outils de communication et de suivi mis à disposition par le ministère

<Titulaire de marché> s'engage à employer les outils mis à disposition par le DNUM afin d'échanger et partager les informations, à savoir :

| ***Outils*** | ***URL d’accès*** | ***Périmètre*** | ***Projet Cycle en V*** | ***Projet Agile*** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| LetSDocIT | <https://projets.ged.intranet.justice.gouv.fr/share/page/> | Gestion Électronique de l'Information et des Documents de l'Entreprise (G.E.I.D.E.) sous Alfresco. | Ensemble du patrimoine projet | Ensemble du patrimoine projet |
| JIRA | <https://mpa.codeo.intranet.justice.gouv.fr/secure/Dashboard.jspa> | Système de gestion de projet du Ministère de la Justice | ***Utilisé*** | Planifier, suivre et gérer les projets de développement en Agile |
| Confluence | <https://wiki.codeo.intranet.justice.gouv.fr/> | Outil de travail collaboratif, en relation avec JIRA. | ***Utilisé*** | Gestionnaire de la description des Enablers, EPICs, Features et US. |
| MESSIE | <https://messie.ged.intranet.justice.gouv.fr/share/page/> | Gestion Électronique de l'information sous Alfresco destiné à recevoir les prestations de développement (Code, exécutable, binaire, documentation) du titulaire et à les mettre à disposition des différents intervenants du ministère en mode d'accès protocole de transfert de fichiers (FTP) | Echanges <Titulaire de marché> et Ministère de la Justice | Echanges <Titulaire de marché> et Ministère de la Justice |
| Squash TM | <https://squash.intranet.justice.gouv.fr/squash/login> | Référentiel de tests du ministère. | Référentiel des exigences et des cas de test  Gestionnaire des campagnes de test | Référentiel des exigences et des cas de test.  Gestionnaire des campagnes de test. |

*Nota : L’ensemble de ces outils est hébergé sur l’intranet du ministère de la justice. Le titulaire peut accéder aux outils via un accès Babylon.*

Modalités d’accès à Babylon :

Tout accès Babylon doit être demandé au <Chef de domaine ou de tribu> ou chefs de projet MOE en charge de la prestation. La procédure étant assez lourde (plusieurs jours), il est donc préférable d’anticiper les demandes.

La demande d’accès Babylon identifie le demandeur (ministère) et le bénéficiaire, ainsi que les services accessibles par le bénéficiaire au travers de Babylon.

Un fois le compte ouvert, un certificat numérique, un identifiant de connexion et un mot de passe provisoire sont fournis par le ministère pour l’accès à Babylon : <https://babylon.justice.gouv.fr/>

* + 1. Comitologie

Les instances de contrôle mises en place pour <Nom Marché> sont, à minima, celles décrites dans le CCTP.

<Titulaire de marché> gère :

* La planification des instances ;
* La préparation des supports de réunions ;
* La rédaction des comptes rendus notamment ceux qui devront être modifiés en prenant en compte les remarques formulées par le Ministère de la Justice ;
* La maintenance des tableaux de bord et statistiques.

Les documents produits par <Titulaire de marché> doivent respecter les normes en vigueur au ministère :

* Règles d'identification des documents (dénomination) ;
* Modèles ;
* Procédures de mise à disposition.

Les rapports doivent permettre la mesure de la réalité et de la qualité de l'exécution des prestations.

Les instances mis en place sur le marché sont :



| ***Comité*** | ***Activités*** | ***Fréquence*** | ***Participants*** |
| --- | --- | --- | --- |
| Comité de suivi de l’accord-cadre | Ce comité, est une présentation annuelle :   * Des indicateurs sur les prestations réalisées * Les modifications du PACQ mises en place depuis le précédent comité annuel * L’état d’avancement des actions proposées dans le cadre du PAM * Les modifications apportées à ce PAM | Annuelle | Pour le ministère :   * Le sous-directeur de la DNUM * Le Chef de département ETD ou son représentant * Le <Chef de domaine / leader de tribu> ou son représentant * Le pilote contractuel * Les CP ou leur représentant   Pour <Titulaire de marché> :   * Le <responsable du marché> ou son représentant * Le <Directeur de projet> ou son représentant * Les CP |
| Comité de pilotage contractuel | L’objectif est de mesurer la réalité et la qualité de l’exécution des prestations :   * De présenter les indicateurs relatifs aux engagements de service sur chacune des prestations engagées * De valider / arbitrer des points structurants remontés lors des comités/cérémonies opérationnels * De partager les risques et actions associées * De déterminer le cas échant, la valeur du seuil de référence d’acceptabilité des indicateurs de la qualité du code * D’établir un point contractuel et financier sur les prestations du marché | Trimestrielle | Pour le Ministère de la Justice :   * Le Chef de département ETD ou son représentant * Le <Chef de domaine / leader de tribu> ou son représentant * Le pilote contractuel   Pour <Titulaire de marché> :   * Le <responsable du marché> ou son représentant * Le <Directeur de projet> ou son représentant   Selon les sujets traités, d’autres intervenants peuvent être invités par le ministère ou par <Titulaire de marché>. |
| Comité de pilotage | Ce comité a pour objectif :   * De présenter et analyser les indicateurs relatifs aux engagements de service sur chacune des prestations engagées * La présentation de l’avancement des projets : jalons, livrables, points durs, … * La validation / arbitrage des points structurants remontés lors des comités/cérémonies opérationnels * Le partage des risques et actions associées | Mensuelle | Pour le ministère :   * Le Chef de département ETD ou son représentant * Le <Chef de domaine / leader de tribu> ou son représentant * Le pilote contractuel * Les CP ou leur représentant   Pour <Titulaire de marché> :   * Le <responsable du marché> ou son représentant * Le <Directeur de projet> ou son représentant * Les CP   Selon les sujets traités, d’autres intervenants peuvent être invités par le ministère ou par <Titulaire de marché>. |
| Comité de suivi sécurité | Ce comité a notamment en charge :   * La revue des incidents de sécurité * Le suivi des plans d'actions * Le suivi des vulnérabilités et menaces | Trimestrielle | Pour le ministère :   * Le <Chef de domaine / leader de tribu> ou son représentant * Le responsable Sécurité Opérationnelle   Pour <Titulaire de marché> :   * Le <Directeur de projet> ou son représentant * Le responsable Sécurité Opérationnelle   Selon les sujets traités, d’autres intervenants peuvent être invités par le ministère ou par <Titulaire de marché>. |

Les instances de suivi opérationnel des prestations respectent la gouvernance du Ministère de la Justice décrite dans le référentiel méthodologique :

Pour les projets gérés en **Cycle en V**, dans l’annexe au CCTP « Méthode gestion Projet\_Cycle en V »

**NORM\_DNUM\_ComitologieCycleEnV** » disponible sous :

[Répertoire "Processus & Méthodologie" / Processus "Gestion de projet Cycle en V"](https://projets.ged.intranet.justice.gouv.fr/share/page/context/shared/sharedfiles#filter=path%7C%2FR%25E9f%25E9rentiel%2520m%25E9thodologique%2FProcessus%2520-%2520D%25E9veloppement%2520de%2520solutions%2FGestion%2520de%2520projets%2520et%2520programmes%2FGestion%2520de%2520projet%2520Cycle%2520en%2520V%2FProcessus%2520%2526%2520M%25E9thodologie&page=1)

Pour les projets gérés en **Agile**, dans l’annexe au CCTP « Rôles Squad Agile »

* + 1. Réversibilité

<Titulaire de marché> doit garantir tout au long de la vie de <Nom Marché> que les clauses de réversibilité spécifiées dans CCTP peuvent être mises en œuvre.

L’objectif de la réversibilité est de transférer, de manière contrôlée et sur une durée maximale de deux mois, vers le ministère ou un tiers, les connaissances et compétentes requises pour un transfert de responsabilité dans les activités de <Nom Marché>. Ce chantier sera mené par <Titulaire de marché> comme un projet à part entière.

<Titulaire de marché> prendra les dispositions nécessaires pour que la qualité des prestations et produits soit maintenue jusqu’à cette prise de responsabilité, ainsi que le niveau de service requis.

Le fond documentaire matériel (documents techniques et fonctionnels, description des procédures, outils réalisés dans le cadre des prestations contractualisées sur la période) et immatériel (base de connaissances de MANTIS et patrimoine du référentiel des tests SQUASH TM, ou gestionnaire de projet JIRA/Confluence) est livré à l’administration qui le transmettra au repreneur éventuel.

Les prérequis exigés du repreneur (la mise à disposition de ressources suffisantes et compétentes) sont réputés respectés.

Lors de l’initialisation du marché <Nom Marché>, <Titulaire de marché> produit le plan de réversibilité du périmètre initial du marché <Nom Marché>

Conformément au CCTP, la réversibilité est de 2 types :

* La Réversibilité d’une application ;
* La Réversibilité globale en fin de marché.

Pour déclencher une réversibilité, le Ministère de la Justice fournit :

* La date de déclenchement de la phase de réversibilité, le type de réversibilité (Applicatif ou Marché) et le déclenchement de la prestation correspondante ;
* La désignation du Chef de Projet en charge pour le Ministère de la Justice du bon déroulement et du suivi de la réversibilité, étant l’interlocuteur privilégié pour <Titulaire de marché> pour l’exécution de cette prestation ;
* La composition de l’équipe du nouvel entrant, et la désignation de son responsable.

<Titulaire de marché> met à jour le Plan de Réversibilité en début de notification de la réversibilité par le ministère.

Le plan de réversibilité décrit :

* Les normes et les prérequis attendus par le repreneur ;
* Le périmètre de l'opération de réversibilité, en termes d'applications et de prestations à assurer ;
* Les références aux composants du fond documentaire nécessaire à la reprise, puis à l'exercice des prestations susvisées ;
* L'organisation à mettre en place (acteurs <Titulaire de marché> et repreneur, profils et responsabilités, dispositions permettant à <Titulaire de marché> de maintenir la qualité de ses prestations jusqu'à la prise de responsabilité par le repreneur) ;

Le planning des activités (présentation des applications, des spécificités de la prestation et des difficultés rencontrées, réunions d'information, lecture critique de documents, ateliers, description des procédures, présentation des outils et de leurs règles d’utilisation, biseau opérationnel, etc.) ;

* Les outils spécifiques à l'opération, en particulier ceux associés au contrôle des connaissances acquises ;
* Les conditions de fin de la phase, comme notamment le dispositif de mesure du niveau de connaissance du repreneur.
  1. Gestion de projet

|  |
| --- |
| Le titulaire présente dans ce chapitre, l’ensemble des modalités opérationnelles de gestion de projet adaptées au marché :  Par exemple :   * La démarche de définition et de contrôle du périmètre * La démarche de planification des travaux * L’organisation des Squad * …. |

* 1. Gestion des activités de MCO

|  |
| --- |
| Le titulaire présente dans ce chapitre, l’ensemble des modalités opérationnelles de gestion des activités de MCO adaptées au marché :  Par exemple :   * Le périmètre en MCO * L’organisation des différents niveaux de support (N2 et N3) * La relation/coordination avec les projets en cours * …. |

* 1. Gestion des risques

La démarche de gestion des risques de la DNUM est décrite dans le document

Processus & Méthodologie > 3 - Procédure de gestion des risques.docx

La gestion des risques du marché <Nom Marché> et prestations associées respectent les fondamentaux décrits dans la démarche de gestion des risques de la DNUM.

* + 1. Notion de risque

Conformément à la démarche de gestion des risques de la DNUM, un facteur de risque est caractérisé par :

* Gravité : l’impact que peut avoir le risque sur l’attente d’un objectif
* Probabilité : la probabilité que le facteur de risque survienne

La criticité d’un facteur de risque est calculée en combinant la gravité du risque et la probabilité d'apparition du facteur.

Les risques doivent être d’autant plus maîtrisés que leur criticité est importante.

* + 1. Outil

En interne au Ministère de la justice, les Chefs de projets dispose de l’outil OPS pour suivre les risques associés à un projet.

|  |
| --- |
| Identifier dans ce chapitre l’outil de suivi des risques dans le cadre du marché... Feuille Excel, autre moyen, ... En respectant les principes de la démarche de gestion des risques de la DNUM. |

* + 1. Matrice d’évaluation

|  |
| --- |
| Formaliser la matrice d’évaluation des risques qui sera mis en place dans le cadre du suivi des risques du marché et des prestations  En respectant les principes de la démarche de gestion des risques de la DNUM. |

* + 1. Organisation

Tout risque identifié par le ministère ou <Titulaire de marché> doit être intégré par <Titulaire de marché> aux supports du Comité de Pilotage et du Comité de Pilotage Contractuel.

Les demandes d’ajout doivent être formulées par écrit préalablement aux instances de pilotage afin de pouvoir être enregistrées au tableau de suivi des risques et être ensuite discutées en séance.

Si le nouveau risque est accepté, il devra être complété et évalué en séance.

* + 1. Suivi des risques

L’ensemble des risques doit faire l’objet d’un plan d’actions visant à diminuer sa criticité, voir à l’extinction du risque.

La gestion des risques dont la criticité est estimée « Critique » ou « Elevée » est priorisée.

*Nota : la définition de la criticité est définie dans la démarche de gestion des risques de la DNUM*

* 1. Procédure d'escalade
     1. Objectifs

La procédure d’escalade a pour but

* D’offrir une complète transparence des problèmes rencontrés à tous les niveaux de décision ;
* De permettre à tous les acteurs une meilleure anticipation sur le plan d’action à mener pour pallier le problème en cours ;
* De déclencher une action corrective pour minimiser l’apparition du problème.
  + 1. Déclenchement

La procédure d’escalade s’applique donc par « palier ». Elle est déclenchée lorsque les CP du ministère de la justice ou le CP <Titulaire de marché> ne peuvent résoudre ou traiter un problème, un conflit, un non-respect des engagements contractuels mutuels ou un risque dans le cadre normal du projet.

Si tel est le cas, les CP du ministère et de <Titulaire de marché>, doivent escalader respectivement vers le <Chef de domaine / leader de tribu> MOE et le <Directeur de projet> de <Titulaire de marché>. Si le problème n’a pas pu être résolu, il doit être remonté le niveau supérieur.

Toute escalade, quel que soit son niveau, doit être formalisée dans le support du Comité de Pilotage qui suit.

Le niveau d’escalade est prévu sur 4 « paliers » qui sont :

| ***Niveau*** | ***Impact*** | ***Ministère de la Justice*** | ***<Titulaire de marché>*** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Conséquences minimes | <Chef de domaine / leader de tribu> | <Directeur de projet> |
| 2 | Conséquences limitées | Chef de département CCP ou son représentant | <Responsable du marché> ou son représentant |
| 3 | Conséquences sensibles | Sous-directeur de la DNUM | <Responsable de Compte> |
| 4 | Conséquences critiques | Directeur de la DNUM | Direction générale |

1. Gestion des produits logiciels
   1. Procédure de Vérification et Validation

La procédure de vérification et validation décrit la méthode d'évaluation des éléments logiciels mise en œuvre tout au long des projets du marché. Elle permet de s'assurer que le niveau de qualité attendu d'un produit est atteint et que ce produit répond aux exigences des utilisateurs. Elle ne peut contredire les éléments précisés dans le CCTP.

Cette procédure est décrite dans le document « Cadre référence tests »

« **STR\_DNUM\_CadreRéférenceTests** » qui est publié dans le référentiel méthodologique :

[Répertoire "Processus & Méthodologie" / Processus "Gestion de la vérification et de la validation"](https://projets.ged.intranet.justice.gouv.fr/share/page/context/shared/sharedfiles#filter=path%7C%2FR%25E9f%25E9rentiel%2520m%25E9thodologique%2FProcessus%2520-%2520D%25E9veloppement%2520de%2520solutions%2FGestion%2520de%2520la%2520v%25E9rification%2520et%2520de%2520la%2520validation%2FProcessus%2520%2526%2520M%25E9thodologie&page=1)

La vérification du fonctionnement d'une application s'effectue de manière progressive et généralement en suivant une démarche en plusieurs phases correspondant chacune à un niveau de tests.

La « **Vérification** » a pour objectif de vérifier que la solution est conforme aux spécifications fonctionnelles détaillées et autres documents décrivant la solution, d’installation et d’architecture. Elle est à la charge de <Titulaire de marché>. Elle comprend les niveaux de tests :

* Tests Unitaires (TU) qui ont pour objectif de vérifier le code produit en parcourant chaque branche structurelle de chaque composant logiciel pris isolément ;
* Tests d’Assemblage (TA) qui ont pour objectif de vérifier les interfaces entre les composants. C'est le fonctionnement de l'architecture du logiciel qui est testé ;
* Tests Système (TS) permettant de vérifier la conformité de la solution de la solution « assemblée » au regard des documents de spécifications fonctionnelles détaillées, d’installation et d’architecture (niveau SFD) ;

<A vérifier si nécessaire : « Des tests de niveau intégration en cas d’échanges de données, seront également réalisés en mode bouchonné, <Titulaire de marché> ne disposant pas d’environnement complet (applications en dehors de son périmètre de responsabilité) ».>

La « **Validation** » a pour objectif de valider que le produit (évolution ou projet) répond aux besoins du métier, aux exigences techniques et de production du MJ. Elle est à la charge du ministère de la justice. Elle comprend les niveaux de tests suivants :

* Tests d’Intégration Applicative (TIA). Ce niveau permet de vérifier de bout en bout la bonne intégration de toutes les applications entre elles selon les modèles de traitement à vérifier ;
* Recette Fonctionnelle Utilisateurs (RFU) qui a pour objectif de vérifier la conformité de l’application produite par rapport aux spécifications fonctionnelles générales. C'est la viabilité en situation opérationnelle qui est alors contrôlée par l’administration (niveau SFG) ;
* Test d’Acceptation Opérationnels (TAO) permet de vérifier d’un point de vue Technique, le fonctionnement dans des conditions proches des conditions opérationnelles du produit à livrer (exploitabilité, métrologie, sauvegarde, performances, …).

Les tests de validation sont exécutés suivant des scénarios spécifiés par le ministère sur un environnement de recette spécifique. <Titulaire de marché> assure une assistance à la validation et prend en charge la correction des anomalies détectées pendant la validation.

* + 1. Stratégie de tests

La stratégie de test est un document clé du processus de tests. La stratégie est liée à un ensemble de prestation à faire à construire ou faire évoluer une application (Projet) :

* Il doit obligatoirement être initialisé lors du lancement du projet de développement de façon collaborative par tous les acteurs du projet.
* Il doit être vu comme le contrat scellant l’accord entre toutes les parties prenantes du processus de test du projet.

Ce document est produit par le Ministère de la justice avec la contribution de <Titulaire de marché>. C’est le fruit d’une réflexion commune, qui décrit les points suivants. :

* Le ‘quoi’ tester : les macro-exigences,
* Le ‘comment’ tester : les moyens à mettre en œuvre,
* Le ‘par qui’ sont fait les tests : le RACI détaillé,
* Comment les risques métier et technique, sont assumés ensemble,
* Le juste effort de test, prenant en compte les évaluations de risque,
* La stratégie de TNR et d’automatisation des tests,
* Le périmètre par niveau de tests,
* Le périmètre d’exclusion,
* Les critères de transition, de qualité, de couverture par les tests,
* Les besoins : les moyens de toutes sortes.

En **Cycle en V**, c’est le chef de projet MOE qui pilote la « construction » de la stratégie de tests. La stratégie de tests est un document qui se construit durant les premières phases du projet :

* Une première version : V1 est diffusée à la fin de la phase Spécifications Fonctionnelles,
* Une Seconde version : V2 est diffusée à la fin de la phase Conception Technique.

En **Agile**, c’est le RTE qui pilote la « construction » de la stratégie de tests, mais la rédaction est portée par le CP Tests. La stratégie de tests est un dossier qui est composée :

* Un document principal, rédigé au début du projet et valable pour l’ensemble des incréments.
* Une annexe par incrément.
  + 1. Spécification des tests

Cette activité consiste à décrire les cas de tests sous forme de cas de test de façon à les rendre exécutables dans l'environnement de test retenu. Chaque cas de test décrit la séquence d'actions (pas de tests) que l'opérateur doit effectuer. La campagne de tests sert à rassembler les scenarios de tests. Elle est réalisée avant l’exécution des tests.

Les objectifs de cette étape pour chaque niveau de tests, sont :

* Intégrer dans l’outil de gestion de tests l’ensemble des éléments décrits dans la phase d’analyse
* Définir les cas de tests
* Construire la couverture des exigences par les cas
* Définir la valorisation logique des données
* Définir /Mettre à jour les scénarios et organiser les campagnes de test

<Titulaire de marché> a la charge de spécifier les cas de tests et constituer les campagnes de tests nécessaire à la livraison d’un produit qualifié, réputé de bonne qualité.

Le MJ a la charge de constituer les campagnes de tests, nécessaires à la validation technique et fonctionnelle du produit, en vue de son acceptation.

Les responsabilités pour cette étape sont les suivantes :

| **Livrables** | **R** | **A** | **C** | **I** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| TS : Référentiel de test complété | <Titulaire de marché> | CPT | BA, Archi, RSSI | CPMoe, RTE, LSI, SCM |
| TIA : Référentiel de test complété | Testeur | CPT | Archi, BA | CPMoe, RTE, LSI, SCM |
| TAO : Référentiel de test complété | Perf, INT, Testeur | CPT | Archi | CPMoe, RTE, LSI, SCM |
| RFU : Référentiel de test complété | MOA | CPT | PO | CPMoa, PM CPMoe, RTE, LSI, SCM |

* + 1. Implémentation des tests

Les objectifs de cette étape pour chaque niveau de tests, sont :

* Valoriser les données physiques
* Vérifier la mise à disposition des moyens nécessaires en environnement, traitements et données de test

Les responsabilités pour cette étape sont les suivantes :

| **Livrables** | **R** | **A** | **C** | **I** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| TS : cahier de test valorisé | <Titulaire de marché> | CPT | BA, Archi, RSSI | CPMoe, RTE, LSI, SCM |
| TIA : cahier de test valorisé | Test | CPT | Archi, BA | CPMoe, RTE, LSI, SCM |
| TAO : cahier de test valorisé | Perf, INT, Test | CPT | Archi | CPMoe, RTE, LSI, SCM |
| RFU : cahier de test valorisé | MOA | CPT | PO | CPMoa, PM CPMoe, RTE, LSI, SCM |
| Mise en place de l’infrastructure des tests : Environnements, JDD physiques, traitements, pilotes/bouchons… | Perf, INT, Test, <Titulaire de marché> | CPT | LSI, Archi, PO, MOA | CPMoa, PM CPMoe, RTE, LSI, SCM |

* + 1. Exécution et suivi des tests

Cette activité consiste à enchaîner les scénarios selon l'ordre prévu dans le plan de tests, et, pour chaque scénario, à dérouler les tests tels que décrits dans les fiches de tests.

Les objectifs de cette étape pour chaque niveau de tests, sont :

* Exécuter les cas de tests
* Identifier, déclarer et vérifier les anomalies
* Etablir un tableau de bord de suivi hebdomadaire (cycle en V)
* Informer quotidiennement et mettre à jour un tableau de bord (mode Agile)

Les responsabilités pour cette étape sont les suivantes :

| **Livrables** | **R** | **A** | **C** | **I** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| La liste des anomalies TS | <Titulaire de marché> | CPT |  | CPMoe, RTE, LSI, SCM |
| La liste des anomalies TIA | <Titulaire de marché> / Test | CPT |  | CPMoe, RTE, LSI, SCM |
| Liste des anomalies TAO | Perf, INT, Test | CPT |  | CPMoe, RTE, LSI, SCM |
| La liste des anomalies RFU | MOA | CPT |  | CPMoa, PM, PO, CPMoe, RTE, LSI, SCM |
| Le cahier de tests exécuté (TS) | <Titulaire de marché> | CPT |  | CPMoe, RTE, LSI, SCM |
| Le cahier de tests exécuté (TIA) | <Titulaire de marché> / Test | CPT |  | CPMoe, RTE, LSI, SCM |
| Le cahier de tests exécuté (TAO) | Perf, INT, Test | CPT |  | CPMoe, RTE, LSI, SCM |
| Le cahier de tests exécuté (RFU) | MOA | CPT |  | CPMoa, PM, PO, CPMoe, RTE, LSI, SCM |
| Le reporting d’avancement des tests et de la qualité constatée | CPT | CPT | Tous | Tous |

A chaque livraison d’une version évolutive, <Titulaire de marché> présente le cahier de tests « exécuté », le rapport d’exécution du cahier de tests, la liste éventuelle des anomalies résiduelles et le rapport d’audit de code sonar.

Le suivi des tests est traité dans le cadre de la gouvernance projet mise en place.

Le MJ réalisera l’exécution des scenarii prévus au titre de la validation du produit, formalisera les anomalies levées et les transmettra à <Titulaire de marché>.

* + 1. Les jalons contractuels du marché

Les jalons de vérification/validation sont au nombre de trois :

* **Mise en ordre de marche (MOM**) des applications qui correspond à la livraison du code source et l'assistance à son installation ; ce jalon peut être précédé d’une **vérification provisoire d'aptitude (VPA)** qui consiste pour le ministère en la réalisation d’un panel de tests fonctionnels et techniques à des fins d’autorisation du jalon de livraison.
* **Vérification d'aptitude (VA)** qui consiste à réaliser les tests de validation technique, les tests fonctionnels et enfin les mesures de performance et la capacité de montée en charge ; il s’agit de la sanction de la phase de validation telle que décrite précédemment.
* **Vérification de Service Régulier (VSR)** qui a pour but de vérifier que les éléments livrés sont capables d’assurer un service régulier dans les conditions normales d'exploitation sur une période de trois mois successifs ;

Toute validation d'une version est conclue par un procès-verbal de recette délivré par le ministère. Il s'agit du document officiel par lequel celui-ci entérine que les éléments livrés par le titulaire sont acceptés. Le bon de livraison associé au procès-verbal de fin de jalon précise :

* La ou les commandes (référence) concernées par la livraison ;
* La liste des livrables ;
* La liste des anomalies résiduelles (nombre sévérité et description synthétique) et le plan d’actions pour les résorber.

Il ne peut être émis que si tous les livrables ont été fournis par <Prestataire> (documentation mise à jour et bon de livraison). Une possibilité d’émission d’un PV avec réserves est offerte si la liste des documents non validés ou anomalies résiduelles ne constituent pas un risque majeur pour le ministère. Dans ce cadre, un engagement calendaire du prestataire est formalisé quant à la correction des livrables. Bien qu’une vérification soit en principe associée à une commande, il peut arriver qu’elle en concerne plusieurs.

Délais de vérification des livrables informatiques

Le tableau ci-dessous présente de manière chronologiques, les délais de mise en œuvre pour les jalons contractuels :

| **N°** | **Évènement** | **Prestation concernée** | | **Délais** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **<Titulaire de marché>** | **Ministère de la Justice** |
| 1 | Préavis de Vérification Provisoire d’Aptitude (VPA) | Projet cycle en V ou agile | |  | 5 jours ouvrés minimum |
| Fil de l’eau (MEP urgentes) | |  | 2 jours ouvrés minimum |
| 2 | VPA | Fourniture des documents pour la VPA | | 3 jours ouvrés minimum avant la date de début de VPA |  |
| 3 | Décision de VPA | Si VPA effectuée | |  | 2 jours ouvrés maximum |
| 4 | Préavis d’alerte avant la Mise en Ordre de Marche | | | 10 jours ouvrés minimum |  |
| 5 | Mise en Ordre de Marche (TMOM) | | | Date mentionnée dans le devis ou le bon de commande ou l’ordre de service en conformité avec les délais du CCTP | |
| 6 | Vérification d’aptitude (VA) | Fil de l’eau | Demande urgentes |  | 10 jours ouvrés maximum |
| Demandes non urgentes |  | 1 mois calendaire maximum |
| Développement en cycle en V | |  | 2 mois calendaires maximum |
| Développement en approche agile | |  | 2 mois calendaires maximum |
| 7 | Décision de Vérification d’aptitude (VA) | | |  | Fin VA+ 15 jours ouvrés maximum |
| 8 | Délais supplémentaires en cas d’ajournement de la Vérifications d’Aptitude (VA) accordé au titulaire | Ajournement | | Une fois la décision de Fin de VA prononcée, le titulaire dispose de 2 semaines calendaires maximum pour réaliser les livraisons attendues |  |
| 9 | Nouvelle VA | | |  | 2 semaines calendaires maximum |
| 10 | Décision de Vérification d’aptitude (VA) | | |  | Fin VA+ 15 jours ouvrés maximum |
| 11 | Mise en production (TMEP) | | |  | Fin VA+ 30 jours ouvrés maximum |
| 12 | Vérifications de service régulier – VSR (TVSR) | Réalisation logicielle | |  | TMEP + 6 mois calendaires maximum |
| 13 | Décision de vérification de service régulier | | |  | Tfin-VSR + 15 jours calendaires maximum |
| 14 | Délais supplémentaires en cas d’ajournement de la VSR accordés au titulaire | Ajournement | | Une fois la VSR prononcée, le titulaire dispose de 2 semaines calendaires pour réaliser les livraisons attendues |  |
| 15 | Vérification de service régulier après ajournement | Correction(s) effectuée(s) | |  | 4 semaines calendaires maximum |

Conditions de sortie

En fin de VA ou VSR, le Ministère de la Justice constate :

* La conformité des livrables :
  + Si le périmètre prévu est réalisé
  + S’il n’y a plus d’anomalies bloquantes ou majeures
  + Si les livrables documentaires sont conformes
* La conformité partielle des livrables :
  + S’il reste un nombre d’anomalies résiduelles majeures ou mineures à la fin de l’étape (VA ou VSR)
  + Si des commentaires « mineurs » restent à prendre en compte dans les livrables documentaires
* La non-conformité des livrables :
  + Si l’ensemble du périmètre prévu n’a pas été réalisé
  + S’il subsiste des anomalies logicielles et / ou documentaires bloquantes ou majeures
  + Si le code source ne respecte pas les critères de la qualité du code source
  + Si le code source ne respecte l’implémentation de l’architecture spécifié
  + Si la « Qualité globale est non satisfaisante » lors du calcul du Taux de Qualité d’un Développement en approche agile ou en cycle en V

Le tableau ci-dessous présente les conditions de sortie possibles pour les trois jalons contractuels :

| **Jalon** | **Condition de sortie possible** |
| --- | --- |
| MOM | * Acceptation complète * Acceptation avec réserves * Refus. |
| VA | * Validation sans réserve ; * Validation avec réserves : il subsiste des anomalies mineures que <Titulaire de marché> s'engage à corriger dans les conditions définies ; * Ajournement : il subsiste des anomalies interdisant le prononcé de la recette, laquelle est reportée à une prochaine livraison ; * Validation avec réfaction : la recette est prononcée pour un sous-ensemble de fonctionnalités livrées, les autres étant réputées n'avoir pas été réalisées, avec un impact sur le coût final des évolutions concernées ; * Rejet : refus de la version livrée, qui ne sera pas mise en exploitation. |
| VSR | * Validation sans réserve ; * Validation avec réserves : il subsiste des anomalies mineures que <Titulaire de marché> s'engage à corriger dans les conditions définies ; * Ajournement : il subsiste des anomalies interdisant le prononcé de la recette, laquelle est reportée à une prochaine livraison ; * Validation avec réfaction : la recette est prononcée pour un sous-ensemble de fonctionnalités livrées, les autres étant réputées n'avoir pas été réalisées, avec un impact sur le coût final des évolutions concernées ; |

* 1. Gestion des non-conformités

Par définition, une non-conformité est « une non satisfaction à une exigence » alors qu'un défaut est « la non satisfaction d'une exigence relative à l'utilisation prévue ou spécifiée » (ISO9000).

L’origine des non conformités est diverse : cela peut être le non-respect d’un processus, un dépassement de seuil d’un indicateur qualité, une demande d’intervention non conforme, un service non conforme, un résultat non conforme.

En fonction de l’enjeu, ces non conformités donnent lieu à la recherche d’actions correctives voire préventives pour éviter que la situation ne se reproduise.

Elles peuvent être constatées par le ministère ou par <Titulaire de marché> dans le cadre de la réalisation des travaux ou dans le cadre des contrôles qualité à travers les tableaux de bord.

Toute non-conformité constatée par le ministère ou par <Titulaire de marché> donne lieu à l’ouverture d’une anomalie dans l’outil MANTIS. Elle sera qualifiée puis enregistrée par celui qui l’a identifiée. Les anomalies seront suivies conformément à la gouvernance du ministère de la justice :

* En COANO et COSUIT (projet cycle en V)
* Dans les cérémonies du sprint et de l’incrément, et particulièrement en Daily Stand-up et Weekly Testing Synchro (Projet Agile).

En cas de désaccord persistant, la procédure d’escalade décrite supra sera appliquée.

Pour rappel la sévérité, définie dans le CCTP, d’une anomalie est de 3 niveaux :

| **Sévérité** | **Description** |
| --- | --- |
| **bloquante** | Une anomalie est dite bloquante lorsqu'elle rend impossible l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités ou altère l'image du Ministère de la Justice vis-à-vis des utilisateurs   * Toute anomalie entraînant l'arrêt total du système ou rendant indisponible une fonctionnalité indispensable ; * Toute anomalie qui interdit l'accès aux données (en lecture ou en écriture) ou qui empêche la création/effacement de nouveaux utilisateurs, de services, la mise à jour de secrets ; * Toute anomalie entraînant une dégradation des performances impactant la continuité du service fourni ; * Toute anomalie qui peut entraîner une dégradation des performances sur des systèmes adjacents ; * Toute anomalie de présentation altérant l'image du Ministère de la Justice vis-à-vis de ces utilisateurs ; * Toute vulnérabilité de sécurité détectée sur l'application. |
| **majeure** | Une anomalie est dite majeure lorsqu'elle provoque un dysfonctionnement qui implique un fonctionnement en mode dégradé d'une ou plusieurs fonctionnalités :   * Toute anomalie rendant partiellement inopérant une fonction essentielle (procédure de contournement) * Toute anomalie qui génère un fonctionnement anormal sans que cela ne bloque l'exploitation du système par les utilisateurs, sans remise en cause de la cohérence des données. |
| **mineure** | Une anomalie est dite mineure lorsque l’anomalie n’est ni « **bloquante** » ni « **majeure** » |

*Nota : Toute anomalie détectée en production pendant la phase de VSR, est considérée par le Ministère comme une anomalie de VSR et comptabilisée comme tel dans le calcul du taux de qualité de développement.*

*Pour rappel, la correction d’une anomalie de VSR est due au titre de la prestation de « Réalisation » (Agile ou cycle en V). A ce titre, la tâche de correction est incluse dans le périmètre d’activité des squads, en respectant le niveau de service associé à la sévérité de l’anomalie. Opérationnellement, la complexité de la tâche est définie et pris en compte lors des pokers planning. Contractuellement, la tâche n’est pas prise en compte dans le calcul du PAF(I) et le nombre de point d’abonnement (PA) affecté à cette tâche est de zéro (0).*

*Cependant, si le <Titulaire de marché> démontre que l’anomalie est une anomalie résiduelle d’une version antérieure à la version en VSR, et fait validé le constat par le Ministère en Comité Opérationnel, l’anomalie est alors sortie du panel d’anomalies de VSR et traitée dans le cadre des prestations de MCO (support niveau 3).*

* + 1. Gestion des anomalies

Le workflow des anomalies et les acteurs sont définis seront ceux en vigueur dans l’outils JIRA

* 1. Livraisons

Toute livraison d’un package applicatif doit contenir les éléments suivants :

* Le Bordereau de Livraison ;
* Le package de l’application ;
* Les éventuels bouchons packagés et documentés ;
* L’ensemble des livrables documentaires mentionnés dans l’ensemble des livrables documentaires mentionnés dans chacune des prestations et activités ;
* Le bilan des tests réalisés et la liste des anomalies résiduelles partagée avec le Ministère de la Justice ;

Selon les projets, les livraisons des livrables informatiques se font :

* Sur une plateforme de dépôt SAS de type GITLAB ou NEXUS ;
* Sur la plateforme MESSIE.

Chaque livraison est accompagnée d’un bordereau de livraison (BL) signé, qui décrit notamment :

* Les éléments d’identification du titulaire (nom complet, logo, adresse, etc.) ;
* Le nom du responsable en charge de la livraison ;
* Le destinataire : « Ministère de la Justice – SG/DNUM/ETD » ;
* Le code de la prestation « nom de l’applicatif » ;
* Les éléments d’identification de l’accord-cadre (numéro de marché …, etc.) ;
* Le numéro de commande ;
* La date de livraison ;
* La référence du livrable ;
* La liste des livrables documentaires associés et leur emplacement ;
* Les modifications effectuées sur le modèle de données ;
* La liste complète des fonctionnalités évolutives ou correctives prises en compte accompagnées de leurs identifications associées aux outils du Ministère de la Justice ;
* Le checksum du package ;
* La matrice de compatibilité des modules applicatifs, avec leurs évolutions entre les versions (inchangé, créé, supprimé, modifié).

Un BL accompagnant une livraison logicielle est déposé avec le package sur la plateforme ad hoc (exemple : MESSIE) ou par mail pour les prestations sans livraison logicielle.

Un exemplaire papier peut être demandé par le Ministère de la Justice.

* 1. Gestion de configuration

La gestion de configuration (GC) est une activité de support du cycle de vie du produit qui aide à la gestion de projet, aux activités de réalisation et de maintenance, aux activités d'assurance qualité et aux activités de supports aux utilisateurs du produit final.

Les activités de GC sont :

* Le management et la planification de la GC ;
* L'identification de la configuration du produit ;
* Le contrôle de la configuration du produit ;
* La compatibilité du statut de configuration du produit ;
* L'audit de la configuration du produit ;
* La gestion des versions et la livraison finale du produit.

Dans le cadre des applications du marché <Nom Marché>, l'outil utilisé pour les sources est **GIT** avec l’interface **GITLab**.

L’ensemble des livrables des prestations du marché <Nom Marché> doit être gérés en configuration :

* Les composants des plateformes ;
* Les composants applicatifs ;
* Les sources ;
* Les jeux de données de tests ;
* Les livraisons ;
* Les documents.
  1. Stockages

Conformément au CCTP, le stockage des versions des différents modules applicatifs est géré dans l’outil **NEXUS**.

* 1. Sauvegardes

Les modalités de sauvegarde des environnements du marché <Nom Marché> sont définit dans le tableau ci-dessous :

| **Environnement** | **Lieu** | **Mode de sauvegarde** |
| --- | --- | --- |
| Bureautique | Ministère | Selon normes d'exploitation du ministère. |
| <Titulaire de marché> | <Description de la sauvegarde mise en place chez le titulaire de marché> |
| Développement | Ministère | Selon normes d'exploitation du ministère. |
| <Titulaire de marché> | <Description de la sauvegarde mise en place chez le titulaire de marché > |
| Recette | Ministère | Selon normes d'exploitation du ministère à PFG/PFN/PFA. |
| <Titulaire de marché> | <Description de la sauvegarde mise en place chez le titulaire de marché > |
| Production | Ministère | Selon normes d'exploitation du ministère à PFG/PFN/PFA. |

1. Cycle des documents
   1. Référentiel documentaire

L'objectif d'un référentiel documentaire est de permettre le référencement, l’usage et l'évolution de la documentation de chaque prestation tout au long du marché <Nom Marché> garantissant le transfert de la connaissance lors de changements d'interlocuteurs sur le projet mais aussi lors de la phase de réversibilité du marché.

Ce référentiel documentaire est géré par prestation. Il est géré via un tableau reprenant à minima les informations suivantes :

* Catégorie de document (à partir de la liste des catégories de la DNUM) ;
* Nom du document ;
* Libellé du document (explicitant le nom du document si nécessaire) ;
* Numéro de version applicable ;
* Date de validation de la version applicable ;
* Emplacement LetSDocIT).
  1. Gestion des documents d'origine extérieure

On entend par « document d'origine extérieure » tout document, propriété d'un organisme extérieur à la DNUM, produit indépendamment des projets informatiques.

Lorsque les documents d'origine extérieure sont clairement identifiés, ils ne doivent pas être renommés mais doivent être ajoutés dans le référentiel documentaire projet. Dans le cas contraire, ils sont ajoutés au référentiel par un nom de fichier précisant le nom de la source (ou son sigle) suivi d'un « Under Score » et de la référence d'origine du document ou de son nom d'usage présent dans le corps du document (en supprimant les espaces) et d'un numéro de version.

* 1. Relecture ou Vérification

Le circuit de relecture ou de vérification est composé de valideurs. Il s'agit de personnes désignées qui devront relire le document, exprimer leurs remarques sur le fond et sur la forme, formaliser des remarques ou non conformités dans des fiches de relecture (voir modèles de documents de la DNUM).

La personne identifiée en tant que relecteur ou vérificateur sera intégrée dans le cartouche ad-hoc de chaque document.

| **Document** | **Relecteur / Vérificateur** | **Délai de Vérification** |
| --- | --- | --- |
| Ordre du jour du :   * Comité de suivi du marché * Comité de pilotage contractuel | <Leader de tribu ou Chef de domaine> | 3 jours ouvrés |
| Compte-rendu du :   * Comité de suivi du marché * Comité de pilotage contractuel | <Leader de tribu ou Chef de domaine> | 5 jours ouvrés |
| Ordre du jour du Comité de pilotage | <Leader de tribu ou Chef de domaine> | 1 jour ouvré |
| Compte-rendu du Comité de pilotage | <Leader de tribu ou Chef de domaine> | 2 jours ouvrés |
| Compte-rendu du Comité opérationnel | Chef de projet | 2 jours ouvrés |
| Autres documents liés aux prestations | A définir selon le type de document | En fonction du planning des prestations établi |

* 1. Validation ou approbation

Le circuit de validation a pour objectif d'amender et de rectifier le document, puis de le mettre à disposition du valideur. Ce circuit vient après le circuit de vérification.

L'instance de validation doit nécessairement être différente de l'instance de rédaction et, si possible, de l'instance de vérification.

| **Document** | **Valideur / Approbateur** | **Délai de Validation** |
| --- | --- | --- |
| Ordre du jour du :   * Comité de suivi du marché * Comité de pilotage contractuel | <Leader de tribu ou Chef de domaine> | 1 jours ouvrés |
| Compte-rendu du :   * Comité de suivi du marché * Comité de pilotage contractuel | <Leader de tribu ou Chef de domaine> | 3 jours ouvrés |
| Ordre du jour du Comité de pilotage | <Leader de tribu ou Chef de domaine> | 1 jour ouvré |
| Compte-rendu du Comité de pilotage | <Leader de tribu ou Chef de domaine> | 2 jours ouvrés |
| Compte-rendu du Comité opérationnel | Chef de projet | 2 jours ouvrés |
| Autres documents liés aux prestations | A définir selon le type de document | Le ministère dispose de 21 jours ouvrés pour approuver ou émettre des retours sur les livrables de type documentaire remis par <Titulaire de marché>. Suivant le type de document, le délai de validation pourra être revu lors des instances opérationnelles. |

Au-delà des délais de validation mentionnés dans le tableau ci-dessus, toute absence de retours entraîne systématiquement l’approbation par défaut du document remis.

Les retours s’effectuent par écrit ou par email.

L’approbation d’un document est enregistrée dans un compte rendu des instances opérationnelles hebdomadaires et si possible, formalisée par l’apposition d’un visa dans la rubrique « Visa » du cartouche de suivi du document.

* 1. Gestion des non-conformités documentaires

Tout enregistrement jugé par le ministère de la Justice comme non conforme (incomplétude, pertinence, qualité...) sera retourné en l'état à <Titulaire de marché> accompagné des remarques consignées dans des fiches de relecture justifiant de sa non-conformité.

Une non-conformité est une non satisfaction d’une exigence sur le produit ou service fourni au ministère de la Justice. L’origine des non conformités est diverse : cela peut être le non-respect d’un processus, un dépassement de seuil d’un indicateur qualité, une demande d’intervention non conforme, un service non conforme, un résultat non conforme.

Elle peut être constatée par le ministère de la Justice ou par <Titulaire de marché> dans le cadre de la réalisation des travaux ou dans le cadre des contrôles qualité à travers les tableaux de bord. Toute non-conformité constatée par le ministère de la Justice ou par <Titulaire de marché> est enregistrée et est suivie en Comité Opérationnel. Toute non-conformité donne lieu à une action de correction pour rendre la prestation conforme.

La gestion des non-conformités constatées dans l’exécution de Contrôle Qualité. En fonction de l’enjeu, ces non-conformités donnent lieu à la recherche d’actions correctives, voire préventives pour éviter que la situation ne se reproduise.

* 1. Gestion des aléas au sens « incidents de prestation »

Un aléa de prestation est un événement perturbateur, ne modifiant pas le produit ou la prestation elle-même, mais influant sur les conditions de la fourniture du service (exemples : disponibilité interlocuteurs, panne matériel, retard dans une livraison, etc.).

Tout aléa de prestation est enregistré sur une fiche d’aléa de prestation et est traité conjointement par le ministère et <Titulaire de marché>. Chaque aléa de prestation (ou regroupement d’aléas de prestation) fait l’objet d’une évaluation d’impact sur le déroulement de la prestation, d’une recherche de solution et d’un suivi de l’efficacité de la solution.

Une gestion efficace des aléas de prestation est essentielle à l’atteinte des objectifs de maîtrise des délais et de qualité de la communication. En particulier, tout intervenant sur <Nom Marché> doit communiquer immédiatement à l’équipe de direction de projet tout aléa de prestation, même mineur, de nature à affecter le respect des engagements de délais. Cette communication doit se faire de préférence par messagerie et sans attendre la tenue des réunions planifiées.

Le suivi des aléas de prestation est effectué dans les comités/cérémonies opérationnels, et si nécessaire en Comité de Pilotage.

Un tableau est mis en annexe du compte rendu de comité. Il se compose des colonnes suivantes :

* Numéro d’aléa ;
* Libellé ;
* Type (RH, technique…) ;
* Responsabilité ;
* Conséquences probables (retard de livraison, augmentation de la charge...)

1. Contrôle de la qualité

Le contrôle de la qualité consiste à vérifier la qualité de gestion et des prestations réalisées dans le cadre du <Nom Marché> par des audits ou des revues.

* 1. Contrôles à la charge de <Titulaire de marché>
     1. Revue qualité

Les actions qualité mises en œuvre sur la prestation portent sur :

* Les produits modifiés ou élaborés dans le cadre des prestations ;
* Les processus d’exécution des travaux et d’élaboration des produits.

Actions qualité menées sur les produits

Des actions de contrôle sont réalisées au cours des prestations sur les produits en sortie.

Tout écart constaté lors des contrôles donne lieu à correction et à la recherche d’actions correctives, voire préventives à réaliser pour éviter que la situation ne se reproduise.

Les types d’actions (lecture, inspections ou revues) mis en œuvre sont fonction de la nature du produit vérifié.

Actions qualité menées sur les processus

Des actions de contrôle sont réalisées au cours des prestations sur les processus.

Toute non-conformité constatée lors des contrôles donne lieu à correction et à la recherche d’actions correctives, voire préventives à réaliser pour éviter que la situation ne se reproduise.

Les actions mises en œuvre sont du type inspection ou revue.

* + 1. Audit du <Titulaire de marché>

Le projet peut faire l’objet d’audits internes déclenchés par la Direction Qualité de <Titulaire de marché>, suite à une demande des parties prenantes dans l’organisation de <Titulaire de marché> ou bien dans le cadre du maintien de la certification ISO de <Titulaire de marché>.

Le rapport d’audit interne donne lieu à un plan d’actions afin de lever les non-conformités et les remarques identifiées au cours de l’audit. Une extraction du rapport d’audit <Titulaire de marché> peut être fournie au ministère sur demande.

* 1. Contrôles à la charge du ministère
     1. Audit

Le ministère se réserve la possibilité d'effectuer ou de faire effectuer des audits dans les conditions suivantes :

* Notification préalable deux semaines avant l'audit ;
* Remise à l'auditeur par <Titulaire de marché> du PACQ décrivant le système qualité ;
* Remise à <Titulaire de marché> du plan d'audit par l'auditeur ;
* Désignation par <Titulaire de marché> des interlocuteurs pour chacun des points ;
* Réalisation de l'audit ;
* Communication orale des conclusions à <Titulaire de marché> et recueil des observations de <Titulaire de marché> ;
* Communication :
  + A <Titulaire de marché>, sous un mois, du rapport d'audit avec conclusions et demande éventuelle d'actions correctives ;
  + Aux interlocuteurs du ministère sur ce thème ;
  + Examen des rapports d'audit en comité de suivi.
    1. Audit de sécurité

Le ministère se réserve la possibilité d'effectuer des audits SSI tout au long du marché et particulièrement lors de la recette :

* Délai d'avis de passage de deux semaines ;
* Le DP <Titulaire de marché> devra être averti par mail avant l'exécution de la requête de la volonté du ministère d'effectuer un audit SSI.

1. Confidentialité et propriété intellectuelle

Les éléments qui suivent viennent préciser les dispositions du CCAP et CCTP du marché <Nom marché>.

* 1. Propriété intellectuelle

L’article « VII – Propriété intellectuelle » du Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) définit les droits et obligation de <Titulaire de marché> concernant cette thématique.

<Titulaire de marché> s’engage à respecter cette clause sur l’ensemble des prestations qui lui sont confiées dans le cadre du marché <Nom marché>.

* 1. Confidentialité

Au cas où le personnel de <Titulaire de marché> serait amené à connaître, manipuler et héberger sur sa plateforme des informations confidentielles, la protection des informations est garantie.

Au niveau des personnes

* La signature d'une déclaration attestant leur connaissance du contexte et de leurs obligations sur ces thèmes ;
* La signature d'un engagement à respecter les règles de sécurité du ministère ;
* La nécessité d'une autorisation expresse pour :
  + Tout accès aux sites du ministère ;
  + Toute introduction sur ces sites d’objet exogène ;
  + Tout usage non supervisé de leurs ressources informatiques ;
* La nécessité d'une habilitation spécifique au niveau confidentiel défense pour certaines interventions avec droits d'administrateurs permanents (par exemple : accès direct à la base de données de production dans le cadre du support de niveau 3 ou des travaux spéciaux).

Au niveau des données et informations

*(Essentiellement celles de nature technique et nominative dont l'acquisition est justifiée par les exigences des prestations du projet)*

* L'interdiction :
  + D'en prendre des copies non justifiées par des exigences opérationnelles ;
  + De les utiliser hors du cadre du marché ;
  + De les divulguer ;
* L'obligation :
  + De les protéger contre les accès illicites, les altérations ou pertes ;
  + De les restituer (supports matériels) ou de les détruire (supports magnétiques) à la fin du marché.

L'usage de la plateforme de <Titulaire de marché> est régi par les règles visant à protéger les données manipulées :

* Chaque utilisateur est responsable des données qu'il manipule ;
* Toute connexion à un poste de travail doit être protégé par un mot de passe renouvelé périodiquement et soumis à des contraintes de format ;
* Les postes de travail inutilisés doivent être mis hors tension ;
* En cas d'absence prolongée non prévue, la connexion aux serveurs doit être rompue ;
* Toute installation de logiciel sur un poste de travail est soumise à l'autorisation du chef de projet et de l'administrateur ;
* Les fichiers confidentiels doivent être dotés d'un mot de passe (outil ZED ! utilisé par le ministère de la justice), en sus de la protection par les droits accès sur les outils de GED ;
* Aucun fichier confidentiel ne doit être stocké en local.

|  |
| --- |
| Identifier pour le titulaire de marché, les acteurs en charge de la sécurité : responsabilités et périmètres  Et définir les modalités particulières mises en œuvre dans le cadre du marché |

1. Annuaire des intervenants

L’annuaire des intervenants est géré dans un document externe, partagé avec l’ensemble des acteurs du marché <Nom Marché>.

Ce document est mis à jour autant que de besoin.