##### Annexe 6 - Plan d’Assurance Qualité

Table des matières

[1 Contexte et objet du Plan d’Assurance Qualité 4](#_Toc216095757)

[2 Exigences de qualité de service en phase projet (*build*) 4](#_Toc216095758)

[2.1 Acteurs de la Prestation 4](#_Toc216095759)

[2.2 Comitologie en phase projet 5](#_Toc216095760)

[2.3 Calendrier de la phase projet 5](#_Toc216095761)

[2.4 Critères de qualité du projet 6](#_Toc216095762)

[2.4.1 Suivi du calendrier 6](#_Toc216095763)

[2.4.2 Pénalités de retard 6](#_Toc216095764)

[2.4.3 Qualité des Livrables 6](#_Toc216095765)

[3 Exigences de qualité de service en phase d’exploitation (*run*) 7](#_Toc216095766)

[3.1 Vérification de Service Régulier (VSR) 7](#_Toc216095767)

[3.2 Plage de service garantie 7](#_Toc216095768)

[3.3 Interlocuteurs et support 7](#_Toc216095769)

[3.4 Gestion des services 8](#_Toc216095770)

[3.4.1 Listes des processus récurrents 8](#_Toc216095771)

[3.4.2 Gestion des Anomalies 9](#_Toc216095772)

[3.4.3 Gestion des Problèmes 10](#_Toc216095773)

[3.4.4 Gestion des Changements 10](#_Toc216095774)

[3.5 Indicateurs de qualité et pénalités associées 12](#_Toc216095775)

[3.5.1 Garantie de temps d’intervention 12](#_Toc216095776)

[3.5.2 Garantie de temps de rétablissement 13](#_Toc216095777)

[3.5.3 Taux de Disponibilité 14](#_Toc216095778)

[3.5.4 Traitement des vulnérabilités 14](#_Toc216095779)

[3.5.5 Autres retards 15](#_Toc216095780)

[3.5.6 Mise à jour et révision des indicateurs de qualité 15](#_Toc216095781)

[3.6 Comitologie en phase d’exploitation (*run*) 16](#_Toc216095782)

[3.6.1 Comité de pilotage de la Prestation 16](#_Toc216095783)

[3.6.2 Comité opérationnel ou Comité d’exploitation 18](#_Toc216095784)

[3.6.3 Comité de pilotage de la Réversibilité 18](#_Toc216095785)

[4 Procédure d’escalade et de gestion de crise 19](#_Toc216095786)

**Contexte et objet du Plan d’Assurance Qualité**

Le présent Plan d’Assurance Qualité (PAQ) a pour objet de définir le dispositif qualité applicable dans le cadre de la Prestation rendue par le Titulaire au titre de l’accord-cadre.

Ce document décrit notamment les dispositions à mettre en œuvre ou à atteindre par le Titulaire pour la réalisation des Prestations afin de répondre aux exigences de qualité du service fourni.

Le présent PAQ devra être revu tous les ans et mis à jour en cas de besoin, y compris s’agissant des niveaux de service, conformément au processus de « Révision et mise à jour des indicateurs de qualité » prévu à l’article 3.5.6 de la présente annexe.

Les termes et expressions identifiés par une majuscule ont la signification indiquée dans le De l’accord-cadre auquel le présent document se rattache.

# Exigences de qualité de service en phase projet (*build*)

Durant la phase projet de la Prestation, le Titulaire devra suivre les méthodes et organisations permettant de garantir la qualité des Livrables.

Ce chapitre décrit les attentes quant aux intervenants, méthodes de travail, déroulement du Projet (*build*).

## Acteurs de la Prestation

Les acteurs de la phase projet de la Prestation pour l’Acheteur sont présentés dans le tableau suivant.

|  |  |
| --- | --- |
| Acteurs de l’Acheteur | Rôles |
| Référent métier | Définit et suit les orientations fonctionnelles en coordination avec le Titulaire.  Suit l’exécution du projet pour les besoins fonctionnels et métiers. |
| Chef de projet MOA | Pilote le projet pour la maitrise d’ouvrage.  Définit et suit les orientations techniques en coordination avec le Titulaire. |
|  |  |

Les acteurs de la phase projet de la Prestation pour le Titulaire sont présentés, par le Titulaire dans le tableau ci-après avec leurs rôles.

|  |  |
| --- | --- |
| Acteurs du Titulaire | Rôles |
| Chef de projet | … |
| … |  |
|  |  |
|  |  |

## Comitologie en phase projet

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Comité de pilotage du projet**  Définir les orientations fonctionnelles et métiers du projet  Assurer un pilotage de la phase projet de la Prestation et partager l’avancement des travaux | | |
| **Processus** | | **Engagement** |
| **Membres** | * Le responsable métier * Chef de projet * Le représentant technique du Titulaire * Le représentant fonctionnel du Titulaire | |
| **Organisation** | Présidence : Cette réunion est sous la responsabilité du responsable métier | |
| Fréquence | Entre 1 et 4 par mois |
| Rédacteur du relevé de décisions | Représentant technique du Titulaire |
| Diffusion du relevé de décisions à l’ensemble des membres et aux personnes concernées par les sujets traité | Diffusion par mail sous 5 jours ouvrés, à compter de la date de séance passée |
| Validation du compte rendu par les membres du comité | 5 jours ouvrés, à compter de la date de diffusion du CR |
| **Ordre du jour/ rôle** | * Fixer les orientations majeures du projet ; * Assurer les prises de décisions stratégiques et arbitrer en conséquence les budgets et calendriers globaux du projet :   • sur le périmètre du projet ;  • sur le budget ;  • sur l’allocation des ressources humaines.   * Être garant de l’atteinte des objectifs :   • cohérence entre l’avancée du projet et les objectifs fixés ;  • revue des besoins financier, humain pour l’atteinte des objectifs déterminés ;   * Valider la feuille de route qui détermine les livraisons à venir ; * Résoudre les éventuels conflits. | |

Tout désaccord entre l’Acheteur et le Titulaire persistant malgré les échanges en comité de pilotage sera traité selon la procédure d’escalade définie au chapitre « Procédure d’escalade et de gestion de crise » de la présente annexe.

## Calendrier de la phase projet

La notification de l’accord-cadre sera suivie d'une période de mise en place **de 3 mois** **maximum**, comprise dans la durée de l’accord-cadre.

Il comprend aussi une réunion de cadrage avec le titulaire à compter de sa date de notification afin de mettre en place les modalités d’intervention et de suivi des prestations.

**Fréquence de mise à jour** :

La consultation des données et leurs téléchargements pourra être (tarification BPU) :

-trimestrielle

-mensuelle

-hebdomadaire.

En complément, la possibilité de recevoir des flux quotidiens lorsqu’il y a une modification (mécanisme de surveillance).

**Modalités de transmission des données fournies par le Titulaire** : accès à une base de données ou fichier en **FTP/CFT/API**.

**Délais de transmission** : à partir de la mise à disposition des numéros SIREN, le fournisseur de données devra pouvoir fournir le résultat dans :

- pour un flux stock supérieur à 20 000 SIREN dans les **24 h ouvrées après demande,**

- pour toute demande inférieure à 20 000 SIREN, **le fichier reçu avant 16h devra être disponible pour le jour ouvré suivant avant 6h (A.M).**

## Critères de qualité du projet

Les actions de pilotage du projet ont pour but de s’assurer de la bonne réalisation du projet en termes de respect du calendrier et de suivi des Livrables.

### Suivi du calendrier

Le planning présenté au paragraphe « calendrier de la phase projet » ci-dessus a été établi au regard des besoins de l’Acheteur exprimés dans les pièces du De l’accord-cadre.

Les chefs de projets MOA et MOE sont responsables du suivi du planning. Ils devront alerter les membres du comité de pilotage de la phase projet de tout risque de retard et de tout retard constaté.

Ils auront la charge de la mise à jour du planning et devront le proposer au comité de pilotage.

### Pénalités de retard

Lorsque les dates ou délais convenus ne sont pas respectés par le Titulaire, celui-ci supportera de plein droit, sauf cas de force majeure ou raisons imputables à l’Acheteur, sans mise en demeure préalable et du seul fait de la survenance du terme, les pénalités de retard calculées selon la formule suivante :

En cas de retard à la mise à disposition des livrables : **Pénalité de 200 euros par jour calendaire de retard.**

### Qualité des Livrables

Outre les délais de mise à disposition des Livrables, la qualité des Livrables est un élément essentiel dans la bonne réalisation du projet.

Lors de la mise à disposition des Livrables, l’Acheteur aura la charge d’évaluer la qualité des Livrables fournis par le Titulaire et sa bonne adéquation aux spécifications.

Cette qualité est mesurée par l’indicateur relatif au nombre de livraison par Livrable : si l’Acheteur doit requérir, pour un même Livrable, plus de deux livraisons alors une pénalité est appliquée. Ainsi, en cas de non-validation d’un Livrable déjà livré deux fois par l’Acheteur, pour des raisons imputables au Titulaire (telles que des non-conformités techniques ou fonctionnelles), le Titulaire s’engage à corriger ledit Livrable dans les meilleurs délais et une pénalité d’un montant de **1000 €** sera appliquée au Titulaire. Cette même pénalité est appliquée à chaque livraison ultérieure non conforme.

Cet indicateur est suivi en comité de pilotage du projet.

# Exigences de qualité de service en phase d’exploitation (*run*)

La phase d’exploitation (dite phase de *run*) débute à compter de la mise en production du Service TIC (ou ci-après « **service** »).

Une fois cette phase enclenchée, la Prestation sera suivie selon les modalités du présent chapitre.

## Vérification de Service Régulier (VSR)

L’opération de VSR débute à l’issue de la livraison en environnement d’exploitation du Service TIC et dure trente (30) jours. Les Anomalies signalées par l’Acheteur devront être corrigées dans le respect des délais de prise en charge (GTI) et de rétablissement du service (GTR) définis ci-après.

## Plage de service garantie

La plage de service garantie est la durée pendant laquelle le Titulaire garantit la Disponibilité du service et s’engage à le rétablir dans le délai maximum prévu au titre de la garantie de temps de rétablissement (GTR) telle que prévue à la section « 3.5.2 Garantie de temps de rétablissement » ci-dessous.

Le Titulaire garantit que le service est accessible : 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24

## Interlocuteurs et support

Support technique

Le Titulaire met à la disposition de l’Acheteur un service de support technique

* accessible en ouvrant un ticket à l’adresse internet [\_\_\_\_\_\_\_\_\_] ;
* ou par téléphone, pendant les heures ouvrées [\_\_\_\_\_\_\_\_\_], au numéro [\_\_\_\_\_\_\_\_\_].

Ce support technique a pour objet de fournir à l’Acheteur une assistance à l’utilisation du service.

Acteurs de la Prestation

Les acteurs de l’Acheteur sont présentés dans le tableau suivant, étant précisé que ce dispositif est donné à titre indicatif et pourra être revu en fonction de la méthodologie de projet utilisée.

|  |  |
| --- | --- |
| *Acteurs de l’Acheteur* | *Rôles* |
| Les référents Métier | Ils représentent les utilisateurs de l’Acheteur sur le projet, participent aux ateliers fonctionnels et en valident les comptes rendus. |
| Le directeur de projet | Il pilote le projet et suit la bonne avancée du projet. |
| Les chefs de projet | Ils sont responsables devant le Directeur de projet de la bonne marche de leurs chantiers respectifs. |
| Le Program Management Officer | Il effectue le suivi du budget, des risques, des Livrables, du planning. |
| Les architectes | Ils sont responsables de l’architecture fonctionnelle et technique du projet. |

Les acteurs du Titulaire sont présentés dans le tableau ci-après avec leurs rôles et leur interlocuteur privilégié de l’Acheteur.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Acteurs du Titulaire* | *Rôles* | *Interlocuteur privilégié des acteurs de l’Acheteur* |
|  |  | Les référents Métier |
|  |  | Le directeur de projet |
|  |  | Les chefs de projet |
|  |  | Le Program Management Officer |
|  |  | Les architectes |

## Gestion des services

### Listes des processus récurrents

Ce chapitre décrit les différentes interfaces entre les différents processus impliqués dans le cadre des Prestations.

Les processus impliqués sont les suivants :

* Gestion des Anomalies
* Gestion des problèmes
* Gestion des changements
* Procédure d’escalade et gestion de crise

### Gestion des Anomalies

L’objectif de la gestion de toute Anomalie est de restaurer un service interrompu ou défectueux dans les meilleurs délais et, *a maxima*, dans les délais prévus par les indicateurs de qualité, de manière à ce que l’Acheteur puisse continuer à utiliser le service, et ce, dans des conditions de sécurité et de qualité de service conformes aux spécifications contractuelles convenues au De l’accord-cadre.

Une **Anomalie** désigne tout dysfonctionnement, erreur, bug, non-conformité du Service TIC (ou, l’une ou plusieurs de ses composantes) constaté aussi bien en phase de démarrage qu’en en phase d’exploitation, qui interdit l’accès à tout ou partie des fonctionnalités du Service TIC ou qui affecte ses résultats. Les Anomalies sont classées en trois catégories, selon leur niveau de criticité.

« **Anomalie** **Bloquante** » ou « **Priorité 1 (P1)** » correspond à une Anomalie ayant un impact critique ou bloquant caractérisé par :

* toute absence d’exécution ou défaut d’exécution d’une ou plusieurs fonctions du service rendant impossible l’utilisation de tout ou partie du service, ou ;
* une impossibilité d’exécuter tout ou partie des tests nécessaires à la réception d’une prestation, ou ;
* une perte d’intégrité et/ou de confidentialité des Données, ou ;
* une atteinte à la Sécurité des réseaux et des systèmes d’information.

**« Anomalie Majeure** » ou « **Priorité 2 (P2)** » correspond à une Anomalie ayant un impact majeur caractérisé par des limitations ou restrictions ayant un impact significatif, non bloquant :

* dans l'utilisation de tout ou partie du service, ou ;
* dans l’exécution de tout ou partie des tests nécessaires à la réception d’une Prestation.

« **Anomalie Mineure** » ou « **Priorité 3 (P3)** » Correspond à une Anomalie caractérisée par tout défaut d’exécution du service autre que P1 et P2.

Les Anomalies peuvent être reproductibles ou non reproductibles.

L’Acheteur procède à la qualification de la criticité de l’Anomalie. En cas de désaccord quant à la qualification de la criticité de l’Anomalie entre l’Acheteur et le Titulaire, la qualification retenue par l’Acheteur prévaudra.

Le processus de suivi d’une Anomalie se décompose comme suit :

1. **Déclaration** : l’Acheteur procède à la déclaration de l’Anomalie par l’ouverture d’un ticket *via* le support technique.
2. **Suivi** : le Titulaire s’engage à donner de la visibilité sur l’avancement du traitement de l’Anomalie jusqu’à sa clôture.
   1. Pour les Anomalies P1, le suivi s’effectue bi-quotidiennement par email ou par téléphone.
   2. Pour les Anomalies P2 et P3, le suivi s’effectue par email ou par téléphone tous les quotidiennement.
3. **Résolution** : la résolution de l’Anomalie doit être constatée par l’Acheteur.
4. *Post mortem* : un *post mortem* de l’Anomalie sera effectué par le Titulaire et présenté à l’Acheteur. Le *post mortem* précisera *a minima*:
   * 1. l’origine de l’Anomalie,
     2. les solutions de contournement et les méthodes d’éradication employées,
     3. suivi des délais depuis la prise en charge jusqu’à la clôture,
     4. les éventuelles mesures qui seront pour éviter toute reproduction.

### Gestion des Problèmes

Un problème désigne la cause d’une ou plusieurs Anomalies (ci-après « **Problème** ») ; il est une condition sous-jacente qui pourrait avoir des impacts négatifs sur le service et qui doit donc être traité.

L’objectif de la gestion des Problèmes est d’éviter que des Anomalies ne surviennent, ou ne se répètent, en éliminant leur cause originelle.

Le processus de gestion des Problèmes est déclenché dans les cas suivants :

* Pour toutes les Anomalies P1,
* Lorsque le processus de suivi des niveaux de service le prévoit,
* Si l’analyse du *post mortem* d’une Anomalie close amène à identifier le besoin de l’initier.

Le processus de gestion des Problèmes se décompose comme suit :

1. Evaluation et enregistrement
   1. Déterminer les problèmes à traiter
   2. Les enregistrer et les attribuer
   3. Organiser le traitement du Problème au regard des impacts négatifs constatés sur le service
2. Approfondissement et choix de la solution
   1. Recherche des causes réelles
   2. Proposition de solution et validation de la solution
3. Mise en place de la solution
   1. Déclencher le processus de changement
   2. Suivre la progression du changement
4. Clôture

**RACI :**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Activités | **Métier entité** | **Achats entité** | **AMOA** | **Fournisseur** |
| 1. Evaluation et enregistrement | R | I | A | I |
| 2. Approfondissement et choix de la solution | I | I | A | R |
| 3. Mise en place de la solution | C | I | A | R / A |
| 4. Clôture | R | A | C | I |

### Gestion des Changements

Un changement désigne une demande visant à modifier, créer ou supprimer un ou plusieurs composants du service (ci-après **Changement** »). Les demandes de Changements peuvent être proposées à tous les stades du projet ou au cours de l’utilisation de ce service.

Le processus de gestion des Changements est de gérer le Changement des éléments de configuration avec un niveau minimum de perturbation, de risque et de complexité, tout en assurant le maintien des niveaux de service convenus.

La gestion des Changements peut être déclenchée par :

* Une demande de la direction Métier responsable de la Prestation ou de l’Application objet des Prestations ;
* Le processus de gestion des Anomalies ;
* Le processus de gestion des problèmes ;
* Un projet.

Les demandes de Changement sont formulées lors des comités de suivi de la Prestation ou par tout autre moyen et sont ensuite suivie en Comité de pilotage de la Prestation.

Conformément aux dispositions du De l’accord-cadre et du Décret, il est précisé que :

* le Titulaire ne doit pas imposer une modification substantielle de la prestation sans l’accord préalable de l’Acheteur (Décret 157.4°) ;

Les changements doivent être notifiés préalablement à l’Acheteur, par écrit, dans un délai de 6 mois précédent le changement. Cette notification s’applique aussi à tout développement susceptible d’avoir une incidence significative sur la capacité du Titulaire à fournir les Prestations de manière efficace conformément aux niveaux de service convenus. En cas de circonstances exceptionnelles, urgentes et/ou d’une particulière gravité (par exemple : la défaillance d’un ou plusieurs Sous-Traitants, l’arrêt soudain d’une prestation, d’un service ou d’une activité d’un Sous-Traitant, toute modification significative et imprévisible des services ou de l’organisation du Titulaire ou de ses Sous-Traitants), ne pouvant raisonnablement être anticipées et susceptibles d’entraîner immédiatement ou à très bref délai une impossibilité de se conformer au De l’accord-cadre ou aux exigences réglementaires applicables, le délai de préavis de 6 mois pourra être réduit. Dans ce cas, le Titulaire s’engage à (i) notifier l’Acheteur dans les plus brefs délais  et (ii) exposer de manière circonstanciée et documentée les motifs rendant impossible le respect du préavis de 6 mois. Ces obligations sont sans préjudice du respect par le Titulaire de ses engagements au titre du De l’accord-cadre relativement aux mesures correctives à prendre et, de façon plus générale, en termes de continuité et de conformité.

Description des rôles lors du processus de gestion des changements par les interlocuteurs du Comité Consultatif des Changements :

|  |  |
| --- | --- |
| Rôle | Résumé des responsabilités |
| Responsable des Changements du Titulaire  Et  Représentant de l’Acheteur | * Classement des changements * Préparer des informations appropriées sur les changements comme entrée pour le Comité Consultatif des Changements * Initier la mise en œuvre du changement * Décider si l’approbation du Comité Consultatif des Changements est requise * Suivi et historique des changements. * Décider de la manière de traiter les changements urgents * Définir comment traiter un registre des changements |
| Responsable du service du Titulaire  Et  Représentant de l’Acheteur | * Gérer les changements relatifs au contrat / SLA * Préparer des informations appropriées sur les changements comme entrée pour le Comité Consultatif des Changements * Approuver les changements portant sur les aspects financiers   / SLA   * Décider si l’approbation du Comité Consultatif des Changements est requise/nécessaire * Effectuer le suivi et l’historique des changements relatifs au SLA |

Si le changement le nécessite, les Parties concluront un avenant à l’accord-cadre.

## Indicateurs de qualité et pénalités associées

### Garantie de temps d’intervention

Le temps d’intervention pour la prise en charge des Anomalies (GTI) est calculé à partir de la notification jusqu’à l’envoi par le Titulaire à l’Acheteur d’une notification de prise en charge de l’Anomalie.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PRISE EN CHARGE DE L’ANOMALIE** | | |
| **Libellé** | **Engagement** | **Pénalité** |
| Délai de prise en charge d’une Anomalie Bloquante (ou P1) à compter de la notification | 30 minutes | 100 euros, par heure de dépassement est appliquée |
| Délai de prise en charge d’une Anomalie Majeure (ou P2) à compter de la notification | 4 heures | 50 euros, par heure de dépassement est appliquée |
| Délai de prise en charge d’une Anomalie Mineure (ou P3) à compter de la notification | 1 jour | 25 euros, par heure de dépassement est appliquée |

Toute heure ou jour commencé en dépassement d’un niveau de service est dû au titre des pénalités.

### Garantie de temps de rétablissement

Le temps de rétablissement du service (GTR) est calculé à partir de la notification jusqu’à la mise en œuvre d’une solution de contournement et d’une solution définitive à l’Anomalie.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **GARANTIE DU TEMPS DE RETABLISSEMENT** | | |
| **Libellé** | **Engagement** | **Pénalité** |
| Délai de mise en œuvre d’une solution de **contournement** pour une Anomalie Bloquante (ou P1) à compter de la notification | 4 heures ouvrés | 500 euros par heure ouvrés de dépassement est appliquée |
| Délai de mise en œuvre d’une **correction définitive** pour une Anomalie Bloquante (ou P1) à compter de la notification | 12 heures ouvrés | 500 euros par heure ouvrés de dépassement est appliquée |
| Délai de mise en œuvre d’une solution de **contournement** pour une Anomalie Majeure (ou P2) à compter de la notification | 12 heures ouvrés | 250 euros par ½ journée ouvrés de dépassement est appliquée |
| Délai de mise en œuvre d’une **correction définitive** pour une Anomalie Majeure (ou P2) à compter de la notification | 5 jours ouvrés | 250 euros par jour ouvrés de dépassement est appliquée |
| Délai de mise en œuvre d’une solution de **contournement** pour une Anomalie Mineure (ou P3) à compter de la notification | 5 jours ouvrés | 100 euros par jour ouvrés de dépassement est appliquée |
| Délai de mise en œuvre d’une **correction définitive** pour une Anomalie Mineure (ou P3) à compter de la notification | 20 jours ouvrés | 100 euros par jour ouvrés de dépassement est appliquée |

Toute heure ou jour commencé en dépassement d’un niveau de service est dû au titre des pénalités.

### Taux de Disponibilité

Sauf mention spécifique, les indicateurs ci-dessous seront à calculer et restituer mensuellement.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **INDICATEURS DE DISPONIBILITE** | | | |
| **Libellé** | **Engagement** | | **Pénalité (\*)** |
| **Plage** | **Valeur** |
| Taux de Disponibilité du réseau internet de la plateforme | 24/7 | Taux de Disponibilité ≥ 99.9% | Deux mille (2 000) euros par nouvelle indisponibilité, dépassant le nombre de période d’indisponibilité autorisé (1 par trimestre et 2 par an) |

### Traitement des vulnérabilités

Dans le cas où le Titulaire ne respecterait pas les délais de traitement des vulnérabilités techniques tels que définis dans l’annexe Plan d’Assurance Sécurité (PAS), l’Acheteur pourra appliquer une pénalité, de plein droit et sans mise en demeure préalable, calculée selon la formule suivante :

P = (0,1% x V) x R x Coefficient CVSS

* P = montant des pénalités
* V = valeur totale hors taxes des Prestations
* R = nombre de jours calendaires de retard, si la date ou le délai est exprimé en jours, ou nombre d’heures si le délai est exprimé en heures
* Coefficient CVSS :
  + 5 pour une vulnérabilité critique
  + 2 pour une vulnérabilité haute
  + 1 pour une vulnérabilité moyenne
  + 0,5 pour une vulnérabilité faible

Toute heure ou jour commencé en dépassement d’un niveau de service est dû au titre des pénalités.

### Autres retards

Lorsque les dates ou délais convenus par les Parties ne sont pas respectés par le Titulaire (hors GTI et GTR), celui-ci supportera de plein droit, sauf cas de force majeure ou raisons imputables à l’Acheteur, sans mise en demeure préalable et du seul fait de la survenance du terme, les pénalités de retard calculées selon la formule suivante :

P = (V x R )  / 100

* P = montant des pénalités de retard
* V = valeur des Prestations en retard
* R = nombre de jours calendaires de retard, si la date ou le délai est exprimé en jours, ou nombre d’heures si le délai est exprimé en heures

Tout jour calendaire, ou heure, commencé est du.

### Mise à jour et révision des indicateurs de qualité

Le Titulaire surveillera en permanence les performances de la Prestation par rapport à tous les indicateurs de qualité et mettra en place des procédures techniques et organisationnelles adéquates ainsi que des outils vérifiables afin de permettre un suivi et un reporting appropriés et précis.

Les Parties conviennent de revoir et, le cas échéant, d'ajuster les indicateurs de qualité conformément au présent article.

Au moins une fois par an, les Parties examineront dans le cadre du comité de pilotage, les indicateurs de qualité afin de s’assurer qu’ils sont adéquats, proportionnés et conformes :

* Aux exigences règlementaires applicables et aux exigences contractuelles ;
* Aux bonnes pratiques du de l’accord-cadre ;
* A l’évolution des risques liés aux Prestations ;
* Aux évolutions de l’activité, de l’organisation ou du profil de risque de l’Acheteur.

En complément de la révision annuelle, une revue exceptionnelle des indicateurs de qualité peut être déclenchée en cas :

* D’évolution réglementaire ou normative impactant les obligations applicables ;
* De modification substantielle des Prestations, de leur criticité ou de leur architecture ;
* D’Incident majeur ou récurrent, ou de baisse significative de performance révélant un risque accru pour l’Acheteur.

Toute évolution convenue des indicateurs de qualité fait l’objet d’un **avenant au De l’accord-cadre**.

Les nouveaux indicateurs de qualité entrent en vigueur à la date convenue dans l’avenant ou, à défaut, à compter de la date de prise d’effet de l’avenant.

## Comitologie en phase d’exploitation (*run*)

### Comité de pilotage de la Prestation

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Afin d’assurer un pilotage de la Prestation et de partager les changements à venir, une instance de suivi est instituée : | | |
| **Processus** | | **Engagement** |
| **Membres** | * Le pilote de la prestation * Le représentant Production pour chaque contractant * Le représentant Achat de l’Acheteur (uniquement pour lorsque l’ordre du jour porte sur la Gestion des changements ou la mise à jour ou révision des indicateurs de qualité) * Le représentant Études (MOE) pour chaque contractant * Le responsable de la qualité de service pour chaque contractant * Le représentant risques et sécurité (si nécessaire) | |
| **Organisation** | Présidence : Cette réunion est sous la responsabilité du pilote de la prestation | |
| Fréquence | Entre 1 et 4 par an |
| Rédacteur du relevé de décisions | Président de la réunion |
| Diffusion du relevé de décisions à l’ensemble des membres et aux personnes concernées par les sujets traité | Diffusion par mail sous 5 jours ouvrés, à compter de la date de séance passée |
| Validation du compte rendu par les membres du Comité | 3 jours ouvrés, à compter de la date de diffusion du CR |
| **Ordre du jour** | Ordre du jour   1. Revue des indicateurs de qualité (opérationnels et statistiques) et bilan sur la période considérée 2. Revue des indicateurs de sécurité et bilan sur la période considérée (habilitations, sensibilisations, lutte antivirale, déploiement des OS, impacts des évolutions sur PAS, évolutions de la prestation vis-à-vis du RGPD, PUPA, réversibilité…) 3. Synthèse des dysfonctionnements constatés sur la période considérée (analyse des origines et des solutions apportées tel que le contournement ou l’éradication) 4. Revue des sous-traitants (ajout, modification ou suppression) 5. Révision du présent PAQ, notamment des indicateurs de qualité, le cas échéant 6. Le cas échéant, présentation et validation des changements sur les semaines à venir   Suivi des plans d’actions :   1. Plans d’amélioration des indicateurs de qualité à engager : demande d’arbitrage 2. Révision des volumétries (conditions d’utilisation), *a minima* tous les 12 mois 3. Conditions financières (si filiale ou fournisseur), de facturation et des pénalités 4. Évènements métiers : bilan et projection 6 mois à venir si nécessaire 5. Perspectives du Prestataire (activités, organisations, déménagements, fusions…) 6. Trajectoire et évolution du présent document 7. Tout autre sujet porté à l’ordre du jour de ce Comité par l’Acheteur ou le Titulaire | |

### Comité opérationnel ou Comité d’exploitation

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Afin d’assurer la réalisation des objectifs et le suivi de la bonne exécution des Prestations, une instance de suivi est instituée : | | |
| **Processus** | | **Engagement** |
| **Membres** | * Le pilote de la prestation * Le représentant Production pour chaque contractant * Le représentant Études (MOE) pour chaque contractant * Le responsable du suivi de la qualité de service pour chaque contractant * Le représentant risques et sécurité (si nécessaire) | |
| **Organisation** | Présidence : Ce comité est organisé par le Titulaire et co-animé par les représentants en charge de la qualité de service | |
| Support de présentation : Reporting de la qualité de service permettant de suivre les indicateurs | Diffusion par mail avant le 7ème Jour Ouvré du mois |
| Fréquence | Mensuelle |
| Diffusion du compte rendu à l’ensemble des membres et aux personnes concernées par les sujets traité | Diffusion par mail sous 5 jours ouvrés, à compter de la date de la séance passée |
| Validation du compte rendu par les membres du Comité | 3 jours ouvrés, à compter de la date de diffusion du compte rendu |
| **Ordre du jour** | La qualité de service et les risques et sécurité :   * Revue des indicateurs de qualité de services et risques sécurité (opérationnels et statistiques) * Revue des faits marquants de production * Revue des plans d’amélioration sur la qualité de service et les risques et sécurité * Identification et avancement de l’instruction des évènements métiers si nécessaire * Etat des lieux des réclamations si nécessaire * Point de situation du présent document et revue des évolutions (option) * Revue des listes de diffusion aux communications et de convocations aux crises * Revue de la matrice des interlocuteurs   Le Suivi de la Production :   * Revue de la gestion des Problèmes (IT et risques et sécurité) * Revue des changements techniques et applicatifs (à venir, reportés…) * La sécurité : la gestion des certificats | |

### Comité de pilotage de la Réversibilité

La composition et le rôle de ce comité sont décrits à l’annexe Réversibilité du De l’accord-cadre.

# Procédure d’escalade et de gestion de crise

La procédure d’escalade est une procédure qui est utilisée en cas d’échec de l’une des autres procédures définies que ce soit en phase projet (*build*) ou en phase d’exploitation de la Prestation (*run*).

Elle consiste à élever le niveau de responsabilité pour le traitement d’un évènement ; elle n’est pas une procédure de diffusion particulière de l’information.

Echelons de communication chez l’Acheteur et le Titulaire :

Pour l’Acheteur Pour le Titulaire

Lorsqu’un point particulier ne parvient pas à être résolu à un niveau de communication, chacun des interlocuteurs peut escalader dans sa propre organisation au niveau supérieur qui établit alors la communication à son propre niveau pour le traitement de l’évènement concerné.

L’échelon qui a escaladé informe son pair de sa démarche.

La procédure d’escalade est en outre systématiquement déclenchée dans les cas suivants :

* Non rétablissement de l’accès internet en dehors des cas susmentionnées
* Retard causant des difficultés d’exécution des activités de l’Acheteur en dehors des cas susmentionnées