

## Table des matières

1	Contexte et objet du Plan d'Assurance Qualité .....	2
2	Exigences de qualité de service en phase d'exploitation ( <i>run</i> ) .....	2
2.1	Plage de service garantie .....	2
2.2	Interlocuteurs et support.....	2
2.3	Gestion des services.....	3
2.3.1	Listes des processus récurrents.....	3
2.3.2	Gestion des Anomalies .....	3
2.3.3	Gestion des Problèmes.....	4
2.3.4	Gestion des Changements.....	5
2.4	Indicateurs de qualité et pénalités associées .....	6
2.4.1	Garantie de temps d'intervention .....	6
2.4.2	Garantie de temps de rétablissement.....	7
2.4.3	Taux de Disponibilité .....	7
2.4.4	Traitement des vulnérabilités.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
2.4.5	Autres retards.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
2.4.6	Mise à jour et révision des indicateurs de qualité.....	8
2.5	Comitologie en phase d'exploitation ( <i>run</i> ) .....	9
2.5.1	Comité de pilotage de la Prestation .....	9

## **1 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 du Marché.

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 Marché auquel le présent document se rattache.

## **2 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.

### **2.1 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 « 3.2 Garantie de temps de rétablissement » ci-dessous.

Le Titulaire garantit que le service est accessible, au minimum, tous les jours ouvrés sur une plage ouvrée du service de 8 h à 19 h.

### **2.2 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 [REDACTED] ;
- ou par téléphone, pendant les heures ouvrées [REDACTED], au numéro [REDACTED].

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.

<i>Acteurs de l'Acheteur</i>	<i>Rôles</i>
Les référents Métier	Ils représentent les utilisateurs de l'Acheteur sur le projet, participent aux ateliers fonctionnels et en valident les comptes rendus.

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

<i>Acteurs du Titulaire</i>	<i>Rôles</i>	<i>Interlocuteur privilégié des acteurs de l'Acheteur</i>
		Les référents Métier
		Le directeur de projet
		Les chefs de projet
		Le Program Management Officer
		Les architectes

## 2.3 Gestion des services

### 2.3.1 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

### 2.3.2 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 Marché.

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.
  - a. Pour les Anomalies P1, le suivi s'effectue quotidiennement par email.
  - b. Pour les Anomalies P2 et P3, le suivi s'effectue par email tous les 2 jours.
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* :
  - i. l'origine de l'Anomalie,
  - ii. les solutions de contournement et les méthodes d'éradication employées,
  - iii. suivi des délais depuis la prise en charge jusqu'à la clôture,
  - iv. les éventuelles mesures qui seront pour éviter toute reproduction.

### 2.3.3 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
  - a. Déterminer les problèmes à traiter
  - b. Les enregistrer et les attribuer
  - c. Organiser le traitement du Problème au regard des impacts négatifs constatés sur le service
2. Approfondissement et choix de la solution
  - a. Recherche des causes réelles
  - b. Proposition de solution et validation de la solution
3. Mise en place de la solution
  - a. Déclencher le processus de changement
  - b. Suivre la progression du changement
4. Clôture

#### 2.3.4 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 suivies en Comité de pilotage de la Prestation.

Conformément aux dispositions du Marché 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 Marché 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 Marché 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 Demandeur de l'Acheteur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Classement des changements</li> <li>- Préparer des informations appropriées sur les changements comme entrée pour le Comité Consultatif des Changements</li> <li>- Initier la mise en œuvre du changement</li> <li>- Décider si l'approbation du Comité Consultatif des Changements est requise</li> <li>- Suivi et historique des changements.</li> <li>- Décider de la manière de traiter les changements urgents</li> <li>- Définir comment traiter un registre des changements</li> </ul>
Responsable du service du Titulaire Et Demandeur de l'Acheteur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gérer les changements relatifs au contrat / SLA</li> <li>- Préparer des informations appropriées sur les changements comme entrée pour le Comité Consultatif des Changements</li> <li>- Approuver les changements portant sur les aspects financiers / SLA</li> <li>- Décider si l'approbation du Comité Consultatif des Changements est requise/nécessaire</li> <li>- Effectuer le suivi et l'historique des changements relatifs au SLA</li> </ul>

Si le changement le nécessite, les Parties concluront un avenant au Marché.

## 2.4 Indicateurs de qualité et pénalités associées

### 2.4.1 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	4 heures	20 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	20 euros par heure de dépassement est appliquée
Délai de prise en charge d'une Anomalie Mineure (ou P3) à compter de la notification	1 jours	20 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.

#### 2.4.2 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.

Ces délais ne concernent que les anomalies ne nécessitant pas l'intervention sur place d'un technicien.

GARANTIE DU TEMPS DE RETABLISSEMENT		
Libellé	Engagement	Pénalité
Délai de mise en œuvre d'une <b>correction définitive</b> pour une Anomalie Bloquante (ou P1) à compter de la notification	24 h	20 euros par heure de dépassement est appliquée
Délai de mise en œuvre d'une <b>correction définitive</b> pour une Anomalie Majeure (ou P2) à compter de la notification	48h	20 euros, par heure de dépassement est appliquée
Délai de mise en œuvre d'une <b>correction définitive</b> pour une Anomalie Mineure (ou P3) à compter de la notification	72h	20 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.

#### 2.4.3 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 de du DAB	Du lundi au vendredi	Taux de Disponibilité ≥ 95%	T = 5%

	de 7h à 20h		
Mode de calcul	$\frac{\text{Total des minutes de la plage de service} - \text{Minutes indisponibles (**)}}{\text{Total des minutes de la plage de service}} * 100$		
<p>(*) Pénalités calculées mensuellement à partir de la formule : P = E x T x M</p> <p>Dont les codifications sont présentées ci-après :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- P : montant de la pénalité en €</li><li>- E : écart en point entre le seuil d’engagement et la mesure constatée en fin de période mensuelle</li><li>- T : taux de pénalités applicable (voir valeur spécifiée pour chaque indicateur)</li><li>- M : montant TTC de la facturation pour une période mensuelle (coût du forfait du DAB)</li></ul>			
<p>(**) les minutes indisponibles correspondent à une plage horaire pour laquelle au moins un des services ne fonctionne pas</p>			

#### 2.4.4 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 réglementaires applicables et aux exigences contractuelles ;
- Aux bonnes pratiques du marché ;
- 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 Marché.

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.



## 2.5 Comitologie en phase d'exploitation (*run*)

### 2.5.1 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le pilote de la prestation</li> <li>Le représentant Production pour chaque contractant</li> <li>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)</li> <li>Le responsable de la qualité de service pour chaque contractant</li> <li>Le représentant risques et sécurité (si nécessaire)</li> </ul>	
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
	Validation du compte rendu par les membres du Comité	7 jours ouvrés, à compter de la date de diffusion du CR
Ordre du jour	<p>Ordre du jour</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Revue des indicateurs de qualité (opérationnels et statistiques) et bilan sur la période considérée</li> <li>2) Synthèse des dysfonctionnements constatés sur la période considérée (analyse des origines et des solutions apportées tel que le contournement ou l'éradication)</li> <li>3) Revue des sous-traitants (ajout, modification ou suppression)</li> <li>4) Révision du présent PAQ, notamment des indicateurs de qualité, le cas échéant</li> <li>5) Le cas échéant, présentation et validation des changements sur les semaines à venir</li> </ol> <p>Suivi des plans d'actions :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Plans d'amélioration des indicateurs de qualité à engager : demande d'arbitrage</li> <li>2) Conditions financières (si filiale ou fournisseur), de facturation et des pénalités</li> <li>3) Évènements métiers : bilan et projection 6 mois à venir si nécessaire</li> <li>4) Perspectives du Prestataire (activités, organisations, déménagements, fusions...)</li> <li>5) Trajectoire et évolution du présent document</li> <li>6) Tout autre sujet porté à l'ordre du jour de ce Comité par l'Acheteur ou le Titulaire</li> </ol>	