**MEN-SG-26004-AO3-TMA WEB7**

Le présent document et ses annexes constituent le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP), relatif au marché de prestations de tierce maintenance applicative (TMA) des applications en technologies Web désignées par le ministère.

**CCTP Annexe 3**

**Plan d’Assurance Qualité (PAQ)**

**Important**:

Ce document est fourni aux titulaires pour qu’ils le complètent et l’intègre dans leur réponse à l’appel d’offres

Une nouvelle version sera mise à jour et rendue « applicable » lors de la phase d’initialisation du marché.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Approbation externe du document** | | | |
| **Organisme ou entreprise** | **Nom et fonction** | **Date** | **Visa** |
| Ministère |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Approbation interne du document** | | | |
| **Organisme ou entreprise** | **Vérificateur** | **Rôle** | **Date** |
| Titulaire du marché |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Diffusion** | | | | |
| **Destinataire** | **Organisme ou entreprise** | **Nombre** | **Pour action** | **Pour info** |
| Tous les collaborateurs des équipes du titulaire |  |  |  |  |
| Chefs de projets nationaux ministère |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mises à jour** | | | |
| **Version** | **Date** | **Auteur** | **Motifs** |
| 1.0 | XX/XX/2026 |  | Version initiale |
|  |  |  |  |

**Documents de référence**

| **Ident.** | **Libellé / Titre** | **Version** |
| --- | --- | --- |
| [1] | Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) - XX | XX |
| [2] | Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) | XX |
| [3] | Le Plan Assurance Sécurité | XX |
| [4] | Convention de Service | XX |

Sommaire

[1 Introduction au Plan d’Assurance Qualité 4](#_Toc1)

[1.1 Périmètre et objectifs du Plan d’Assurance Qualité 4](#_Toc2)

[1.2 Champ d’application du Plan d’Assurance Qualité 4](#_Toc3)

[1.3 Maîtrise du Plan d’Assurance Qualité 4](#_Toc4)

[1.4 Dérogation du PAQ 5](#_Toc5)

[1.5 Non-Respect du PAQ 5](#_Toc6)

[1.6 Documents applicables 5](#_Toc7)

[2 Présentation du marché 7](#_Toc8)

[2.1 Description du marché 7](#_Toc9)

[2.2 Périmètre applicatif 7](#_Toc10)

[2.3 Périmètre des prestations 7](#_Toc11)

[3 Organisation et gouvernance du marché 8](#_Toc12)

[3.1 Organisation du service 8](#_Toc13)

[3.2 Comitologie – instances de gouvernance 9](#_Toc14)

[3.3 Gestion des risques 12](#_Toc15)

[3.4 Gestion des ressources et des compétences 12](#_Toc16)

[3.5 Évaluation de la satisfaction du ministère 12](#_Toc17)

[4 Description des processus contractuels 14](#_Toc18)

[4.1 Processus de commande 14](#_Toc19)

[4.2 Modalités et processus de réception et d’admission des prestations 14](#_Toc20)

[4.3 Modalités de facturation 14](#_Toc21)

[5 Description des processus et services opérationnels 15](#_Toc22)

[5.1 Pilotage et maîtrise d’œuvre d’ensemble 15](#_Toc23)

[5.2 Mission 1 : initialisation du marché et prise en charge d’applications 15](#_Toc24)

[5.3 Mission 2 : prestations de TMA et développement en mode agile 15](#_Toc25)

[5.4 Mission 3 : prestations de TMA et développement en cycle en V 15](#_Toc26)

[5.5 Mission 4 : prestations complémentaires 15](#_Toc27)

[5.6 Mission 5 : réversibilité / transférabilité des applications 15](#_Toc28)

[6 Gestion documentaire 16](#_Toc29)

[6.1 Règles de nommage 16](#_Toc30)

[6.2 Gestion des versions 16](#_Toc31)

[6.3 Approbation d’un document 16](#_Toc32)

[6.4 Capitalisation 16](#_Toc33)

[7 Gestion de la configuration et des livrables logiciels 17](#_Toc34)

[8 Environnements logiciels et outillage 18](#_Toc35)

[8.1 Environnements 18](#_Toc36)

[8.2 Outils 18](#_Toc37)

[9 Gestion de la qualité 19](#_Toc38)

[9.1 Principes et démarche d’assurance qualité mise en œuvre 19](#_Toc39)

[9.2 Sensibilisation des équipes à la qualité et à la sécurité 19](#_Toc40)

[9.3 Evaluation de la démarche qualité – audits qualité 19](#_Toc41)

[10 Indicateurs de qualité, de performance et de délai 20](#_Toc42)

[11 Annexes 21](#_Toc43)

[11.1 Sigles & abréviations 21](#_Toc44)

[11.2 Glossaire 22](#_Toc45)

# Introduction au Plan d’Assurance Qualité

## Périmètre et objectifs du Plan d’Assurance Qualité

Le Plan d’Assurance Qualité (PAQ) décrit les dispositions particulières mises en œuvre, pour satisfaire les exigences du ministère et celles du titulaire du présent marché en matière de qualité.

Il s’inscrit dans le cadre de la démarche qualité du ministère.

Les objectifs du Plan d’Assurance Qualité sont les suivants :

* Décrire les dispositions de management de la qualité applicables pour le marché,
* Donner au ministère l'assurance de la qualité des prestations réalisées au titre de ce marché,
* Fixer les droits, devoirs et responsabilités du ministère et du titulaire en matière de suivi de la qualité,
* Indiquer les moyens mis en œuvre pour répondre aux exigences techniques, de management et de qualité communiquées par le ministère,
* Donner aux participants du marché les procédures, règles et méthodes applicables sur le marché, ainsi qu’une vision d’ensemble des activités du marché, afin d’assurer la cohérence des travaux menés.

## Champ d’application du Plan d’Assurance Qualité

Ce PAQ s’inscrit dans le cadre du présent marché et est applicable à l’ensemble des activités relatives au développement et à la TMA des applications inscrites au marché.

Le présent PAQ décrit la gestion de la qualité, liste les documents applicables, détaille les processus opérationnels et les livrables des différentes sections du marché.

## Maîtrise du Plan d’Assurance Qualité

### Rédaction

La mise à jour du PAQ est sous la responsabilité du référent marché du titulaire en charge du marché. Il tient compte des exigences qualité émises par le ministère dans le document Cahier des Clauses Techniques Particulières.

### Approbation

Après l’approbation interne au titulaire, le PAQ est diffusé au ministère pour validation.

Le délai dont dispose le ministère pour approuver le PAQ ou faire d’éventuelles remarques à l’aide d’une fiche de lecture PAQ, est de 10 jours ouvrés à partir de la date de livraison par le titulaire.

Les interlocuteurs du ministère, responsables de l’approbation externe du PAQ, sont matérialisés dans le tableau Approbation externe de la page de garde du document.

La trace de l’approbation (mail d’approbation, CR de réunion…) est conservée dans l’outil de gestion documentaire du marché ainsi que la version validée du PAQ.

### Procédure d’évolution

Le PAQ suit les règles standards de gestion documentaire du titulaire du présent marché.

Une évolution du PAQ peut être effectuée à la demande d’un intervenant du titulaire ou à la demande du ministère dans les cas suivants :

* Modification du marché,
* Prise en compte de remarques issues d’audits ou de revues dans le cadre de la démarche d’amélioration continue,
* Nouvelles conditions de production ou de management, à l’initiative du ministère ou du titulaire,
* Impossibilité d’appliquer certaines dispositions du PAQ.

Le référent contractuel du titulaire (référent marché) est responsable de la mise à jour du PAQ dès lors qu’une évolution est nécessaire. Toute nouvelle version du PAQ est soumise au même circuit de rédaction et d’approbation que la version initiale. Les mises à jour ne sont effectives qu'après validation interne par le titulaire et approbation par le ministère. La nouvelle version du PAQ est diffusée selon les mêmes modalités que la version initiale.

### Diffusion

Le référent marché du titulaire présente le contenu du PAQ à son équipe et assure la formation des collaborateurs aux dispositions et procédures contenues dans ce document. Le PAQ est mis à disposition sur le serveur de documentation du marché.

Le chef de projet marché du ministère assure la diffusion du PAQ ainsi que ses différentes versions auprès des CPN qui le diffusent auprès des collaborateurs concernés.

## Dérogation du PAQ

Les acteurs du marché sont tenus de se conformer aux dispositions du PAQ. Certains faits peuvent nécessiter des dérogations à l’application de ces dispositions. Ces dérogations peuvent être initiées par le pilotage du titulaire et les responsables d’équipes du titulaire ou par le pilotage qualité du ministère.

La demande de dérogation se fait de manière formelle (mail, CR de réunion). La demande de dérogation est soumise pour validation au Comité de Pilotage.

## Non-Respect du PAQ

Le non-respect d’une disposition du PAQ peut être constaté par le titulaire ou par le ministère. Ce non-respect doit être tracé de façon formelle (mail, CR de réunion), afin de permettre au référent marché du titulaire :

* D’identifier la cause du non-respect du PAQ,
* D’évaluer l’impact et les conséquences de celui-ci,
* D’engager des actions correctives.

Les actions correctives peuvent être :

* Une mise en conformité des défauts constatés (c’est à dire l’application des dispositions du PAQ),
* Une correction apportée au PAQ,
* L’émission d’une demande de dérogation (avec l'accord du ministère s’il s’agit d’une non-conformité à ses exigences) si la non-application est temporaire et justifiée.

L'action corrective est notifiée dans le Suivi d’Action de l’engagement et suivie par le référent marché du titulaire.

## Documents applicables

L’ensemble des prestations et services du titulaire sont délivrés selon les exigences et processus qualité décrits dans le présent document PAQ.

Les principaux documents applicables sont ceux mentionnés dans le présent chapitre. Cette liste est complétée au fur et à mesure de l’avancement du marché, en fonction des documents applicables produits par le ministère et/ou du titulaire.

En cas de contradiction, les dispositions prévalant sont celles des documents contractuels dans l’ordre décroissant de leur énumération.

Les documents contractuels du marché sont les suivants :

| **Documents contractuels** | **Référence** | **Version** | **Date** | **Origine** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Acte d’engagement et ses annexes |  |  |  | Ministère |
| Cahier des Clauses Administratives Particulières et ses annexes |  |  |  | Ministère |
| Cahier des Clauses Techniques Particulières et ses annexes |  |  |  | Ministère |
| Cahier des Clauses Administratives Générales – Techniques de l’Information et de la Communication |  |  |  | Ministère |
| Proposition technique et financière et ses annexes |  |  |  | Titulaire |
| Plan Assurance Qualité (PAQ) |  |  |  | Titulaire |
| Convention de Services (CDS) |  |  |  | Titulaire |
| **[a compléter par le titulaire]** |  |  |  |  |

Les documents livrables à l'état validé deviennent des documents applicables, dont les dispositions devront être respectées durant toute la conduite de l'opération.

Les documents livrables validés par le ministère et les comptes rendus des comités tenus avec le ministère, approuvés par les deux parties, sont des documents applicables.

# Présentation du marché

## Description du marché

Le présent marché a pour objet la réalisation des prestations de tierce maintenance applicative (TMA) sur une partie du patrimoine applicatif de l’administration centrale développé en technologies Web, existantes ou à venir, désignées par le ministère et conformément aux documents contractuels le régissant.

## Périmètre applicatif

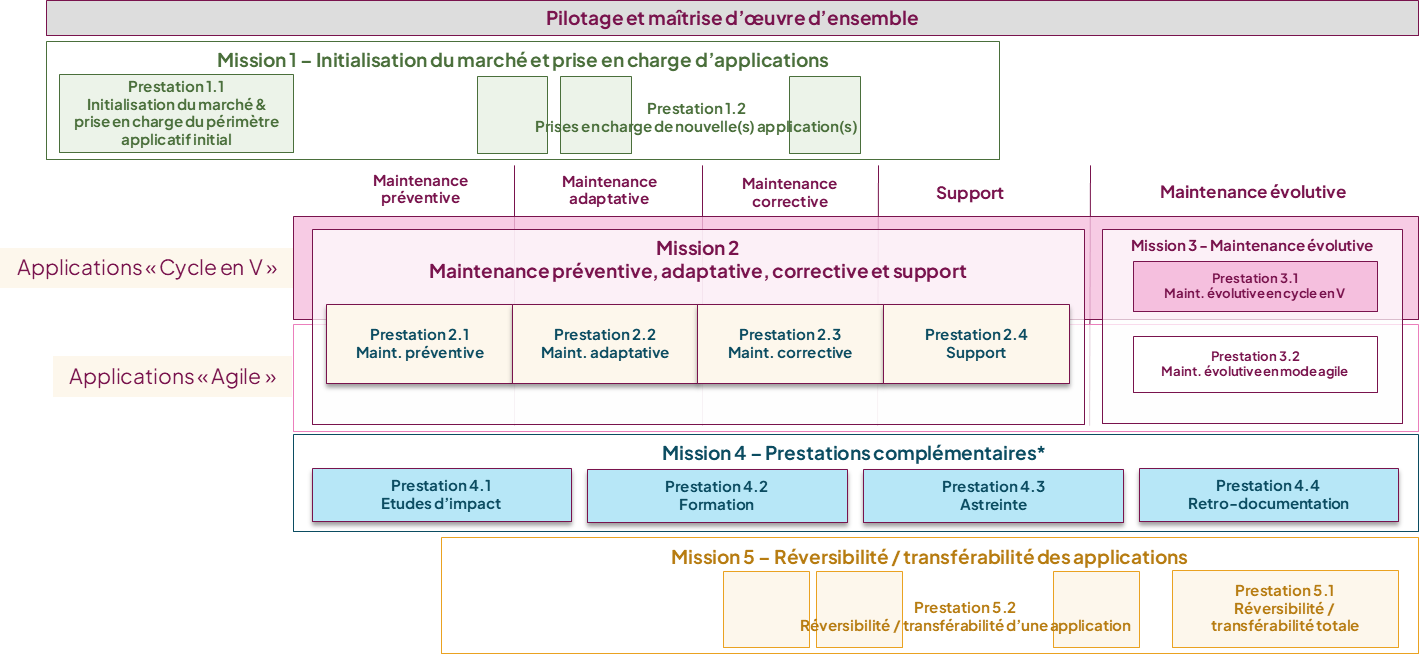
Le périmètre applicatif est décrit dans l’annexe 1 du CCTP. Ce périmètre pourra évoluer pendant toute la durée du marché. Des applications pourront sortir du périmètre ou des applications pourront intégrer le périmètre.

A chaque modification de périmètre, le PAQ devra être mis à jour par le titulaire, en accord avec le ministère.

## Périmètre des prestations

Les prestations se structurent selon les missions suivantes :

* Mission 1 : initialisation du marché et prise en charge d’applications ;
* Mission 2 : maintenance préventive, adaptative, corrective et support ;
* Mission 3 : maintenance évolutive ;
* Mission 4 : prestations complémentaires ;
* Mission 5 : réversibilité / transférabilité des applications.



# Organisation et gouvernance du marché

## Organisation du service

L’objet de ce chapitre est de décrire les dispositions organisationnelles mises en place pour assurer l’ensemble des services attendus au titre du présent marché.

La liste des interlocuteurs et leurs coordonnées doivent être disponibles dans l’annuaire projet. Cet annuaire contiendra la localisation géographique des collaborateurs des équipes. Il sera mis à jour puis transmis par le titulaire lors de l’évolution des équipes projet.

### Organisation des équipes du ministère

**Sera complété par le ministère lors de la phase d’initialisation (organisation de la maîtrise d’œuvre et de la maîtrise d’ouvrage).**

### Organisation des équipes du titulaire

**A compléter par le titulaire :**

* Au niveau du marché
* Au niveau de chaque application / groupe applicatif

### Rôles et responsabilités du titulaire

Les responsabilités du titulaire sont portées par les rôles décrits ci-dessous.

**A compléter par le titulaire**

|  |  |
| --- | --- |
| **Rôle** | **Responsabilité** |
|  |  |
|  |  |

### Rôles et responsabilités de l’équipe du ministère

[a compléter par le ministère à partir des éléments du CCTP et complété lors de la phase d’initialisation]

Le ministère a la charge de la maîtrise d’œuvre des SI du domaine. Ses responsabilités sont portées par les rôles suivants :

| **Rôle** | **Responsabilités** |
| --- | --- |
| **Chef de bureau SN 2** | Le chef de bureau SN2 porte la responsabilité du marché au nom du ministère  Est garant de l’application des orientations stratégiques du ministère et participe au comité exécutif |
| **Responsable de projet TMA** | Est l’interlocuteur privilégié du référent marché du titulaire.  Est garant de l’application du contrat, participe à la préparation des comités exécutifs et de pilotage, et est responsable de la validation des travaux. |
| **Chef de Projet national** | Est l’interlocuteur privilégié du responsable d’application du titulaire ayant en charge les applications de son périmètre  Le CPN (Chef de Projet National) est responsable et autonome sur les applications qui lui sont confiées.  Il en assure :  - la planification des activités et le suivi du budget ;  - la coordination de l’ensemble des actions et des acteurs du projet ;  - la coordination du titulaire pour leur périmètre applicatif en TMA ;  - la conduite des revues de phases et des plans d’actions qui en découlent ;  - la remontée d’alerte par suite des difficultés rencontrées, en particulier si elles doivent avoir une incidence sur la tenue des engagements et sur les utilisateurs ;  - la bonne fin du projet et de l’atteinte des objectifs de réalisation et de service fixés ;  - la demande des devis de maintenance demandés au titulaire et l’établissement des Bons de Commande (BC) associés ;  - la définition du niveau d’exigences sur les prestations demandées au titulaire en termes de qualité du code source, de performances, de respect des référentiels RGAA et autres ;  - le suivi des PV de validation des livrables (versions applicatives, documentations, …) produits par le titulaire (les PV étant signés par les Chefs de Bureaux de la DNE ayant émis les Bons de Commande) ;  - l’organisation des recettes par leur maîtrise d’ouvrage (MOA) des versions du titulaire produites au titre des prestations du présent marché ;  - le contrôle qualité des versions du titulaire, produites au titre des prestations du présent marché ;  - le choix d’organiser des tests de sécurité, des tests de performance, en mobilisant soit des ressources internes du ministère, soit des prestations d’autres marchés ;  - la validation des spécifications fonctionnelles et techniques, avec éventuellement le soutien d’une assistance à maîtrise d’ouvrage et/ou maîtrise d’oeuvre (AMOA/AMOE) ;  - la documentation de l’ensemble du projet et du contrôle qualité des documents produits par le titulaire ;  - le contrôle de la mise à jour des documentations des applications en TMA (Dossier d’Architecture Technique, dossier d’installation, …) ;  - le contrôle de la mise à jour (publication du code source par le titulaire) de leurs applications dans la Forge du Ministère |

## Comitologie – instances de gouvernance

### Instances de pilotage du marché

#### Comité exécutif - COMEX

[a compléter par le titulaire, à partir des éléments du CCTP et complété lors de la phase d’initialisation]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Objectif et rôle |  | |
| Fréquence |  | |
| Organisateur |  | |
| **Lieu** |  | |
| Ordre du jour type | * … | |
| Participants | Ministère   * … | Titulaire   * **…** |
| Compte-rendu  *(rédacteur et délais)* |  | |

#### Comité de pilotage - COPIL

a compléter par le titulaire, à partir des éléments du CCTP et complété lors de la phase d’initialisation]

### Instance de pilotage spécifique à chaque application / groupe applicatif

#### Comité projet (si applicable)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Objectif et rôle |  | |
| Fréquence |  | |
| Organisateur |  | |
| **Lieu** |  | |
| Ordre du jour type | * … | |
| Participants | Ministère   * … | Titulaire   * **…** |
| Compte-rendu  *(rédacteur et délais)* |  | |

#### Comité de suivi (si applicable)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Objectif et rôle |  | |
| Fréquence |  | |
| Organisateur |  | |
| **Lieu** |  | |
| Ordre du jour type | * … | |
| Participants | Ministère   * … | Titulaire   * **…** |
| Compte-rendu  *(rédacteur et délais)* |  | |

#### Instance x

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Objectif et rôle |  | |
| Fréquence |  | |
| Organisateur |  | |
| **Lieu** |  | |
| Ordre du jour type | * … | |
| Participants | Ministère   * … | Titulaire   * **…** |
| Compte-rendu  *(rédacteur et délais)* |  | |

## Gestion des risques

### Gestion des risques

A compléter par le titulaire

Le référent marché est responsable de la maîtrise des risques sur son projet.

Au lancement du projet, le référent marché identifie les principaux facteurs de risques avec les acteurs clés du projet lors d’une réunion d’analyse des risques, en complément de ceux identifiés dès l’avant-vente, et les caractérise. Les facteurs de risques sont réactualisés périodiquement, en fonction de la situation du projet.

Quatre catégories de risque sont définies de façon standard :

* **R** : risque de **Retard** de la livraison de la solution du titulaire au ministère
* **I** : risque d'**Inadéquation** de la solution vis-à-vis des engagements contractuels
* **S** : risque de ne pas pouvoir **Satisfaire** le ministère par rapport à ses réels besoins (utilisateurs au sens large).
* **C** : risque sur les **Coûts** ou de dépassement du budget pour le ministère (risque externe) ou pour le titulaire (risque interne).

A chaque facteur de risque identifié, sont associés :

* Une **gravité** qui correspond à l'impact du facteur de risque sur l’Engagement s'il se réalise,
* Une **probabilité** d’apparition,
* Une **criticité**, fonction de la probabilité et de la gravité,
* La **catégorie** de risque à laquelle il contribue,
* Des actions de réduction de la probabilité de déclenchement, et/ou de l’impact du facteur de risque.

Le suivi des facteurs de risques et des actions est assuré de façon continue par le référent marché, lors des réunions d’avancement interne.

Sur proposition du titulaire, une réunion d’identification conjointe des risques est menée au début du projet, afin de partager les facteurs de risques et d’identifier en commun le risque le plus critique et les actions de réduction des risques.

La situation des risques est présentée mensuellement au management interne du titulaire lors de la revue mensuelle de projet, et au ministère lors des comités de pilotage.

### Gestion des crises

A compléter par le titulaire

### Procédure d’escalade

A compléter par le titulaire

## Gestion des ressources et des compétences

A compléter par le titulaire

## Évaluation de la satisfaction du ministère

A compléter par le titulaire

Le titulaire doit réaliser périodiquement auprès du ministère des entretiens d’évaluation de sa satisfaction, afin de déterminer si les prestations répondent à ses attentes et d’identifier ses préoccupations éventuelles.

L’évaluation est faite sur la base suivante :

* Au lancement du projet, le ministère et le titulaire définissent les critères de satisfaction, chacun de ces critères est affecté d’un « poids » (d’une valeur de 1 à 5 par ordre croissant d’importance, plusieurs critères pouvant avoir le même poids).
* L’évaluation est faite périodiquement (chaque trimestre) et la restitution est faite en comité contractuel du marché (COMEX). Chaque critère est évalué de 1 à 5 par le ministère et commenté.

La valeur globale de la note de satisfaction est calculée comme suit : Ni x Pi

Avec Ni = Note pour le critère i et Pi = Poids pour le critère i.

En cas de note en dessous de la moyenne, le titulaire devra proposer un plan d’actions permettant de faire revenir sa note au-dessus de la moyenne.

# Description des processus contractuels

## Processus de commande

**A compléter par le titulaire**

## Modalités et processus de réception et d’admission des prestations

**A compléter par le titulaire**

## Modalités de facturation

**A compléter par le titulaire**

# Description des processus et services opérationnels

**A compléter par le titulaire (processus opérationnel, rôle et responsabilité (RACI), niveaux de service)**

## Pilotage et maîtrise d’œuvre d’ensemble

**A compléter par le titulaire**

## Mission 1 : initialisation du marché et prise en charge d’applications

**A compléter par le titulaire**

## Mission 2 : maintenance préventive, adaptative, corrective et support

**A compléter par le titulaire**

## Mission 3 : maintenance évolutive

**A compléter par le titulaire**

## Mission 4 : prestations complémentaires

**A compléter par le titulaire**

## Mission 5 : réversibilité / transférabilité des applications

**A compléter par le titulaire**

# Gestion documentaire

[a compléter par le titulaire]

## Règles de nommage

[a compléter par le titulaire]

## Gestion des versions

[a compléter par le titulaire]

## Approbation d’un document

[a compléter par le titulaire]

## Capitalisation

[a compléter par le titulaire]

# Gestion de la configuration et des livrables logiciels

[a compléter par le titulaire]

Processus, rôles et responsabilités (RACI), versioning

# Environnements logiciels et outillage

## Environnements

Plusieurs environnements sont à disposition du titulaire et du ministère.

**A compléter par le titulaire : description des environnements ; rôles et responsabilités…**

## Outils

**A compléter par le titulaire : outils de management de projet, collaboration, exécution des prestations… (indication du fournisseur : ministère / titulaire)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fonction** | **Outil** | **Fournisseur** | **Remarque** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# Gestion de la qualité

## Principes et démarche d’assurance qualité mise en œuvre

**A compléter par le titulaire**

## Sensibilisation des équipes à la qualité et à la sécurité

**A compléter par le titulaire**

Le référent marché du titulaire sensibilise les équipes aux directives, principes et procédures formalisées dans le Plan d’Assurance Qualité. Le PAQ fait partie des documents fournis dans le kit de présentation du marché. Lors de l’intégration des nouveaux arrivants, les processus qualité doivent leur être présentés.

En fonction des résultats des indicateurs qualité, des réunions de sensibilisation pourront être déclenchées à la demande de la direction du titulaire.

## Evaluation de la démarche qualité – audits qualité

**A compléter par le titulaire**

# Indicateurs de qualité, de performance et de délai

***Cf. Convention de service***

# Annexes

## Sigles & abréviations

**A compléter par le titulaire**

|  |  |
| --- | --- |
| **Sigle** | **Définition** |
| **AMOA** | Assistance à maîtrise d’ouvrage |
| **BL** | Bon de livraison |
| **CDC** | Cahier des charges |
| **COPIL** | Comité de Pilotage Projet |
| **CP** | Chef de projet |
| **CPN** | Chef de projet national |
| **CQ** | Correspondant Qualité Du titulaire |
| **CR** | Compte-rendu de réunion |
| **CSE** | Client Satisfaction Evaluation (Enquête de Satisfaction Client) |
| **DAT** | Dossier d’Architecture Technique |
| **DP** | Directeur de projet |
| **DM** | Delivery Manager |
| **DE** | Delivery Executive Du titulaire |
| **MCO** | Maintien en conditions opérationnelles |
| **MEN** | Ministère de l’éducation nationale |
| **MOA** | Maîtrise d’ouvrage |
| **MOE** | Maîtrise d’œuvre |
| **PAQ** | Plan d’assurance qualité |
| **PV** | Procès-Verbal |
| **RACI** | R – Réalise  A – Autorité / Valideur  C – Consulté / contributeur  I – Informé |
| **SSI** | Responsable de la sécurité des systèmes d’information |
| **SESAM /**  **Mantis)** | Outil de suivi des anomalies du ministère permettant le suivi des tickets  (anomalies, évolutions, etc…) |
| **VA** | Vérification d’Aptitude |
| **VSR** | Vérification de Service Régulier |

## Glossaire

**A compléter par le titulaire**

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