



Institut de Développement de la Géomatique

Entre les soussignés :

IDGEO SCOP ARL

Ci-dessous dénommée : « IDGEO »

D'une part

Et :

La société XXX

Ci-dessous dénommée : « Client »

D'autre part

Suivi des modifications du PAQ

Versio n	Date	Objet de la modification	Société	Auteur

1 TABLE DES MATIÈRES

1	DESCRIPTION GENERALE DU PLAN D'ASSURANCE QUALITE.....	4
1.1	OBJECTIF DU PLAN D'ASSURANCE QUALITE.....	4
1.2	STATUT ET CHAMPS D'APPLICATION DU PAQ.....	4
1.3	PRESENTATION GENERALE DU PROJET.....	5
1.4	DOCUMENTS CONTRACTUELS PRINCIPAUX.....	5
1.5	DOCUMENTS APPLICABLES.....	6
1.6	DOCUMENTS DE PILOTAGE.....	6
1.7	CRITERES ET PROCEDURE D'EVOLUTION DU PAQ.....	7
2	TERMINOLOGIE.....	8
2.1	ABREVIATIONS.....	8
2.2	GLOSSAIRE DES TERMES PROJETS.....	9
3	METHODOLOGIE GENERALE DU SUIVI DE LA QUALITE.....	10
3.1	GENERALITES.....	10
3.2	ACTIONS DE CONTRÔLE ET DE SUIVI.....	10
3.2.1	<i>Audit.....</i>	<i>10</i>
3.2.2	<i>Recette.....</i>	<i>11</i>
3.2.3	<i>Procédure a suivre en cas de non-respect du plan qualité et des réalisations associées.....</i>	<i>11</i>
3.2.4	<i>Actions correctives.....</i>	<i>11</i>
3.3	OBJECTIFS ET INDICATEURS QUALITE.....	12
3.3.1	<i>Objectifs qualité.....</i>	<i>12</i>
3.3.2	<i>Indicateurs.....</i>	<i>12</i>
4	PRESENTATION DU PROJET.....	14
4.1	OBJET DU PROJET.....	14
4.2	OBJECTIFS DU PROJET.....	14
4.3	PERIMETRE DU PROJET.....	15
5	ORGANISATION DU PROJET.....	16
5.1	ORGANIGRAMME EQUIPE CLIENT.....	16
5.2	ORGANIGRAMME EQUIPE IDGEO.....	17
5.3	INSTANCES DU PROJET.....	17
5.3.1	<i>Comité de pilotage.....</i>	<i>17</i>
5.3.2	<i>Réunions du comité technique.....</i>	<i>18</i>
5.4	L'EQUIPE PROJET.....	19
5.4.1	<i>Constitution.....</i>	<i>19</i>
5.4.2	<i>Rôles et responsabilités de l'équipe du Client.....</i>	<i>20</i>
5.4.3	<i>Rôles et responsabilités de l'équipe IDGEO.....</i>	<i>21</i>
5.4.4	<i>Identification des canaux d'échanges.....</i>	<i>22</i>
5.5	PLANIFICATION ET SUIVI DE PROJET.....	22
6	SYSTÈME QUALITÉ MIS EN ŒUVRE POUR LE PROJET.....	23
6.1	GESTION DE LA DOCUMENTATION.....	23
6.1.1	<i>Identification de la documentation.....</i>	<i>23</i>
6.1.2	<i>Structuration de la documentation.....</i>	<i>23</i>

6.1.3	<i>Echanges de document.....</i>	23
6.1.4	<i>Circuit de production d'un document.....</i>	24
6.1.5	<i>Sauvegarde et archivage.....</i>	24
6.2	GESTION DES ANOMALIES.....	24
6.2.1	<i>Description des anomalies.....</i>	24
6.2.2	<i>Gestion des anomalies en phase de réalisation et de vérification.....</i>	24
6.2.3	<i>Gestion des anomalies en phase de garantie.....</i>	25
6.3	TRAITEMENT DES ANOMALIES.....	26
6.4	GESTION DES DEMANDES D'ÉVOLUTIONS.....	26
6.4.1	<i>Demande d'évolution.....</i>	26
6.4.2	<i>Etude de la demande d'évolution.....</i>	27
7	PROCEDURE D'ADMISSION ET DE RECEPTION.....	28
7.1	TYPE 1 : PROCEDURE D'ADMISSION ET DE RECEPTION D'UN DOCUMENT.....	28
7.1.1	<i>Livraison.....</i>	28
7.1.2	<i>Opération de vérification et admission.....</i>	28
7.2	TYPE 2 : PROCEDURE D'ADMISSION ET DE RECEPTION DES LOGICIELS.....	28
7.2.1	<i>Livraison.....</i>	28
7.2.2	<i>Opération de vérifications et admission.....</i>	29
7.3	TYPE 3 : PROCEDURE D'ADMISSION ET DE RECEPTION D'UNE FORMATION.....	29
7.3.1	<i>Livraison.....</i>	29
7.3.2	<i>Operation de verification et admission.....</i>	29
8	PROCEDURE DE FACTURATION.....	30

1 DESCRIPTION GENERALE DU PLAN D'ASSURANCE QUALITE

Ce document constitue le Plan Assurance Qualité du marché FOURNITURE D'UN SIG METIER « EAU POTABLE » ET PRESTATIONS ASSOCIEES du Client. Il présente le projet, ses objectifs et les moyens nécessaires à sa réalisation, ceci afin de permettre à toutes les équipes une compréhension totale de la cible visée, de la trajectoire adoptée, des principes de travail retenus et leur propre rôle dans le projet.

1.1 OBJECTIF DU PLAN D'ASSURANCE QUALITE

Le plan d'assurance qualité a pour objectif de décrire les méthodes, l'organisation et les activités d'Assurance Qualité. Il précise les éléments permettant de s'assurer de la mise en œuvre et de l'efficacité des activités prévues. Il fournit les documents standards à utiliser sur le projet. C'est le document de référence du projet.

Il s'applique à l'ensemble des intervenants du projet et couvre toutes les activités inhérentes au projet.

L'utilisation de ce PAQ doit permettre d'atteindre les objectifs suivants :

- Fixer le périmètre des prestations à réaliser par IDGEO.
- Constituer une référence commune à tous les membres de l'équipe projet. Il permettra d'assurer une bonne cohérence et une homogénéité dans les méthodes de travail.
- Garantir la qualité du produit et des prestations. Cette qualité s'exprime par des critères de qualité à respecter dans le cadre de ce projet qui sont détaillées dans la suite du document.
- Définir les procédures à suivre, les outils à utiliser, les normes à respecter, la méthodologie de développement du produit et les contrôles prévues pour chaque activité.

1.2 STATUT ET CHAMPS D'APPLICATION DU PAQ

Ce plan est destiné à être approuvé par le Client et IDGEO.

Le Plan d'Assurance Qualité est la base du Système Qualité du Projet et le document à appliquer en permanence aux activités du projet.

Il s'applique à l'ensemble du projet et s'impose à toutes les parties qui s'engagent à le faire respecter par leurs équipes.

L'ensemble des dispositions qualité précisées dans ce plan est mis en œuvre dans un objectif de compatibilité avec :

- Les procédures existantes et applicables dans l'organisation du Client et de IDGEO.
- Les règles générales d'assurance qualité de IDGEO dans les domaines des services et des projets.

Le Plan Qualité sera considéré par les équipes projet comme la base du Système Qualité du Projet et le document à appliquer en permanence.

Le Plan Qualité est réalisé par IDGEO, approuvé par le Client puis diffusé selon une liste établie d'un commun accord.

Chaque destinataire est responsable de la rediffusion du document et de la vérification de son application auprès de ses propres équipes.

1.3 PRESENTATION GENERALE DU PROJET

Le présent marché a pour objet la fourniture, l'installation et le paramétrage d'un SIG métier « eau potable » ainsi que la migration des données de l'ancienne vers la nouvelle base de données

Détail du projet :

- Fourniture d'un SIG métier « Eau Potable », installation et paramétrage
- Migration des données du SIG actuel du Client vers la nouvelle base de données proposée par le Titulaire
- Maintien en conditions opérationnelles du SIG WEB et outils associés (maintenance préventive, corrective et évolutive),
- Formation des administrateurs.

1.4 DOCUMENTS CONTRACTUELS PRINCIPAUX

Le marché est constitué par les documents contractuels énumérés ci-après, par ordre de priorité décroissante.

Pièces générales

Les pièces énumérées ci-dessus, bien que non jointes au présent PAQ, sont réputées connues de IDGEO qui en reconnaît expressément le caractère contractuel.

Pièces particulières

- L'Acte d'engagement et ses annexes le bordereau des prix, l'exemplaire conservé dans les archives de l'Administration fait seule foi,
- Le Cahier des Clauses Administratives Particulières, dont l'exemplaire conservé dans les archives de l'Administration fait seule foi,
- Le Cahier des Clauses Techniques Particulières, dont l'exemplaire conservé dans les archives de l'Administration fait seule foi,
- Le document de réponse de l'offre IDGEO

1.5 DOCUMENTS APPLICABLES

Nom	Description	Dernière date de validité	Version
PAQ_CLIENT	Plan d'Assurance Qualité		1
Spécifications xxxxxx - CLIENT	Spécifications techniques résultant de la phase d'étude		
MCD xxxxxx - CLIENT	Modèle logique données		
	Cahier de recette		
	Bon de livraison		
	Acte d'engagement		
	Bordereau des prix		
	Bons de commande		

1.6 DOCUMENTS DE PILOTAGE

Les Comités de Pilotage du Client seront organisés selon les standards de IDGEO. Leurs comptes rendus seront approuvés par IDGEO et le Client.

Le suivi global du projet est fondé sur un ensemble de documents de pilotages dont les modèles sont décrits en annexes du présent document.

La liste qui suit correspond à l'ensemble des documents de pilotage :

- Comptes rendus de réunions
- Bon de livraison
- Plan de test et d'intégration
- Cahier provisoire de la validation d'aptitude
- Procès verbal de recette
- Fiche de Faits Techniques
- Demande de changement

1.7 CRITERES ET PROCEDURE D'EVOLUTION DU PAQ

Les mises à jour du plan doivent être justifiées par une amélioration des conditions de déroulement du projet ou de la qualité des fournitures. Dans ce contexte, la cellule qualité doit être tenue au courant des évolutions. Le responsable qualité du projet est chargé des mises à jour du plan. Après validation par les chefs de projet du client et IDGEO, le nouveau plan est diffusé auprès de l'équipe projet.

Tout au long de l'exécution des travaux le PAQ est complété par des documents spécifiques.

2 TERMINOLOGIE

Pour permettre la compréhension de ce document et éviter les erreurs d'interprétation, il est important de préciser les abréviations et la définition des termes normés et des termes spécifiques qui seront utilisés dans le cadre du projet SIG.

2.1 ABREVIATIONS

Acronymes	Description
DU CLIENT	CLIENT
IDGEO IS	GI
CDC	Cahier des Charges
CCP	Cahier des Clauses Particulières
CRR	Compte Rendu de Réunion
DI	Direction Informatique
DCE	Dossier de Consultation des Entreprises
FFT	Fiche de Faits Techniques
GED	Gestion Electronique de Documents
MO	Maîtrise d'Ouvrage
MOE	Maîtrise d'œuvre
PAQ	Plan d'Assurance Qualité
SIG	Système d'Information Géographique
COPIL	Comité de Pilotage
VA	Vérification d'aptitude ou recette provisoire
VSR	Vérification de service régulier ou recette définitive
TMA	Tierce Maintenance Applicative

AMO	Assistance à maîtrise d'ouvrage

2.2 GLOSSAIRE DES TERMES PROJETS

L'ensemble des définitions des termes associés au projet est défini ci-après.

Termes spécifiques	Description
Processus	Un processus est un "ensemble d'activités reliées entre elles, qui transforme des entrées en sorties", le terme "activité" étant pris dans le sens très général "d'utilisation de ressources".
Activités	La notion d'activité se définit comme un ensemble homogène d'actions, concourant à un même objectif, et nécessitant les mêmes compétences.
Procédé	Ensemble de moyens et méthodes permettant d'accomplir une activité.
Procédure	La procédure est une manière spécifiée d'accomplir une activité. Elle traite l'aspect organisationnel de l'activité en répondant aux questions : qui? et quand?
Base de référence	Base de données de test sur laquelle seront exécutés un ou plusieurs cas de test.
Cycle de vie	Ensemble ordonné de phases décrivant la vie d'un projet, la phase N ne pouvant commencer, que si la phase N-1 est terminée.
Etape	Entité résultant du découpage du cycle de vie en vigueur. Chaque étape comporte une série d'actions obligatoires qui doivent toutes être terminées pour que l'étape soit déclarée elle-même terminée.
Evolution	Prise en compte de besoins fonctionnels complémentaires (ajout de fonctionnalités ou modification des spécifications fonctionnelles).
Livrable	Tout composant matérialisant le résultat de la prestation de réalisation donnant lieu à une réception de la part de Client.
Projet	Ensemble d'activités qui sont prises en charge, dans un délai donné et dans les limites de ressources imparties, par des personnes qui y sont affectées dans le but d'atteindre des objectifs définis.
Qualité	Aptitude d'un produit ou d'un service à satisfaire les besoins d'un utilisateur.
Application	Application informatique, aussi appelée logiciel applicatif. Logiciel dont les automatismes sont destinés à assister un utilisateur dans une de ses activités.

3 METHODOLOGIE GENERALE DU SUIVI DE LA QUALITE

3.1 GENERALITES

La mise en œuvre du marché FOURNITURE D'UN SIG METIER « EAU POTABLE » ET PRESTATIONS ASSOCIEES nécessite d'établir un certain nombre de règles de fonctionnement permettant d'atteindre les objectifs pour lesquels nous nous engageons. La liste des critères qui suivent correspond à un ensemble de paramètres que nous nous engageons à maîtriser lors du déroulement du projet.

- Définition précise du périmètre fonctionnel du projet
- Description de la méthodologie de réalisation
- Planification et maîtrise des délais du projet
- Organisation du projet
- Communication et réunions d'avancement du projet
- Description des responsabilités du Client
- Description des responsabilités IDGEO
- Suivi de procédure qualité
- Outils de reporting des fiches de faits techniques
- Procédure de mise à jour logicielle
- Description des conditions d'acceptation et de recette du système

Le Plan Qualité est approuvé et appliqué dès la fin de l'étape de définition. Il doit être considéré comme le document de référence principal après les documents contractualisant l'engagement de IDGEO. Il est applicable en permanence par les équipes de la MO et de la MOE. La conformité de mise en œuvre du système qualité du projet est examinée en fonction de ce document. Les actions qualité décrites ci-dessous concernent l'ensemble du projet.

3.2 ACTIONS DE CONTRÔLE ET DE SUIVI

Les principales actions de contrôle et de suivi s'effectuent lors des opérations suivantes :

3.2.1 Audit

Un audit est un examen approfondi, non programmé à l'avance, de la totalité du projet ou d'un domaine particulier, par un ou plusieurs auditeurs. Ces auditeurs sont chargés de conclure sur la conformité ou non du domaine concerné par rapport au référentiel applicable.

Un audit qualité a comme référentiel le présent Plan Qualité et les procédures qualité applicables dans le cadre du projet.

Si le rapport d'audit fait apparaître des non-conformités, celles-ci seront prises en compte par le Responsable Qualité du Projet et traitées comme telles.

3.2.2 Recette

Les vérifications techniques font partie des actions de contrôle qualité. Elles portent sur les livrables et ont pour objectif de vérifier que le niveau de qualité défini pour chacun d'eux est maintenu. Elles peuvent être effectuées, selon le cas, par les équipes de la MOE (vérifications internes), et prennent place sur des produits (logiciels, données) non encore livrés ou par la MOA (vérifications externes).

Elles touchent différents domaines du projet :

- La production de documents (relecture de documents)
- La production de logiciels (respect des spécifications et des performances)
- Les données (respect de l'intégrité)
- La détection d'Anomalies lors de ces vérifications génère des Fiches d'Anomalie qui seront traitées comme telles

La vérification interne fait partie intégrante du cycle de production. Elle est effectuée avant livraison du produit (logiciel, données). Les Fiches d'Anomalie qui en résultent ne sont pas portées à la connaissance de la MO dans la mesure où seule la qualité finale du produit importe à ce dernier.

3.2.3 Procédure à suivre en cas de non-respect du plan qualité et des réalisations associées

Lorsqu'une exigence du projet n'est pas respectée ou lors d'un écart répété de déroulement, une non-conformité (ou anomalie) est déclarée. Elle révèle un dysfonctionnement du projet. Est une non-conformité :

- Le non-respect des spécifications
- Le dysfonctionnement ou panne d'un matériel, d'un exécutable
- La non-conformité de données livrées
- Le non-respect des dispositions décrites dans le Plan Qualité.

En cas de constat de non-respect ou d'impossibilité d'application, et selon l'analyse effectuée, et en plus du traitement immédiat du dysfonctionnement, la décision pourra être :

- Une dérogation, si le risque encouru sur la qualité du résultat attendu est faible
- Une correction ou une reprise du processus
- Une proposition de modification du Plan Qualité

3.2.4 Actions correctives

Détection

La surveillance et le contrôle s'effectuent tout au long du projet.

Tout acteur du projet peut être amené à détecter une non-conformité. Dans tous les cas une "Fiche d'Anomalie" est établie.

Traitement

Le responsable du traitement de la non-conformité peut être soit le Chef de Projet IDGEO, soit le Responsable Qualité, soit l'acteur le plus concerné dans le domaine.

3.3 OBJECTIFS ET INDICATEURS QUALITE

3.3.1 Objectifs qualité

Les objectifs qualité associés à la réalisation du projet sont les suivants :

- Respect des délais (réalisation)
- Respect des processus qualité établis (dispositions du présent Plan Qualité)
- Conformité au cahier des charges client
- Conformité aux spécifications
- Performances et disponibilité opérationnelle

3.3.2 Indicateurs

Delais de remise des livraisons

Les indicateurs correspondants, par rapport au planning initial, mesureront :

- L'écart, en jours ouvrés entre la date prévue et la date effective
- L'écart, en jours ouvrés entre la durée prévue de validation et la date effective de validation
- % de documents livrés dans les temps

Ces indicateurs porteront sur les documents et les versions majeures suivants :

- Plan Qualité
- Spécifications Fonctionnelles Générales
- Cahiers de recette,
- Livrables et documentations associées

conformité aux spécifications

Cet aspect sera vérifié successivement lors des vérifications internes. Les indicateurs porteront sur :

- Nombre de non-conformités détectées lors des opérations de vérifications internes
- Ecart moyen entre la date de déclaration et la date de traitement effectif
- Nombre de réserves lors des opérations de Qualification
- Délai moyen de correction des réserves émises lors des opérations de Qualification

performances et disponibilité opérationnelle

Les performances font l'objet d'un calibrage pendant les travaux de paramétrage et de développement. Cependant, s'il est recherché une optimisation des performances lors des choix de conception techniques, ou par optimisation de la base de données, celle-ci n'est pas faite au détriment de la stabilité du produit.

Les indicateurs porteront sur :

- Nombre et durée moyenne des « indisponibilités » des modules
- Nombre de « fonctionnements non satisfaisants » (incidents non bloquants) constatés lors de l'utilisation opérationnelle
- Délai moyen de correction des réserves émises lors des opérations de Qualification et d'utilisation en sites pilote
- Satisfaction utilisateur : Fiche à établir lors de la phase de déploiement généralisé

4 PRESENTATION DU PROJET

4.1 OBJET DU PROJET

Le marché SIG comprend la mise en oeuvre initiale intégrant la reprise des données existantes, l'installation et le paramétrage des différents applicatifs ainsi que la maintenance sur la durée du marché.

La solution devra être accessible par des utilisateurs aux profils différents (administrateur, géomaticiens, intégrateurs, utilisateurs, agent de terrain). Selon leur profil, ces utilisateurs auront des droits d'accès différents à la base de données.

Le SIG recherché doit conférer à la CLIENT une complète autonomie dans la gestion des données géographiques. L'outil devra présenter des fonctions de gestion du patrimoine, des fonctions métiers liés à la gestion des réseaux humides, il devra permettre d'assurer le signalement et le suivi des interventions, de s'interfacer avec les solutions déjà en place pour la gestion de la facturation et des DT-DICT.

La solution attendue doit pouvoir permettre d'embarquer les données sur le terrain et de travailler en mode déconnecté.

4.2 OBJECTIFS DU PROJET

Client souhaite une solution s'articulant autour des composantes suivantes :

- Un système de gestion de base de données centralisé. Le choix est fixé sur PostGresSql
- La fourniture et la maintenance d'une solution s'articulant autour de trois axes :
 - SIG Bureautique
 - SIG Web
 - SIG Mobile
 - Incluant un accès à la base de données et de tous les composants nécessaires au fonctionnement
- L'interopérabilité avec certains logiciels existants à Client : Anémone de la société INCOM
- L'assistance hotline et la télémaintenance
- Des outils / applications métiers / modules répondant aux besoins des services des directions
- L'analyse des données existantes, la modélisation et structuration de la base de données centralisée en fonction de ces données dans différents formats, sans pertes de qualité
- Les contrôles d'intégrité
- Les formations attendues pour les administrateur
- La documentation en français
- Une prestation d'accompagnement

4.3 PERIMETRE DU PROJET

Selon le CCTP, il est prévu :

- Date de notification du marché : 13 août 2019
- Date de livraison : non définit
- Date de validation : non définit

Le projet sera fractionné en phases afin de fixer des jalons de livraison intermédiaire, et ainsi avoir un meilleur suivi :

- Intégration des données existantes
- Mise en œuvre de la solution
- Mise en œuvre de la mobilité
- Formations et assistance
- Contrôle et admission

5 ORGANISATION DU PROJET

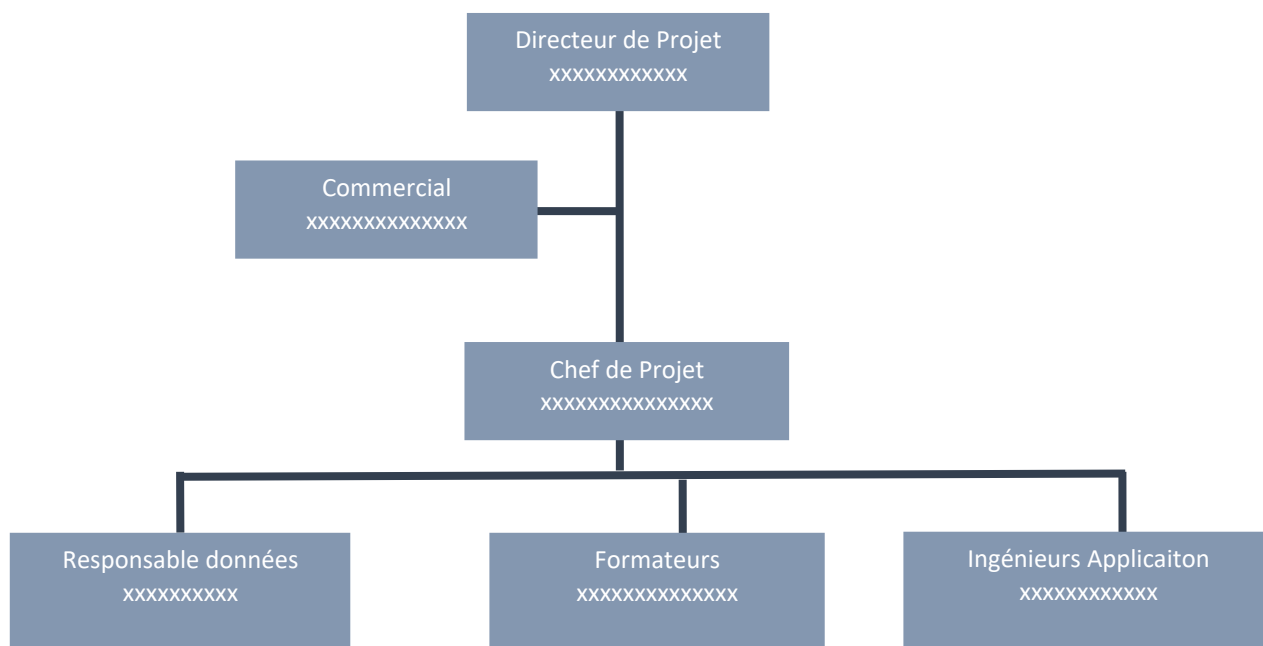
Ce chapitre décrit l'organisation mise en place décrivant les profils participant au projet, l'organisation des différents intervenants et les responsabilités de chaque structure de travail.

5.1 ORGANIGRAMME EQUIPE Client

Ci-dessous les intervenants du Client.

Nom, Prénom	Structure - service
XXXXXXXXXXXXXX	Directeur Technique
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	Responsable Bureau d'étude
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	Administratrice SIG
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	Administratrice SIG
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	Directeur projets et clients
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	Administrateur Base de données et systèmes

5.2 ORGANIGRAMME EQUIPE IDGEO



5.3 INSTANCES DU PROJET

Les instances du projet sont les entités mises en place pour le suivi de l'avancement du projet et l'arbitrage sur les points clés. Les rôles et les participants des différentes instances sont déclinés dans les tableaux suivants.

5.3.1 Comité de pilotage

La rédaction du compte rendu de ce comité est de la responsabilité de IDGEO. La diffusion sera faite auprès des participants sous 5 jours ouvrés.

Les commentaires ou les retours de validation seront communiqués aux chefs de projet dans les 5 jours ouvrés suivant l'envoi du compte-rendu. Sans retour sous 5 jours, le CR sera considéré comme validé, sauf décision contraire du comité.

Désignation	Participants	Rôle	Périodicité
-------------	--------------	------	-------------

Comité de Pilotage (COFIL)	Responsables Projet Responsable Informatique Référénts Métiers Directeur de projet IDGEO Chef de Projet IDGEO Invités selon besoin	Valide les grandes étapes du projet. Oriente le projet, définit les axes stratégiques et valide les principaux choix et modifications par rapport au plan projet initial. Assure un contrôle sur le déroulement du projet en termes de qualité, budget, délai, etc.	A la demande

5.3.2 Réunions du comité technique

La rédaction du compte rendu de cette réunion est de la responsabilité de IDGEO. La diffusion sera faite auprès des participants sous 5 jours ouvrés.

Les commentaires ou les retours de validation seront communiqués aux chefs de projet dans les 5 jours ouvrés suivant l'envoi du compte-rendu. Sans retour sous 5 jours, le CR sera considéré comme validé, sauf décision contraire du groupe de travail.

Désignation	Participants	Rôle	Périodicité
Réunions groupe de travail (COTECH)	Chef de projet du client Chef de Projet IDGEO - Invités selon besoin	Planification des dispositions d'intendance nécessaires au déroulement du projet Maîtrise et réactualisation et diffusion du planning Suivi du plan d'actions de la période écoulée et à venir Point technique, analyse des anomalies ou limitations techniques Point qualité Suivi des livraisons prévues et réalisées	A la demande

5.4 L'EQUIPE PROJET

5.4.1 Constitution

A COMPLETER :

Equipe Client			
Fonction	Nom	Email	Téléphone
Responsable Projet			
Responsable Informatique			
Référent Métier			
Autre			

Equipe IDGEO			
Fonction	Nom	Email	Téléphone
Directeur de Projet			
Chef de Projet			
Commercial			
Responsable données			
Ingénieur d'Application			
Formateur			

5.4.2 Rôles et responsabilités de l'équipe du Client

Rôle	Principales missions
Responsable Projet	<p>Il coordonne les actions des intervenants de la maîtrise d'ouvrage, il identifie en particulier les compétences Utilisateur requises, il évalue les ressources Utilisateur nécessaires, il définit et planifie les tâches Utilisateur à accomplir.</p> <p>Il participe à la définition des dispositions de Management de la Qualité à appliquer.</p> <p>Il rend compte régulièrement de l'avancement du projet au comité de pilotage.</p> <p>Il anime l'équipe projet.</p> <p>Il assure la communication vers les utilisateurs sur le projet et son avancement.</p> <p>Il s'assure que le projet intègre les actions nécessaires en matière de conduite du changement.</p> <p>Il participe aux comités de pilotage et aux réunions du groupe de travail.</p> <p>Il est responsable de l'élaboration et de la validation des spécifications fonctionnelles.</p> <p>Il coordonne les opérations de recette fonctionnelle et participe aux opérations de recette fonctionnelle.</p> <p>Il valide les livrables produits par le prestataire pour les aspects relevant des dimensions fonctionnelles et organisationnelles.</p>
Responsable Informatique	<p>Le responsable informatique assure la cohérence des choix techniques de la solution retenue avec l'architecture technique de Client. Il apporte son expertise et son soutien à l'équipe projet si nécessaire. Dans ce cadre :</p> <p>Il valide les solutions techniques choisies.</p> <p>Il coordonne l'intégration de la solution au sein de Client.</p> <p>Il participe aux tests et à la mise en production.</p> <p>En outre, il prend en charge le développement de l'architecture de Client nécessaire à l'hébergement de la solution choisie.</p>
Référent métier	Participe aux ateliers de travail de son métier et apporte son expertise métier.

	<p>Validation des spécifications fonctionnelles de son métier.</p> <p>Validation du cahier de recette de son métier.</p> <p>Réalise les tests fonctionnels de son métier.</p> <p>Valide la recette de son métier.</p> <p>Nous avons identifiés x référents métiers :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Référent xxxxxxxxx • Référent xxxxxxxxxxxxx
--	---

5.4.3 Rôles et responsabilités de l'équipe IDGEO

Rôle	Principales missions
Directeur de Projet	<p>Le Directeur de projet du Titulaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assure vis-à-vis de Client la responsabilité du bon déroulement du projet. • Veille au respect du planning du projet. • Assure la mise à disposition des moyens humains et techniques nécessaires à la mise en œuvre de la solution
Commercial	<p>Est l'interlocuteur du titulaire en charge des relations commerciales et contractuelles avec Client pendant toute la durée du projet.</p>
Chef de Projet	<p>Le Chef de Projet du Titulaire est responsable de la qualité des réalisations et du respect du planning.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pilote, sous la responsabilité du Directeur de projet, l'intégralité du projet en définissant un planning précis de mise en œuvre des différentes étapes de chacune des phases. • Est l'interface privilégiée des principaux acteurs dans la définition des besoins et la validation de l'avancement du projet. • Identifie et met en œuvre les ajustements nécessaires au bon fonctionnement de la structure (dispositif organisationnel, outils, procédures et instructions opératoires, formations). • Coordonne les actions des équipes IDGEO intervenant sur le projet. • Valide les documents émis par IDGEO. • Participe aux recettes officielles du projet.
Ingénieur d'Application	<p>Les ingénieurs d'application interviennent sur les tâches opérationnelles du projet :</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Recueil de besoins utilisateur. • Installation et configuration de la solution. • Paramétrage fonctionnel de la solution. • Réalise les tests unitaires et fonctionnels de la solution. • Reprise de données. • Transfert de compétences.
Formateur	Formation des utilisateurs et des administrateurs

5.4.4 Identification des canaux d'échanges

Les questions administratives sur le marché sont à traiter entre le responsable Projet du Client et le commercial IDGEO, pour tout autre sujet, l'interlocuteur privilégié côté IDGEO est le chef de projet.

Concernant les métiers, le recueil de besoin et les ateliers de travail sur les spécifications seront à effectuer avec le référent métier accompagné du responsable SIG. L'interlocuteur de IDGEO pour les approbations de documents est le responsable SIG.

Dans tous les échanges de mail il est demandé de mettre systématiquement le chef de projet IDGEO ainsi que le responsable Projet du Client en copie.

5.5 PLANIFICATION ET SUIVI DE PROJET

Planning du projet

Le chef de projet IDGEO est chargé de la planification et du suivi du projet. Les principales tâches et jalons du projet sont gérés dans le planning global du projet. Ce planning est géré à l'aide de l'outil MS Project.

Le planning doit détailler l'ensemble des actions à accomplir et des acteurs concernés, les délais ainsi que les livrables.

Tenue des comités

L'ordre du jour des comités est préparé conjointement par le chef de projet IDGEO et le chef de projet du Client.

L'animation des comités est assurée par IDGEO qui assure la rédaction des comptes rendus.

6 Système qualité mis en œuvre pour le projet

6.1 GESTION DE LA DOCUMENTATION

La gestion documentaire du projet est assurée sur un site ftp sécurisé par IDGEO.

Les coordonnées et les codes d'accès à ce site seront indiqués à la signature du contrat.

6.1.1 Identification de la documentation

La codification des documents doit suivre la règle suivante :

CLIENT_[Code document]_[Version].[extension]

Le caractère « _ » est utilisé comme séparateur.

Le code d'un document correspond au titre du document. Lorsque les initiales des mots composant le titre du document sont significatives, le code document sera alors construit à partir de celles-ci.

Exemples: PAQ (Plan d'Assurance Qualité) – SPEC_ASSAINISSEMENT (Spécification métier assainissement)

La version du document (Vn.m). V0.1 est la version initiale du document.

6.1.2 Structuration de la documentation

Au niveau de la structuration des documents, il est convenu que tout document doit respecter les modèles mis à disposition. En outre tout document doit comporter les éléments suivants :

- Page de garde (nom du projet, titre, référence, numéro de version, nom du client et nom du titulaire).
- Un sommaire.
- Une entête de page sur chaque page de contenu (titre, logos).
- Un pied de page sur chaque page de contenu (référence, révision, statut (travail ou validé), date, nb page/page total).

6.1.3 Echanges de document

Tout échange vers IDGEO se fait vers le destinataire direct avec copie obligatoire au chef de projet.

Tout échange vers Client doit se faire vers le destinataire direct avec copie aux chef de projet du Client.

Les communications de jeux de données ne doivent concerner que les personnes habilitées.

6.1.4 Circuit de production d'un document

Les besoins en documents sont pris en charge par les rédacteurs désignés. La première version porte le statut « travail », ce statut est conservé jusqu'à la validation du document pour passer au statut « validé/approuvé ».

Incrémentation de version :

- Phase démarrage rédaction : V0.1
- Durant les échanges entre les concernés : V0.2; V0.3; ...V0.m
- A la validation, le document passe à V1.

6.1.5 Sauvegarde et archivage

Après rédaction, validation et approbation du document, le document est sauvegardé en un format non modifiable (PDF). La version du PDF du document est archivée dans le dossier projet et publié à l'ensemble de l'équipe au travers du site ftp. La dernière version informatique du document au format original du rédacteur (Word, Excel...) est conservée dans le dossier projet en vue de futures mises à jour.

Les sauvegardes de sécurité des serveurs FTP et bureautique sont à la charge respectivement de IDGEO et du Client.

6.2 GESTION DES ANOMALIES

6.2.1 Description des anomalies

Trois types d'Anomalies sont établis :

Anomalie Bloquante : une anomalie est considérée comme bloquante lorsque le résultat attendu ne peut être atteint et il n'existe aucune solution de contournement pour l'utilisateur.

Anomalie semi-bloquante : une anomalie est considérée comme semi-bloquante lorsque le résultat attendu ne peut être atteint directement, mais il existe une solution de contournement.

Anomalie mineure : une anomalie est considérée comme mineure lorsqu'un problème sans impact significatif sur l'utilisation ou le test de l'Application est constaté.

6.2.2 Gestion des anomalies en phase de réalisation et de vérification

Elles se rapportent à un produit livré. Ces anomalies sont signalées par Client lors des tâches de vérification et de test.

IDGEO met à disposition du projet un outil MANTIS pour le suivi des anomalies.

Le renseignement des Fiches de Faits est assuré par le Client et transmis au Chef de projet IDGEO.

Une fiche correspond à une anomalie ou à une demande d'évolution et à une seule.

Ces fiches permettent d'évaluer le blocage subi par l'utilisateur dans son travail quotidien, elles comportent donc un code qui signale le degré de gravité du problème.

IDGEO accuse réception de chaque fiche et retourne pour chaque anomalie sa classification selon le **paragraphe 6.2.1**.

Par la suite, ces anomalies suivent le processus décrit ci-dessous.

Traitement des anomalies

La résolution des anomalies décelées en phase de vérification sera prise en charge par les équipes IDGEO au fil de l'eau.

Par « résolution » des Anomalies on entend :

- Une correction définitive.
- Une correction provisoire (temporaire, ou de contournement).

En fonction de l'Anomalie identifiée, IDGEO procèdera soit à la correction des éventuelles Anomalies de l'Application, soit au remplacement de l'Application en cas de défaut, soit à la fourniture d'un patch ou d'une nouvelle version de l'Application résolvant l'Anomalie et de sa documentation associée.

Les deux parties conviennent toutefois que la réception de la phase de vérification d'aptitude peut être déclarée par Client avec un nombre « raisonnable » d'anomalies résiduelles (semi-bloquantes et mineures), sous réserve que ces anomalies soient résolues par IDGEO en cours de la phase de vérification de service régulier et au plus tard avant la fin de cette phase.

De manière analogue, l'admission de la période de vérification de service régulier peut être déclarée par Client avec un nombre « raisonnable » d'anomalies résiduelles mineures nécessitant une version corrective par IDGEO en cours de la phase de garantie et au plus tard avant la fin de cette phase.

Les délais de résolution des Anomalies s'entendent à compter de l'enregistrement de l'anomalie sur l'outil de gestion des anomalies, ou l'envoi d'une FFT, via un fax ou un mail par le Client avec accusé de réception de l'anomalie le jour ouvré suivant avant 12h00.

Des points techniques seront tenus pour qualifier le type et les modalités de résolution (équipes Client /IDGEO).

Les délais de résolution des anomalies dépendent de leur type, à savoir :

- 5 jours ouvrés (hors temps de déplacement) pour une anomalie bloquante
- 10 jours ouvrés pour une anomalie semi-bloquante
- 3 mois pour une anomalie mineure

Leur fréquence évoluera selon les degrés d'urgence et le contenu du registre, pouvant aller de 2 jours à hebdomadaires ou bihebdomadaires.

Pour intensifier les échanges, les points techniques pourront être téléphoniques entre le chef de projet IDGEO et le Chef de projet du Client.

Le registre des FFT fera l'objet d'une historisation pour constituer une base de connaissance des anomalies.

6.2.3 Gestion des anomalies en phase de garantie

Il s'agit d'anomalies constatées en exploitation de la solution après déploiement.

L'outil de gestion des anomalies est le portail Evision. Cet outil est installé au siège de IDGEO.

Le renseignement des Fiches de Faits Techniques est assuré par Client et transmis à l'équipe TMA IDGEO.

Une fiche correspond à une anomalie ou à une demande d'évolution et à une seule.

Ces fiches permettent d'évaluer le blocage subi par l'utilisateur dans son travail quotidien, elles comportent donc un code qui signale le degré de gravité du problème.

L'équipe TMA IDGEO accuse réception de chaque fiche et retourne pour chaque anomalie sa classification selon le **paragraphe 6.2.1**

Par la suite, ces anomalies suivent le processus décrit ci-dessous.

6.3 TRAITEMENT DES ANOMALIES

En fonction de l'Anomalie identifiée, IDGEO procèdera soit à la correction des éventuelles Anomalies de l'Application, soit au remplacement de l'Application en cas de défaut, soit à la fourniture d'un patch ou d'une nouvelle version de l'Application résolvant l'Anomalie et de sa documentation associée.

Les délais de résolution des anomalies en phase de période de garantie dépendent de leur type, à savoir :

- 5 jours ouvrés (hors temps de déplacement) pour une anomalie bloquante
- 10 jours ouvrés pour une anomalie semi-bloquante
- 3 mois pour une anomalie mineure

Les délais de résolution des Anomalies s'entendent à compter de l'enregistrement de l'anomalie sur l'outil de gestion des anomalies, ou l'envoi d'une FFT, via un fax ou un mail par Client.

La gestion des anomalies passe par la cellule support et TMA de IDGEO.

Le registre des FFT fera l'objet d'une historisation pour constituer une base de connaissance des anomalies.

6.4 GESTION DES DEMANDES D'EVOLUTIONS

Lorsque le constat est fait par un utilisateur ou un membre de l'équipe projet en cours de test ou de validation qu'un aspect fonctionnel manque ou doit être modifié par rapport aux documents de conception, il est nécessaire d'utiliser une demande d'évolutions.

6.4.1 Demande d'évolution

La demande d'évolution est le document utilisé afin de communiquer tous les changements désirés concernant le projet. Elle décrit l'évolution, la raison de l'évolution, et l'effet que l'évolution peut avoir sur le coût et le calendrier d'exécution du projet.

Le chef de projet du Client soumet une demande écrite de changement au Directeur de Projet IDGEO à l'aide du formulaire de demande de changement.

6.4.2 Etude de la demande d'évolution

IDGEO et Client passent alors en revue la demande d'évolution proposée et soit ils l'approuvent estimant le bien-fondé d'une étude complémentaire ou bien ils la rejettent.

L'estimation d'impact (budget, temps, risques) est faite par IDGEO et donnée à Client.

IDGEO et le Client conviennent alors des coûts éventuellement nécessaires à cette nouvelle étude. Si l'étude fait l'objet d'un accord, IDGEO et Client signent la demande d'évolution. Client décidera alors d'engager ou non un processus d'avenant conforme au marché.

7 PROCEDURE D'ADMISSION ET DE RECEPTION

Ce paragraphe propose de décrire les modalités de réception et d'admission par typologie des prestations à mettre en œuvre au cours du projet.

7.1 TYPE 1 : PROCEDURE D'ADMISSION ET DE RECEPTION D'UN DOCUMENT

Cette procédure concerne les documents de travail, rapports et documents livrables du projet.

7.1.1 Livraison

Les livraisons des documents se font en version électronique par Email pendant les phases de travail et de validation.

7.1.2 Opération de vérification et admission

Pour un livrable intermédiaire (itération/travail) le délai de retour des documents est fixé à 5 jours ouvrés.

Le délai maximum encouru pour effectuer les opérations de vérification d'un document livrable du projet est de 10 jours ouvrés.

Après avoir effectué les contrôles prévus, le Client transmet ses remarques à IDGEO. Une réunion est provoquée afin de décider de la conclusion de la réception :

- La réception est acceptée sans réserve si les conditions suivantes sont réunies :
 - les conclusions des relectures sont favorables,
 - la présence de remarques résiduelles dans les documents est acceptée.
- La réception est acceptée avec réserves, dans ce cas les réserves doivent être clairement identifiées, et le calendrier de levée des réserves doit être précisé.
- La réception est refusée, dans ce cas le rejet doit être clairement justifié.

7.2 TYPE 2 : PROCEDURE D'ADMISSION ET DE RECEPTION DES LOGICIELS

Cette procédure concerne les licences et droits d'utilisation des outils logiciels, les applications métiers et données associées, support à la mise en œuvre du projet du Client.

7.2.1 Livraison

IDGEO livre le ou les logiciels relatif(s) au marché.

La livraison s'effectue par support numérique (DVD ROM ou CD ROM ou FTP) accompagnée d'un bon de livraison.

Le bon de livraison est livré sous format papier.

7.2.2 Opération de vérifications et admission

IDGEO procède aux installations nécessaires des logiciels. IDGEO active les numéros licences des produits installés.

IDGEO remet une fiche d'intervention et/ou un bon de livraison ainsi qu'un rapport technique d'intervention.

Client et IDGEO datent et cosignent le bon de livraison.

A l'aide du bon de livraison, Client va vérifier l'exhaustivité des fournitures livrées et de la conformité des contenus attendus :

- En s'assurant que tout ce qui est listé dans le bon de livraison est effectivement livré.
- En notant les non-conformités éventuelles sur le procès-verbal de validation.
- Si l'ensemble des vérifications est satisfaisant : en cochant la case « acceptée » du procès-verbal de Livraison et en envoyant une copie à IDGEO.
- Si des non-conformités sont apparues : en cochant la case « Refusée » du procès verbal de Livraison et en indiquant les causes, les actions à engager et la nouvelle date de livraison.

Le délai encouru pour effectuer les opérations de vérification prend comme point de départ la date de signature du bon de livraison.

7.3 TYPE 3 : PROCEDURE D'ADMISSION ET DE RECEPTION D'UNE FORMATION

7.3.1 Livraison

Les manuels formations doivent être transmis 10 jours avant le démarrage pour validation par Client.

Au début de chaque session de formation, une version numérique adaptée au contenu de la formation doit être remis à chaque stagiaire, ainsi qu'au Service SIG.

7.3.2 Operation de verification et admission

En fin de formation, IDGEO transmet une feuille d'émergement faisant office d'admission de la prestation.

8 PROCEDURE DE FACTURATION

Ce paragraphe propose de décrire les modalités de déclenchement des diverses prestations du projet de paiement comme cela est prévu dans le CCAP :

A COMPLETER :

- Les prestations seront facturées à raison de :
 - XX% à la mise en ordre de marche (MOM)
 - XX % à la vérification d'aptitude (VA)
 - XX % à la vérification de service régulier (VSR)
 - XX % à la réception définitive
- Les prestations de formations seront facturées à service fait.
- L'assistance et la maintenance feront l'objet d'une facturation annuelle à terme à échoir.

La date de mise en ordre de marche prévue est le xx/xx/XX.

Cette mise en ordre de marche fera l'objet d'une facturation de XX%, et déclenchera la période de tests (VA). XX% seront facturés suite à la série de tests d'une durée de XX mois (le xx/xx/XX). La réception définitive interviendra dans un délai de XX mois suite à la prononciation de la réception, soit le xx/xx/xx.

A l'issue de cette date, la période de garantie d'un an des produits sera déclenchée. A l'issue de cette période de garantie, le contrat de maintenance des produits et applications concernés sera facturé.