

Réponse à l'Appel d'Offres relatif à

LA MIGRATION DES INFRASTRUCTURES IT VERS UNE SOLUTION
DE TYPE SDDC

Plan d'Assurance Qualité (PAQ)

TABLE DES MATIERES

Contenu

TABLE DES MATIERES	2
I. OBJECTIFS PLAN D'ASSURANCE QUALITE	4
II. ORGANISATION DE LA GESTION DU PROJET	6
II.1 Chef de Projet	6
II.2 L'équipe Installation	6
II.3 L'équipe mise en service	6
II.4 L'équipe gestes de proximité	7
II.5 L'équipe Réception	7
II.6 L'équipe Ingénierie	7
II.7 L'équipe Prestataire	7
II.8 Responsabilité	8
Définitions des comités	9
III. MAITRISE DU PLAN D'ASSURANCE QUALITE	11
III.1 Définition et rédaction	11
III.2 Validation	11
III.3 Procédure d'évolution	11
III.4 Traitement de non-conformité	11
IV. DOCUMENTATION	13
IV. 1Processus de rédaction et validation des documents	13
V. MISE EN ŒUVRE DU PROJET	14
V.1 Présentation de la démarche du projet	14
V.1.1 Démarrage du projet	14
V.1.2 Ingénierie	15
✓ Dossier de recette	15
V.1.3 Installation et mise en œuvre de la solution envisagée	16
V.1.4 Recette	16
V.1.5 Documentation	16
Planning prévisionnel	17
VI. DESCRIPTION DU SERVICE SUPPORT CLIENT	18
VI. 1Prestation standard de SAV	18
VI. 2Service Premium	19
VI.3Gestion des incidents	21
VI.3.1 Procédure de Notification d'incidents	21
VI.3.2 Pilotage du rétablissement	21
VI.3.3 Clôture de l'incident	22
VI.3.4 Suivi des incidents	23
VI. 4Démarches et procédures	23
VI.5Procédure et Matrice d'escalade	24
VI.6La gestion des Changements et des modifications	25
VI.6.1 Changements mineurs	25
VI.6.2 Changements standards	25
VI.6.3 Changements hors standards	25

Table des figures

Figure 1 Processus de rédaction et validation des documents.....	10
Figure 2 Matrice d'escalade.....	19

I. OBJECTIFS PLAN D'ASSURANCE QUALITE

Le Plan Assurance Qualité - ci-après nommé « PAQ » - a pour objet de formaliser l'organisation de la relation entre Orange G7 et INNOV ainsi que l'ensemble des modalités et procédures de gestion des Prestations lors de la phase récurrente.

Ce PAQ nous permet de vous assurer :

- ✓ Du respect de nos engagements ;
- ✓ De la connaissance précise du rôle de chacun d'entre nous, et ainsi de favoriser les échanges d'informations entre vos représentants et les acteurs Orange G7 en charge de votre projet ;
- ✓ De la planification avec vous de chaque étape ;
- ✓ De l'anticipation des exigences pratiques et techniques qui pourraient menacer les objectifs fixés pour le projet.

Le PAQ constitue ainsi, tant pour les membres de l'équipe opérationnelle que pour les membres des instances de suivi, le document de référence pour l'ensemble de la conduite et de l'organisation du contrat et plus particulièrement l'ensemble des dispositions prises par Orange pour fournir au Client les Prestations conformément aux engagements de services convenus.

Orange G7 et le Client étant ci-après désignés individuellement la « Partie » et collectivement les « Parties ».

Une fois les services fournis par Orange G7 sont opérationnels, Orange G7 continuera à accompagner le Client et lui proposera un suivi personnalisé à travers :

- ✓ Le support SAV des services Orange 24/24h et 7/7j assuré par le centre de relation Entreprises (CRE), il est notamment le point d'entrée unique de toutes réclamations de INNOV.
- ✓ La supervision 24/24h 7/7j de tous les services souscrits par le client dans le cadre du RFP et des différents services associés assurée par la plate-forme NOC (Network Operating Center) d'Orange G7
- ✓ La gestion des évolutions de réseau du Client.

- ✓ Des réunions de suivi d'exploitation.
- ✓ Une information sur les évolutions commerciales et techniques.
- ✓ La fourniture d'un tableau de bord mensuel technique administratif et financier (facturation, commandes, évolutions, incidents, performances, maintenances).
- ✓ Informations spécifiques sur la facturation.
- ✓ Des comités réguliers de suivi du bon fonctionnement des services (Sécurité, Architecture...).

II. ORGANISATION DE LA GESTION DU PROJET

Pour mener à bien les différentes phases de déploiement, Orange G7 mettra en place une équipe projet dédiée. Cette équipe aura pour mission d'assurer le déploiement du projet dans les délais contractuels. Elle s'appuiera sur les équipes projet des différentes entités d'Orange G7 et ses sous-traitants directs.

Ci-dessous une présentation de l'équipe projet.

II.1 Chef de Projet

Il sera l'interlocuteur privilégié pendant toute la phase de déploiement. Il sera plus particulièrement en charge des aspects planning (respect du calendrier de déploiement), pilotage des différents prestataires pour la mise en service de l'ensemble des prestations, et reporting pendant toute la phase de déploiement.

Il participera aux réunions d'avancement et sera garant à tout moment du statut du déploiement. Il assurera le suivi au jour le jour du projet, tout au long du projet.

II.2 L'équipe Installation

Cette équipe constituée de techniciens, interviendront au niveau des Datacenter pour la fourniture, l'installation, la mise en Rack des équipements d'extrémités et la livraison des services proposés. Cette équipe aura la maîtrise des :

- ✓ Normes et règles en matière de câblage structuré cuivre et fibre optique ;
- ✓ Normes et règles en matière de câblage et distributions électriques BT ;
- ✓ Mise en rack des équipements Orange G7.

II.3 L'équipe mise en service

Cette équipe constituée d'ingénieurs / techniciens Delievry, interviendront au niveau du nouveau Datacenter et aura la maîtrise des :

- ✓ L'installation, la mise en service et le test de l'image d'infrastructure installée dans l'ancien Datacenter ;

- ✓ L'installation, la mise en service et le test de tout nouveau service Orange G7 souscrit par le client.

II.4 L'équipe gestes de proximité

Cette équipe constituée d'un responsable gestes de proximité qui assurera la coordination entre le client et les équipes sur site, ainsi que les suivis des changements, son équipe sera constituée de techniciens qui auront pour rôle :

- ✓ La remontée des alertes et des incidents dans le périmètre client ;
- ✓ L'exécution des gestes de proximité convenus avec le client dans le cadre du projet.

Un Responsable Service Premium (RSP) qui assurera les rôles suivants :

- ✓ Suivi des alertes et incidents remontés par les techniciens de gestes de proximité ;
- ✓ Remontée des KPI au client ;
- ✓ Animation des comités de suivi ;
- ✓ Envoi des reporting selon la fréquence exigée par le client.

II.5 L'équipe Réception

Cette équipe aura la charge de réaliser en présence du maître d'ouvrage la réception du service livré au niveau du nouveau Datacenter selon le dossier de recette préparé au préalable.

II.6 L'équipe Ingénierie

Cette équipe aura pour mission de mettre en place la politique de routage, QOS et de Backup.

II.7 L'équipe Prestataire

Cette équipe aura pour mission de mettre en place les accès et les services sous les directives des pilotes d'orange pour le volet télécom, Hébergement et le plan de migration.

II.8 Responsabilité

La responsabilité d'Orange G7 ne peut être engagée en cas de :

- ✓ Manquement par le Client à l'une des obligations prévues par le contrat ;
- ✓ Défaillance momentanée du réseau de télécommunications du prestataire ayant une incidence sur le service notamment en cas de travaux d'entretien, de renforcement ou d'extension des installations dudit réseau lesquels seront préalablement notifiés au Client ;
- ✓ Dommages indirects et/ou immatériels du Client tels que ceux reconnus par la jurisprudence, sans que cette liste ne puisse être considérée comme exhaustive ;
- ✓ Les pertes d'exploitation, de données, de profits, financières, ou de clientèle.

Définitions des comités

Comité de pilotage :

Le Comité de Pilotage du Projet, composé des responsables SI de INNOV, du chef de projet Orange, qui ont pour objectif de suivre l'avancement technique du projet. L'organisation des réunions est à la charge du chef de projet maîtrise d'œuvre. L'ordre du jour est établi et diffusé à l'avance aux participants.

Cette réunion a lieu de façon hebdomadaire pour suivre l'avancement technique du projet :

- Suit l'état d'avancement global du projet (tableau de bord) ;
- Décide sur les objectifs fondamentaux du projet ;
- Oriente le projet, définit les axes stratégiques et valide les principaux choix ;
- Etablit les priorités du projet, et résout les points de blocage ;
- Assure le contrôle du déroulement du projet en termes de qualité, délai, etc ;
- Valide les livrables clés ;
- Statue sur les mesures à prendre en cas de modification des objectifs ou de périmètre du projet ;
- Fait un point sur le service rendu sur la période écoulée, de définir les éventuels plans d'actions afin d'améliorer le service, de présenter d'éventuels avenants au contrat de service ;
- Résout les points de blocage ;
- Analyse les risques et les prérequis ;

La rédaction des comptes- rendus est à la charge du Chef de projet maîtrise d'œuvre dans un délai maximum de 24 heures après la réunion.

Le compte-rendu est adressé au maître d'ouvrage pour approbation. Le maître d'ouvrage dispose de 48 heures pour émettre ses remarques ; au-delà de ce délai, le compte-rendu est considéré comme approuvé.

Comité de suivi d'avancement du projet

Le comité de suivi du projet est purement opérationnel et elle a la responsabilité de la gestion du projet. A ce titre, il :

- Valide les étapes du déroulement du projet ;
- Valide les mises à jour des plannings détaillés ;
- Fait le lien avec l'équipe projet et les collaborateurs du Maître d'ouvrage ;
- Effectue le bilan des événements de la période écoulée et des problèmes constatés ;
- Effectue la revue des incidents ;
- Propose des solutions aux difficultés rencontrées ;
- Fait le point sur les projets en cours et leur impact sur l'exploitation du réseau, la mise à jour du parc ;
- Coordonne les sujets fonctionnels et techniques ;
- Remonte des alertes.

La rédaction des comptes- rendus est à la charge du Chef de projet maîtrise d'œuvre dans un délai maximum de 24 heures après la réunion.

Le compte-rendu est adressé au maître d'ouvrage pour approbation. Le maître d'ouvrage dispose de 48 heures pour émettre ses remarques ; au-delà de ce délai, le compte-rendu est considéré comme approuvé.

III. MAITRISE DU PLAN D'ASSURANCE QUALITE

III.1 Définition et rédaction

Le Chef de Projet est responsable de la qualité sur son projet et donc de la définition du Plan d'Assurance Qualité.

Dans le cas de ce projet, le Chef de Projet peut déléguer la rédaction du Plan d'Assurance Qualité à un éventuel responsable qualité.

III.2 Validation

Pour le Plan d'Assurance Qualité, la procédure de validation s'applique, comme à tout autre document (voir la partie Documentation).

III.3 Procédure d'évolution

L'évolution du Plan d'Assurance Qualité est à l'initiative du comité de pilotage du projet Externalisation SI de INNOV.

III.4 Traitement de non-conformité

Lorsqu'une anomalie ou incident est constatée, en particulier grâce aux actions qualité sur le projet, la procédure appliquée par le chef du projet est la suivante:

- ✓ Identification de la cause ;
- ✓ Evaluation de la portée et des conséquences de cet état de fait ;
- ✓ Engagement d'une ou plusieurs actions correctives qui peuvent être :
 - ✓ exiger l'application du Plan d'Assurance Qualité (faire ré-exprimer par les commanditaires l'importance du Plan d'Assurance Qualité) ;
 - ✓ faire évoluer le Plan d'Assurance Qualité car il se révèle mal adapté.

- ✓ accorder une dérogation qui est validée par le Comité opérationnel et qui est enregistrée en tant qu'action qualité ;
- ✓ remonter un manquement en comité opérationnel.

Toute autre démarche aboutissant à une violation des règles méthodologiques, entraîne le rejet, par le contrôle qualité, des productions concernées.

IV. DOCUMENTATION

Ce chapitre décrit la procédure de gestion de la documentation ainsi que typologie de nomenclature du projet.

IV.1 Processus de rédaction et validation des documents

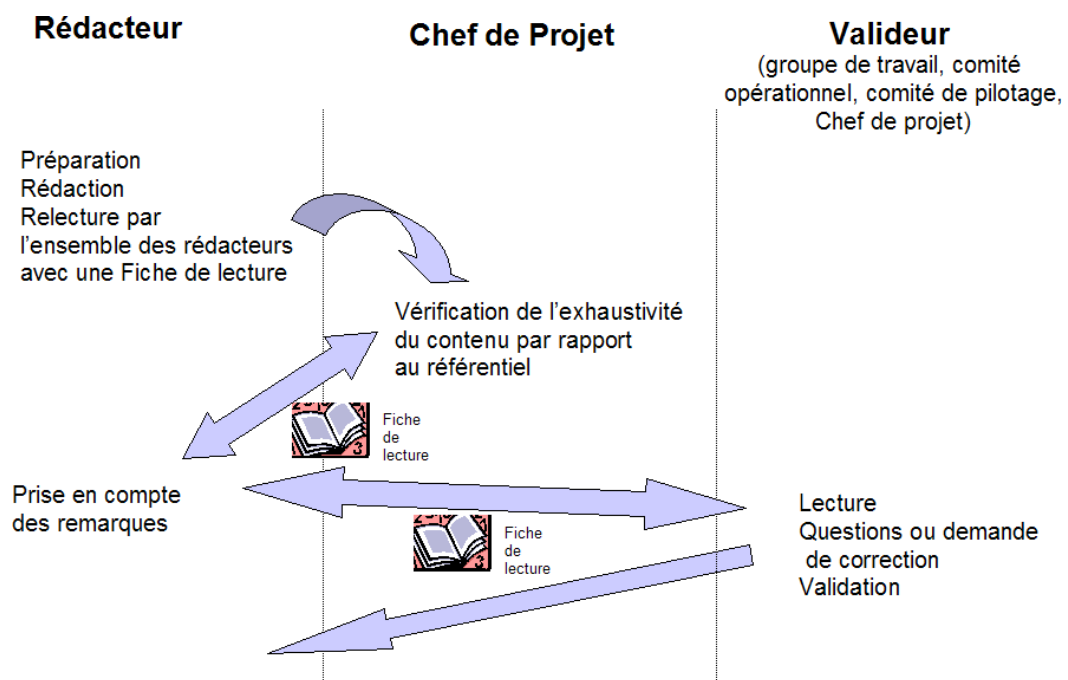


Figure 1 Processus de rédaction et validation des documents

V. MISE EN ŒUVRE DU PROJET

V.1 Présentation de la démarche du projet

Dans le cadre de ce projet, nous proposons une démarche globale structurée en phases pour le déploiement de la solution complète. Les différentes phases sont :

- ✓ Démarrage du projet.
- ✓ Etude d'ingénierie.
- ✓ Installation et mise en œuvre de l'ensemble des services proposés.
- ✓ Test de Recette.
- ✓ Documents de recette

Orange assurera la maîtrise d'œuvre globale et le management de tout le projet. Un Chef de projet sera l'interlocuteur unique du Client.

Son rôle est de garantir :

- ✓ le bon déroulement du déploiement de la solution jusqu' à sa mise en service,
- ✓ le respect des délais et de la qualité de toutes les prestations associées,
- ✓ la définition avec le maître d'ouvrage des tableaux de bord permettant d'apprécier les performances et la qualité du service.
- ✓

Orange mettra à disposition du Client des ressources techniques qualifiées et expérimentées justifiant d'une expérience confirmée dans de grands projets.

V.1.1 Démarrage du projet

Cette phase permet de préparer le plan d'exécution de toutes les prestations du projet. Elle s'articule autour des points suivants:

- ✓ Présentation de l'équipe projet.
- ✓ Présentation des contraintes liées au projet.
- ✓ Identification des pré-requis.

- ✓ Planning détaillé de réalisation.
- ✓ Réunions de suivi.
- ✓ Conditions pratiques d'accès.

V.1.2 Ingénierie :

Cette phase comprend l'étude des Volets suivants :

- ✓ Dossier d'ingénierie
- ✓ Dossier de recette

✓ Dossier de recette

Orange proposera un dossier de recette qui comprend l'ensemble des tests, étude de couverture et fonctionnalité implémentée, nécessaire à la vérification de bon fonctionnement de la solution. Chaque test sera spécifié et décrit selon les informations suivantes:

- ✓ Description du test.
- ✓ Equipement concerné.
- ✓ Méthode de test.
- ✓ Résultat attendu.
- ✓ Résultat obtenu.
- ✓ Approbation.

Le dossier de recette concerne essentiellement les tests fonctionnels selon les fonctionnalités retenues en phase d'ingénierie.

A l'issus de la phase d'ingénierie, Orange fournira les documents suivants :

- ✓ Dossier d'architecture détaillée.
- ✓ Dossier de recette.

V.1.3 Installation et mise en œuvre de la solution envisagée

Cette phase ne démarrera qu'une fois les livrables de la phase d'ingénierie validés. Elle comprend la réalisation du câblage pour le raccordement Ethernet des composants de l'infrastructure ainsi que l'installation et le déploiement de l'ensemble des composants de la plateforme d'hébergement (Racks, Serveurs...etc.)

V.1.4 Recette

La phase de recette vise à valider le bon fonctionnement et la conformité des travaux réalisés aux spécifications demandées et au dossier d'ingénierie. La recette se déroulera selon le dossier de recette validé dans la phase d'ingénierie. Le dossier de recette ainsi qu'un PV de recette correspondant sera validés et signés par les deux parties.

V.1.5 Documentation

Orange fournira toute la documentation en langue française nécessaire à l'exploitation, la configuration et l'entretien de tous les équipements matériels et logiciels relatifs à la solution objet de ce projet.

Orange s'engage à fournir les livrables suivants:

- ✓ Schéma définitif d'aménagement
- ✓ Dossier d'ingénierie
- ✓ Dossier de recette
- ✓ Document descriptif de la solution installée avec des schémas d'architecture détaillée
- ✓ Document d'exploitation.

VI. DESCRIPTION DU SERVICE SUPPORT CLIENT

VI.1 Prestation standard de SAV

La supervision de tous les services souscrits par le Client auprès d'Orange G7 sera assurée par le Centre de relation Entreprises (CRE) d'Orange G7, joignable 24/24h, 7/7j et 365/365j via un numéro unique

Ou via adresse mail : supportfixe@orangeG7.com

Ce centre CRE représente pour le Client, l'interface unique pour toute assistance et support. Il assure la prise en charge des différentes requêtes du client :

- ✓ Incidents/réclamations
- ✓ Demande de modification et d'évolution
- ✓ Demande d'informations (commerciales, techniques, factures,...)
- ✓ Prise en compte des incidents
- ✓ Notification d'incident et état des services
- ✓ Points réguliers d'avancement dans le traitement des incidents

Le traitement d'un incident peut être déclenché de deux façons :

- ✓ Sur détection proactive de l'incident par le Centre Support Client.
- ✓ Sur signalisation de la société des abattoirs par appel au Centre Support Client.

Le technicien en charge de l'incident effectue un premier diagnostic pour qualifier l'incident.

L'heure d'ouverture de ticket, définit la période à partir de laquelle démarre la mesure de l'indicateur Garantie de Temps de Rétablissement (GTR).

VI.2 Service Premium

Votre Service Premium sera votre interlocuteur privilégié pour toutes les questions concernant la gestion opérationnelle du service.

Le Service Premium est le point de contact du Client pour toutes les questions et tous les Problèmes d'ordre opérationnel.

Le Service Premium joue un rôle important, dans l'accompagnement et le support du Client pour assurer la continuité du service.

Les responsabilités du Service Premium comprennent les activités suivantes :

- ✓ Représenter et assister le Client au sein d'Orange.
- ✓ Comprendre parfaitement la nature des activités du Client en terme connectivités et applications afin de travailler avec lui en partenariat pour permettre une optimisation des services fournis et de garantir que ces services restent parfaitement adaptés aux attentes du Client.
- ✓ Reporting et tableau de bord, le RSP Communique au Client des rapports périodiques sous la forme d'un tableau de bord mensuel ou trimestriel, préparés en temps et en heure et de façon professionnelle, conformément à ce qui a été convenu , ces rapports doivent aborder tous les aspects des services opérationnels et permettre notamment de comparer les résultats obtenus par rapport aux engagements des niveaux de services et de rendre compte de tous les incidents et de tous les changements survenus pendant la période écoulée.
- ✓ Analyser les rapports portant sur la capacité du service et, si nécessaire, formuler des recommandations en matière de gestion de la capacité (upgrades/down grades) de manière à garantir un fonctionnement efficace des services fournis au Client ; ces recommandations sont intégrées au tableau de bord périodique adressé au Client.
- ✓ Collaborer de façon proactive avec le Client de manière à améliorer les services et les procédures Orange qui régissent la fourniture de ces services.

- ✓ Piloter le Plan d'Action Client (PACT) pour l'amélioration des services fournis de manière à résoudre tous les éventuels problèmes liés aux performances, faire le suivi des actions entreprises pour résoudre les problèmes / incidents récurrents et œuvrer pour optimiser tous les aspects des services proposés au Client.
- ✓ Organiser régulièrement des réunions avec le Client (généralement une fois par mois), Ces réunions sont l'occasion de discuter le tableau de bord périodique adressé au Client et du programme d'amélioration des services (PACT).
- ✓ Coordonner toutes les activités de maintenance planifiée et non planifiée d'Orange de manière à minimiser les perturbations de services pour le Client.
- ✓ Superviser et coordonner l'ensemble des demandes de changements ou modifications de service initiées par le client, conformément à la procédure de gestion des changements d'Orange.
- ✓ Servir d'interlocuteur unique pour toutes les demandes de changement du Client,
- ✓ Veiller à ce que des plans de secours appropriés soient prévus et mis en œuvre, le cas échéant,
- ✓ Garantir que toute la documentation spécifique au Client (y compris le présent Plan Qualité Service Client) est correctement mise à jour.
- ✓ Améliorer en permanence la documentation et les procédures de gestion des services de manière à garantir qu'Orange offre le meilleur service possible à ses Clients.
- ✓ Communiquer au Client le nom et les coordonnées de contact de tout éventuel suppléant en cas d'absence planifiée d'un point de contact titulaire (même s'il s'agit d'une absence d'un jour seulement).

VI.3 Gestion des incidents

VI.3.1 Procédure de Notification d'incidents

Quand un incident est détecté par Orange sur le réseau du Client, la procédure suivante est appliquée:

- ✓ Orange confirme l'incident et informe l'interlocuteur opérationnel du Client.
- ✓ Orange ouvre un ticket d'incident et déclenche le traitement.
- ✓ Orange fournit au Client un numéro de ticket d'incident.

Quand un incident est détecté par le Client sur son réseau, la procédure suivante est appliquée:

- ✓ Orange contrôle l'habilitation du correspondant du Client.
- ✓ Le Client fournit un descriptif précis du défaut constaté, considérant qu'il met simultanément en œuvre les investigations nécessaires en vue de vérifier que celui-ci ne concerne pas les installations sous son périmètre de responsabilité (application, énergie, LAN, etc. ...).
- ✓ Orange ouvre un ticket d'incident (l'heure de début de l'incident correspondant à l'heure de signalisation par le Client).
- ✓ Orange fournit au Client un numéro de ticket d'incident.

VI.3.2 Pilotage du rétablissement

Quand un ticket est ouvert, la procédure suivante est appliquée :

- ✓ Orange établit un diagnostic ; dans certains cas celui-ci peut être recherché avec la contribution du correspondant local désigné par le Client qui doit pouvoir effectuer certaines vérifications de base destinées à localiser et expertiser plus rapidement un dysfonctionnement (contrôle de l'alimentation en énergie des équipements, vérification de l'état de voyants, etc. ...).
- ✓ En cas d'incident sous son périmètre de responsabilité et d'intervention, Orange transfère l'incident vers l'entité concernée (équipe d'accès, équipe réseau, etc..).
- ✓ Orange effectue un suivi régulier (diagnostics complémentaires, relances éventuelles, actualisation en temps réel).

- ✓ En cas de risque de dépassement de la GTR, Orange applique la procédure d'escalade.
- ✓ Orange informe l'interlocuteur opérationnel du Client en moyenne toutes les heures (sauf disposition dérogatoire ponctuelle).

VI.3.3 Clôture de l'incident

Quand le problème est résolu (relève), la procédure suivante est appliquée :

- ✓ Orange prononce par téléphone la clôture (rendu) de l'incident en accord avec l'équipe du Client.
- ✓ Orange rédige et envoie dans un délai moyen de deux heures un avis de Clôture d'Incidents (ACI) au correspondant de la société.
- ✓ Toute demande de modification à apporter doit être formulée par le Client au plus tard 7 jours après la clôture de l'incident.

Par ailleurs, au plus tard 2 jours ouvrés après la clôture du ticket, les informations suivantes seront communiquées au client :

- ✓ Le numéro d'incident
- ✓ Date et heure de début d'incident
- ✓ Date et heure de fin d'incident
- ✓ Durée totale de l'incident (non contractuelle)
- ✓ Durée globale de l'incident (valeur contractuelle)
- ✓ Description de l'incident
- ✓ Responsabilité
- ✓ Type de lien ou équipement
- ✓ Référence Site concerné
- ✓ Gravité (bloquant, mineure)
- ✓ Ressources et actions mises en œuvre pour résoudre l'incident
- ✓ Bilan et capitalisation pour une amélioration du Service

VI.3.4 Suivi des incidents

Au plus tard 30 minutes après le début du traitement de l'incident, un interlocuteur désigné par le Client est rappelé pour lui communiquer :

- ✓ Un délai de réparation confirmé,
- ✓ Un premier état du traitement de l'incident,
- ✓ Une nouvelle date de rappel.

Au fur et à mesure du traitement de l'incident, toutes les actions ayant un impact sur la résolution du dérangement sont enregistrées dans le ticket d'incident dont Orange fournit les détails au Client.

Un ticket relatif à un incident de type « rupture totale » est mis à jour au minimum toutes les deux heures. Un ticket de nature « dégradé, ralentissement » ou « secours actif » est mis à jour au moins deux fois par jour.

Avec la même périodicité, le technicien en charge du traitement du dérangement rappelle son correspondant pour lui fournir un état d'avancement.

Par ailleurs, Orange fournira un tableau de bord mensuel récapitulatif :

- ✓ La liste des tickets,
- ✓ La sévérité,
- ✓ Les responsabilités
- ✓ L'impact sur la GTR
- ✓ Récapitulatif annuel

VI.4 Démarches et procédures

Dans le cas d'une intervention sur le site en exploitation du Client, une fiche d'intervention est envoyée à l'interface opérationnelle du Client au minimum 48H avant son exécution.

Ce document ne prendra effet qu'après son retour validé par le client.

Ce document comprendra les informations suivantes :

- ✓ Date/Heure
- ✓ Durée

- ✓ Site Client
- ✓ N° Accès
- ✓ Débit
- ✓ Contenu de l'intervention :
 - Une description détaillée des opérations réalisées
 - Une description des fonctions apportées par cette évolution
 - Les procédures de test avec la société et la procédure de retour arrière.

Les évolutions avec risque d'impact sur le service seront réalisées en dehors des heures ouvrées.

VI.5 Procédure et Matrice d'escalade

En cas d'incident bloquant ou de risque de dépassement GTR, le Responsable Service peut être amené de sa propre initiative ou suite à une requête de la part du Client, à déclencher une escalade afin de pouvoir faire respecter les exigences contractuelles.

La procédure d'escalade est une démarche exceptionnelle, à n'utiliser qu'en dernier recours, quand l'une des deux parties n'a pu obtenir satisfaction en utilisant les moyens habituels. Si l'escalade auprès de l'interlocuteur de premier niveau ne donne pas satisfaction, le problème pourra être reporté à un interlocuteur de niveau supérieur.

Cette démarche permet de mobiliser les ressources nécessaires à la résolution d'un incident complexe.

Pour chacune de ces phases d'escalade, l'état d'avancement de la résolution de l'incident sera envoyé au client et mis à jour sur les tickets d'incident.

En cas d'incidents d'origine sécurité et en fonction de la criticité du problème (faille majeur, attaque virale par exemple) la procédure d'escalade sera appliquée avec notifications large aussi bien au niveau des directions Orange (CRE, NOC, DOC et DSI) qu'au niveau des interlocuteurs du client (responsables de la sécurité, IT...).

Interlocuteur / Fonction	Téléphone	Escalade	Adresse email
NOC	123456789		supportfixe@orangeG7.com
RSP(Responsable Service Premium)	123456789	Escalade N°1	PremiumFixe_B2B@orangeG7.com
Responsable Gestes de proximité	123456789	Escalade N°2	Gesteproximité@orangeG7.com
Directeur Technique Fixe	123456789	Escalade N°3	DIRTECHNIQUE@orangeG7.com
Directeur Central Technique		Escalade N°4	

Figure 2Matrice d'escalade

VI.6La gestion des Changements et des modifications :

La gestion des évolutions est mise en place par Orange afin d'assurer un traitement rapide et efficace de toutes les évolutions et minimiser ainsi l'impact des incidents liés à des changements sur la qualité de service.

Le Centre Support Client de Orange est le point d'accueil pour les actions de changement de 8h heures à 19 heures (horaires de Maroc), du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés. Il effectue le suivi de toute opération de changement en s'appuyant sur les unités opérationnelles concernées d'Orange.

Les changements sont classifiés en 3 catégories :

VI.6.1 Changements mineurs :

Un changement mineur est une modification d'un service existant pouvant s'effectuer à distance et ne requérant pas d'étude de faisabilité conséquente (et évaluation des risques associés).

VI.6.2 Changements standards :

Un changement standard est une modification d'un service existant pouvant s'effectuer à distance, ou avec déplacement d'un technicien sur un site du client, nécessitant un provisionning au niveau des équipements actifs Orange et/ou une vérification de la capacité des équipements mis en jeu (étude d'impact). Ces changements peuvent donner lieu à une facturation.

VI.6.3 Changements hors standards :

Sur une solution réseau, les demandes de changement hors standard sont des modifications importantes ou complexes touchant à la structure même de la solution du client nécessitant une étude de faisabilité afin de mesurer l'impact du changement sur la solution et d'évaluer les risques associés au changement. Tout changement en

dehors des heures ouvrées ou avec un traitement en masse est considéré comme changement complexe.

Dans le cas d'une demande de changement hors standards, le client reçoit en retour un devis comprenant notamment une proposition de prix et de date de réalisation.

Le Responsable Service Client est tenu informé par l'équipe Gestion des modifications sur l'avancement des demandes du client jusqu'à sa clôture et il est systématiquement alerté en cas de difficultés rencontrées.

La gestion des évolutions mise en place par la Direction des Opérations Clients d'Orange:

- ✓ Favorise l'alignement des services avec les exigences du client,
 - ✓ Offre une meilleure visibilité au client ;
 - ✓ Améliore la gestion des risques, de l'impact et des coûts
-