|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| DIVISION INGÉNIERIE ET SERVICES  ETAT MAJOR DIS SERVICES  ETAT MAJOR DIS SERVICES  ETAT MAJOR  1, PLACE PLEYEL - 93282 SAINT-DENIS CEDEX 2  TÉL. : 01.43.69.30.48 - FAX : 01.43.69.31.96  Nathalie NGUYEN-TANG  05/05/2004  \*\*\*  CAHIER DES CHARGES à destination du GDMI  Mise en conformité du Portail de la Division  Services à la Charte Graphique du Groupe EDF  DS/PE/NOT/04-0067  0  0 | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Auteur(s) : | | aaaa | | | | | | | | | | | Date : 07 | aaa | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FICHE D’EVALUATION DE LA RPESTATION | | | | | | | | | | | | | | | | |
| aa | | | | | | | | | | | | | | | | |
| +33 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ${Scrib#Information#Signature}${Scrib#MatrixVersion#1} | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Réf.: | DSP-CSPITOR-ENO-PPS-15-01 | | | | | | | | Indice : | ${Scrib#Document#Index} | Réf.: | DSP-CSPITOR-ENO-PPS-15-01 | | Indice : | ${Scrib#Document#Index} | |
|  | | |  | | | | | | | | | | | | | |
| Documents associés : | | |  | | | | | | | | | | | | | |
| Résumé : | | | Ce document présente les attendus d'ITOR ENO concernant le projet aa du site : +33 à destination du TITULAIRE du contrat d’infogérance 2011 et s’appliquant sur le périmètre module E1.  Il a comme vocation de standardiser les affaires les plus récurrentes et réalisées à ITOR ENO. | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | |  |  |  |  |  | | | | | |  | |  |
| Accessibilité | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ${Scrib#Field#1-15} | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ${Scrib#Field#1-16} | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ${Scrib#Field#1-17} | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ${Scrib#Field#1-18} | | | | | | | | | | | | | | | | |

Sommaire

[1. Organisation Globale 3](#_Toc468873464)

[1.1. Rappel sur l’affaire 3](#_Toc468873465)

[1.2. Evaluation de la prestation 3](#_Toc468873466)

[2. Bilan des indicateurs 4](#_Toc468873467)

[2.1. Bilan Global des indicateurs 4](#_Toc468873468)

[2.2. Conclusion 11](#_Toc468873469)

A la clôture de l’affaire, il est fourni par le responsable de l’ENTREPRISE, un bilan de la prestation sous forme de retour d’expérience.

Ce retour d’expérience se traduira sous la forme suivante :

* une évaluation de la prestation
* un rappel du respect des indicateurs

# Organisation Globale

## Rappel sur l’affaire

* Affaire : aa
* Dossier SCOPE : ${Scrib#Field#24-1}
* Devis : ${Scrib#Field#24-2}
* Pilote ENTREPRISE : aaaa
* Pilote TITULAIRE : ${Scrib#Field#24-3}

## Evaluation de la prestation

La grille suivante sera remplie par le responsable de l’affaire pour l’ENTREPRISE et évaluera la prestation du TITULAIRE.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ESTIMATION GLOBAL** | A | B | | C | | D | | NC | |
| Point(s) positif(s) | ${Scrib#Field#25-1} | | | | | | | | |
| Point(s) à améliorer | ${Scrib#Field#25-2} | | | | | | | | |
| **1 - MOYENS MIS EN ŒUVRE** | A | B | | C | | D | | NC | |
| Adéquation des compétences | ${Scrib#Field#25-4} | | | | | | | | |
| Régularité des activités selon le planning prévu | ${Scrib#Field#25-5} | | | | | | | | |
| Réactivité des intervenants | ${Scrib#Field#25-6} | | | | | | | | |
| Force de proposition | ${Scrib#Field#25-7} | | | | | | | | |
| Compétence de l'encadrement | ${Scrib#Field#25-8} | | | | | | | | |
| Commentaires | ${Scrib#Field#25-9} | | | | | | | | |
| **2 - ORGANISATION QUALITE** | A | B | | C | | D | | NC | |
| Respect et mise en œuvre des procédures d'exploitation | ${Scrib#Field#25-11} | | | | | | | | |
| Qualité et rigueur des documents mis à jour | ${Scrib#Field#25-12} | | | | | | | | |
| Commentaires | ${Scrib#Field#25-13} | | | | | | | | |
| **3 - QUALITE DU PRODUIT** | A | B | | C | | D | | NC | |
| Conformité aux spécifications du cahier des charges | ${Scrib#Field#25-15} | | | | | | | | |
| Respect des délais convenus | ${Scrib#Field#25-16} | | | | | | | | |
| Commentaires | ${Scrib#Field#25-17} | | | | | | | | |
| **4 - SECURITE DES PERSONNES ET DES BIENS** | A | | B | | C | | D | | NC |
| Respect de la sécurité physique des personnes | ${Scrib#Field#25-19} | | | | | | | | |
| Respect des biens matériels | ${Scrib#Field#25-20} | | | | | | | | |
| Respect des règles de confidentialité des informations manipulées | ${Scrib#Field#25-21} | | | | | | | | |
| Connaissances et respect des règles de sécurité du système d'information | ${Scrib#Field#25-22} | | | | | | | | |
| Commentaires | ${Scrib#Field#25-23} | | | | | | | | |
| **5 - ENVIRONNEMENT** | A | B | | C | | D | | NC | |
| Respect de la norme ISO 14001 | ${Scrib#Field#25-25} | | | | | | | | |
| Propreté des chantiers et des locaux utilisés par les intervenants | ${Scrib#Field#25-26} | | | | | | | | |
| Commentaires | ${Scrib#Field#25-27} | | | | | | | | |

Le détail de la grille de notation est défini comme suite :

|  |  |
| --- | --- |
| A | La prestation est non seulement conforme aux spécifications, mais de plus le prestataire a su apporter une valeur ajoutée significative. |
| B | La prestation est globalement conforme à la demande et les conditions de réalisation sont satisfaisantes. |
| C | La fourniture a eu lieu, mais des difficultés ont été rencontrées dans la réalisation, la tenue des niveaux de service ou les délais. |
| D | Graves difficultés de réalisation ou incapacité durable à atteindre le niveau de service. La prestation n’est pas du tout conforme aux attentes. |
| NC | Non concerné |

# Bilan des indicateurs

## Bilan Global des indicateurs

${Scrib#Lot#10}

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Intitulé | Livrables | Date | Ou / Comment | Validé |
| Lot – Etude de l’existant | Fournir le dossier de site | ${Scrib#Field#10--2} | Mail |  |
| Bilan des pré-requis | ${Scrib#Field#10--3} | Mail |  |

${Scrib#Lot#10}

${Scrib#Lot#20}

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Intitulé | Livrables | Date | Ou / Comment | Validé |
| Lot – Extension du RLEa | Schéma d’implantation des baies | ${Scrib#Field#10--9} ou 5 jours ouvrés après la prestation | Mail |  |
| Schéma système du RLE à jour de l’extension demandée | ${Scrib#Field#10--10} ou 5 jours ouvrés après la prestation | Mail |  |
| Document relatif au cheminement optique | ${Scrib#Field#10--11} ou 5 jours ouvrés après la prestation | Mail |  |
| PV de reprise en exploitation signé | ${Scrib#Field#10--24} ou 5 jours ouvrés après la prestation | Mail |  |
| Bilan de mise à jour de parc | ${Scrib#Field#10--13} ou 5 jours ouvrés après la prestation | Mail |  |

${Scrib#Lot#20}

${Scrib#Lot#30}

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Intitulé | Livrables | Date | Ou / Comment | Validé |
| Lot – Extension du WIFI | Schéma d’implantation des baies | ${Scrib#Field#10-09} ou 5 jours ouvrés après la prestation | Mail |  |
| Schéma système du RLE à jour de l’extension demandée | ${Scrib#Field#10-10} ou 5 jours ouvrés après la prestation | Mail |  |
| Document relatif au cheminement optique | ${Scrib#Field#10-11} ou 5 jours ouvrés après la prestation | Mail |  |
| PV de reprise en exploitation signé | ${Scrib#Field#10-24} ou 5 jours ouvrés après la prestation | Mail |  |
| Bilan de mise à jour de parc | ${Scrib#Field#10-13} ou 5 jours ouvrés après la prestation | Mail |  |

${Scrib#Lot#30}

${Scrib#Lot#40}

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Intitulé | Livrables | Date | Ou / Comment | Validé |
| Lot – Préparation à l’intégration | Compte-rendu de contrôle des éléments préparatoire à l’intégration du RLEn | ${Scrib#Field#10-57} ou 5 jours ouvrés maximum après la validation du devis | Mail |  |
| Fourniture du Fichier de Parc en version V1 | ${Scrib#Field#10-58} ou 15 jours ouvrés maximum après la validation du devis | Mail |  |

${Scrib#Lot#40}

${Scrib#Lot#50}

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Intitulé | Livrables | Date | Ou / Comment | Validé |
| Lot – Intégration du RLEn | Compte-rendu de contrôle des éléments préparatoire à l’intégration du RLEn | ${Scrib#Field#10-61} ou 10 jours ouvrés après la date de REPEX | Mail |  |
| Configuration des équipements (.cfg) | ${Scrib#Field#10-62} ou 5 jours ouvrés avant la date de REPEX | Mail |  |
| Bilan de mise à jour de parc | ${Scrib#Field#10-63} ou 2 jours ouvrés avant la date de REPEX | Mail |  |
| PV de recette à vide | ${Scrib#Field#10-64} ou 5 jours ouvrés avant la date de REPEX | Mail |  |
| PV de reprise en AEM | ${Scrib#Field#10-65} ou le lendemain de la date de REPEX | Mail |  |

${Scrib#Lot#50}

${Scrib#Lot#60}

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Intitulé | Livrables | Date | Ou / Comment | Validé |
| Lot – Reprise en exploitation du RLEn | PV de recette à vide | ${Scrib#Field#10-14} ou 5 jours ouvrés après la prestation | Mail |  |
| PV de reprise en AEM | ${Scrib#Field#10-66} ou 5 jours ouvrés après la réunion de REPEX | Mail |  |

${Scrib#Lot#60}

${Scrib#Lot#70}

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Intitulé | Livrables | Date | Ou / Comment | Validé |
| Lot – Migration des équipements du RLEa vers RLEn | Logs de descente du poste de test (BDD.log, tpsvista.log) | ${Scrib#Field#10-06} ou 2 jours ouvrés après la prestation serveur | Mail |  |
| Recette MOA de poste utilisateur | ${Scrib#Field#10-15} ou 5 jours ouvrés après la prestation | Mail |  |
| PV de recette des imprimantes et mopieurs | ${Scrib#Field#10-16} ou 5 jours ouvrés après la prestation | Mail |  |
| Bilan de mise à jour de parc | ${Scrib#Field#10-13} ou 5 jours ouvrés après la prestation | Mail |  |

${Scrib#Lot#70}

${Scrib#Lot#80}

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Intitulé | Livrables | Date | Ou / Comment | Validé |
| Lot – Audit de Flux : QualIT’BOX | Résultat de l’audit de site | 7 jours ouvrés après la migration du RLE | Mail |  |

${Scrib#Lot#80}

${Scrib#Lot#90}

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Intitulé | Livrables | Date | Ou / Comment | Validé |
| Lot – Accompagnement à la mise en service TOIP PHOENIX | Informer de la mise à jour du fichier concernant la liste des NNS [lien](notes://APPD23/C12578A9003DA8FA/221B06E91A16C391C125758B005D7540/8EF62FFC13F563DCC1257F99002B9E36) | 1 jour ouvré après le déploiement | Mail |  |
| PV de Reprise en exploitation niv1, signé | ${Scrib#Field#10-27} ou 1 jour ouvré après envoi | Mail  PV de REPEX (Scan) |  |

${Scrib#Lot#90}

${Scrib#Lot#100}

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Intitulé | Livrables | Date | Ou / Comment | Validé |
| Lot – Désengagement du RLEa | Bilan des gestes de démantèlement | ${Scrib#Field#10-43} ou 2 jours ouvrés après la visite | Mail |  |
| PV de fin de désengagement du RLEa, signé | ${Scrib#Field#10-46} ou 1 jour ouvré après envoi | Mail |  |

${Scrib#Lot#100}

${Scrib#Lot#110}

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Intitulé | Livrables | Date | Ou / Comment | Validé |
| Lot – Création d’une infrastructure bureautique site LUOD | Bilan de la mise en place de l’infrastructure cible | ${Scrib#Field#10-17} ou 5 jours ouvrés après la prestation | Mail |  |
| TPLVista et BDD.Log du poste de test | ${Scrib#Field#10-30} ou 1 jours ouvré après l’installation du poste | Mail |  |

${Scrib#Lot#110}

${Scrib#Lot#120}

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Intitulé | Livrables | Date | Ou / Comment | Validé |
| Lot – Création d’une infrastructure bureautique site MUOD | Document de recette installation matériel d’un moyen site ([Lien](Notes://APPD23/C12578A9003DA8FA/221B06E91A16C391C125758B005D7540/3A50727A49F934DBC1257DCD00401A4E)) | ${Scrib#Field#10-31} ou 10 jours après le début d’installation | Mail |  |
| Document de recette installation logique d’un moyen site ([Lien](Notes://APPD23/C12578A9003DA8FA/221B06E91A16C391C125758B005D7540/F44F1489B73DC452C1257EE0004DC030)) | ${Scrib#Field#10-32} ou 10 jours ouvrés après le début d’installation | Mail |  |
| TPLVista et BDD.Log du poste de test | ${Scrib#Field#10-30} ou 1 jour ouvré après l’installation du poste | Mail |  |
| Bilan de mise à jour de parc | ${Scrib#Field#10-33} ou 10 jours ouvrés après le début d’installation | Mail |  |
|  |  |  |  |

${Scrib#Lot#120}

${Scrib#Lot#130}

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Intitulé | Livrables | Date | Ou / Comment | Validé |
| Lot – Migration et Bascule d’environnement bureautique | Reporting de la préparation, comprenant l’ensemble des livrables demandés | ${Scrib#Field#10-28} ou 5 jours ouvrés avant la date de migration, à ${Scrib#Field#10-29} ou 1 jour ouvrés après la date de migration | Mail |  |
| VABF avec utilisateurs de test ([Lien](Notes://APPD23/C12578A9003DA8FA/221B06E91A16C391C125758B005D7540/F44F1489B73DC452C1257EE0004DC030)) | ${Scrib#Field#10-54} ou 1 jour ouvré après la prestation | Mail |  |

${Scrib#Lot#130}

${Scrib#Lot#140}

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Intitulé | Livrables | Date | Ou / Comment | Validé |
| Lot – Démantèlement d’une infrastructure bureautique | Rapport Blanco du blanchiment | ${Scrib#Field#10-50} ou 2 jours ouvrés après le démantèlement | Mail |  |
| Bilan de mise à jour de parc | ${Scrib#Field#10-51} ou 5 jours ouvrés après le démantèlement | Mail |  |

${Scrib#Lot#140}

${Scrib#Lot#150}

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Intitulé | Livrables | Date | Ou / Comment | Validé |
| Lot – Remplacement de poste | PV de recettes de chaque mopieur ou imprimantes réseau | ${Scrib#Field#10-16} ou 5 jours ouvrés après la prestation | Mail |  |
| Fourniture de 90% des PV de recettes des postes | ${Scrib#Field#10-18} ou 5 jours ouvrés après la prestation | Mail |  |
| Bilan de mise à jour de parc | ${Scrib#Field#10-13} ou 5 jours ouvrés après la prestation | Mail |  |

${Scrib#Lot#150}

${Scrib#Lot#160}

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Intitulé | Livrables | Date | Ou / Comment | Validé |
| Lot – Installation de poste | PV de recettes de chaque mopieur ou imprimantes réseau | ${Scrib#Field#10-16} ou 5 jours ouvrés après la prestation | Mail |  |
| Fourniture de 90% des PV de recettes des postes | ${Scrib#Field#10-18} ou 5 jours ouvrés après la prestation | Mail |  |
| Bilan de mise à jour de parc | ${Scrib#Field#10-13} ou 5 jours ouvrés après la prestation | Mail |  |

${Scrib#Lot#160}

${Scrib#Lot#170}

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Intitulé | Livrables | Date | Ou / Comment | Validé |
| Lot – Déménagement de poste | Fourniture du Fichier de Parc en version V2 | ${Scrib#Field#10-19} ou 5 jours ouvrés après la prestation | Mail |  |
| Fourniture de 90% des PV de recettes des postes | ${Scrib#Field#10-18} ou 5 jours ouvrés après la prestation | Mail |  |
| PV de recettes de chaque mopieur ou imprimantes réseau | ${Scrib#Field#10-16} ou 5 jours ouvrés après la prestation | Mail |  |
| Bilan de mise à jour de parc | ${Scrib#Field#10-13} ou 5 jours ouvrés après la prestation | Mail |  |

${Scrib#Lot#170}

${Scrib#Lot#180}

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Intitulé | Livrables | Date | Ou / Comment | Validé |
| Lot – Mise à jour applicative AIC CONSIGATION inférieure A11 | Mise à jour du dossier de site (phase de test) | ${Scrib#Field#10-36} ou 1 jour ouvré après l’installation du poste de test. | Mail |  |
| Mise à jour du dossier de site (phase de déploiement) | ${Scrib#Field#10-39} ou 2 jours ouvrés après le déploiement | Mail |  |

${Scrib#Lot#180}

${Scrib#Lot#190}

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Intitulé | Livrables | Date | Ou / Comment | Validé |
| Lot – Mise à jour applicative AIC CONSIGATION supérieure A11 | Mise à jour du dossier de site (phase de test) | ${Scrib#Field#10-36} ou 1 jour ouvré après l’installation du poste de test. | Mail |  |
| Mise à jour du dossier de site (phase de déploiement) | ${Scrib#Field#10-39} ou 2 jours ouvrés après le déploiement | Mail |  |
| Mise à jour du parc | ${Scrib#Field#10-40} ou 2 jours ouvrés après le déploiement | Mail |  |

${Scrib#Lot#190}

${Scrib#Lot#200}

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Intitulé | Livrables | Date | Ou / Comment | Validé |
| Lot – Prestation « Support » | Reporting de la prestation « support » | ${Scrib#Field#10-47} ou chaque jour ouvré de prestation en fin de créneau horaire. | Mail |  |

${Scrib#Lot#200}

${Scrib#Lot#210}

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Intitulé | Livrables | Date | Ou / Comment | Validé |
| Lot – Audit du parc et stock | Bilan de l’audit de parc (format parc) | ${Scrib#Field#10-20} ou 5 jours ouvrés après la prestation | Mail |  |
| Bilan de mise à jour de parc (Sous forme « Bilan de Parc ») | ${Scrib#Field#10-21} ou 8 jours ouvrés après la prestation | Mail |  |

${Scrib#Lot#210}

${Scrib#Lot#220}

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Intitulé | Livrables | Date | Ou / Comment | Validé |
| Lot – Installation d’équipements dans les locaux techniques | Bilan de mise à jour de parc | ${Scrib#Field#10-13} ou 5 jours ouvrés après la prestation | Mail |  |
| Fourniture des PV de recettes à vide et en charge | ${Scrib#Field#10-14} ou 5 jours ouvrés après la prestation | Mail |  |

${Scrib#Lot#220}

${Scrib#Lot#230}

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Intitulé | Livrables | Date | Ou / Comment | Validé |
| Lot – Autres Prestations | ${Scrib#Field#21-03} |  |  |  |
|  |  |  |  |

${Scrib#Lot#230}

## Conclusion

${Scrib#Field#25-28}