|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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) : | | <Scrib#Field#1-1> | | | | | | | | | | | Date : 07 | <Scrib#Field#1-5> | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FICHE D’EVALUATION DE LA RPESTATION | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <Scrib#Field#1-2> | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <Scrib#Field#1-3> | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <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 <Scrib#Field#1-2> du site : <Scrib#Field#1-3> 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 : <Scrib#Field#1-2>
* Dossier SCOPE : <Scrib#Field#24-1>
* Devis : <Scrib#Field#24-2>
* Pilote ENTREPRISE : <Scrib#Field#1-1>
* 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>