



Plan Assurance Qualité

Version Draft Vo. 3

Client: CP2i

Référence : Plan Qualité Maintenance Vo.3

Contact Telindus: Michel Aparicio

Date: Wednesday 4 June 2014



Sommaire du document

<u>1.Objet du Plan et domaine d'application.....</u>	<u>4</u>
<u>1.Clause de confidentialité PAQ.....</u>	<u>4</u>
<u>2.Gestion du document.....</u>	<u>4</u>
<u>1.Grille de gestion.....</u>	<u>5</u>
<u>2.Grille révision.....</u>	<u>5</u>
<u>3.Gestion du plan Assurance qualité</u>	<u>6</u>
<u>1.Prise en compte de l'existant</u>	<u>6</u>
<u>2.Rédaction et contrôle du Plan</u>	<u>6</u>
<u>3.Evolution du Plan</u>	<u>6</u>
<u>4.Diffusion</u>	<u>6</u>
<u>5.Gestion de la Qualité.....</u>	<u>6</u>
<u>2.Contenu du projet.....</u>	<u>8</u>
<u>1.Présentation générale.....</u>	<u>8</u>
<u>2.Fourniture de services.....</u>	<u>8</u>
<u>1.Services à fournir au client</u>	<u>8</u>
<u>2.Services fournis par le client.....</u>	<u>12</u>
<u>3.Planning.....</u>	<u>12</u>
<u>3.Suivi de la qualité.....</u>	<u>13</u>
<u>1.Contrôle des documents livrables.....</u>	<u>13</u>
<u>2.Suivi des prestations.....</u>	<u>13</u>
<u>3.Audits de la prestation.....</u>	<u>13</u>
<u>4.Bilan de la prestation.....</u>	<u>13</u>
<u>5.Gestions des réclamations éventuelles.....</u>	<u>13</u>
<u>6.Gestion des actions correctives et préventives.....</u>	<u>14</u>
<u>7.Satisfaction Client.....</u>	<u>14</u>
<u>4.Organisation et responsabilités.....</u>	<u>15</u>
<u>1.Organisation et intervenants des services TELINDUS.....</u>	<u>15</u>
<u>1.Rôle du Responsable de mission.....</u>	<u>15</u>
<u>2.Rôle du Chef de projets.....</u>	<u>15</u>
<u>3.Rôle des ingénieurs de réalisation et responsables techniques sur site.....</u>	<u>15</u>
<u>4.Equipe Telindus.....</u>	<u>17</u>
<u>2.Organisation des équipes client.....</u>	<u>17</u>
<u>1.Organigramme.....</u>	<u>17</u>
<u>2.Responsable du contrat</u>	<u>17</u>
<u>3.Responsable opérationnel du contrat client.....</u>	<u>17</u>

4.Responsables exploitations du client.....	18
5.Correspondants.....	18
6.Equipe du client.....	18
5.Gestion du changement.....	20
1.Définition.....	20
2.Contraintes de service.....	20
3.Classification des modifications.....	20
4.Synoptique.....	21
5.Modifications mineures.....	21
1.Définition.....	21
2.Modifications Médium.....	22
3.Liste des modifications majeures.....	24
6.Pilotage.....	26
1. Suivi de projet.....	26
1.Le comité de pilotage.....	26
2.Réunions hebdomadaires d'exploitation.....	26
7.Formation, Méthodes et moyens.....	27
1.Gestion des formations.....	27
2.Méthodes base sur ITIL.....	27
3.Moyens.....	27
8.Plan de prévention.....	27
9. Documentation	29
1.Documents liés à la prestation	29
1.Les documents contractuels.....	29
2.Les documents opérationnels.....	29
2.Diffusion des documents.....	30
1.Les documents contractuels	30
2.Les documents opérationnels.....	30
3.Modifications	30
1.Les documents contractuels	30
2.Les documents opérationnels.....	30
11.Sécurité – Confidentialité.....	31
1.Procédure de sauvegarde	31
2.Confidentialité.....	31
12.Prestations Telindus France.....	32
1.Gestion des incidents.....	32

13. Annexes.....	33
1. Le glossaire des acronymes Telindus.....	33
2. Le glossaire des acronymes CP2i.....	40

1. Objet du Plan et domaine d'application

Le Plan d'Assurance Qualité (PAQ) d'un projet est le document décrivant les dispositions prises dans le projet pour obtenir la qualité, c'est à dire pour satisfaire aux besoins du client et de Telindus.

Il définit en particulier :

- 1* Les engagements pris dans le cadre contractuel,
- 2* le rôle des acteurs et l'organisation du projet,
- 3* les phases et les processus de réalisation, de maintenance et de supervision
- 4* le pilotage du projet, les relations avec le client,
- 5* la documentation,
- 6* les conditions de réception,
- 7* les dispositions particulières pour assurer la qualité : gestion des anomalies et des modifications, sécurité, confidentialité...

Le PAQ est rédigé au début du projet. Cependant, certaines parties qui ne sont pas définies au début, peuvent être différées et seront complétées au fur et à mesure des besoins. Toute activité doit être décrite avant d'être commencée.

Son objectif est de définir préalablement ce qui serait fait au cours du projet, pour une meilleure collaboration des acteurs et pour éviter tout malentendu.

Ce document est construit conjointement avec le client et évolue en fonction des exigences spécifiques dues à l'exploitation du contrat. Il est révisé et approuvé par Telindus et le client.

Cette première version constitue une base de travail dans sa version v0.3-darft. Elle sera complétée dans un second temps en fonction des exigences exprimées dans le cadre des projets exprimés par le client. Le Plan d'Assurance Qualité est amené à évoluer suite aux discussions entre les signataires du contrat, ainsi qu'en cours d'année en fonction des conditions et contenu de chaque projet ainsi que des remontées d'informations des deux parties (en particulier lors des comités de Pilotage).

1. Clause de confidentialité PAQ

Le présent document contient des informations confidentielles concernant le savoir-faire industriel de la société Telindus. Il ne peut être diffusé, transféré ou divulgué, même partiellement, en dehors des entreprises identifiées dans la liste de diffusion du présent document, sans l'accord écrit d'un représentant habilité de la société Telindus.

2. Gestion du document

Le document est réalisé par le Chef de projets de Telindus qui se chargera également des différentes mises à jour. Ce document est soumis au client pour validation, avant chaque mise à niveau.

1. Grille de gestion

Liste de diffusion :

Destinataire	Entreprise	Format	Action	Info.
Philippe JASTRZEBSKI	CP2i		X	
Jean-Paul RIOU-FOUGERAS	CP2i		X	
Bernard MOUQUOT	CP2i		X	
François BORLET-HOTE	CP2i			X
Bruno JURKIEWICZ	CP2i			X
Denis COURTIN	Telindus		X	
Michel Aparicio	Telindus			X

Mode d'accès :

Responsable Serge LEVY CDP TELINDUS

Localisation Serveur de Telindus

Emplacement \\fr12fp1\partage\Clients\C\Cete\04\PAQ\DDS Plan Assurance Qualité CP2i DPOI.docx

2. Grille révision

No	Objet	Parag.	Page
0.3	Version – draft-V0.3	Tous	Toutes
1			
2			

3. Gestion du plan Assurance qualité

1. Prise en compte de l'existant

Pour l'adaptation du document au contexte du client, les éléments suivants sont pris en compte :

- Le contenu du projet
- Les organisations réciproques,
- La gestion des évolutions.
- La formation continue des intervenants Telindus

Telindus France

| Plan Assurance Qualité

All rights reserved | © Telindus

- Le pilotage,
- Le traitement des livrables,
- Le suivi et reporting,
- Le Plan de prévention

2. Rédaction et contrôle du Plan

Le Chef de projet, assisté du Chef de groupe Intégration/Hébergement pour la partie administrative et du Chef de groupe Infrastructure/Réseau pour la partie technique, est responsable de la rédaction du Plan Assurance Qualité dans sa version V1. Le Plan Assurance Qualité peut être rédigé progressivement mais toute disposition qualité particulière doit être totalement décrite avant d'être appliquée

3. Evolution du Plan

Le PAQ sera revu chaque trimestre lors du comité de pilotage. Conformément au système Qualité de Telindus, toute nouvelle version est approuvée par les personnes assurant les mêmes fonctions que dans la version précédente, les évolutions du Plan Assurance Qualité suivent la procédure de modification des documents.

4. Diffusion

La diffusion de ce document est limitée aux personnels du client et de Telindus qui sont acteurs du projet, la diffusion est faite en mode «suivi» : les destinataires sont enregistrés et tenus informés des révisions. Ils doivent classer le document reçu et détruire la version périmée.

5. Gestion de la Qualité

Le Chef de projets, lors de l'initialisation de projet, changera la version draft de ce document en Vn adapté au contexte du client, toute dérive ou écart constaté devra lui être remonté, le Chef de projets aura la responsabilité de prendre en compte l'écart ou la dérive constaté et de proposer une adaptation.

Tout élément manquant ou rendu obsolète devra être remonté au Chef de projets qui proposera une modification au client avant la prise en compte dans le PAQ.

Toute modification du PAQ fera l'objet d'un changement de révision, à ce titre :

- Soumis à validation lors de la réunion trimestrielle par le Responsable d'exploitation et le Chef de projets,
- Toutes les versions seront gardées par le Chef de projets de Telindus.

2. Contenu du projet

1. Présentation générale

L'objectif de la prestation est d'assurer une assistance pour l'exploitation en mode projet du réseau et des équipements de sécurité sur périmètre défini.

Le périmètre est constitué des éléments suivants : (cité tout au long du document comme « le périmètre »)

- Les systèmes de commutations,
- Les systèmes de contrôle de flux de type « gestion d'état »,
- Les systèmes de partage de charge multi-opérateurs / multi-centres,
- Les systèmes de gestion du DNS,

La réalisation de prestation d'assistance à l'exploitation en mode projet est effectuée dans les locaux de CP2i DPOI par les ingénieurs de réalisation:

- Au Département Opérationnel Ile de France :

CP2I – DOIF
Site du MEDDTL à Paris La Défense
Tours Pascal A et B et Grande Arche de la Défense
92055 La Défense CEDEX

- Au Département Opérationnel Sud-Ouest :

CP2I – DOSO
Site du CETE du Sud-Ouest
Rue Pierre Ramond - CS 60013
33166 Saint-Médard-en-Jalles

2. Fourniture de services

1. Services à fournir au client

Les prestations fournissent un service soit aux utilisateurs soit à la gestion et déroulement du projet.

1. Prestations de service

Les prestations demandées sont organisées en unité d'œuvre citée ci-dessous « UO_nnn »

Numéro	Nom	Définition
UO_200	Lancement du marché	Organisation et réalisation de la prise de responsabilité complète et globale du prestataire

UO_201	Réunion trimestrielle de pilotage	Réunion est l'instance de pilotage projet
UO_202	Réunion hebdomadaire de suivi	Réunion est l'instance de suivi projet
UO_210	Appropriation	Période individuelle d'appropriation du domaine sur le périmètre
UO_211 à UO_214	Installation	Installation des commutateurs, pare-feu à gestion d'état, systèmes à partage de charge serveurs, DNS
UO_215	Exploitation et supervision	Exploitation et supervision des systèmes du périmètre
UO_216	Audit	Audit des systèmes du périmètre
UO_217	Transfert de compétence	Réalisation de transfert de compétence sur un système du périmètre
UO_218	Responsable Sécurité Hebdomadaire	Prise en charge du rôle de « Responsable Sécurité Hebdomadaire » sur le périmètre
UO_219	Réunion d'exploitation	Réunion d'exploitation nécessitant un déplacement,
UO_220	Astreinte hebdomadaire	Astreinte de base afin d'assurer une permanence téléphonique hors locaux du client
UO_221 UO_222	Intervention d'astreinte	Intervention effective de nuit et de jour, pendant l'astreinte sur le périmètre
UO_223	Réversibilité	Réversibilité sur le périmètre

2. Les différentes phases du plan de services

Le projet est décomposé en UO

Les Astreintes (UO_220 à UO_222) seront produites lorsque les intervenants TELINDUS auront acquis les compétences et connaissances suffisantes du périmètre.

Le plan de service ci-dessous ne décrit que les phases correspondant à une production de service courante sur site (UO_210 à UO_215).

1. Phase d'appropriation

UO_210 : La phase d'appropriation permet aux ingénieurs de réalisation d'appréhender l'environnement technique du périmètre de la prestation. Cette phase d'appropriation permettra également à l'ingénieur de définir très précisément les éléments afin d'obtenir la certitude que les moyens et outils vont permettre de rendre le service.

La durée de la phase d'appropriation est de 8 semaines.

2. Phase de production de service

La phase de production de service a pour objectif de délivrer l'intégralité des prestations pour l'ensemble des UO_211 à UO_217.

La durée de la phase de production de service est de 2 ans.

UO_211 à 214 Installation des commutateurs, pare-feu à gestion d'état, systèmes à partage de charge serveurs, DNS:

La phase de production de service doit faire l'objet des études nécessaires suivantes pour garantir le niveau de qualité attendu :

- L'audit préalable de l'existant.
- La définition des objectifs.
- La définition des moyens.
- L'étude du contrôle de l'activité.
- L'étude de la validation de la mise en place.
- L'étude de la mise en cohérence.

Cette phase est réalisée conjointement par l'équipe client et l'équipe TELINDUS. La phase de production de service a pour objectif de réaliser la mise en production.

Les principales missions sont :

- Prise en compte de l'environnement client
- Les dossiers d'ingénierie,
- Les spécifications techniques d'homologation,
- Les dossiers de recette,
- La construction de l'infrastructure concrétisant la réalisation des prestations,
- La définition du reporting,
- Migration de l'exploitation de la plate-forme.

Modification de périmètre :

Le périmètre peut évoluer à trois niveaux :

- Ajout ou suppression de plates-formes
- Ajout ou suppression d'équipements
- Ajout de nouvelles fonctionnalités sur un équipement existant

Telindus France

| Plan Assurance Qualité

All rights reserved | © Telindus

Ajout ou suppression de plates-formes :

Le client effectue une demande avec le planning à l'ingénieur de réalisation qui indique la faisabilité. L'ajout d'une nouvelle plate-forme est généralement lié à un projet géré par une équipe projet constituée pour l'affaire.

Ajout ou suppression d'équipements ou de nouvelles fonctions :

Ces deux points sont traités dans le § [Gestion du changement](#).

UO_215 Exploitation et supervision

L'ingénieur de réalisation assure la qualification, le diagnostic jusqu'au problème logiciel ou problème de configuration. Cependant lorsque le traitement d'un incident (Problème aléatoire, Bug logiciel) dépasse la durée contractuelle l'ingénieur de réalisation met en œuvre la procédure client pour ouverture d'incident vers l'organisme de support de maintenance. Le but est de mettre rapidement en œuvre les moyens nécessaires à la résolution de l'incident.

Déclenchement des actions :

Environnement

Si le problème est d'origine électrique, de température ou d'humidité, l'ingénieur de réalisation alerte les personnels CP2i présent sur site de

Opérateur

Si le problème est un problème d'accès à Internet sur un équipement, ou sur un lien, l'ingénieur de réalisation déclenchera l'ouverture d'un incident chez l'opérateur concerné alerte le responsable d'exploitation et assure le suivi jusqu'au retour opérationnel du service.

Maintenance

Si le problème est d'origine matérielle sur un équipement, l'ingénieur de réalisation déclenchera une intervention sur site dans le cadre du contrat de maintenance, cette intervention sera réalisée par l'organisme support de maintenance de CP2i.

La résolution du problème sera suivie par l'ingénieur de réalisation en coopération avec le responsable d'exploitation sur site.

L'ingénieur de réalisation informe le responsable d'exploitation des progrès jusqu'à résolution de l'incident. Après intervention d'un tiers et après résolution de l'incident, l'ingénieur de réalisation vérifie le bon fonctionnement, puis en avise le responsable d'exploitation. L'ingénieur de réalisation effectue le suivi jusqu'à clôture de l'incident.

Logiciel

Si le problème est d'origine logiciel, l'ingénieur de réalisation escalade auprès du support constructeur et assure le suivi jusqu'au retour opérationnel du service.

2. Services fournis par le client

Le client fournit ou met à disposition de Telindus les prestations ou produits décrits ci-dessous.

Telindus France

| Plan Assurance Qualité

All rights reserved | © Telindus

A COMPLETER

- Moyens logistiques,
- Moyens informatiques,
- Moyens de communication.

3.Planning

La durée du marché est de 2 ans avec potentiel de 3 fois 1 an,

L'activité n'est pas linéaire, les plannings sont fonction des missions à bons de commande passées pour Bordeaux et/ou Paris. Un planning est établi pour chaque projet dès la notification de celui-ci.

3. Suivi de la qualité

1. Contrôle des documents livrables

Les livrables seront soumis au responsable d'exploitation pour vérification et validation avant mise en application.

2. Suivi des prestations

Toute mission confiée à TELINDUS sera tracée dans le Portail CP2i comme un projet, sa traçabilité sera assurée par ticket.

Le suivi de mission fera l'objet de fiches de présences mensuelles validées par les intervenants TELINDUS et le Responsable d'exploitation, les fiches seront présentées lors des comités de pilotage.

Les absences pour congés sont à quantifier et à planifier en accord entre CP2i, TELINDUS et les intervenants,

A COMPLETER PAR CP2i SI BESOIN

3. Audits de la prestation

Un audit est une opération de contrôle menée par une personne qualifiée, extérieure à l'exécution du marché.

Des audits de qualité de l'exécution du marché pourront être effectués conformément à la procédure d'audit de TELINDUS, à la demande du Chef de projets et/ou le Responsable de mission de TELINDUS.

CP2i peut également demander à effectuer des audits qualité de l'exécution du marché, selon un planning qui sera défini avec le Chef de projets et/ou le Responsable de mission de TELINDUS.

Les audits, permettent de :

- S'assurer du maintien et de la progression de la qualité ;
- Contrôler la conformité du service à son PAQ ;
- S'assurer de la mise en œuvre réelle des processus ;
- Contrôler l'efficacité de la gestion des risques (identifiés assez tôt et couverts convenablement) ;
- Vérifier la mise en œuvre de la boucle d'amélioration continue (mesures des résultats, plans d'amélioration) sur le service.

En fin d'analyse, l'auditeur présente à la direction de projet les faits observés, les erreurs détectées et propose des améliorations. Des actions correctives et préventives sont alors définies et mises en œuvre.

4. Bilan de la prestation

La Revue des prestations, la revue des niveaux de service, les plans d'amélioration seront réalisés à travers les comités de pilotage

5. Gestions des réclamations éventuelles

En cas de détection de non-conformité menant à une réclamation éventuelle, l'une ou l'autre des parties s'engage à communiquer dans les meilleurs délais des éléments.

Le traitement des réclamations emprunte en premier lieu, la voie amiable par convocation d'une réunion extraordinaire des membres du projet de CP2i et de TELINDUS.

Si un accord est trouvé, il est notifié au Responsable d'exploitation CP2i et au Responsable de mission TELINDUS qui doivent le respecter.

La procédure est la suivante :

- La réclamation éventuelle est analysée par les deux parties et une ou plusieurs actions sont identifiées et évaluées en terme de délai et coût, éventuellement une solution de contournement est mise en place,
- Selon la nature, la gravité de la non-conformité et le délai de traitement du litige, la procédure prévoit une remontée vers les instances hiérarchiques afin d'éviter tout risque pour le projet.

6. Gestion des actions correctives et préventives

Les actions correctives et préventives sont traitées à travers les CR des Comités de pilotage.

Responsable de mission assure le suivi du traitement des Non Conformités jusqu'à leur résolution, revoit et approuve les contrôles et essais prévus après résolution de la Non-Conformité.

Les Non-Conformité sont systématiquement communiquées au Responsable d'exploitation, afin qu'il puisse prendre les dispositions nécessaires pour l'exploitation.

7. Satisfaction Client

Chaque fin de projet, un mail est envoyé par le service Qualité Environnement au Client afin qu'il puisse remplir en ligne une enquête de satisfaction.

Les critères évalués sont :

- La gestion des incidents
- La gestion des changements,
- Les propositions d'amélioration,
- La relation avec les équipes,
- La gestion de projet,

Les résultats d'enquête sont traités par le Service Qualité/Environnement. L'analyse est transmise au Responsable Qualité/Environnement de TELINDUS France pour action le cas échéant.

4. Organisation et responsabilités

Dans le schéma retenu, le CLIENT délègue à TELINDUS certaines responsabilités opérationnelles sur le périmètre retenu. Ce schéma impose un partage d'informations permanent entre les deux partenaires et éventuellement des tiers concernés, ainsi qu'une collaboration très étroite

Pour assurer une communication fiable entre le CLIENT et TELINDUS toute demande ou réponse doit être exprimée ou au moins confirmée par écrit (email, fax ou courrier) ou lors d'une réunion de travail dans ce cas le compte rendu sert d'écrit.

1. Organisation et intervenants des services TELINDUS.

L'organisation mise en place pour fournir les prestations de services est faite autour de 3 axes majeurs :

- ✓ Utilisation du centre de compétence TELINDUS : le support pour les fonctions de gestion d'incident et ouverture de ticket Telindus et les retours d'expérience de la part des ingénieurs de réalisation à travers la boîte mail FR_TECH.
- ✓ Fournir un service de proximité : constitution d'une équipe technique dédiée et localisée en partie dans les locaux du CLIENT. Cette équipe dédiée sera pilotée par un responsable technique sur demande client.
- ✓ Les forts engagements de service sont portés par une direction de projet.

1. Rôle du Responsable de mission

- Responsable et interlocuteur privilégié du contrat, assure le pilotage du compte. Il est le garant des engagements contractuels et veille à la satisfaction client. Il gère les évolutions du contrat. Propose et organise les prestations complémentaires ou effectue les ajustements pour répondre aux besoins du client. En dehors des réunions de pilotage sa mission n'est pas assurée sur site client.
- Construit et fait évoluer le système de management de la qualité et environnement de la société afin d'obtenir et de conserver les certifications ISO 9001-2008 et 14001-2004 sur le périmètre défini par la société.
- Interlocuteur privilégié du pilotage opérationnel. Il est le garant des Gestion des niveaux des services, du suivi du contrat sur la partie opérationnelle des services, des documents référentiels et des crises,
- Organise les différentes réunions, fourni le Reporting, rédige les comptes rendus et indicateurs, fourni au client une vision synthétique du travail effectué par TELINDUS
- Contrôle la facturation et les coûts du contrat et les engagements et les volumétries.

2. Rôle du Chef de projets

- Il examine les difficultés rencontrées et analyse des incidents d'exploitation survenus sur la période précédente. Il effectue la revue détaillée des prestations traitées par Telindus au titre du ou des projets pour le/s/quel/s Telindus a été retenu. En dehors des réunions de pilotage sa mission n'est pas assurée sur site client.

- En fonction des évolutions des infrastructures clients, le chef de projet est garant de l'adéquation des contrats et des engagements de service.

3. Rôle des ingénieurs de réalisation et responsables techniques sur site

- Assurer les interventions en mode projet en apportant la meilleure continuité de service aux utilisateurs du client, améliorer ses connaissances des technologies employées sur les plates-formes du client
- Développer ses connaissances du contexte et de la culture d'entreprise du client
- Piloter les interventions de maintenance et veiller à la mobilisation de tous les acteurs concourant au rétablissement de service, assurer les tâches d'administration locale
- Garant technique : Mesurer les risques des interventions sur les plates-formes en production, maîtriser les règles de sécurité du client.
- Assurer un support de niveau 2 de lors de la gestion des incidents et des alertes réseaux et sécurité,
- Participer au maquettage et garantir la cohérence des déploiements des nouveaux projets, former et aider l'équipe du client sur les nouveaux projets mis en production,
- Effectuer l'interface avec le constructeur en cas de dysfonctionnement d'un équipement.
- Participer aux réunions de suivi.

4. Equipe Telindus

1. Contacts

Prénom, nom	Fonction	Ligne directe	Portable	Email
Michel Aparicio	Ingénieur Commercial	05 56 13 46 48	06 14 47 34 98	michel.aparicio@telindus.fr
Denis Courtin	Responsable de mission	05 34 40 91 47	06 17 94 19 13	denis.courtin@telindus.fr
Serge Lévy	Chef de projets	05 34 40 91 51	06 16 40 31 99	serge.levy@telindus.fr
Thomas Rio	Ingénieur de réalisation	XX XX XX XX XX	06 24 98 91 81	thomas.rio@telindus.fr
Pierrick MERLE	Ingénieur de réalisation	XX XX XX XX XX	06 73 35 53 51	pierrick.merle@i-carre.net

En cas de congés, les coordonnées de la personne de backup seront communiquées pour la période concernée.

2. Organisation des équipes client.

1. Organigramme

2. Responsable du contrat

La responsabilité est assurée par le chef de département dans le cas présent du contrat,

- Est l'interlocuteur du contrat côté client sur le périmètre global,
- Est l'interlocuteur achats et facturation pour le périmètre client,

Telindus France

| Plan Assurance Qualité

All rights reserved | © Telindus

- Est l'escalade hiérarchique sur le périmètre du client.

3. Responsable opérationnel du contrat client

La responsabilité opérationnelle est assurée par le chef de groupe infrastructure et réseau dans le cas présent du contrat,

A ce titre, il doit :

- S'assurer du respect des engagements pris par TELINDUS tel que définis dans le plan de service,
- Suivre les évolutions du périmètre du contrat (périmètre technique, organisationnel, fonctionnel),
- Définir avec le prestataire les orientations et/ou les ajustements sur le périmètre de la prestation en fonction des évolutions (plateformes, organisation client,...),
- S'assurer de la cohérence du plan de service avec le périmètre,
- Définir et exprimer le périmètre des prestations complémentaires,
- Etre un Interlocuteur majeur dans la gestion de crise pour le périmètre du contrat.

4. Responsables exploitations du client

Le responsable d'exploitation de chaque site (Paris et Bordeaux), met en place, avec le Chef de projets ou le Responsable de mission de Telindus, les processus nécessaires à l'exécution du contrat et en réalise le suivi. Il est l'interlocuteur privilégié du Chef de projets de Telindus.

A ce titre, il doit :

- Analyser les demandes de Telindus relatives à l'exécution du contrat,
- Représenter le client à toutes les réunions de Comité de Suivi,
- Valider les comptes rendus présentés par Telindus et assurer la diffusion aux destinataires nommés par le client.

5. Correspondants

Des interlocuteurs privilégiés sont nommés par le client au démarrage de la prestation. Ils sont responsables des engagements pris par le client pour la réalisation du présent projet.

A ce titre, ils doivent :

- Prendre pour le client les décisions nécessaires à l'avancement de la prestation et ou les obtenir de sa Direction,
- Planifier si nécessaire la participation du personnel du client en accord avec le responsable d'exploitation dédié,
- Informer suffisamment à l'avance le responsable d'exploitation dédié des modifications pouvant avoir un impact sur le support fourni, afin de maintenir le niveau de service contracté.

6. Equipe du client

1. Contacts

Prénom, nom	Fonction	Ligne directe	Email
Philippe JASTRZEBSKI	Chef de Département Opérationnel Infrastructures et Production	05 56 70 66 80	philippe.jastrzebski@developpement-durable.gouv.fr
Martine SCHNEIDER	Assistante de gestion	05 56 70 65 41	martine.schneider@developpement-durable.gouv.fr
Bernard MOUQUOT	Chef de groupe Intégration Hébergement	05 56 70 65 42	bernard.mouquot@developpement-durable.gouv.fr
Jean-Paul RIOU-FOUGERAS	Chef de groupe Infrastructure Réseau	01 40 81 36 57	jean-paul.riou-fougeras@developpement-durable.gouv.fr
Bruno JURKIEWICZ	Responsable pôle Infrastructure BORDEAUX	05 56 70 66 50	bruno.jurkiewicz@developpement-durable.gouv.fr
François BORLET-HOTE	Responsable pôle Infrastructure PARIS	01 40 81 36 01	francois.borlet-hote@developpement-durable.gouv.fr

Le client s'engage à fournir une mise à jour à chaque changement de point de contact.

5. Gestion du changement

1. Définition

La gestion du changement regroupe l'ensemble des modifications sur le périmètre existant.

La gestion des évolutions regroupe l'ensemble des changements nécessitant de toucher au périmètre existant.

2. Contraintes de service

Les modifications **ne doivent pas impactés le ou les réseaux en production.**

3. Classification des modifications

Afin de trouver une méthode pour la gestion des modifications, il est nécessaire de les lister, de mesurer leur impact sur la production, le temps de préparation nécessaire, de mesurer les ressources techniques et de spécifier les modalités pour leur réalisation.

Proposition de classier les modifications en 3 catégories : **(A VALIDER PAR CP2i)**

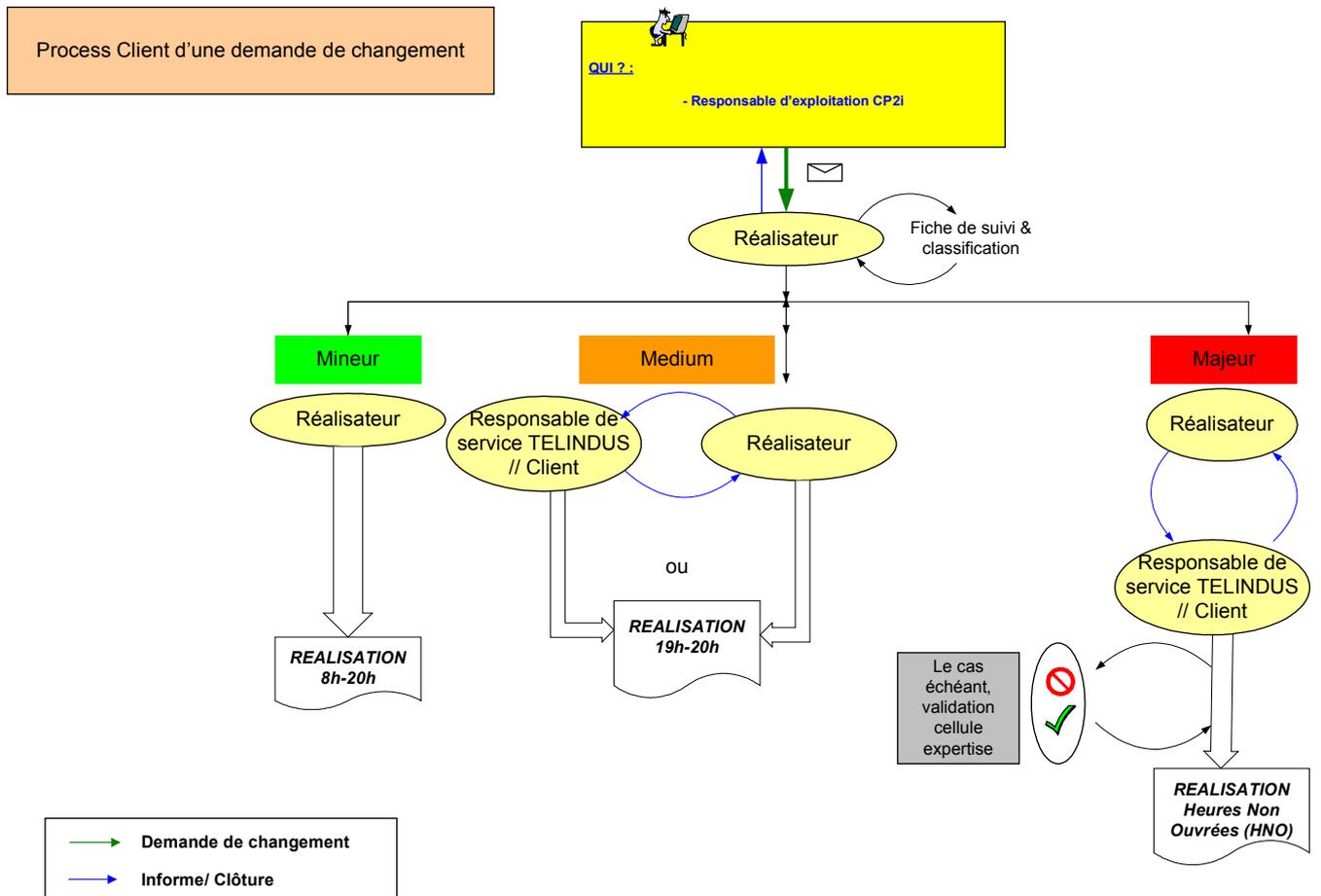
Mineur : Tout changement qui n'impacte pas les fonctionnalités et qui n'engendre pas de coupures de service. Ils sont réalisés entre 8h et 20h.

Médium : Tout changement engendrant (ou pouvant engendrer) une coupure courte (et donc limité dans le temps <15mn max.) de service (ex. redémarrage de l'équipement.). La Réalisation d'un changement médium est assurée entre 19h et 20h.

Majeur : Tout changement sur le périmètre existant et à hauteur de 4h consécutives de réalisation et à hauteur d'1 journée de préparation, certaines réalisations pouvant s'opérer en Hors Heures Ouvrées (soir ou WE) **Modalités à définir**. Ces changements sont soumis à validation et planification Conjointe CP2i-. TELINDUS.

Les paragraphes ci-après visent à fournir une liste relativement exhaustive de modifications avec leur classement dans les catégories définies. Tout manquement de classement d'une modification à opérer sera débattu entre TELINDUS et CP2i et sera mis à jour dans la rubrique choisie. **MAIS à défaut de toute classification de la modification à opérer les règles édictées ci avant préempte et servent de référence.**

4. Synoptique



5. Modifications mineures

1. Définition

Tout changement qui n'impacte pas les fonctionnalités et qui n'engendre pas de coupures de service.

1. Modifications mineures pour le Périmètre réseau:

- Création ou reconfiguration d'une interface LAN
- Connexion d'un nouveau lien LAN (ethernet, ...)
- Changement des paramètres d'un port serveur sur un commutateur.
- Changement des paramètres d'un port utilisateur sur un commutateur.
- Affectation d'un ou plusieurs ports dans un VLAN existant

- Changement des mots de passe sur les commutateurs
- Changement des paramètres Syslog
- Changements des paramètres SNMP pour la gestion des traps
- Création, modification et suppression d'une ACL
- Ajout d'une route statique
- Ajouts de réseaux/routes dans des route-map existantes ou dans des configurations existantes éprouvées
- Ajouts /retrait/ réaffectation de translation statique
- Ajouts / retrait d'entrées dans des access-lists existantes
- Ajout et retrait d'entrées dans le DNS (nom, alias)
- Ajout et retrait d'entrées dans les ACLs Proxy

2. Modifications mineures pour le Périmètre Sécurité: Firewall

- Ajout d'un ou de plusieurs objet(s) au sein d'un groupe.
 - Besoin : identifiant de l'objet et du groupe (ou éléments permettant de les identifier).
- Ajout ou suppression d'un ou de plusieurs objet(s) au sein d'une règle existante.
 - Besoin : identifiant de l'objet et règle (ou éléments permettant de les identifier).
- Création d'une nouvelle règle concernant un flux totalement maîtrisé.
 - Besoin : adresse(s) source(s) et destinataire(s) et protocole (fournis au travers du formulaire d'ouverture de routes et de flux CLIENT).
- Création d'une nouvelle route statique.

Ces modifications ne nécessitent pas d'étude préalable et ne nécessitent ni de tests, ni de recettes. Une simple validation du demandeur suffit.

3. Mode opératoire

La procédure est la suivante pour les modifications mineures :

- La Demande est initiée par un des responsables d'exploitation via un outil de demande de modifications.
- Ouverture d'une fiche de suivi par l'ingénieur de réalisation
- L'ingénieur de réalisation communique aux interlocuteurs la prise en compte de la demande
- L'ingénieur de réalisation réalise le changement et informe le demandeur.
- L'ingénieur de réalisation et le responsable d'exploitation valide le bon fonctionnement, la modification est considérée comme effectuée et la fiche de suivi est renseigné et fermé.

4. Horaires

Les modifications mineures sont réalisées entre 8h et 20h
--

2. Modifications Médium

Définition

Les modifications médiums sont composées de manipulations sur un ou plusieurs équipements, avec ajout de fonctionnalités. Ces manipulations nécessitent ou peuvent nécessiter un arrêt de service court (mais qui ne peut dépasser < 15mn)

1. Modifications medium pour le Périmètre Réseau

Telindus France

| Plan Assurance Qualité

All rights reserved | © Telindus

- Ajout d'un équipement ayant des fonctionnalités identiques à un autre équipement (Rajout de matériel d'équipement d'extrémité,...)
- Ajouts de cartes d'interfaces (hot plug ou nécessitant redémarrage <15mn)
- Remplacement d'alimentation en redondance
- Réalisation de trunk type port group (etherchannel) serveur, GEC.
- Modification du routage sans changement de topologie identifié/analysé..
- Création d'un nouveau VLAN et routage associé
- Mise en place d'access-list
- Création de zone dans le DNS et autres configurations évoluées.
- Changement du plan d'adressage < 10 ressources

2. Modifications medium pour le Périmètre Sécurité: Firewall

- Création d'un nouvel objet dans la base de données.
 - Besoin : information identifiant l'objet dépendant du type de l'objet :
 - ✓ *élément de réseau,*
 - ✓ *service,*
 - ✓ *ressource,*
 - ✓ *serveur,*
 - ✓ *utilisateur,*
 - ✓ *plage horaire,*
 - ✓ *clé d'identification,*
 - ✓ *groupe.*
- Création d'une nouvelle règle concernant un flux non maîtrisé et nécessitant des tests.
 - Besoin : adresse(s) source(s) et destinataire(s) et protocole
- Ajouts de cartes d'interfaces (hot plug ou nécessitant redémarrage <15mn)
- Remplacement d'alimentation en redondance

3. Mode opératoire

Les modifications médiums sont validées et planifiées lors de la réunion hebdomadaire. Cependant pour traiter les urgences, la procédure suivante est appliquée :

- La Demande est initiée par le responsable d'exploitation via un email ou via un outil de demande de modifications.
- Ouverture d'une fiche de suivi
- L'ingénieur de réalisation valide la faisabilité et évalue l'impact de la coupure de service et valide la possibilité du retour arrière en cas d'incident.
- Validation et planification avec le responsable d'exploitation.
- L'ingénieur de réalisation réalise le changement et informe le demandeur.
- L'ingénieur de réalisation et le responsable d'exploitation valide le bon fonctionnement, la modification est considérée comme effectuée et la fiche de suivi est renseigné et fermé.

Remarque : Selon l'analyse effectuée et accordée entre le responsable d'exploitation et TELINDUS, certains changements medium pourront s'effectuer en mode majeur.

4. Horaires

Les modifications mineures sont réalisées entre 8h et 20h
--

3. Liste des modifications majeures

Définition

Tout changement sur le périmètre existant et à hauteur de 4h consécutives de réalisation et à hauteur d'1 journée de préparation (étude, analyse,...), certaines réalisations pouvant s'opérer en Hors Heures Ouvrés (soir ou WE). Ces changements sont soumis à validation et planification conjointe CP2i- TELINDUS.

Ces modifications nécessitent d'être planifiées et une analyse ou une étude préalable est nécessaire pour mesurer l'impact sur l'architecture en production. En fonction de complexité soit des tests sont effectués ou soit une recette est prononcée pour valider la mise en production de la demande.

1. Modifications majeures pour le Périmètre Réseau:

Vérifier si certains éléments sont à remonter en medium voire mineurs ou pas

- Ajout ou suppression d'un commutateur dans une pile.
- Modifications des règles de routage inter VLANs.
- Ajout d'une DMZ : nouveau Subnet
- Changement d'adressage IP.
- Changement des communautés SNMP
- Utilisation des commandes de debug.
- Modification d'un élément hardware d'un équipement qui entraîne une coupure de service ou le redémarrage d'une application >15mn
- Modification des paramètres liés à l'architecture dynamique du Niveau 2 et 3 de l'infrastructure (Spanning Tree, Routage, inter VLAN, VTP, trunk, etc.)
- Tout changement sur les protocoles de routage avec effets de bord (topologie, modification de cinématique de flux multiples,...)
- Changement du plan d'adressage > 10 ressources
- Changement ou mise en place de VRRP / HSRP

2. Modifications majeures pour le Périmètre Sécurité:

Tout Changement du plan de Sécurité nécessitant de changer le comportement des équipements de sécurité pour les attaques, le traitement antivirale, le filtrage des accès et des URL, des méthodes d'authentification

Firewall :

Vérifier si certains éléments sont à remonter en medium voire mineurs ou pas

- Changement OSPF
- Changement ou mise en place de VRRP ou FailOver
- Ajout, suppression d'une DMZ
- Modification d'un élément hardware d'un équipement qui entraîne une coupure de service ou le redémarrage d'une application >15mn
- Mise en place ou modification d'une politique de sécurité (Création ACL ou de mécanisme d'authentification)

3. Mode opératoire

A détailler et/ou à valider si ce ne devient pas hors périmètre

4. Horaires

Les modifications sont soit réalisées le Samedi, soit réalisées pendant les heures où le service est fermé aux utilisateurs.

6. Pilotage

Le pilotage est une activité d'interface entre CP2i et TELINDUS. Cette prestation est réalisée par la gestion de projet

1. Suivi de projet

Le pilotage du projet est réalisé au travers d'un groupe de travail appelé « comité » qui se réunit tous les trimestres.

1. Le comité de pilotage

Le comité de pilotage a pour mission de suivre le bon déroulement du projet Client. Lors de la phase de production de service le comité de pilotage traite les points suivants :

- Revue du PAQ et son évolution éventuelle
- Analyse de la mission, des conditions de déroulement, de la qualité des prestations
- Information sur l'évolution de la charge, de l'infrastructure, des composants logiciels etc...
- Echanges avec le Responsable de mission et le Responsable d'exploitation
- Gestion des absences
- Processus de remplacement d'un intervenant
- Gestion de la facturation
- Bilan et volumétrie réalisée par trimestre
- Les éventuelles non-conformités
- ...

Le comité de pilotage est planifié à l'avance, l'ordre du jour est communiqué au moins 1 semaine avant la réunion par le Responsable de mission ou le Chef de projets TELINDUS au responsable du contrat CP2i. Les comptes rendus de réunion sont émis et diffusés à l'ensemble des participants et aux personnes concernées par les actions à mener. Un compte rendu de réunion est effectué dans les 5 jours par TELINDUS et il devient valide s'il n'y a pas de remarque dans les 5 jours suivants.

Les personnes présentes sont :

Pour ICP2i :

Le responsable du contrat, le responsable d'exploitation.

Pour TELINDUS :

Le Responsable de mission ou le Chef de projets, l'ingénieur de réalisation.

2. Réunions hebdomadaires d'exploitation

Cette réunion purement opérationnelle a pour but d'effectuer le bilan des événements de la période écoulée et des problèmes constatés liés aux différents périmètres du projet Client. Les sujets abordés sont entre autres : la revue des incidents avec les propositions éventuelles de mises à jour des procédures d'exploitation, la présentation des indicateurs, un point sur les projets en cours et leur impact sur l'exploitation du réseau, identifier les projets à venir.

Les personnes présentes sont :

Pour ICP2i :

Telindus France

| Plan Assurance Qualité

All rights reserved | © Telindus

Le responsable d'exploitation.

Pour TELINDUS :

L'ingénieur de réalisation.

7. Formation, Méthodes et moyens

1. Gestion des formations

L'analyse de la qualité du service fourni permet de vérifier de façon permanente l'adéquation de la compétence des ressources vis à vis des besoins du projet.

Le résultat de ces actions peut amener le Responsable de mission ou le Chef de projets à déclencher des formations selon les besoins et en respectant deux critères :

- Les évolutions prévues sur les Systèmes d'Information
- Les formations liées au développement des compétences de nos ressources

Une matrice de compétences et formations prévues sera rédigée et présentée lors du comité de pilotage.

2. Méthodes base sur ITIL

TELINDUS utilise des pratiques éprouvées chez de nombreux clients et conforme aux meilleures pratiques du marché.

3. Moyens

Les ingénieurs de réalisation ont accès à l'ensemble des informations nécessaires pour obtenir un support de la base arrière TELINDUS, ils bénéficient également des retours d'expériences des autres ingénieurs via la boîte mail interne FR_TECH.

8. Plan de prévention

Le Plan de prévention des risques élaboré par CP2i pour prévenir des risques liés à l'interférence des activités, des biens et des personnes sera remis au Responsables de mission TELINDUS, le plan de prévention couvre les deux sites (Paris et Bordeaux) une annexe spécifique par site décrira les particularités de chacun s'il y a lieu.

Le Responsable de mission TELINDUS renseigne et signe le plan de prévention, il s'assure de la prise de connaissance du plan de prévention par tous les intervenants TELINDUS.

Le Responsable de mission TELINDUS fournira les documents d'habilitation électrique H0/B0 des intervenants dans le cadre du projet.

9. Documentation

1. Documents liés à la prestation

Les documents émis dans la cadre de la prestation sont de deux types : contractuels et opérationnels.

1. Les documents contractuels

Définissent les prestations que Telindus doit fournir au client, les conditions d'exécutions et les aspects financiers de l'affaire. Ces documents sont émis au début de chaque projet et sont validés par les deux parties. La signature vaut accord des deux parties et acte de validation pour exécution.

2. Les documents opérationnels

- Des enregistrements permettant de tracer les évènements liés à l'exécution du contrat :
 - Parmi ceux-ci: rapports d'activité, comptes rendus de réunion, rapports d'évolution des infrastructures (réseau/sécurité).
- ainsi que les différentes listes constituant des bases de travail :
 - Parmi ceux-ci: documents de la base client à mettre à jour en fonction du projet.

Le standard de présentation des documents est celui du client. Les éléments qui devront figurer systématiquement sur tout document sont:

- le nom du projet,
- le nom et/ou logo du client,
- version du document,
- date d'émission,
- numéro de page.

EN ATTENTE DE VALIDATION PAR CP2i SUITE AUX REMARQUES MENTIONNEES SUR LE FORMALISME DE LA DOCUMENTATION LORS DE LA REUNION DE CONCEPTION DE LA TRAME DU PAQ

2. Diffusion des documents

1. Les documents contractuels

Ils sont émis et validés par les personnes habilitées par les deux parties. Ces personnes sont également responsables de la diffusion des documents contractuels aux acteurs du projet.

2. Les documents opérationnels

Les enregistrements permettant de tracer les événements liés à l'exploitation du contrat sont diffusés par le Chef de projets, l'Ingénieur Commercial ou le Responsable de mission. Ils sont diffusés sous format électronique pour autant que possible, sinon sous format papier.

Les destinataires des enregistrements sont :

- Le responsable de département du client,
- Les responsables de production
- Le Chef de projets Telindus,
- Le Responsable de mission Telindus.

La liste des destinataires est révisée en fonction des enregistrements et des actions à prendre : les responsables d'actions correctives et/ou préventives y sont ajoutés.

3. Modifications

1. Les documents contractuels

Ils sont formalisés dans des avenants au contrat ou par les missions à bons de commande. Ils sont validés selon la même procédure que le contrat en lui-même.

2. Les documents opérationnels

Ils ne subissent pas d'évolution de version, étant le reflet d'une activité à un moment T. Les modifications acceptées sur les enregistrements sont issues des échanges avec le client avant que la rédaction du document ne soit terminée.

10.

11. Sécurité – Confidentialité

1. Procédure de sauvegarde

Dans le cas de documents rédigés au formalisme Telindus :

Tous les fichiers informatiques (textes, données, logiciels..) créés ou utilisés pour le client sont sauvegardés dans les conditions suivantes:

- Responsable: Informatique interne Telindus,
- Périodicité: quotidienne.

Les opérations de sauvegarde sont entièrement automatisées. Le contrôle de la qualité des données après sauvegarde est effectué. En cas d'erreur, l'organisation informatique prend en charge l'analyse de la cause et met en place les actions de correction ou relance les opérations de sauvegarde.

Les systèmes de sauvegarde utilisés sont prévus pour permettre la restauration des fichiers.

Dans le cas de documents rédigés au formalisme CP2i :

Les sauvegardes sont de responsabilité CP2i

2. Confidentialité

Les intervenants dans le cadre des prestations devront signer la charte de confidentialité CP2i.

Dans le cadre des prestations effectuées durant toute la période du contrat, les ingénieurs de réalisation utiliseront uniquement les moyens informatiques fournis par le client Cf. § Services à fournir par le client.

Pour complément d'information, tous les PC utilisés par les collaborateurs Telindus possèdent obligatoirement un anti-virus "McAfee" appelé VirusScan Entreprise. Cet anti-virus est mis à jour automatiquement sur l'ensemble des postes des collaborateurs lorsque ces derniers se connectent au réseau. Le contrôle d'intégrité est effectué au moins de façon hebdomadaire sur les disques durs.

Telindus et les intervenants s'engagent à respecter les contraintes de sécurité et de confidentialité du client dans le cadre de cette consultation.

Telindus et les intervenants s'engagent à considérer comme strictement confidentiel tant au sein de sa propre organisation que vis à vis de tiers, les informations, documents de toute nature et savoir-faire, qui lui seront transmis par le client dans le cadre de la consultation.

Cet engagement vaut quel que soit le support utilisé pour cette transmission ou simplement les informations que Telindus aura pu obtenir ou eu connaissance au titre de la prestation. A cet effet, Telindus ne communiquera ces informations qu'aux personnes affectées à l'exécution de la prestation.

Telindus s'engage à ne pas utiliser les informations directement ou indirectement en tout ou partie, à quelque fin que ce soit en dehors de l'exécution de la prestation décrite dans le cadre du contrat.

3.

12. Prestations Telindus France

Ce chapitre décrit les prestations réalisées par TELINDUS au titre d'un « Contrat de Maintenance » et plus particulièrement la gestion d'incidents.

1. Gestion des incidents

La gestion des incidents est celle en place, les ingénieurs de réalisation TELINDUS se formeront aux procédures clients. Les ingénieurs de réalisation sont à même d'escalader vers notre support comme expliqué au § Organisation et intervenants des services TELINDUS

DECRIRE ICI LA PROCEDURE INTERNE DE GESTION D'INCIDENT CP2i

13. Annexes.

1. Le glossaire des acronymes Telindus

Acronymes	Anglais	Français	Périmètre
BU	<i>Business Unit</i>	Division, entité	Organisation
CAP	<i>Personalized Assistance Contract</i>	Contrat d'Assistance Personnalisée	Offre
CDN	<i>Content Delivery Network</i>	-	Technologie
CLP	<i>Centralized Logistic Point</i>	Point Logistique Centralisé	Organisation
CSC	<i>Customer Services Center</i>	Centre de Services Clients	Service
DLP	<i>Decentralized Logistic Point</i>	Point Logistique Décentralisé	Organisation
DRP	<i>Disaster Recovery Plan</i>	Plan de reprise d'activité	Divers
EORS	<i>Enhanced On site Replacement Service</i>	Service d'intervention sur site (GTR)	Offre
ERSS	<i>Enhanced Resale of Supplier Service</i>	Service d'Accès aux Services Constructeur	Offre
GTI	<i>Guarantee response time</i>	Garantie du temps d'intervention	Divers
GTR	<i>Guarantee recovery time</i>	Garantie du temps de rétablissement	Divers
HLS	<i>Hardware Logistic Service</i>	Service d'échange matériel	
NLC	<i>National Logistic Center</i>	Centre Logistique National	Organisation
ORS	<i>On site Replacement Service</i>	Service d'intervention sur site (GTI)	Offre
OSS	<i>Online Support Service</i>	Service de Service Desk	Offre
OWS	<i>Online SoftWare and HardWare Service</i>	Service de support technique	Offre
RMA	<i>Return Merchandise Authorization</i>	Autorisation de retour marchandise	Divers
ROC	<i>Remote Operation Center</i>	Centre d'opérations à distance	Service
RSS	<i>Resale of Supplier Service</i>	Service d'accès aux services constructeur	Offre
SPOC	<i>Single Point of Contact</i>	Guichet unique de services	
SAMS	<i>Support and Managed Services</i>	Support et Services Managés	Organisation
SDM	<i>Service Delivery Manager</i>	-	Métier
SLA	<i>Service Level Agreement</i>	Contrat de niveau de service	Divers
SMA	<i>Service Management Adviser</i>	Conseil en niveau de services	Offre
SPOC	<i>Single Point of Contact</i>	Guichet unique de services	Service

SVS	<i>Storage & Virtualization Solutions</i>	Solutions de Sauvegarde et de Virtualisation	Technologie
TOA	<i>Technical Operations Adviser</i>	-	Offre
TAC	<i>Technical Assistance Center</i>	Centre d'assistance technique	Divers
TAM	<i>Technical Account Manager</i>	Ingénieur Suivi de Compte	Métier
TPS	<i>Third Party Services</i>	Services fournis par des tiers	Divers
TSC	<i>Technical Support Center</i>	Centre de Support Technique	Service
UC	<i>Unified Communications</i>	Communications Unifiées	Technologie

2. Le glossaire des acronymes CP2i

A FAIRE