1 : Plan Qualité Introduction

Ce document décrit les moyens et mécanismes mis en place par **FOURNISSEUR** en vue de garantir la tenue des exigences fixées par la **CLIENT**dans le cadre du projet d'acquisition d'un système logistique.

Le Plan Qualité doit être approuvé par la **CLIENT** dès le début du projet.

Le Plan Qualité est amené à être enrichi tout au long du projet sous la responsabilité du chef de projet **FOURNISSEUR**. Ces évolutions sont consécutives soit à une demande du client, soit à un écart constaté avec le Plan Qualité en cours de validité, soit à une modification dans l'organisation du projet.

Chaque révision du Plan Qualité est soumise à la **CLIENT**pour approbation et ne sera applicable qu'après celle-ci.

Le présent Plan Qualité est applicable à l'ensemble des prestations FOURNISSEUR au titre du projet comprenant :

- le logiciel,
- la documentation,
- la formation,
- l'assistance,
- la fourniture de licence logiciel.

Ce document est destiné à toutes les personnes qui sont parties prenantes dans le projet . il s'agit en l'occurrence des membres de l'équipe projet de la **CLIENT,** Celles de **FOURNISSEUR** et du comité de pilotage.

2 : Produits à livrer

2.1 Liste des Licences Logiciels

Les fournitures logicielles à livrer dans le cadre de ce contrat sont les suivantes :

- **Module1**
- **Module2**
- **Module3**

Ces logicielles sont activés à l'aide d'une clé de sécurité , d'un numéro de licence client et d'un code d'activation .

La volumétrie et les droits associés aux licences sont consultables dans la partie administration de chaque produit livré.

2.2 Documents

Les documents à livrer par **FOURNISSEUR** dans le cadre de ce contrat sont :

- La Documentation Produit liée à la licence logiciel livré
- La Documentation Site décrivant les particularités du site et les cycles d'installation et d'intégration à l'environnement de la **CLIENT**

2.2.1 Documentation Produits

La livraison de chaque produit est accompagné par la documentation suivants :

- Le Manuel utilisateur
- Le Guide d 'exploitation
- Le Guide des états (reporting)
- Le Guide d'installation
- Le Guide des procédures de certifications (pour certain produits)

La documentation est fourni sur support informatique (CD).

La liste exhaustive de toute la documentation Produits disponible est présentée dans le document « Description de la documentation Produits ».

2.2.2 Documentation Site

La documentation Site comprend :

- Le Plan qualité du projet (le présent document)
- Le Dossier de Spécification fonctionnelle Produits
- Le Dossier de Spécification fonctionnelle des adaptations
- La Description des interfaces externes
- Le Dossier d'acceptance
- Le Dossier de l'Organisation
- Le Dossier technique des différents modules installés
- Le Dossier paramètres du Site

3 : Organisation du Projet

FOURNISSEUR fournit le produit **Delta** ,assure son installation, son paramétrage, la formation des utilisateurs et assure le suivi et la maîtrise d'œuvre globale du projet

Pour mener à bien ces objectfs, l'organisation ci-dessous est proposée à la **CLIENT**. elle repose sur la constitution de deux groupe de travail :

- Le Groupe de projet FOURNISSEUR
- Le Comité de pilotage

3.1 Le groupe de projet (FOURNISSEUR)

Pour la bonne gestion de ce projet, **FOURNISSEUR** mettra en place une structure appelée "Groupe de projet". Les différents participants de cette structure sont responsables pour la conduite du projet en assurant la conformité avec les objectifs fixés.

Le groupe de projet se compose :

- Du responsable d 'affaire
- Du chef de projet
- De(s) Ingénieur(s) d 'étude et de développement
- Du Responsable qualité

Responsable d'affaire

Le responsable d'affaire **FOURNISSEUR** gère les aspects contractuels avec le client. Il est responsable du suivi et de la mise à jour du planning. Il doit être tenu informé de toute modification contractuelle au cours du déroulement de l'affaire.

Chef de Projet

Le chef de projet FOURNISSEUR a pour mission de gérer et de conduire le projet dans le respect des objectifs visés. Il est responsable de la conception du projet et de sa réalisation. Il a en charge le contrôle de l'application et des dispositions d'assurance qualité.

Il s'occupe de l'ordonnancement du projet c'est à dire:

- Estimer, planifier, répartir l'ensemble des tâches à réaliser,
- vérifier la production des différentes phases du projet,
- coordonner les tâches de d'installation, d' intégration et de formation
- Garantir des choix techniques effectués.
- Gérer Les correspondances externes

Ingénieur Etude et Développement

L'ingénieur D'Etude et de développement Participe, sous la responsabilité du chef de projet, aux tâches :

- D'adaptation éventuelles, de personnalisation et de mise au points,
- D'intégration, de validation, de certification
- D 'installation et de formation

Responsable qualité

Le responsable Qualité est chargé du suivi Qualité du projet. IL a pour mission :

- d'apporter une expertise méthodologique,
- de vérifier l'adéquation des dispositions d'assurance Qualité du projet avec les dispositions prédéfinis du système Qualité **FOURNISSEUR**,
- d'animer ou de participer aux revues Qualité et aux revues de conception,
- de veiller à la bonne application des dispositions du présent Plan Qualité.

Dans le cadre du projet de la **CLIENT**, le responsable d'affaire FOURNISSEUR et le chef de projet sont les seuls interlocuteurs du chef de projet **CLIENT.**

3.2 Le Comité De Pilotage Du Projet

En plus du groupe de Projet de **FOURNISSEUR**, un comité de pilotage du projet doit être constitué par **FOURNISSEUR** et la **CLIENT:**

- **FOURNISSEUR** : responsable d 'affaire, chef de projet, responsable qualité
- Client: chef de projet client

Les réunions du comité sont déclenchées à l'initiative de l'un de ses membres afin de valider les différentes phases du projet ou d'évaluer l'état d'avancement du projet.

4 : Mise en œuvre du projet

Ce chapitre décrit le plan qualité lié à la mise en exploitation du projet de la **CLIENT**. Il détaille l'organisation, les ressources et les étapes de mises en œuvre pour l'installation de ce projet.

Au cours de l'implémentation du projet et en cas de changement de planning ou autres, ce document doit être mis à jour.

Les différentes étapes de l'organisation du projet sont les suivantes :

- Réunion de lancement
- Etude d'adéquation
- Pré-installation de la version standard de **DELTA**
- Formation
- Personnalisation / Adaptation éventuelle
- Paramétrage
- Intégration dans l'environnement du client
- Certifications Internationales
- Recette
- Démarrage de la phase pré-production du système
- Démarrage de la phase de production du système.
- Support

4.1 Réunion de lancement

Au cours de la réunion de lancement les différentes équipes, comités, groupe de projet seront constituées, Ce document sera également présenté et étudié par toutes les partie , éventuellement réadaptés. Les dates clés du projet seront également fixés.

4.2 Etude d'adéquation

La mise en œuvre de la solution nécessite une bonne connaissance des besoins de la **CLIENT**.Ceci afin d'assurer l'adéquation entre ces besoins et l'objectif final

L'étude d'adéquation consiste à :

- Analyser l 'existant
- Définir les spécifications fonctionnelles
- Identifier d' éventuelles adaptations
- Définir les interfaces
- Définir le dossiers d'acceptation
- Définir le plan de développement
- Définir l'Organisation de l 'équipe logistique du client

L'analyse de l 'existant concerne :

- Les Interfaces existantes
- L' Etude de l 'intégration dans le système existant
- Les procédures d'exploitation .

La définition des spécifications fonctionnelles concerne :

- La Définition de l 'architecture globale du système
- L'Identification et la spécification des fonctions nécessaires
- L' étude des volumes et des temps de réponse requis
- Le Dimensionnement de la plate forme matériel

L' élément produit à l'issue de cette phase est le dossier de Spécification fonctionnelle Produits.

La définition des spécifications des adaptations consiste à:

- Identifier et spécifier les adaptations nécessaires
- Tenir compte des contraintes de réalisation

L' élément produit à l'issue de cette phase est le dossier de Spécification fonctionnelle des adaptations.

La définition des interfaces consiste à Identifier et spécifier les interfaces nécessaires.

La Définition du Dossier d 'acceptance englobe :

- Le Dossier de test unitaire,
- Le Dossier de test de validation,
- Le Dossier de test d 'intégration,
- Le Dossier de recette

La définition du plan de déploiement concerne :

- La Définition des différentes étapes du projet (phase pilote, …)
- La Définition des moyens mis en œuvre (ressources)
- La Définition des planning global et détaillé

L'élément produit à l'issue de cette phase est le plan de déploiement. Ce document est maintenu continuellement au cours du projet

La définition de l'organisation de l 'équipe CLIENT consiste :

A étudier avec le client l'organisation de l'équipe qui prendre en charge la gestion du système, l'organisation et la répartition des tâches peut se faire selon les thèmes suivants :

- prospection, gestion des contrats, service client ...
- prospection; gestion des contrats, services client
- Exploitation : …

Un modèle d'organisation logistique est conseillé par **FOURNISSEUR**.

Les éléments produits à la fin de l'étude d'adéquation sont :

- Dossier des Spécifications fonctionnelles Produits
- Dossier des Spécifications fonctionnelles des adaptations
- Description des interfaces externes
- Plan de déploiement
- Dossier d'acceptance
- Organisation logistique
- Paramètres du Site

4.3 Pré-installation : Version Standard

La pré-installation consiste à installer le système dans sa version standard n'incluant pas encore les adaptations nécessaires. L'intégration du système n'est pas prévu non plus dans cette phase.

La pré-installation doit être effectuée dès la disponibilité de la plate-forme matérielle. Ceci permet de mettre le système à la disposition du client le plutôt possible, ainsi le client peut recevoir les premières séances de formation et commencer à se familiariser avec le système.

La pré-installation peut s'effectuer sur site, ou à **FOURNISSEUR**. Elle consiste à :

- Installer les modules de **DELTA** requis pour la configuration du site
- Livrer les licences et les différents clé et code de sécurité associés
- Livrer la documentation Produits
- Livrer les Supports de formation

FOURNISSEUR peut également prendre en charge L'installation de la plate-forme système (Système d'exploitation, SGBDR, Outils de Communication…)

4.4 Personnalisation / Adaptation

A l'issue de l'étude d'adéquation, **FOURNISSEUR** procédera aux éventuels aménagements de sa proposition en vue de répondre aux besoins identifiés qui ne seraient pas couverts par le système proposé dans le présent document. Il est entendu que seuls les besoins liés à l'objet de la présente proposition seront pris en charge par **FOURNISSEUR**. Toute autre adaptation fera l'objet d'une proposition commerciale complémentaire.

4.5 Post-installation : Version Adaptée

Lors de la post-installation, **FOURNISSEUR** installe la version finale du client incluant les adaptations identifiées lors de l'étude préalable.

4.6 Intégration

Cette phase consiste à intégrer le système **DELTA** dans l'environnement de la client. Cette phase est précédée par la post-installation. En général l'intégration consiste à effectuer une série de test permettant la validation de l'interface entre **DELTA** et les systèmes composant l'environnement .

Les tests d 'intégration se déroulent selon le dossier de test d'intégration Défini durant de la phase de l 'étude d'adéquation et modifié lors de la conception.

L'intégration de la base existante est aussi effectuée durant cette phase.

4.7 Paramétrage du système

Cette étape consiste en la définition du contexte DU CLIENT. Elle concerne les paramètres suivants :

- Paramètres généraux
- Paramètres de règlement
- Paramètres produits
- Paramètres d 'exploitation : batchs, reports, scénarios, utilisateurs..

Un Dossier de paramétrages précisant les modes de fonctionnement du site est défini en commun par **FOURNISSEUR** et la **CLIENT**. **FOURNISSEUR** livre une base initiale contenant l'ensemble de ces paramètres.

4.8 Formation

Durant la réalisation du projet, des cessions de formation au produit **delta** seront effectuées ; elles s'adressent à trois populations différentes :

- L 'équipe d 'administration du système
- L 'équipe de gestion du système
- L 'équipe des opérateurs

Quatre types de formation sont disponibles:

- Formation sur le métier en Général
- Formation sur les principes généraux et fonctionnalités de **delta**
- Formation sur l'exploitation quotidienne de **delta**
- Formation sur l'administration du système

Pour chacune des parties, la formation est organisée de la façon suivante :

- Présentation générale avec transparents
- Présentation sur machine
- Ateliers

Les supports utilisés lors de la formation sont :

- les transparents (Data Show) ,
- les manuels de formation,
- les manuels de l 'utilisation
- les guides d'exploitation

Formation : le métier en Général

Le but de cette formation est d'expliquer les principes généraux du métier

Le contenu de cette formation concerne les points suivants :

- Généralités
- Les acteurs

Formation : Principes généraux et fonctionnalités DELTA

Le but de la formation sur les principes généraux et les fonctionnalités de **DELTA** est de familiariser le personnel DU CLIENT avec **DELTA** et de le former sur la création, le contrôle et la modification des paramètres du système.

Le contenu de la formation concerne les points suivants :

- Module 1
- Module 2
- MModule3

Formation : Exploitation quotidienne de MAGIX®

La formation sur l'exploitation au quotidien de **DELTA** a pour but de former l'utilisateur sur le fonctionnement quotidien de **DELTA** : Traitement des transactions, Travaux de production… Cette formation est principalement destinée aux utilisateurs finaux du système.

Formation : Administration du système

Le but de la formation sur l'administration du système est de former les administrateurs du système sur les fonctions d'administration telles que la gestion des travaux, la génération de rapports quotidiens, les sauvegardes, l'archivage etc …
Cette formation couvrent aussi des fonctions du système d'exploitation et du la SGBDR utilisée.

4.10 Recette

La recette est basé sur le dossier de recette définit Lors de l'étude d'adéquation. La recette consiste à exécuter les tests définis dans le dossier de recette. Les détails sur le déroulement et les conditions de la recette sont donnée dans le document « dossier de recette ». A l'issue de la recette le dossier d'acceptance finale est signé par le client.
A l'issue de cette phase le site entre dans la phase de Garantie.

4.11 Pré-Production

Une fois la recette prononcée , la phase de pré-production demarre. Durant cette phase la **CLIENT** effectuera des tests pour préparer le démarrage de la phase de production. Ces tests doivent permettre à l'équipe utilisant et/ou administrant le système de simuler son exploitation quotidienne .

La durée de cette phase est fixée selon les contraintes de la **CLIENT**. Elle doit être supérieur à un minimum fixé selon la complexité du site.

4.12 Production

Cette phase consiste à effectuer le basculement du système en mode production. La préparation du basculement se fera avec l'assistance de **FOURNISSEUR**.

La logistique et l'organisation à mettre en place pour le passage en production diffère selon la nature du site à installer qui peut être :

- Un site n'ayant pas de système existant
- Un site ayant un système existant.

L'organisation à mettre en place est définit avec le client selon ses priorité et ses contraintes.

4.13 Support

La garantie prend effet dès que la recette est prononcée.

La **CLIENT**continuera de bénéficier durant toutes la période de garantie contractuelle de support des équipes **FOURNISSEUR**. ce support comprend :

- La Hot-line (téléphone, fax, e-mail, connexion à distance)
- La Correction d'anomalies éventuelles
- La Mise à jour éventuelle selon les évolutions des normes **VISA, MASTERCARD et EUROPAY**

Au delà de la période de garantie le même type de support est assuré à travers les contrats de maintenance.

5 : Calendrier de mise en œuvre

Le système **DELTA** peut être opérationnel **14 semaines** après la commande de la **CLIENT.** Pour assurer ce délai très court, la mobilisation des équipes de la **CLIENT** et la disponibilité rapide des équipements à mettre en œuvre sont particulièrement recommandée. Le planning proposé ci-dessus sera détaillé lors de l'étude d'adéquation :

Description	Date début	Charges(en semaines)	Action Par	Condition
Réunion de lancement	T0	1	**FOURNISSEUR & CLIENT**	
Etude Préalable.	T0	1	**FOURNISSEUR**	
Pré-installation	T0+2	1	**FOURNISSEUR**	Disponibilité de la plate forme matérielle
Adaptation	T0 + 1	4 (?)	**FOURNISSEUR**	
Post-Installation, Paramétrage & Intégration	T0 + 5	4	**FOURNISSEUR**	
Formation	T0 + 2		**FOURNISSEUR & CLIENT**	
Recette	T0 + 9	2	**FOURNISSEUR & CLIENT**	
Test du système	T0 + 11	2		
Démarrage Production	T0 + 13	1	**FOURNISSEUR & CLIENT**	
Support	T0 + 14			
Gestion du projet	T0		**FOURNISSEUR**	

6 : Contrôle d'avancement et Audit

6.1 Contrôle d'avancement

Un planning est établi par **FOURNISSEUR** en début d'affaire. Celui-ci doit faire l'objet d'une approbation de la **CLIENT**. Son suivi est assuré par le responsable d'affaire FOURNISSEUR qui tient à jour l'état d'avancement de chacune des tâches.

Le chef de projet organise, pendant les phases de réalisation des adaptations, une réunion *hebdomadaire* de l'ensemble du groupe de projet. Le planning est mis à jour et les éventuelles mesures correctives mises en place.

Des revues de projet sont organisées à chaque fin de phase. Elles permettent de vérifier le respect en tous points des contraintes liées au contrat.

Les réunions **FOURNISSEUR - CLIENT**se tiendront d'un commun accord soit dans les locaux de la **CLIENT**, soit dans les locaux de **FOURNISSEUR**. La date sera fixée d'une réunion sur l'autre. Un compte-rendu sera rédigé par FOURNISSEUR à l'issue de chaque réunion et envoyé au chef de projet **CLIENT**sous un délai maximum d'une semaine.

Le chef de projet **FOURNISSEUR** adressera avec un intervalle de 15 jours maximum un bref rapport d'avancement au chef de projet **CLIENT**. Les comptes rendus de réunion tiennent également lieu de compte rendu d'avancement.

Audits Qualité

Tous documents, rapports, dossier, livraison font l'objet d'un contrôle qualité interne , sous la supervision du responsable qualité **FOURNISSEUR**, avant leur communication à la **CLIENT**.

En cas de constat d'écart ou de non-conformités par rapport aux objectifs fixés , le Responsable Qualité **FOURNISSEUR** peut à tout instant déclencher un audit interne au niveau du projet, permettant la mise en œuvre les actions préventives ou correctives appropriées.

Par ailleurs, conformément aux dispositions contractuelles, **CLIENT** peut à tout stade de la mise en œuvre effectuer un audit qualité sur le projet avec l'assistance du responsable qualité **FOURNISSEUR**.