

POUVOIR ADJUDICATEUR

Agence Française de Développement (AFD)

5 rue Roland Barthes
75598 PARIS Cedex 12

OBJET DE LA CONSULTATION

Intitulé du marché : **ASO-2026-0266**

Prestations de fourniture de service de Tierce Maintenance Applicative - Périmètre VERSO (et autres applications Bonita)

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (C.C.T.P.) – Annexe 5 – Modèle de Plan d'Assurance Qualité Maintenance

Fiche d'évolution			
Révision	Date	Objet de l'évolution	Auteur
1.0	18/09/2026	Création du document	Julien GEERAERT Fabien TALMA Carla ROCHE

1. Présentation du Plan Assurance Qualité	5
1.1. Objectifs du document.....	5
1.2. Champ d'application du Plan Assurance Qualité	5
1.3. Maîtrise du Plan Assurance Qualité	5
1.3.1. Finalisation.....	5
1.3.2. Approbation.....	5
1.3.3. Procédure d'évolution.....	5
1.3.4. Diffusion	5
1.4. Procédure à suivre en cas de non-respect du PAQ	5
2. Présentation du Service TMA.....	5
2.1. Description du service	5
2.2. Logiciels et applications	5
2.3. Les éléments contractuels.....	5
3. Organisation du Service	5
3.1. Structure de l'organisation du service.....	6
3.2. Rôles, responsabilités et obligations	6
3.3. Tableau récapitulatif des délais	6
4. Processus par Service	6
4.1. Service Prise en charge	6
4.1.1. Périmètre de services.....	6
4.1.2. Prérequis.....	6
4.1.3. Prestations attendues.....	6
4.1.4. Contexte, contraintes et points particuliers.....	6
4.1.5. Engagements de services et indicateurs de qualité de service concernés.....	6
4.2. Service Prise en charge d'une application.....	6
4.3. Service Support de Niveau 2.....	6
4.4. Service Maintenance corrective	7
4.5. Service Maintenance évolutive.....	7
4.6. Service Expertise Technique ou Fonctionnelle	7
4.7. Service Réversibilité d'une application	7
4.8. Service Réversibilité.....	7
4.9. Service Pilotage et communication.....	7
5. Processus transverses de TMA	7
5.1. Règles de calculs des indicateurs	7
5.2. Normes et standards de développement.....	7
5.3. Gestion de configuration	7
5.4. Gestion documentaire	7
5.5. Livraison.....	7
5.6. Tests et recette	7
5.7. Relations éditeurs	7
6. Processus transverses du contrat.....	8
6.1. Aspects financiers et contractuels – Gestion de la facturation	8
6.2. Gestion des ressources.....	8
6.2.1. Matrice des compétences	8
6.3. Gestion de la qualité.....	8
6.3.1. Evaluation de la satisfaction	8
6.3.2. Processus de gestion de la qualité des livrables	8
6.4. Gestion des risques – Gestion des crises.....	8
6.5. Gestion des astreintes et interventions.....	8

Le présent document a pour objet d'informer les candidats des éléments attendus dans le Plan d'Assurance Qualité (PAQ) que devra remettre le titulaire retenu lors de la phase de prise en charge du marché.

Ce modèle est communiqué à titre indicatif et pourra faire l'objet d'observations, de demandes de clarification ou de propositions d'adaptation formulées par les candidats au cours des phases de négociation, notamment si certains de ses aspects ne correspondent pas à leur organisation ou à leurs pratiques.

En l'absence de remarques ou de réserves exprimées lors des négociations, il sera considéré que le format proposé et les attentes associées ne soulèvent pas d'objection particulière de la part du candidat.

Glossaire

A adapter au besoin

Terme	Définition
AE	Acte d'Engagement
AFD	Agence Française de Développement
CCAP	Cahier des Clauses Administratives Particulières
CCTP	Cahier des Clauses Techniques Particulières
CDS	Contrat De Services
COPIL	Comité de Pilotage
CSM	Client Security Manager
DSI	Département des Systèmes Informatiques
IAA	Division Intégration et Architecture des Applications
ISE	Division Infrastructures et Services d'Exploitation
PSA	Division Projets et Supports Applicatifs, en charge du pilotage du contrat
PAS	Plan d'Assurance Sécurité
PCA	Plan de Continuité d'Activité
RA	Responsables Applicatifs

Documents référencés

Indice	Nom du document
[1]	
[2]	
[3]	
[4]	

1. Présentation du Plan Assurance Qualité

1.1. Objectifs du document

En guise d'introduction : Décrire sommairement le but du document, ses objectifs, qui en responsables, quelles instances de validation....

1.2. Champ d'application du Plan Assurance Qualité

Décrire le périmètre cible (contrat, application, parties prenantes)

1.3. Maîtrise du Plan Assurance Qualité

1.3.1. Finalisation

Décrire la phase du contrat durant laquelle le PAQ est finalisé en V1.0

1.3.2. Approbation

Décrire le mécanisme d'approbation

1.3.3. Procédure d'évolution

Décrire les procédures d'évolution

1.3.4. Diffusion

Décrire les procédures de diffusion

1.4. Procédure à suivre en cas de non-respect du PAQ

Décrire les différentes réponses apportées en cas de non-respect en regard des causes possibles (application, modification du PAQ)

2. Présentation du Service TMA

2.1. Description du service

*Décrire le contexte du contrat (l'AFD et son besoin
Décrire le périmètre des services prévus au contrat*

2.2. Logiciels et applications

Décrire le périmètre applicatif couvert et logiciel afférentes

2.3. Les éléments contractuels

*Décrire le périmètre des documents contractuels applicables
Acte d'engagement et annexe éventuelle
CCAP / CCTP et annexes
Convention de service
Offre Technique
Offre financière*

3. Organisation du Service

Inclure les éventuels éditeurs ou partenaires impliqués

3.1. Structure de l'organisation du service

Décrire l'organisation mise en place par le titulaire

3.2. Rôles, responsabilités et obligations

Décrire les niveaux hiérarchique et décisionnaires de cette organisation, leurs rôles respectifs

Décrire les obligations auxquelles s'astreignent les parties prenantes (par ex : désigner, communiquer....) en terme d'organisation

L'AFD fournira ses éléments en vue de décrire son organisation en regard de celle du titulaire

3.3. Tableau récapitulatif des délais

Décrire les différents engagements de délais partagés, typiquement ceux de la CVS, cela doit inclure l'ensemble des délais partagés : validations etc....

Partager les définitions afférentes (niveau de gravité etc...) selon le contexte

4. Processus par Service

à adapter / compléter en regard du contrat la liste ci-dessous est présentée à titre d'exemple

4.1. Service Prise en charge

4.1.1. Périmètre de services

Décrire le périmètre de l'activité

4.1.2. Prérequis

Décrire les pré requis (typiquement ticket Jira, fourniture d'une Expression de Besoin qualifiée selon le contexte ...)

4.1.3. Prestations attendues

Description détaillée du processus de mise en œuvre (schéma workflow en particulier)

Description détaillée de chaque étape (en français)

Décrire un RACI si besoin

Préciser la liste des livrables

4.1.4. Contexte, contraintes et points particuliers

Le cas échéant

4.1.5. Engagements de services et indicateurs de qualité de service concernés

*Décrire les engagements à respecter pour ce service en regard de la CVS en particulier.
A étendre au besoin.*

4.2. Service Prise en charge d'une application

Décliner les sous chapitres Niveau 3 proposés dans le service Prise en charge

4.3. Service Support de Niveau 2

Décliner les sous chapitres Niveau 3 proposés dans le service Prise en charge

4.4. Service Maintenance corrective

Décliner les sous chapitres Niveau 3 proposés dans le service Prise en charge

4.5. Service Maintenance évolutive

Décliner les sous chapitres Niveau 3 proposés dans le service Prise en charge

4.6. Service Expertise Technique ou Fonctionnelle

Décliner les sous chapitres Niveau 3 proposés dans le service Prise en charge

4.7. Service Réversibilité d'une application

Décliner les sous chapitres Niveau 3 proposés dans le service Prise en charge

4.8. Service Réversibilité

Décliner les sous chapitres Niveau 3 proposés dans le service Prise en charge

4.9. Service Pilotage et communication

Décliner les sous chapitres Niveau 3 proposés dans le service Prise en charge. On décrira ici précisément les instances de pilotage prévues (tout niveau confondus), si cela a été décliné comme un service. Sinon cela pourra faire l'objet d'un chapitre à part. L'ensemble des activités afférentes sera abordé : suivi des actions, livrables (CR, indicateurs)

5. Processus transverses de TMA

5.1. Règles de calculs des indicateurs

Les règles détaillées de calcul des indicateurs (de la CVS en particulier) pourront être précisées/partagées ici. Les indicateurs sont déjà évoqués plus haut au travers des services, le détail des règles agrémentées d'exemples au besoin pourront être partagées ici. Cela permettra de valider une compréhension partagée.

5.2. Normes et standards de développement

A décrire selon le contexte

5.3. Gestion de configuration

A décrire selon le contexte

5.4. Gestion documentaire

Décrire les outils et processus mis en œuvre y compris au niveau qualité (relecture)

5.5. Livraison

Décrire les outils et processus mis en œuvre y compris au niveau qualité (relecture)

5.6. Tests et recette

Décrire la méthodologie, les attendus et les livrables aux différents niveaux de tests prévus

5.7. Relations éditeurs

Lister les produits et éditeurs impliqués

Le cas échéant, préciser le RACI en compléments de ce qui a pu être décrit au niveau des services

Décrire la gestion de la roadmap, des montées de version

6. Processus transverses du contrat

6.1. Aspects financiers et contractuels – Gestion de la facturation

Décrire le processus de gestion des commandes / réception / facturation en s'appuyant sur les éléments contractuels tel que le ou les échéanciers. Rédaction à partager avec l'AFD.

6.2. Gestion des ressources

6.2.1. Matrice des compétences

Décrire le processus de gestion (mise à jour, partage)

6.3. Gestion de la qualité

6.3.1. Evaluation de la satisfaction

Décrire les mécanismes envisagés

6.3.2. Processus de gestion de la qualité des livrables

Ajouter l'ensemble des processus de gestion de la qualité : revue par les pairs, recette, outils de vérification du code. Décrire précisément l'instanciation (quel processus, sur quel objet, à quelle fréquence) sous forme d'un tableau par exemple

6.4. Gestion des risques – Gestion des crises

Décrire la politique de gestion des risques

Les différents types de crises opérationnelles en Run mais aussi contractuelles pourront être abordées

6.5. Gestion des astreintes et interventions