

# PLAN QUALITE

## Prestations télécoms et sécurité

### Bull PI

Rédigé par : C. Machet / D. Peronino / P.Péglion / S.Jaune / A.Denis / C.Thiéry

**Approbation :**

BSI (Nom, date et signature)	Bull PI (Nom, date et signature)
Responsable structure télécoms et sécurité	Directeur Technique

**Diffusion :**

Entreprise	Nom	Fonction
<b>Bull PI</b>	Jérôme BELLEY Laurent SEROR Cyril THIERY Stéphane JAUNE Céline BOUSQUET Gilles ROMIGUIERE	Président Directeur Opérationnel Directeur Technique Directeur Réseau et Sécurité Responsable développements Direction Administration Finances (DAF)
<b>Bull</b>	Jérôme BELLEY Jean-Paul MALLER  Laurent SEROR Dominique PERONINO  Patrice PEGLION  Arlette DENIS Claude MACHET	Directeur de la division Services Infogérés (BSI) Directeur adjoint de la division Services Infogérés (BSI) et Directeur Sécurité et Qualité (BSI) Directeur réseau et télécoms clients finaux Responsable Structure Télécoms et Sécurité clients finaux Responsable Exploitation Télécoms et Sécurité Clients finaux Direction Administration Finances (DAF) Responsable Qualité

## Historique des versions

N°Version	Date application	Nature	Pages	Motif
Prov 1		1ere version du Plan Qualité personnalisée Trame Bull PI		Création
Prov 2		Version intermédiaire incomplète		Remplacement Agarik par Bull PI
Prov 3		Ajout § 6.8 résiliation,		Mise à jour et compléments
Prov 4		Maj § 6.4 Procédure de commande, § 9.2 Facturation des services et §5.7 opérations de maintenance		
Prov 5		Maj Structure Bull-PI Maj Périmètre Bull-PI Maj processus		Mise à jour et compléments
Prov 6		Ajout Open Office Maj suite à relecture BSI BSS-SI devient BSI Compléments		Mise à jour suite à réunion BSI - Bull PI
V0 <u>Prov 7</u>		Pour phase probatoire <u>Prise en compte des remarques sur la V0</u>		Application en phase probatoire <u>Correction numérotation</u> <u>Passage à Open Office</u> <u>Remarques IGP : §6.7.</u> <u>Ajout actions de proximité Trélazé §5.7</u> <u>Remarques Gilles Romiguière §6.4</u> <u>Organisation BSI</u>
V 1.0		1ere version applicable		Validation

BSI	PLAN QUALITE BULL PI	Version Prov 7	
-----	----------------------	-------------------	---

## Sommaire

<b>1 INTRODUCTION .....</b>	<b>5</b>
1.1 OBJECTIFS ET CONTENU.....	5
<b>2 PRÉSENTATION DES SERVICES FOURNIS PAR BULL PI.....</b>	<b>6</b>
2.1 PÉRIMÈTRE TECHNIQUE GLOBAL.....	6
2.2 LES PRESTATIONS FOURNIES PAR BULL PI.....	6
2.3 PRESTATIONS RÉCURRENTES.....	6
2.4 PROJETS ET ÉVOLUTIONS.....	6
2.5 ENGAGEMENTS DE SERVICES.....	6
2.6 LIMITES DU PÉRIMÈTRE.....	7
2.7 MOYENS MIS À DISPOSITION PAR BULL PI.....	7
<b>3 RÉFÉRENTIELS.....</b>	<b>8</b>
3.1 DOCUMENTS APPLICABLES.....	8
3.2 AUTRES DOCUMENTS.....	8
3.3 Outils, méthodes normes et standards.....	8
3.3.1 Méthodes et outils .....	8
3.4 QUELQUES TERMES .....	9
3.5 QUELQUES SIGLES .....	9
<b>4 ORGANISATION.....</b>	<b>11</b>
4.1 ORGANISATION GÉNÉRALE .....	11
4.2 ORGANISATION DE BULL PI.....	11
4.2.1 Responsables.....	11
4.2.2 Responsabilité du Directeur Opérationnel de Bull PI.....	11
4.2.3 Responsabilité du Directeur Technique de Bull PI.....	11
4.2.4 Responsabilité du Directeur Réseau et Sécurité de Bull PI.....	11
4.3 ORGANISATION DE LA DIVISION SERVICES INFOGÉRÉS DE BULL .....	11
4.3.1 Responsables.....	12
4.3.2 La Structure Télécom et Sécurité clients finaux de BSI.....	12
4.4 LES STRUCTURES DE COORDINATION ET DE SUIVI.....	12
4.4.1 Le Comité directeur .....	13
4.4.2 Le Comité de Pilotage (voir liste nominative des participants en annexe 1).....	13
4.4.3 Points hebdomadaires projets .....	14
4.4.4 Rôles et responsabilités de la Maîtrise d'ouvrage BSI .....	15
4.5 TRAITEMENT DES LITIGES.....	16
4.6 ENQUÊTES DE SATISFACTION CLIENT.....	17
<b>5 PRESTATIONS RECURRENTES.....</b>	<b>19</b>
5.1 DESCRIPTION DE LA RELATION BULL PI/BSI EN EXPLOITATION.....	19
5.2 SUPERVISION.....	19
5.3 GESTION DES INCIDENTS.....	19
5.3.1 Ouverture d'un ticket d'incident par BSI.....	20
5.3.2 Ouverture d'un ticket d'incident par Bull PI.....	20
5.3.3 Prise en compte d'un d'incident par Bull PI.....	21
5.3.4 Traitement de l'incident par Bull PI.....	21
5.3.5 Communication de fin d'incident Bull PI.....	21
5.3.6 Compte-rendu d'incident et actions correctives.....	21
5.4 PROCÉDURE D'ESCALADE SUR INCIDENT.....	22
5.4.1 Communication de fin d'incident Bull PI suite à escalade.....	23
5.5 GESTION DE LA DISPONIBILITÉ DES SERVICES.....	23
5.6 GESTION DE LA CONTINUITÉ DES SERVICES.....	23

Référence : PAQ Bull PI Prov 7.odt	<b>BULL Services &amp; Solutions</b> Services Infogérés © Copyright Bull S.A.S. 2008	Imprimé : 07/07/09 Page 3/38
------------------------------------	--	---------------------------------

BSI	PLAN QUALITE BULL PI	Version Prov 7	
-----	----------------------	-------------------	---

<b>5.7 OPÉRATIONS DE MAINTENANCE.....</b>	<b>24</b>
<b><u>5.7.1 interventions programmées par BSI.....</u></b>	<b>24</b>
<b><u>5.7.2 interventions programmées par BULL PI.....</u></b>	<b>24</b>
<b><u>5.7.3 Actions de proximité du Service Continu sur les infrastructure BULL PI à Trélazé.....</u></b>	<b>25</b>
<b>6 PROJETS ET EVOLUTIONS.....</b>	<b>26</b>
<b><u>6.1 DESCRIPTION DE LA RELATION BULL PI/BSI LORS DES PROJETS.....</u></b>	<b>26</b>
<b><u>6.2 DEMANDE DE DEVIS BULL PI.....</u></b>	<b>26</b>
<b><u>6.3 DEVIS BULL PI.....</u></b>	<b>26</b>
<b><u>6.4 PROCÉDURE DE COMMANDE.....</u></b>	<b>27</b>
<b><u>6.5 PRÉ-REQUIS À LA MISE EN OEUVRE.....</u></b>	<b>27</b>
<b><u>6.6 MISE EN ŒUVRE ET LIVRAISON.....</u></b>	<b>27</b>
<b><u>6.7 PROCÉDURE DE RECETTE.....</u></b>	<b>28</b>
<b><u>6.8 GESTION DES ÉVOLUTIONS.....</u></b>	<b>28</b>
<u>Evolutions mineures.....</u>	29
<u>Evolutions majeures.....</u>	29
<b><u>6.9 RÉSILIATION DES PRESTATIONS.....</u></b>	<b>29</b>
<b>7 GESTION DE LA SECURITE.....</b>	<b>31</b>
<b><u>7.1 OBJECTIF.....</u></b>	<b>31</b>
<b><u>7.2 ACCÈS AUX SITES BSI OU AUX SITES DES CLIENTS FINAUX.....</u></b>	<b>31</b>
<u>7.2.1 Accès au site BSI de Trélazé .....</u>	31
<u>7.2.2 Accès au site BSI de St Ouen.....</u>	31
<u>7.2.3 Accès aux sites des clients finaux de BSI.....</u>	32
<b><u>7.3 SURVEILLANCE ET RÉEXAMEN DES SERVICES .....</u></b>	<b>32</b>
<b><u>7.4 AUDITS SÉCURITÉ.....</u></b>	<b>32</b>
<b>8 PRODUCTION DES RAPPORTS DE SERVICE.....</b>	<b>34</b>
<b><u>8.1 LE TABLEAU DE BORD MENSUEL (VOIR PLAN TYPE EN ANNEXE XXX).....</u></b>	<b>34</b>
<b><u>8.2 LES COMPTES-RENDUS DES COMITÉS.....</u></b>	<b>34</b>
<b><u>8.3 AUTRES DOCUMENTS .....</u></b>	<b>34</b>
<b>9 BUDGÉTISATION ET FACTURATION DES SERVICES.....</b>	<b>35</b>
<b><u>9.1 PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU PROCESSUS.....</u></b>	<b>35</b>
<b><u>9.2 LES RÈGLES DE FACTURATION.....</u></b>	<b>35</b>
<b>10 REVERSIBILITE.....</b>	<b>36</b>
<b><u>10.1 RÉVERSIBILITÉ.....</u></b>	<b>36</b>
<u>10.1.1 Plan de réversibilité.....</u>	36
<u>10.1.2 Dispositions permettant la réversibilité.....</u>	36
<u>10.1.3 Mise en œuvre de la réversibilité.....</u>	36
<b><u>10.2 OBLIGATIONS EN FIN DE PRESTATIONS.....</u></b>	<b>36</b>
<b>11 GESTION DES DOCUMENTS.....</b>	<b>37</b>
<b><u>11.1 GESTION DU DOCUMENT PAQ.....</u></b>	<b>37</b>
<b><u>11.2 SUIVI DE L'APPLICATION DU PLAN QUALITÉ.....</u></b>	<b>37</b>
<b><u>11.3 NON-RESPECT DU PLAN QUALITÉ.....</u></b>	<b>37</b>
<b><u>11.4 DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE ET CONSIGNES.....</u></b>	<b>38</b>
<u>11.4.1 Consignes.....</u>	38

Référence : PAQ Bull PI Prov 7.odt	BULL Services & Solutions Services Infogérés © Copyright Bull S.A.S. 2008	Imprimé : 07/07/09 Page 4/38
------------------------------------	---	---------------------------------

BSI	<b>PLAN QUALITE BULL PI</b>	<i>Version Prov 70b</i>	
-----	-----------------------------	-----------------------------	---

## 1 Introduction

### 1.1 Objectifs et contenu

Le présent Plan d'Assurance Qualité décrit l'ensemble des dispositions retenues pour définir la relation, les processus et les modes de travail entre la Structure Télécoms et Sécurité de BSI (Maître d'Ouvrage) et Bull PI (Maître d'œuvre) et représente un engagement à respecter par la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre.

Son objectif est de décrire l'organisation, les méthodes, procédures, responsabilités et les documents à mettre en œuvre par BULL PI et par BSI dans le cadre des services fournis par Bull PI à BSI. Il est un référentiel commun.

Le Plan Qualité est structuré de la façon suivante :

- 1) Une présentation d'ensemble des objectifs du Plan Qualité.
- 2) Le référentiel du périmètre (projets et exploitation),
- 3) Les services à livrer
- 4) Un rappel du périmètre (projets et exploitation) : Ce périmètre est le champ d'application du Plan Qualité.

Référence : PAQ Bull PI Prov 7.odt	<b>BULL Services &amp; Solutions</b> Services Infogérés © Copyright Bull S.A.S. 2008	Imprimé : 07/07/09 Page 5/38
------------------------------------	--	---------------------------------

BSI	<b>PLAN QUALITE BULL PI</b>	<i>Version Prov 70b</i>	
-----	-----------------------------	-----------------------------	---

## 2 Présentation des services fournis par Bull PI

Avec Bull PI, Bull enrichit son offre en termes de prestations opérateur et d'exploitation d'infrastructures réseau avec un engagement 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

### 2.1 Périmètre Technique global

---

Bull-PI, opérateur du groupe Bull, a structuré ses activités autour*s* de plusieurs axes techniques sur lesquels Bull-PI couvre une responsabilité allant de la mise en œuvre à l'exploitation. Les axes techniques couverts par Bull-PI sont :

- Fourniture de bande passante et routage externe,
- Fourniture d'accès VPN,
- Mise en œuvre et gestion de la sécurité incluant les activités suivantes :
  - Gestion de Firewall,
  - Gestion d'IPS/IDS,
- Mise en œuvre et gestion d'équipements applicatifs, incluant :
  - Gestion de répartiteurs de charge,
- Mise en œuvre et gestion de liens de collecte et de réseaux MPLS,
- Mise en œuvre et gestion de liens privés,
- Mise en œuvre et gestion de service VoIP,
- Gestion d'enregistrements RIPE.

### 2.2 Les prestations fournies par Bull PI

---

Voir Périmètre technique global.

### 2.3 Prestations récurrentes

---

Les prestations récurrentes fournies par Bull-PI concernent l'exploitation des infrastructures mises en œuvre par Bull-PI ainsi que la gestion des prestataires telecom attachés à ces infrastructures.

### 2.4 Projets et évolutions

---

Les projets de mise en place ou d'évolution d'infrastructures telecom sont pilotés et qualifiés par BSI dans le cadre du présent Plan d'Assurance Qualité. BSI collecte les besoins auprès de ses clients et fournit*le* cahier des charges qualifié à Bull-PI pour mise en œuvre et passage en exploitation.

Chaque projet de mise en œuvre ou d'évolution fera l'objet, lors de son passage en exploitation, d'une validation de la part du chef de projet BSI.

### 2.5 Engagements de services

---

Les engagements spécifiques à chaque service seront communiqués par Bull PI dans le bon de commande.

Référence : PAQ Bull PI Prov 7.odt	<b>BULL Services &amp; Solutions</b> Services Infogérés © Copyright Bull S.A.S. 2008	Imprimé : 07/07/09 Page 6/38
------------------------------------	--	---------------------------------

BSI	<b>PLAN QUALITE BULL PI</b>	<i>Version Prov 70b</i>	
-----	-----------------------------	-----------------------------	---

Dans le cadre ou des opérateurs tiers sont imposés, Bull-PI calquera ses engagements de service sur les engagements de l'opérateur tiers.

Dans le cas contraire, Bull-PI, maître d'œuvre sur des projets telecom, a un engagement de Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) de 30 min après détection de l'incident sur les services suivants :

- Fourniture de bande passante et routage externe,
- Gestion de la sécurité,
- Gestion de services VoIP,

Sur les équipements sous exploitation et maintenance Bull-PI, un engagement de type GTR 4h est applicable. Si la maintenance est assurée par un tiers, Bull-PI calquera ses engagements sur le niveau de maintenance souscrit auprès de ce tiers.

En cas d'infrastructure redondante et de non basculement sur le secours la GTR est de 4 heures (sauf si incident matériel dans ce cas Bull-PI calquera ses engagements sur le niveau de maintenance et logiciel souscrit).

## **2.6 Limites du périmètre**

Le périmètre Bull-PI concerne la mise en œuvre et l'exploitation des infrastructures qui lui sont commandées. Une qualification est effectuée à la réception des demandes de BSI pour valider le contenu et l'adéquation avec le périmètre technique Bull-PI défini ci-dessus.

## **2.7 Moyens mis à disposition par Bull PI**

Bull-PI réalise les chantiers demandés par BSI suivant les conditions fixées dans le présent PAQ et le bon de commande.

Référence : PAQ Bull PI Prov 7.odt	<b>BULL Services &amp; Solutions</b> Services Infogérés © Copyright Bull S.A.S. 2008	Imprimé : 07/07/09 Page 7/38
------------------------------------	--	---------------------------------

BSI	<b>PLAN QUALITE BULL PI</b>	<i>Version Prov 70b</i>	
-----	-----------------------------	-----------------------------	---

### 3 Référentiels

#### 3.1 Documents applicables

Document	Référence
Sécurité Physique : TRELAZE - SITE SUR	SQ-SEC-M-FIAZ
Sécurité Physique : SAINT OUEN - SITE SUR	SQ-SEC-M-FISO
<a href="#">Consignes aux surveillants – Portail d'entrée – Site de Trélazé</a>	<a href="#">SQ-SEC-P-ENIV1</a>
<a href="#">Consignes aux surveillants – Hall d'accueil – Site de Trélazé</a>	<a href="#">SQ-SEC-P-ENIV2</a>
Contrôle d'accès au site de Saint Ouen	SQ-REC-P-ACCSO

#### 3.2 Autres documents

Règlements intérieurs des sites Bull  
 Livrets de sites Bull et sites clients

#### 3.3 Outils, méthodes normes et standards

##### 3.3.1 Méthodes et outils

Les méthodes et outils utilisés pour la communication entre BULL PI et Bull sont les outils Bureautiques standards :

Outils	Désignation
Outils de messagerie compatibles RFC 1869 et RFC 2821	Messagerie, archivage des documents, workflow
Microsoft Word	Traitement de texte
Open Office Writer	Traitement de texte
Microsoft Excel	Tableur
Open Office Calc	Tableur
Microsoft Powerpoint	Présentations
Open Office Impress	Présentations
Microsoft Project	Gestionnaire de projet
Visio Standard	Synoptiques

Les formats utilisés pour les échanges de documents seront les formats Microsoft et OpenOffice (.doc, .xls, .ppt,.odt,.ods,.odp)

Les adresses de messagerie utilisées sont :

Référence : PAQ Bull PI Prov 7.odt	<b>BULL Services &amp; Solutions</b> Services Infogérés © Copyright Bull S.A.S. 2008	Imprimé : 07/07/09 Page 8/38
------------------------------------	--	---------------------------------

BSI	<b>PLAN QUALITE BULL PI</b>	<i>Version Prov 70b</i>	
-----	-----------------------------	-----------------------------	---

Bull PI :  
[support@bull-pi.com](mailto:support@bull-pi.com)  
[noc@bull-pi.com](mailto:noc@bull-pi.com)

BSI :  
[Srv.cts@bull.net](mailto:Srv.cts@bull.net)  
[Srv.continu@bull.net](mailto:Srv.continu@bull.net)  
[Srv.telecom-bsi@bull.net](mailto:Srv.telecom-bsi@bull.net)  
[Srv.ipg@bull.net](mailto:Srv.ipg@bull.net)

### **3.4 Quelques termes...**

---

<b>Client ou Maître d’Ouvrage</b>	Acquéreur du service.
<b>Représentant du client</b>	Personne qui exprime le besoin, fixe les objectifs, l'enveloppe budgétaire et le niveau de qualité de service souhaité pour le Projet Infogérance. <u>Remarque</u> : dans certains cas, le Client délègue tout ou partie de ses pouvoirs à un mandataire. Néanmoins, dans une telle hypothèse, le Client conserverait toutes ses responsabilités.
<b>Prestataire ou Maîtrise d’œuvre</b>	Organisme qui s'engage, par son Contrat avec le Client, à fournir le service selon les modalités du Contrat. Le terme Prestataire désigne de manière générique les personnes missionnées par Bull.
<b>Processus</b>	Ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie.
<b>Procédure</b>	Manière d'accomplir une activité ou un processus : ce qui doit être fait, qui doit le faire, quand, où, comment cela doit être fait, quels moyens doivent être utilisés, comment cela doit être enregistré et maîtrisé.
<b>Projet infogérance</b>	Exécution des prestations convenues entre les deux Parties.
<b>Représentant du prestataire</b>	Personne garante de la bonne réalisation de la prestation sur la base des besoins, des objectifs, des niveaux de qualité de service négociés avec le Client.
<b>Qualité</b>	Ensemble des propriétés et des caractéristiques d'un produit ou d'un service qui lui confère l'aptitude à satisfaire les besoins exprimés.
<b>Système de management de la Qualité</b>	Ensemble de l'organisation, des procédures, des processus et moyens nécessaires à la mise en œuvre du Management de la qualité.

### **3.5 Quelques sigles...**

---

<b>BSS</b>	Bull Services & Solutions
<b>BSI</b>	Unité Services Infogérés de BSS

Référence : PAQ Bull PI Prov 7.odt	<b>BULL Services &amp; Solutions</b> Services Infogérés © Copyright Bull S.A.S. 2008	Imprimé : 07/07/09 Page 9/38
------------------------------------	--	---------------------------------

BSI	<b>PLAN QUALITE BULL PI</b>	<i>Version Prov 70b</i>	
-----	-----------------------------	-----------------------------	---

<b>DC</b>	Directeur Clientèle
<b>DPI</b>	Directeur de Projet d'Infogérance
<b>PQI</b>	Plan Qualité Infogérance (aussi appelé parfois Plan d'Assurance Qualité/PAQ)
<b>PAS</b>	Plan d'Assurance Sécurité client
<b>ROC</b>	Responsable Opérationnel Client
<b>RT</b>	Responsable technique
<b>SLA</b>	Service Level Agreement (ou Convention de Service)
<b>CTS</b>	Centre de Télé Surveillance (Service Desk)
<b>IGP</b>	Investissements et Gestion de Parc

Référence : PAQ Bull PI Prov 7.odt	<b>BULL Services &amp; Solutions</b> Services Infogérés © Copyright Bull S.A.S. 2008	Imprimé : 07/07/09 Page 10/38
------------------------------------	--	----------------------------------

BSI	<b>PLAN QUALITE BULL PI</b>	<i>Version Prov 70b</i>	
-----	-----------------------------	-----------------------------	---

## 4 Organisation

### 4.1 Organisation générale

Cette partie présente l'organisation de la maîtrise d'ouvrage et de la maîtrise d'œuvre et détaille plus particulièrement les structures de coordination et de suivi du projet.

### 4.2 Organisation de Bull PI

#### 4.2.1 Responsables

Directeur Opérationnel Bull PI	Laurent SEROR
Directeur Technique	Cyril THIERY
Directeur Réseau et Sécurité	Stéphane JAUNE
Responsable développements	Céline BOUSQUET

- Auxquels s'ajoute une équipe d'intervenants opérationnels qui collaborent et partagent la connaissance générale et spécifique de l'activité, de son environnement, de ses processus et qui s'engagent pour garantir le meilleur niveau de service sur l'ensemble des solutions.

#### 4.2.2 Responsabilité du Directeur Opérationnel de Bull PI

La maîtrise d'œuvre est organisée autour du Directeur Opérationnel Bull PI.

#### 4.2.3 Responsabilité du Directeur Technique de Bull PI

La responsabilité technique et l'encadrement des équipes Bull-PI incombent au directeur technique de Bull-PI. Il est en outre garant de la qualité des actions de la structure.

#### 4.2.4 Responsabilité du Directeur Réseau et Sécurité de Bull PI

Interlocuteur privilégié de l'équipe Bull PI, il assure :

- la réception de toute demande de prestation,
- l'affectation du traitement de cette demande aux responsables concernés de sa propre structure,
- le suivi du traitement en respectant les modalités définies par le plan d'assurance qualité, et notamment les délais de réponse.

### 4.3 Organisation de la Division Services Infogérés de Bull

BSI est une entreprise intervenant dans les domaines de l'infogérance sur les sites de St Ouen, Trélazé, Nantes, [Les Clayes sous Bois, Massy](#) et l'ensemble des sites des clients finaux.

Référence : PAQ Bull PI Prov 7.odt	<b>BULL Services &amp; Solutions</b> Services Infogérés © Copyright Bull S.A.S. 2008	Imprimé : 07/07/09 Page 11/38
------------------------------------	--	----------------------------------

BSI	<b>PLAN QUALITE BULL PI</b>	<i>Version Prov 70b</i>	
-----	-----------------------------	-----------------------------	---

#### 4.3.1 Responsables

Directeur adjoint de la division Services Infogérés (BSI) et Directeur Sécurité et Qualité (BSI)	Jean-Paul Maller
Directeur Commercial	Laurent Cohen
Directeur Unité Opérationnelle Outsourcing et site de Trélazé	Philippe Pauty
<u>Directeur Avant Vente</u>	<u>Alain Suzzi</u>
Directeur Unité Opérationnelle Desktop	Laurent Chaput
Responsable Structure Télécoms et Sécurité clients finaux	Dominique Peronino
Responsable Unité Opérationnelle Insourcing	Didier Migné
Responsable Exploitation Télécoms et Sécurité Clients finaux	Patrice Peglion
Représentant de la Direction Administration Finances (DAF)	Arlette Denis
Responsable CTS (Service Desk)	Dominique Murail
Responsable Service Continu	Yves Schwoerer
Responsable Investissements et Gestion de Parc	Martial Deschamps
<u>Responsable supervision et exploitation systèmes et réseaux Outsourcing</u>	<u>Philippe Martinet</u>
<u>Responsable Qualité et correspondante sécurité Outsourcing</u>	<u>Sylviane Rubin</u>

#### 4.3.2 La Structure Télécom et Sécurité clients finaux de BSI

La Structure Télécoms et Sécurité BSI a en charge le périmètre réseau, télécoms et sécurité pour les clients finaux de BSI et se compose d'équipes prenant en charge les activités suivantes :

- Equipe Avant vente Télécoms et sécurité : Réalise les devis (contribution réseau, télécoms et sécurité aux avant ventes de BSI),
- Equipe Projets Télécoms et sécurité : Se compose de chefs de projets chargés de mise en œuvre des solutions,
- Equipe Exploitation Télécoms et sécurité : Prend en charge l'exploitation.

Le responsable de la structure télécom et sécurité BSI assure :

- l'affectation des projets aux chefs de projet de la structure qui auront en charge le suivi jusqu'à la recette des prestations en respectant les modalités définies par le plan d'assurance qualité, et notamment les délais de mise en œuvre,
- La validation des commandes à Bull PI,
- Le respect des procédures BSI en vigueur et du Plan d'Assurance Qualité.

### 4.4 Les structures de coordination et de suivi

Référence : PAQ Bull PI Prov 7.odt	<b>BULL Services &amp; Solutions</b> Services Infogérés © Copyright Bull S.A.S. 2008	Imprimé : 07/07/09 Page 12/38
------------------------------------	--	----------------------------------

BSI	<b>PLAN QUALITE BULL PI</b>	<i>Version Prov 70b</i>	
-----	-----------------------------	-----------------------------	---

Cette rubrique décrit les structures de coordination et de suivi :

On distingue trois structures :

- une structure de pilotage stratégique : le comité directeur.
- une structure de pilotage opérationnel activités : le comité de pilotage,
- une structure de suivi opérationnel projets : le point hebdomadaire projet,

#### 4.4.1 Le Comité directeur

<b>Missions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Assurer une supervision générale du fonctionnement des prestations télécoms et sécurité</li> <li>◆ Assurer une information réciproque des décisions stratégiques des deux parties qui influencent l'évolution du périmètre des prestations,</li> <li>◆ Valider les options retenues par le Comité de Pilotage.</li> </ul>
<b>Fréquence et organisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Au minimum une fois par an, ou sur demande des deux parties (questions non résolues par le Comité de Pilotage).</li> <li>◆ Ordre du jour diffusé par BSI au plus tard cinq (5) jours ouvrés avant la réunion.</li> <li>◆ Compte-rendu rédigé par BSI et diffusé aux participants au maximum huit (8) jours ouvrés plus tard. Le compte-rendu est validé lors du Comité de Pilotage suivant le Comité de Directeur. En cas de désaccord : <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ mineur : un accord est trouvé, le compte-rendu mis à jour,</li> <li>◆ impossibilité de valider : convocation d'un Comité Directeur exceptionnel.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Participants BULL PI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Obligatoires : Jérôme Belley, Laurent Seror, Stéphane Jaune</li> <li>◆ + autres personnes à désigner par Bull PI.</li> </ul>
<b>Participants Bull</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Obligatoires : Jérôme Belley, Jean-Paul Maller, Laurent Seror, Laurent Cohen, Dominique Peronino</li> <li>◆ + autres personnes à désigner par BSI.</li> <li>◆ ...</li> </ul>

#### 4.4.2 Le Comité de Pilotage (voir liste nominative des participants en annexe 1)

Référence : PAQ Bull PI Prov 7.odt	<b>BULL Services &amp; Solutions</b> Services Infogérés © Copyright Bull S.A.S. 2008	Imprimé : 07/07/09 Page 13/38
------------------------------------	--	----------------------------------

BSI	<b>PLAN QUALITE BULL PI</b>	<i>Version Prov 70b</i>	
-----	-----------------------------	-----------------------------	---

<b>Missions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Cordonner les actions entre <b>BULL PI</b> et BSI,</li> <li>◆ Suivre le niveau de Qualité de service fourni et mesuré par les tableaux de bord mensuels ; vérifier la conformité par rapport aux engagements,</li> <li>◆ Examiner les demandes d'évolution des prestations (impact sur le niveau de la qualité de service, investissements nécessaires...),</li> <li>◆ Prévoir les travaux et les évolutions des capacités pour la période à venir,</li> <li>◆ Faire un suivi des projets en cours,</li> <li>◆ Examiner les éventuelles contestations formulées et les remonter au Comité Directeur en cas de désaccord,</li> <li>◆ Contrôler l'application du PAQ et en valider les modifications éventuelles,</li> <li>◆ Suivre l'avancement des actions décidées lors des précédents comités de pilotage.</li> <li>◆ Arbitrer le priorités en termes de projets en cours</li> </ul>
<b>Fréquence et organisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Une fois par mois, des réunions supplémentaires pouvant être demandées si nécessaire.</li> <li>◆ Ordre du jour diffusé par <b>Responsable Structure Télécom et Sécurité Bull</b> au plus tard cinq (5) jours ouvrés avant la réunion.</li> <li>◆ Document d'entrée : tableau de bord mensuel.</li> <li>◆ Compte-rendu rédigé par <b>Bull PI</b> et diffusé aux participants au maximum huit (8) jours ouvrés plus tard. Le compte-rendu est validé lors du Comité de Pilotage suivant. En cas de désaccord : <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ mineur : un accord est trouvé, le compte-rendu est mis à jour</li> <li>◆ impossibilité de valider : convocation d'un Comité de Pilotage exceptionnel puis escalade auprès du Comité Directeur.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Participants BULL PI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Obligatoires : Cyril Thiéry, Stéphane Jaune</li> <li>◆ + autres personnes à désigner par Bull PI.</li> </ul>
<b>Participants Bull</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Obligatoires : Dominique Peronino, Patrice Péglion, Arlette Denis</li> <li>◆ + autres personnes à désigner par BSI : Chefs de projet télécoms et sécurité ROC, DPI,....</li> <li>◆ ...</li> </ul>

#### 4.4.3 Points hebdomadaires projets

<b>Missions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Cordonner les actions entre Bull-PI et BSI.</li> </ul>
<b>Fréquence et organisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Points téléphoniques pour chaque projet en cours au moins une fois par semaine.</li> <li>◆ La mission est acquittée par la diffusion de la part de Dominique Peronino d'un tableau de bord des projets en cours reprenant les points suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Projets en cours et nom du chef de projet,</li> <li>◆ Projets à planifier et dates prévisionnelles de démarrage</li> </ul> </li> </ul>
<b>Participants BULL PI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Obligatoires : Stéphane Jaune ou interlocuteur technique Bull PI en charge de la mise en œuvre du projet concerné</li> </ul>
<b>Participants BSI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Obligatoires : Chefs de projets BSI des projets en cours</li> </ul>

Référence : PAQ Bull PI Prov 7.odt	<b>BULL Services &amp; Solutions</b> Services Infogérés © Copyright Bull S.A.S. 2008	Imprimé : 07/07/09 Page 14/38
------------------------------------	--	----------------------------------

BSI	<b>PLAN QUALITE BULL PI</b>	<i>Version Prov 70b</i>	
-----	-----------------------------	-----------------------------	---

#### **4.4.4 Rôles et responsabilités de la Maîtrise d'ouvrage BSI**

La Structure Télécoms et sécurité de BSI assure la Maîtrise d'ouvrage.

La Maîtrise d'ouvrage définit les besoins, les nouveaux projets et les évolutions des solutions opérationnelles en fonction des demandes internes qui lui sont faites par les structures internes de BSI en fonction des besoins et exigences des clients de BSI (ou client finaux). :

- Équipe avant vente BSI,
- Directeurs de Clientèle,
- Directeurs de projets d'infogérance,
- Responsables Opérations Clients (ROC) des Unités Opérationnelles de BSI (Insourcing, Outsourcing, Desktop, Services,...).

Elle assure la maîtrise d'œuvre auprès de ses clients (UO et structures de BSI).

Elle s'assure que le projet, confié au Maître d'œuvre Bull PI et convenu par convention avec lui, correspond bien aux besoins du client final de BSI.

Pour cela, elle définit les objectifs à atteindre :

- fonctions globales réalisées,
- contraintes d'installation, d'environnement et d'exploitation,
- qualité du service requis,
- calendrier.

Elle étudie l'adéquation des solutions proposées par Bull PI en fonction des besoins connus des clients de BSI et définit les modifications qui s'avéreraient nécessaires dans les procédures afin d'obtenir la meilleure intégration de la solution fournie par Bull PI dans la solution d'infogérance globale mise en place pour le client final.

➤ **Rôles et responsabilités du correspondant de l'équipe avant-vente BSI :**

Elle étudié les demandes des clients de BSI, les expressions de besoins et cahiers des charges clients, produit et transmet les demandes de devis à Bull PI, accepte les réponses de Bull PI et les intègre aux devis réseaux, télécoms et sécurité de BSI.

➤ **Rôles et responsabilités de la structure télécoms et sécurité BSI :**

La Structure télécoms et sécurité BSI :

- valide les devis avant prise en compte pour la proposition au client,
- désigne un interlocuteur pour le pilotage de la prestation : le chef de projet télécoms et sécurité BSI,

➤ **Rôles et responsabilités du chef de projet télécoms et sécurité BSI :**

Il définit l'architecture technique détaillée de la solution

Il détermine les modalités de mise en œuvre et d'exploitation de la solution et pilote la réalisation et l'intégration pour le périmètre concerné,

Il prévoit et planifie les moyens nécessaires au bon déroulement du projet.

Il contrôle la bonne exécution des prestations conformément aux documents de référence.

Référence : PAQ Bull PI Prov 7.odt	<b>BULL Services &amp; Solutions</b> Services Infogérés © Copyright Bull S.A.S. 2008	Imprimé : 07/07/09 Page 15/38
------------------------------------	--	----------------------------------

BSI	<b>PLAN QUALITE BULL PI</b>	<i>Version Prov 70b</i>	
-----	-----------------------------	-----------------------------	---

Il est garant du respect des obligations des divers intervenants de BSI et fournisseurs pour le périmètre télécoms et sécurité dont Bull PI vis-à-vis du DPI.

Il facilite les relations entre structures de BSI et autres unités de Bull intervenant lors de la mise en œuvre en cours et assure le dialogue avec le ROC de l'UO concernée en charge de la solution d'infogérance globale dans laquelle s'intègre la solution réseaux, télécoms et sécurité dont il pilote la mise en oeuvre.

Il procède à la recette des prestations Bull PI et transmet les livrables du projet pour validation à l'équipe exploitation télécoms et sécurité de BSI,

➤ **Rôles et responsabilités du responsable exploitation télécoms et sécurité BSI :**

Il communique aux DPI et ROC des clients concernés les informations nécessaires.

Il assure les liaisons en cours d'exploitation avec les clients finaux, les DPI et ROC

Il participe aux revues opérationnelles pour chaque client de BSI,

Il assiste et contribue aux Comités de Pilotage planifiés avec Bull PI.

Il porte la responsabilité de la disponibilité de service et des moyens d'exploitation auprès du client final.

## 4.5 Traitement des litiges

Des incidents ou des dysfonctionnements peuvent être rencontrés et signalés pendant le déroulement de la prestation . Ils peuvent être d'ordre technique, organisationnel, fonctionnel ou contractuel.

Le Comité de Pilotage a pouvoir de se réunir si nécessaire pour examiner les problèmes rencontrés, analyser les causes et définir un plan d'actions correctives. Le Comité de Pilotage pourra solliciter une réunion du Comité Directeur, en cas de litige important persistant.

Bull Services & Solutions a défini une démarche comprenant :

- **Un processus d'escalade**

Le processus d'escalade est activé lorsque BSI ou **BULL PI** souhaitent saisir une autorité d'un niveau supérieur pour avertir d'un problème qui n'a pu être résolu par ce dernier.

Cette information est faite, suivant la gravité du problème, soit en temps réel, soit lors du Comité de Pilotage.

- **Un processus d'alerte interne**

Bull a défini une procédure d'alerte interne dont l'objectif est de maintenir ou de rétablir la satisfaction client au plus vite et durablement. Elle est déclenchée en interne Bull dès lors qu'un risque ou un dysfonctionnement est identifié et nécessite l'implication du management pour être résolu dans les meilleurs délais.

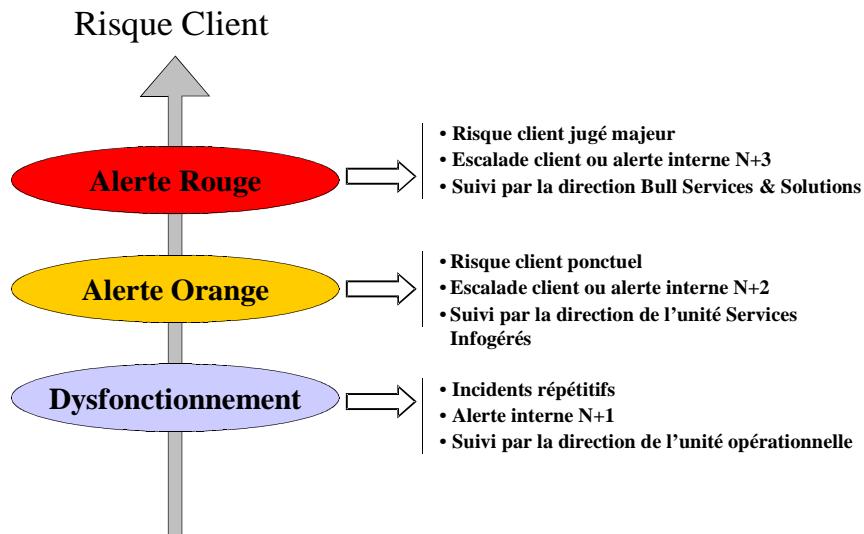
Un outil de workflow commun est utilisé en support de ces deux processus. Il permet de distinguer plusieurs niveaux d'alerte :

- Le **Dysfonctionnement (alerte du niveau N+1)** traite le cas des incidents répétitifs et des problèmes de portée restreinte.
  - L'origine est toujours en interne Bull
  - Une fiche est créée avec le motif et la saisie d'une liste de diffusion.

Référence : PAQ Bull PI Prov 7.odt	<b>BULL Services &amp; Solutions</b> Services Infogérés © Copyright Bull S.A.S. 2008	Imprimé : 07/07/09 Page 16/38
------------------------------------	--	----------------------------------

BSI	<b>PLAN QUALITE BULL PI</b>	<i>Version Prov 70b</i>	
-----	-----------------------------	-----------------------------	---

- L'alerte est suivie au niveau de la Direction de l'unité opérationnelle en charge de la prestation.
- L'alerte est clôturée quand l'auteur de la fiche admet la preuve qu'on lui fournit
- **L'Alerte Orange (niveau + 2)** correspond à un risque client ponctuel.
  - L'origine est soit interne Bull, soit externe (escalade **BULL ou Client final**)
  - La formalisation du plan d'action est obligatoire.
  - L'alerte est suivie par la Direction de la division Services Infogérés de Bull Services & Solutions qui est informée périodiquement de l'évolution du traitement de l'alerte.
  - L'alerte orange est clôturée quand l'initiateur interne de l'alerte admet la preuve qui lui a été fournie et après validation du plan d'action.
- **L'Alerte Rouge (niveau +3)** correspond à un risque client jugé majeur
  - Elle est initialisée soit par une escalade client soit en action préventive (interne Bull).
  - Un plan d'action et/ou d'amélioration est obligatoire.
  - La Direction Générale de Bull Services & Solutions est systématiquement mise en copie puis informée de l'évolution du traitement de l'alerte..
  - Le suivi de la définition des plans d'actions et la coordination entre les différentes Directions concernées sont effectués en Comité de Direction de l'unité Services Infogérés de Bull Services & Solutions.
  - L'alerte rouge est clôturée quand le manager de l'initiateur de l'alerte admet la preuve qui lui a été fournie et après acceptation du plan d'action proposé (courrier client ou compte-rendu validé par le client).



## 4.6 Enquêtes de satisfaction client

Référence : PAQ Bull PI Prov 7.odt	<b>BULL Services &amp; Solutions</b> Services Infogérés © Copyright Bull S.A.S. 2008	Imprimé : 07/07/09 Page 17/38
------------------------------------	--	----------------------------------

BSI	<b>PLAN QUALITE BULL PI</b>	<i>Version Prov 70b</i>	
-----	-----------------------------	-----------------------------	---

Des enquêtes de satisfaction client peuvent être déclenchées en accord avec les clients par l'équipe Qualité de Bull Services.

Ces enquêtes sont réalisées sous la forme d'un ou plusieurs interviews de responsables de l'organisation du Client final soit en tête à tête soit par téléphone.

Le compte-rendu de l'interview est systématiquement transmis au Directeur de Clientèle, au management et à la Direction Générale de BSI.

Lorsque le client s'est déclaré globalement peu ou pas du tout satisfait, le résultat de l'enquête est traité comme une réclamation.

A ce titre, le Directeur de Clientèle doit établir un plan d'action qui est présenté au client.

Les points de faiblesse identifiés lors de l'enquête sont des données d'entrée permettant d'enrichir chaque fois que possible la liste des actions d'amélioration suivies en comité de pilotage.

Référence : PAQ Bull PI Prov 7.odt	<b>BULL Services &amp; Solutions</b> Services Infogérés © Copyright Bull S.A.S. 2008	Imprimé : 07/07/09 Page 18/38
------------------------------------	--	----------------------------------

BSI	<b>PLAN QUALITE BULL PI</b>	<i>Version Prov 70b</i>	
-----	-----------------------------	-----------------------------	---

## 5 PRESTATIONS RECURRENTES

### 5.1 Description de la relation Bull PI/BSI en exploitation

Le Plan Qualité Bull PI couvre l'exploitation des produits et services fournis par Bull PI à BSI tels que définis au chapitre 2.

Il concerne l'ensemble des acteurs impliqués dans la réalisation des prestations récurrentes.

Les domaines d'application sont les suivants (procédures opérationnelles et préventives) :

- la supervision
- la gestion des incidents
- la procédure d'escalade sur Incident
- la gestion de la disponibilité des services
- la gestion de la continuité des services
- les opérations de maintenance (travaux programmés)

### 5.2 Supervision

La supervision est assurée par Bull PI à l'aide de la solution Vision et couvre deux périmètres :

- Supervision d'infrastructures exploitées par Bull PI
- Supervision d'infrastructures exploitées par BSI

La supervision Bull PI est activée et validée :

- lors de la mise en œuvre des services Bull PI : liaisons, accès, équipements exploités par Bull PI sur les sites concernés,
- suite à commande d'une prestation de supervision Bull PI spécifique de la part de BSI pour des infrastructures exploitées par BSI
- à partir d'informations techniques qui seront demandées à la mise en place du service.

Référence : PAQ Bull PI Prov 7.odt	<b>BULL Services &amp; Solutions</b> Services Infogérés © Copyright Bull S.A.S. 2008	Imprimé : 07/07/09 Page 19/38
------------------------------------	--	----------------------------------

BSI	<b>PLAN QUALITE BULL PI</b>	<i>Version Prov 70b</i>	
-----	-----------------------------	-----------------------------	---

## 5.3 Gestion des incidents

---

### 5.3.1 Ouverture d'un ticket d'incident par BSI

Seuls le CTS ([srv.cts@bull.net](mailto:srv.cts@bull.net)) et le Service Continu ([srv.continu@bull.net](mailto:srv.continu@bull.net)) en dehors des plages d'ouverture du CTS sont autorisés à ouvrir des tickets d'incident Bull PI.

Procédure :

<b>Hotline 24h/24 et 7j/7</b>
<p>Envoyer un mail pour signaler l'incident à l'adresse suivante :  Email : support@bull-pi.com  Un numéro de dossier sera retourné par email.</p> <p>En cas de nécessité ou pour avoir des informations sur le dossier appeler le support :  N°de téléphone du pôle SAV/supervision : 0825 602 601 et donner le numéro de ticket</p>

Les destinataires du mail varient selon les clients finaux concernés avec de manière systématique :

- L'équipe support Agarik / Bull PI
- Le DPI du client final concerné,
- Le ROC du client final concerné,
- L'équipe CTS
- L'équipe Service Continu
- L'équipe exploitation télécoms et sécurité BSI

BSI fournit toutes les informations disponibles permettant une identification précise et rapide de l'incident :

- numéro de Dossier Gabi BSI de l'incident,
- client final concerné / site / **référence service Bull PI** / horaires d'ouverture du site,
- nom du correspondant local / N°de téléphone / Adr esse email,
- date / heure d'apparition de l'incident,
- description de l'incident / message d'erreur,
- incident similaire déjà rencontré auparavant / ancien ticket correspondant
- La GTR ne commencera qu'à réception de tous les éléments permettant le traitement de l'incident.

### 5.3.2 Ouverture d'un ticket d'incident par Bull PI

Dès qu'un incident est détecté sur un composant supervisé par Bull PI, un ticket d'incident Bull PI est ouvert.

Référence : PAQ Bull PI Prov 7.odt	<b>BULL Services &amp; Solutions</b> Services Infogérés © Copyright Bull S.A.S. 2008	Imprimé : 07/07/09 Page 20/38
------------------------------------	--	----------------------------------

BSI	<b>PLAN QUALITE BULL PI</b>	<i>Version Prov 70b</i>	
-----	-----------------------------	-----------------------------	---

L'heure de début de l'incident correspond à l'heure de début de l'alarme remontée par l'outil de supervision Bull PI.

Un mail est transmis à :

[Srv.cts@bull.net](mailto:Srv.cts@bull.net),  
[Srv.continu@bull.net](mailto:Srv.continu@bull.net)  
[Srv.telecom-bsi@bull.net](mailto:Srv.telecom-bsi@bull.net)

Si l'infrastructure concernée est exploitée par Bull PI, le processus de réparation est déclenché.

### 5.3.3 Prise en compte d'un d'incident par Bull PI

Bull PI appelle le CTS (ou le Service Continu en heures non ouvrées), au plus tard 30 minutes après l'ouverture du ticket, pour l'informer des actions en cours.

### 5.3.4 Traitement de l'incident par Bull PI

Les actions réalisées par Bull PI sont les suivantes :

- diagnostic. A cet effet, BSI ou les clients finaux (sites distants) par l'intermédiaire de BSI pourront être sollicités (contrôles sur les équipements de type vérification d'alimentation, voyants, arrêts / redémarrages, etc...),
- traitement de l'incident. Pour cela Bull PI devra faire appel, si nécessaire, de manière transparente pour BSI à ses fournisseurs, opérateurs et prestataires concernés,
- suivi de l'évolution de l'incident, et information régulière de BSI (CTS et Service Continu en HNO),
- validation avec le CTS/Service Continu du rétablissement du service et fermeture de l'incident,
- Bull PI notifie par mail de la Clôture d'Incident avec heure de fin d'incident.

Les destinataires sont :

[Srv.cts@bull.net](mailto:Srv.cts@bull.net),  
[Srv.continu@bull.net](mailto:Srv.continu@bull.net)  
[Srv.telecom-bsi@bull.net](mailto:Srv.telecom-bsi@bull.net)

### 5.3.5 Communication de fin d'incident Bull PI

Le CTS (ou le Service Continu en HNO) transmettent un mail de fin d'incident aux mêmes destinataires que pour le mail d'ouverture du ticket d'incident.

### 5.3.6 Compte-rendu d'incident et actions correctives

Pour tout incident Bull PI transmettra au plus tard 5 jours après la clôture de l'incident un compte rendu d'incident accompagné quand cela est nécessaire d'un plan d'actions correctives.

Le compte rendu d'incident sera envoyé à :

[Srv.cts@bull.net](mailto:Srv.cts@bull.net),  
[Srv.continu@bull.net](mailto:Srv.continu@bull.net)  
[Srv.telecom-bsi@bull.net](mailto:Srv.telecom-bsi@bull.net)

Référence : PAQ Bull PI Prov 7.odt	<b>BULL Services &amp; Solutions</b> Services Infogérés © Copyright Bull S.A.S. 2008	Imprimé : 07/07/09 Page 21/38
------------------------------------	--	----------------------------------

BSI	<b>PLAN QUALITE BULL PI</b>	<i>Version Prov 70b</i>	
-----	-----------------------------	-----------------------------	---

## 5.4 Procédure d'escalade sur incident

---

Elle est engagée systématiquement dans les cas suivants :

- Quand un incident n'est pas pris en compte (aucun retour de Bull PI 30 minutes après l'ouverture du ticket, pour information sur les actions en cours).
- Avant que la limite de période de GTR soit atteinte (<80% GTR). (sauf exception au bout de 4 heures),
- Quand l'impact client est de niveau 3 en fonction de la définition ci-après :
  - niveau 1 : dégradation de la Qualité de Service d'un Client
  - niveau 2 : interruption totale du Service d'un Client
  - niveau 3 : interruption totale du Service de plusieurs Clients

Le CTS ([srv.cts@bull.net](mailto:srv.cts@bull.net)) et le Service Continu ([srv.continu@bull.net](mailto:srv.continu@bull.net)) en dehors des plages d'ouverture du CTS transmettent une notification d'escalade par mail.

Les destinataires du mail varient selon les clients finaux concernés avec de manière systématique :

- L'équipe support Agarik / Bull PI
- L'équipe noc Bull PI
- Le DPI du client final concerné,
- Le ROC du client final concerné,
- L'équipe CTS
- L'équipe Service Continu
- L'équipe exploitation télécoms et sécurité BSI
- Le responsable télécoms et sécurité BSI
- La Direction : Bull PI / BSI

Niveaux d'escalade :

Niveau d'escalade	Personne à contacter	Téléphone/Mail
Niv 1 - HO	Support Bull-PI	<a href="mailto:support@bull-pi.com">support@bull-pi.com</a>
Niv 1 – HNO	Support Bull-PI	<a href="mailto:support@bull-pi.com">support@bull-pi.com</a>
Niv 2	Stéphane Jaune	06 15 70 66 80

Référence : PAQ Bull PI Prov 7.odt	<b>BULL Services &amp; Solutions</b> Services Infogérés © Copyright Bull S.A.S. 2008	Imprimé : 07/07/09 Page 22/38
------------------------------------	--	----------------------------------

BSI	<b>PLAN QUALITE BULL PI</b>	<i>Version Prov 70b</i>	
-----	-----------------------------	-----------------------------	---

Niv 3	Cyril Thiery	06 20 92 12 16
-------	--------------	----------------

#### **5.4.1 Communication de fin d'incident Bull PI suite à escalade**

Le CTS (ou le Service Continu en HNO) transmettent un mail de fin d'incident ayant nécessité une escalade aux mêmes destinataires que pour le mail d'escalade.

### **5.5 Gestion de la disponibilité des services**

En fonction du niveau de service souscrit, Bull PI analyse mensuellement les indicateurs et vérifie le respect des engagements de disponibilité.

L'ensemble des résultats fait l'objet d'un dossier mensuel transmis 5 jours avant le comité de pilotage et analysé lors du comité de pilotage.

Bull PI proposera les actions préventives et les actions correctives nécessaires, Le responsable d'exploitation BSI valide ces préconisations et engage les moyens nécessaires côté maîtrise d'ouvrage. Si les préconisations et évolutions demandées par Bull-PI et acceptées par BSI ne sont pas mises en œuvre par défaut de moyens côté maîtrise d'ouvrage, Bull-PI ne pourra être tenue responsable de la dégradation du service et le Directeur Technique de Bull-PI devra préciser par voie écrite dans les 3 (trois) jours ouvrés, les nouveaux engagements applicables sur le service concerné. En attendant l'acceptation de ces nouveaux engagements par les deux parties ou la mise en œuvre par BSI des préconisations et évolutions demandées par Bull-PI, Bull-PI ne sera plus tenu par les engagements précédemment actés et ne sera donc pas assujettie au versement de pénalité sur le ou les services concernés.

En cas de non tenue des engagements par Bull PI, les pénalités seront répercutées sur la facturation du mois suivant.

Pour les services d'intégration, la gestion par Bull PI des prestations d'autres opérateurs sera transparente pour BSI.

### **5.6 Gestion de la continuité des services**

En fonction du niveau de service souscrit par BSI pour les clients finaux de BSI, Bull PI mettra en place la sécurisation des architectures nécessaires pour délivrer le service et assurer la continuité des services fournis.

La sécurisation portera notamment sur les éléments suivants et leur redondance :

- les accès, les supports de transport,
- les sites et points de présence,
- les équipements et les logiciels (OS et applications)

Référence : PAQ Bull PI Prov 7.odt	<b>BULL Services &amp; Solutions</b> Services Infogérés © Copyright Bull S.A.S. 2008	Imprimé : 07/07/09 Page 23/38
------------------------------------	--	----------------------------------

BSI	<b>PLAN QUALITE BULL PI</b>	<i>Version Prov 70b</i>	
-----	-----------------------------	-----------------------------	---

Bull PI communiquera à BSI les informations permettant à BSI de s'assurer que Bull PI maintient une capacité de service suffisante par ses moyens propres ou en faisant appel à d'autres opérateurs et fournisseurs et qu'il dispose de plans réalisables pour veiller au respect des dispositions relatives à la continuité du service en cas de défaillance majeure du service ou de sinistre.

## **5.7 Opérations de maintenance**

### **5.7.1 interventions programmées par BSI**

Toute intervention programmée par BSI générant un impact sur le service donne lieu à une communication par mail avec fiche ICP (Information de Changement Production) jointe qui décrit le changement, précise le client final concerné ainsi que la plage horaire et les impacts.

En cas d'impact potentiel au niveau des infrastructures exploitées par Bull PI, la fiche doit être également diffusée au noc Bull PI : [noc@bull-pi.com](mailto:noc@bull-pi.com) sauf accord spécifique entre les parties au moins 5 (cinq) jours ouvrés avant la date d'intervention.

Bull-PI devra transmettre tout avis défavorable au maximum 2 (deux) jours ouvrés après réception de la communication par BSI. Si aucune communication n'est effectuée dans ce délai, l'intervention sera réputée acceptée par Bull-PI.

### **5.7.2 interventions programmées par BULL PI**

Bull PI transmet à BSI une demande d'autorisation d'intervention avec impact sur le service, sauf urgence, au moins 7 (sept) jours ouvrés avant la date de l'intervention demandée.

Exemples d'interventions : maintenance programmée, mise en production de correctifs logiciels, modification d'architecture liée à une modernisation ou à des projets clients en cours (infrastructures mutualisées)

La demande est transmise à :

[Srv.telecom-bsi@bull.net](mailto:Srv.telecom-bsi@bull.net)

Avec en copie :

[Srv.cts@bull.net](mailto:Srv.cts@bull.net),

[Srv.continu@bull.net](mailto:Srv.continu@bull.net)

L'équipe exploitation télécoms et sécurité de BSI transmet son accord ou propose d'autres dates après avoir consulté les ROC / DPI des clients finaux impactés et avoir obtenu leur autorisation ainsi que celle du Change Advisory Board (CAB) si les clients concernés sont des clients de l'Unité Opérationnelle Outsourcing. Le CAB Outsourcing se réunit chaque mardi matin à 11 heures En situations d'urgence, le CAB Outsourcing peut se réunir en heures ouvrées tous les jours de la semaine (matin ou après midi). La réponse de l'équipe d'exploitation de BSI doit être adressée à Bull-PI par voie de mail à l'adresse suivante [noc@bull-pi.com](mailto:noc@bull-pi.com), le mardi suivant la demande d'intervention, avant 16h.

L'accord est transmis à :

[noc@bull-pi.com](mailto:noc@bull-pi.com)

Avec en copie :

[Srv.cts@bull.net](mailto:Srv.cts@bull.net),

[Srv.continu@bull.net](mailto:Srv.continu@bull.net)

Référence : PAQ Bull PI Prov 7.odt	<b>BULL Services &amp; Solutions</b> Services Infogérés © Copyright Bull S.A.S. 2008	Imprimé : 07/07/09 Page 24/38
------------------------------------	--	----------------------------------

BSI	<b>PLAN QUALITE BULL PI</b>	<i>Version Prov 70b</i>	
-----	-----------------------------	-----------------------------	---

### 5.7.3 interventions curatives urgents par Bull PI

Opérations de maintenance curatives urgentes : elles concernent un problème qu'il est urgent de régler pour assurer la continuité de service.

Elles peuvent être demandées à n'importe quel moment.

La demande est transmise **en signalant le caractère d'urgence** à :

[Srv.telecom-bsi@bull.net](mailto:Srv.telecom-bsi@bull.net)

[Srv.continu@bull.net](mailto:Srv.continu@bull.net)

Avec en copie :

[Srv.cts@bull.net](mailto:Srv.cts@bull.net),

L'équipe exploitation télécoms et sécurité de BSI **traite la demande en priorité** et transmet son accord ou propose d'autres dates après avoir :

- consulté les ROC / DPI des clients finaux impactés,
- demandé une réunion exceptionnelle du CAB si les clients concernés sont des clients de l'Unité Opérationnelle Outsourcing. En situations d'urgence, le CAB Outsourcing peut se réunir en heures ouvrées tous les jours de la semaine (matin ou après midi),
- obtenu l'accord du CAB.

L'accord est transmis à :

[noc@bull-pi.com](mailto:noc@bull-pi.com)

Avec en copie :

[Srv.cts@bull.net](mailto:Srv.cts@bull.net),

[Srv.continu@bull.net](mailto:Srv.continu@bull.net)

### 5.7.3 Actions de proximité du Service Continu sur les infrastructure BULL PI à Trélazé

Bull PI la fournira des fiches d'instructions permettant de faire réaliser par le Service Continu des actions de proximité en cas d'incident sur les infrastructures Bull PI du site de Trélazé.

Ces actions de proximité seront pilotées à distance par Bull PI ou par le support Agarik 24h/24 et 7j/7.

Référence : PAQ Bull PI Prov 7.odt	<b>BULL Services &amp; Solutions</b> Services Infogérés © Copyright Bull S.A.S. 2008	Imprimé : 07/07/09 Page 25/38
------------------------------------	--	----------------------------------

BSI	<b>PLAN QUALITE BULL PI</b>	<i>Version Prov 70b</i>	
-----	-----------------------------	-----------------------------	---

## 6 PROJETS et EVOLUTIONS

### 6.1 Description de la relation Bull PI/BSI lors des projets

Les domaines d'application sont les suivants (procédures opérationnelles et préventives) :

- demandes de devis à Bull PI,
- devis Bull PI,
- procédure de commande,
- mise en œuvre et livraison,
- procédure de recette,
- gestion des évolutions.

### 6.2 Demande de devis Bull PI

Afin d'améliorer la productivité en avant vente, BSI et Bull PI définissent conjointement un catalogue des prestations standard courantes.

Les demandes de devis pour des prestations spécifiques ou non encore couvertes par le catalogue sont transmises à Bull PI par mail en précisant la date de réponse attendue et les éléments nécessaires au devis tels que :

- la durée de la prestation attendue,
- les SLA,
- les documents supports disponibles tels que : demande de travaux BSI, expression de besoin du client final, dossier d'architecture BSI,...

La demande est transmise à : [noc@bull-pi.com](mailto:noc@bull-pi.com)

Seuls Gérard Trouvé et le groupe avant vente de Gérard Trouvé et Audrey Adin de l'équipe Avant-vente BSI la structure télécoms et sécurité de BSI sont habilités à demander des devis données techniques et financières pour les devis à Bull PI.

Le groupe avant vente est composé de :

- Vincent Renou
- Anthony Benech
- Bertrand Rimbault
- Jean-Pierre Moll
- Cyrille Kohler

Dominique Peronino

### 6.3 Devis Bull PI

Référence : PAQ Bull PI Prov 7.odt	<b>BULL Services &amp; Solutions</b> Services Infogérés © Copyright Bull S.A.S. 2008	Imprimé : 07/07/09 Page 26/38
------------------------------------	--	----------------------------------

BSI	<b>PLAN QUALITE BULL PI</b>	<i>Version Prov 70b</i>	
-----	-----------------------------	-----------------------------	---

Après validation technique par Stéphane Jaune, et validation administrative et commerciale par Laurent Seror, Bull PI l'équipe avant vente fournit :

- le schéma d'architecture proposé,
- la description des prestations,
- les engagements (SLA) correspondants,
- le prix de vente à BSI des prestations :
  - de mise en œuvre,
  - récurrentes.

La demande est transmise à : [noc@bull-pi.com](mailto:noc@bull-pi.com)

Le devis est transmis au demandeur avec en copie après validation par le responsable de la structure télécoms et sécurité BSI.

## 6.4 Procédure de commande

---

Le chef de projet de la structure télécoms et sécurité en charge de la mise en œuvre demande à Bull PI le bon de commande des prestations attendues.

La demande est transmise à : [noc@bull-pi.com](mailto:noc@bull-pi.com)

Il crée ensuite une Demande de Travail dans l'outil Cactus vers la structure Investissement et Gestion de Parc (IGP) [srv.igp@bull.net](mailto:srv.igp@bull.net) qui génère une demande d'achat SSP.

La demande d'achat (SSP) fait l'objet d'une validation par :

- Martial Deschamps : Responsable Investissements et Gestion de Parc
- Dominique Peronino : Responsable Structure Télécoms et Sécurité BSI
- Françoise Vidal : DAF BSI
- Philippe Pauty : Directeur activités Outsourcing BSI

Le Service achats du Groupe Bull génère la commande et la transmet à Audrey Adin de l'équipe avant-vente BSI et à Bull PI :

[cyril.thiery@agarik.com](mailto:cyril.thiery@agarik.com)  
[stephane.jaune@agarik.com](mailto:stephane.jaune@agarik.com)  
[audrey.adin@agarik.com](mailto:audrey.adin@agarik.com)  
[gilles.romiguere@agarik.com](mailto:gilles.romiguere@agarik.com)

Ce bon de commande devra préciser les modalités de mise en œuvre (interlocuteurs, date de MES prévues, GTR, ...) les engagements contractuels (SLA) et les pénalités en cas d'engagements non tenus.

Sauf indication contraire spécifique au moment de la commande, les commandes de prestations récurrentes sont émises pour une durée de un an avec prolongation par tacite reconduction (pas de nouvelles commandes) jusqu'à demande de résiliation par BSI.

Il sera associé à un descriptif du service

## 6.5 Pré-requis à la mise en œuvre

---

Le chef de projet BSI est responsable de l'application des pré-requis de mise en œuvre en fonction des prestations commandées. Dans ce contexte, il doit :

- Définir les pré-requis de mise en œuvre du service auprès du client final,
- Valider l'application des pré-requis avant le début de la prestation de la maîtrise d'œuvre.

## 6.6 Mise en œuvre et livraison

---

Référence : PAQ Bull PI Prov 7.odt	<b>BULL Services &amp; Solutions</b> Services Infogérés © Copyright Bull S.A.S. 2008	Imprimé : 07/07/09 Page 27/38
------------------------------------	--	----------------------------------

BSI	<b>PLAN QUALITE BULL PI</b>	<i>Version Prov 70b</i>	
-----	-----------------------------	-----------------------------	---

Bull PI désigne un interlocuteur technique Bull PI en charge de la mise en œuvre de la solution Bull PI.  
Il est l'interlocuteur du chef de projet de la Structure Télécoms et Sécurité BSI.

Pour la mise en place d'infrastructures nouvelles, l'interlocuteur Bull PI fournit les dates de mise en œuvre de la solution sous un délai de 3 (trois) jours après réception de la commande par Bull PI.

La mise en œuvre débutera à réception des éléments techniques demandés et du bon de commande signé.  
Les retards liés à des éléments techniques non fournis ne pourront être imputés à Bull PI.

## 6.7 Procédure de recette

---

A la livraison de la prestation, l'interlocuteur technique Bull PI transmet au chef de projet télécoms et sécurité BSI un PV de recette mentionnant :

- la date de livraison et la nature des services concernés,
- la référence du bon de commande Bull PI,
- la référence du service/lien qui devra être précisée lors de l'ouverture d'un ticket d'incident.

Les tests de recette devront être planifiés d'un commun accord entre l'interlocuteur technique Bull PI et le chef de projet Télécoms et Sécurité BSI dans les 5 (cinq) jours ouvrés suivant la livraison par Bull PI.  
Ces tests dépendront du type de service concerné et des engagements et ils couvriront notamment les domaines suivants :

- Tests fonctionnels : Connectivité et flux,
- Performances : débits, absence de pertes de packets,
- Dispositifs de continuité de Service : tests des redondances,
- Supervision en place et remontée des alarmes effectives en cas d'incident,

Le PV de recette sera signé conjointement par Bull PI et BSI et diffusé par le chef de projet BSI à :  
noc@bull-pi.com,  
srv.igp,  
FR\_MS\_TEL\_EXP,  
arlette.denis@bull.net.

Le PV contient la référence du service Bull PI qui permet l'identification précise du service Bull PI.  
(indispensable pour ouvrir un dossier d'incident)

La prestation passera en exploitation à la réception du PV de MES complété et signé.

La mise en facturation de l'évolution d'un site sera effectuée à la date de recette indiquée sur le PV de recette.

## 6.8 Gestion des évolutions

---

Il s'agit de couvrir les modifications d'un service opérationnel.

Elles peuvent être de deux types

Référence : PAQ Bull PI Prov 7.odt	<b>BULL Services &amp; Solutions</b> Services Infogérés © Copyright Bull S.A.S. 2008	Imprimé : 07/07/09 Page 28/38
------------------------------------	--	----------------------------------

BSI	<b>PLAN QUALITE BULL PI</b>	<i>Version Prov 70b</i>	
-----	-----------------------------	-----------------------------	---

### Evolutions mineures

Une évolution mineure est une modification d'un service existant pouvant s'effectuer en connexion distante et pouvant être formalisée dans un processus d'exploitation.

Exemples d'évolutions mineures :

- modification, ajout, suppression de règles dans un firewall,
- modification, ajout, suppression d'adresse IP,
- modification, ajout, suppression de route,
- service de relais DHCP ,...

Les évolutions mineures ne donnent pas lieu à facturation spécifique et sont couvertes par les services d'exploitation récurrents Bull PI (mensualités).

Sauf contexte spécifique, elles sont réalisées sous 24 heures si possible le matin.  
Elle sont interdites les vendredi après-midi ainsi les après midi précédant les jours fériés.

Les demandes sont transmises par mail :

Par l'équipe Exploitation Télécoms et sécurité BSI en utilisant exclusivement une boite Lotus Notes spécifique afin d'assurer l'historisation :

[Srv.Telcoms-Fm@bull.net](mailto:Srv.Telcoms-Fm@bull.net)

Vers :

[support@bull-pi.com](mailto:support@bull-pi.com),

En mettant en copie :

[noc@bull-pi.com](mailto:noc@bull-pi.com)

### Evolutions majeures

Les évolutions majeures sont des modifications qui touchent aux caractéristiques fonctionnelles et techniques des solutions en place. Elles peuvent nécessiter une étude de faisabilité afin de mesurer l'impact du changement sur le service et d'évaluer les risques associés au changement.

Exemples d'évolutions majeures :

- modification d'architecture ou de technologie,
- évolution du débit d'une liaison,
- ajout d'un tunnel IPSec ou d'un client nomade sur une infrastructure existante,
- ajout d'un site sur une infrastructure multi-sites existante,
- ...

Elles sont traitées en mode projet suivant le processus défini aux § 6.1 au § 6.5 avec des délais de mise en œuvre pouvant être raccourcis si la nature des modifications et les infrastructures techniques déjà en place le permettent.

Elles génèrent une facturation projet et/ou une évolution de la facturation récurrente du service.

## **6.9 Résiliation des prestations**

Référence : PAQ Bull PI Prov 7.odt	<b>BULL Services &amp; Solutions</b> Services Infogérés © Copyright Bull S.A.S. 2008	Imprimé : 07/07/09 Page 29/38
------------------------------------	--	----------------------------------

BSI	PLAN QUALITE BULL PI	Version <u>Prov 70b</u>	
-----	----------------------	----------------------------	---

Le responsable exploitation télécoms et sécurité de BSI en charge de la résiliation crée une Demande de Travail dans l'outil Cactus vers la structure Investissement et Gestion de Parc (IGP) [srv.igp@bull.net](mailto:srv.igp@bull.net) qui transmet une lettre recommandée avec accusé de réception à la DAF Agarik / Bull PI (20 Rue Dieumegard à Saint Ouen) avec en copie la DAF BSI et le Directeur technique Bull PI pour réalisation.  
Cette lettre recommandée devra préciser la date de fin attendue de la prestation.  
La facturation Bull PI sera effective jusqu'à cette date.

Référence : PAQ Bull PI Prov 7.odt	<b>BULL Services &amp; Solutions</b> Services Infogérés © Copyright Bull S.A.S. 2008	Imprimé : 07/07/09 Page 30/38
------------------------------------	--	----------------------------------

BSI	<b>PLAN QUALITE BULL PI</b>	<i>Version Prov 70b</i>	
-----	-----------------------------	-----------------------------	---

## 7 Gestion de la SECURITE

### 7.1 Objectif

L' objectif est de mettre en œuvre et maintenir un niveau de sécurité de l'information et de service adéquat et conforme aux accords de prestation de service entre Bull PI à BSI définis au chapitre 2.

### 7.2 Accès aux sites BSI ou aux sites des clients finaux

#### 7.2.1 Accès au site BSI de Trélazé

- Toute personne de Bull PI devant intervenir sur le site doit déposer, au gardien, une pièce d'identité, munie d'une photo, et indiquant son nom, prénom, date de naissance, lieu de naissance, nationalité.
- Le visiteur doit désigner son interlocuteur BSI et l'objet de sa visite.
- Le visiteur communiquera au visité la référence technique du service faisant l'objet du déplacement.
  - ->Dans le cadre d'un projet, pour l'identification du client final, l'intervenant Bull PI aura au préalable communiqué au chef de projet de BSI les références techniques du service.
  - ->Dans le cadre d'un déplacement d'un technicien de Bull PI lié à un incident, Bull PI informe au préalable le Service Continu de l'intervention d'un technicien sur le site.

Le Service Continu communique à l'intervenant Bull PI les coordonnées de l'interlocuteur BSI du site de Trélazé.

- Le gardien s'assure que l'interlocuteur BSI est bien présent sur le site et qu'il est disposé à recevoir le visiteur.
- Le gardien enregistre toutes ces informations par écrit.
- La personne visitée doit envoyer quelqu'un chercher le visiteur.
- A la fin de la visite, le visiteur est raccompagné, le gardien enregistre l'heure du départ.

#### 7.2.2 Accès au site BSI de St Ouen

- En heures ouvrées, les modalités d'accès sont les mêmes que pour le site de Trélazé.
- En heures non ouvrées, seul le gardien est présent sur le site BSI de St Ouen. L'intervention est pilotée depuis le site de Trélazé par le Service Continu qui fournira les éléments nécessaires au gardien de St Ouen et à l'intervenant de Bull PI qui pourra être sollicité lors d'actions de proximité sur des infrastructures exploitées à Saint Ouen par BSI.

Référence : PAQ Bull PI Prov 7.odt	<b>BULL Services &amp; Solutions</b> Services Infogérés © Copyright Bull S.A.S. 2008	Imprimé : 07/07/09 Page 31/38
------------------------------------	--	----------------------------------

BSI	<b>PLAN QUALITE BULL PI</b>	<i>Version Prov 70b</i>	
-----	-----------------------------	-----------------------------	---

### 7.2.3 Accès aux sites des clients finaux de BSI

- Toute personne de Bull PI devant intervenir sur les sites des clients finaux de BSI doit en avertir le Service Continu de BSI au préalable.
- Le Service Continu de BSI prend en charge l'organisation de l'intervention.
- Les modalités d'accès et la personne à contacter sur le site du client final seront fournies par le Service Continu de BSI au cas par cas.

## 7.3 Surveillance et réexamen des services

---

BSI doit vérifier la mise en œuvre effective par Bull PI des mesures de sécurité faisant l'objet d'accords entre BSI et Bull PI et contrôler leur exécution effective et leur persistance dans le temps.

Bull PI mettra à la disposition de BSI les moyens nécessaires pour que BSI dispose d'une visibilité et d'un contrôle détaillé des informations sensibles et critiques telles que :

- les règles et habilitations gérées au niveau des pare-feux exploités par Bull PI pour BSI,
- les adresses IP mises en liste noire au niveau des routeurs opérateur exploités par Bull PI,
- les architectures mises en place et leur niveau de redondance
- les infrastructures concernant la sécurité des locaux (sites, points de régénération du signal) utilisées pour opérer le service.

La surveillance et le réexamen des services fournis par Bull PI et moyens mis en œuvre seront réalisés lors des comités de pilotage dans l'objectif de vérifier :

- le respect des conditions générales sur la sécurité de l'information prévues dans les accords et définitions de services entre BSI et Bull PI,
- la bonne gestion des incidents et des problèmes liés à la sécurité de l'information,
- les niveaux de performance du service.

Cette surveillance se fera par :

- l'analyse des documents et information mis à disposition par Bull PI,
- le réexamen des comptes rendus d'incidents de service produits par Bull PI,
- l'analyse des informations sur les incidents liés à la sécurité de l'information,
- l'examen des plans d'action proposés par Bull PI et le contrôle de leur mise en œuvre effective.

La surveillance et le réexamen des services sont de la responsabilité de la Structure Télécoms et sécurité de BSI.

Les écarts constatés seront consignés au compte rendu des Comité de pilotage et leur traitement sera suivi jusqu'à mise en œuvre effective.

Les membres de la Structure Télécoms et Sécurité BSI concernés ne garderont pas trace des informations consultées et signeront un engagement de confidentialité et de non divulgation vis-à-vis de Bull PI.

Référence : PAQ Bull PI Prov 7.odt	<b>BULL Services &amp; Solutions</b> Services Infogérés © Copyright Bull S.A.S. 2008	Imprimé : 07/07/09 Page 32/38
------------------------------------	--	----------------------------------

BSI	<b>PLAN QUALITE BULL PI</b>	<i>Version Prov 70b</i>	
-----	-----------------------------	-----------------------------	---

## **7.4 Audits sécurité**

---

Des audits sécurité seront régulièrement réalisés au niveau de BSI avec contribution de la Direction Qualité BSI.

La référence pour ces audits sera la norme ISO27001.

Les clients finaux de BSI peuvent mandater des auditeurs dans le cadre de la relation contractuelle qu'ils ont avec BSI.

La structure Télécoms et Sécurité pourra faire appel à Bull PI pour fourniture des éléments exigés lors de ces audits.

Référence : PAQ Bull PI Prov 7.odt	<b>BULL Services &amp; Solutions</b> Services Infogérés © Copyright Bull S.A.S. 2008	Imprimé : 07/07/09 Page 33/38
------------------------------------	--	----------------------------------

BSI	<b>PLAN QUALITE BULL PI</b>	<i>Version Prov 70b</i>	
-----	-----------------------------	-----------------------------	---

## 8 Production des rapports de service

### 8.1 Le Tableau de bord Mensuel ([voir plan type en annexe xxx](#))

Le Tableau de bord mensuel est un document destiné au Comité de Pilotage.  
Il présente la synthèse et l'analyse des différents indicateurs définis pour chaque prestation.  
Son enjeu est essentiel :

Il comprend les rubriques suivantes :

- Suivi de la qualité de service sur le mois écoulé : Valeurs des indicateurs mensuels (valeur nominale, seuil de pénalité)
- Récapitulatif de la qualité de service sur 13 mois glissants permettant de comparer l'évolution des indicateurs.
- Suivi de la volumétrie sur le mois écoulé : valeurs des mesures définies.
- Récapitulatif de la volumétrie sur 13 mois glissants dans le but de détecter des tendances,
- Principaux incidents du mois (description et actions correctives menées)
- Principaux changements du mois
- Principales évolutions pour la période à venir.

Compte tenu des activités Bull PI d'intégration de prestations opérateurs, le tableau de bord Bull PI pourra intégrer des tableaux de bords fournis par divers opérateurs.

Le tableau de bord mensuel sera strcuturé par client de BSI.

Pour les clients disposant de plusieurs sites, il devra comporter la facturation site par site (une ligne par site)

Dates de production du tableau de bord Mensuel :

- Avant le 10 du mois suivant le mois concerné par le tableau de bord Mensuel

Destinataires du tableau de bord mensuel :

Arlette.denis@bull.net

[Srv.telecom-bsi@bull.net](mailto:Srv.telecom-bsi@bull.net)

[Srv.igp@bull.net](mailto:Srv.igp@bull.net)

### 8.2 Les Comptes-rendus des comités

Voir § 4.4

### 8.3 Autres documents

Néant

Référence : PAQ Bull PI Prov 7.odt	<b>BULL Services &amp; Solutions</b> Services Infogérés © Copyright Bull S.A.S. 2008	Imprimé : 07/07/09 Page 34/38
------------------------------------	--	----------------------------------

BSI	PLAN QUALITE BULL PI	Version <u>Prov 70b</u>	
-----	----------------------	----------------------------	---

## 9 Budgétisation et facturation des services

### 9.1 Présentation générale du processus

Processus Budgétisation et comptabilisation des services	
Finalité	Budgétiser et facturer le coût de la fourniture du service
Activités principales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluer et formaliser les coûts des services proposés avec le niveau de détail permettant la prise de décision par le client.</li> <li>Etablir des factures clients conformes et dans les délais impartis.</li> <li>Suivre le compte d'exploitation de l'affaire (Procédure interne à Bull).</li> </ul>
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> <li>Annexes financières des propositions émises conformément aux attentes du client</li> <li>Factures conformes permettant un recouvrement rapide</li> <li>Compte d'exploitation à jour</li> </ul>
Moyens mis en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> <li>Système d'information Bull</li> <li>Règles émises par le contrôle de gestion de Bull</li> </ul>
Acteurs principaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable Structure Télécoms et sécurité</li> <li>Directeur Clientèle / Directeur de Projet d'Infogérance</li> </ul>

### 9.2 Les règles de facturation

Les factures sont envoyées par FAX à la Comptabilité Fournisseurs à Bull Angers (26 Rue du Nid de Pie, Angers) par la DAF Agarik / Bull PI avec simultanément fourniture d'une copie à la DAF BSI (Comptabilité fournisseurs au 5<sup>ème</sup> étage St Ouen)

Il y a :

- Une facture par Code Nature Dépense (CND),
- Une facture globale pour l'ensemble des prestations dans chaque CND avec mention des numéros de commande.

Référence : PAQ Bull PI Prov 7.odt	BULL Services & Solutions Services Infogérés © Copyright Bull S.A.S. 2008	Imprimé : 07/07/09 Page 35/38
------------------------------------	---	----------------------------------

BSI	<b>PLAN QUALITE BULL PI</b>	<i>Version Prov 70b</i>	
-----	-----------------------------	-----------------------------	---

## 10 REVERSIBILITE

### 10.1 Réversibilité

Sur demande de BSI, le plan décrivant les modalités opérationnelles du processus de réversibilité est rédigé par Bull PI et comprend :

- le périmètre d'application du plan ;
- les différentes options de réversibilité,
- les données et informations à transmettre,
- le planning avec les échéances majeures,
- les pré-requis et les contraintes,
- les principes de mise à jour et de contrôle du plan de réversibilité.

#### 10.1.2 Dispositions permettant la réversibilité

Bull PI tient à jour l'ensemble des informations techniques et administratives nécessaires à la mise en œuvre d'un plan de réversibilité. Des audits sur ce point pourra être demandé par BSI suite à demande d'un client final.

#### 10.1.3 Mise en œuvre de la réversibilité

BSI a l'initiative du déclenchement de la réversibilité des prestations et pourra y être amené du fait d'une réversibilité exigée par un client final.

Dans ce cas BSI demande à Bull PI la production du Plan de réversibilité puis retient les options de réversibilité (cas ou plusieurs options sont proposées).

L'organisation et l'exécution de toutes les opérations de choix, d'acquisition et de mise en place des moyens techniques à mettre en œuvre pour reprendre les prestations objet de la réversibilité ainsi que l'embauche éventuelle et de formation générale des profils à mettre en place pour reprendre les prestations objet de la réversibilité incombe soit à BSI soit au client final de BSI selon le contexte de la réversibilité.

Les prestations objet de la réversibilité sont exécutées par Bull PI jusqu'à la date effective de fin de la prestation puis, à partir de cette date, par BSI, par le client final de BSI ou une nouvelle structure. (de Bull ou hors Bull)

Les modalités de facturation entre BSI et Bull-PI seront arbitrées au niveau de la direction de BSI en fonction du contexte lié au contrat avec le client final de BSI.

### 10.2 Obligations en fin de prestations

En cas de résiliation pendant la durée des prestations, Bull PI apportera son assistance technique, notamment par le transfert des informations nécessaires, pour faciliter la reprise des prestations confiées. En cas de résiliation et/ou en fin de prestations Bull PI apportera son assistance à la destruction des données pouvant nuire à la sécurité de BSI et/ou de ses clients finaux.

Référence : PAQ Bull PI Prov 7.odt	<b>BULL Services &amp; Solutions</b> Services Infogérés © Copyright Bull S.A.S. 2008	Imprimé : 07/07/09 Page 36/38
------------------------------------	--	----------------------------------

BSI	<b>PLAN QUALITE BULL PI</b>	<i>Version Prov 70b</i>	
-----	-----------------------------	-----------------------------	---

## 11 Gestion des documents

### 11.1 Gestion du document PAQ

Le Plan Qualité est remis à l'ensemble des personnes citées en page de garde.

Toute nouvelle version donnera lieu à une nouvelle diffusion.

La première version approuvée et diffusée du Plan Qualité porte le numéro 1.0.

Chaque version applicable du Plan Qualité comporte une date correspondant à la date d'approbation pour application de la nouvelle version.

Les versions applicables comportent une référence qui est sous la forme Version « V.r » (cf. version en haut de page)

- « V » représente le numéro de version majeure. La première version applicable est numérotée 1.
- « r » représente le numéro de révision dans la version, il démarre à 0.

Les versions en cours d'élaboration, donc non applicables, sont référencées « Prov n » où

- « Prov » est un libellé signifiant qu'il s'agit d'une version de travail provisoire
- « n » représente le numéro de révision dans la version, il démarre à 1.

### 11.2 Suivi de l'application du Plan Qualité

Son application suppose de pouvoir suivre les actions qualité en cours et de retrouver la trace des actions qualité réalisées.

Le Représentant dde Bull PI est responsable de l'application du Plan Qualité pour les actions relevant de son domaine. Il en contrôle l'application, relève les anomalies de fonctionnement et propose les améliorations nécessaires.

Le Représentant BSI est responsable de son application pour les actions relevant de son domaine. Il en contrôle l'application, relève les anomalies de fonctionnement et propose les améliorations nécessaires.

Le Comité de Pilotage est chargé de l'application du Plan Qualité et de son suivi ainsi que de la vérification de sa conformité aux objectifs de la prestation Infogérance. A ce titre il relève les dysfonctionnements et peut être amené à faire des propositions d'évolution.

### 11.3 Non-respect du Plan Qualité

En cas de constat de non-respect du Plan Qualité ou d'impossibilité d'application, et selon l'analyse effectuée la décision pourra être :

- Une action immédiate de traitement de l'écart, n'impliquant pas de modification du Plan Qualité.
- Une proposition de modification du Plan Qualité, qui sera remontée au niveau du Comité de Pilotage pour décision.

Référence : PAQ Bull PI Prov 7.odt	<b>BULL Services &amp; Solutions</b> Services Infogérés © Copyright Bull S.A.S. 2008	Imprimé : 07/07/09 Page 37/38
------------------------------------	--	----------------------------------

BSI	<b>PLAN QUALITE BULL PI</b>	<i>Version Prov 70b</i>	
-----	-----------------------------	-----------------------------	---

## **11.4 Documents de référence et consignes**

### **11.4.1 Consignes**

Documents appliqués en l'absence de consigne particulière dans le Plan Qualité :

- Consignes de sécurité des centres informatiques %SOCIETECLIENT% (*lorsque la prestation est exécutée en tout ou partie sur un site du client*)
- Règlement intérieur des sites %SOCIETECLIENT% (*lorsque la prestation est exécutée en tout ou partie sur un site du client*)
- Consignes de sécurité des centres informatiques Bull
- Règlement intérieur des sites Bull

Référence : PAQ Bull PI Prov 7.odt	<b>BULL Services &amp; Solutions</b> Services Infogérés © Copyright Bull S.A.S. 2008	Imprimé : 07/07/09 Page 38/38
------------------------------------	--	----------------------------------