

REQUEA FOCUS Réversibilité

Le réseau privé LoRaWAN est entièrement la propriété du Client.

L'utilisation de solutions ouvertes, standard et supportées par un grand nombre d'acteur permet au Client de changer de solution cœur de réseau à tout moment dans la cadre d'une procédure de réversibilité d'ores et déjà prévue au contrat et définie de la manière suivante :

Au cours de la phase de réversibilité, le partage des responsabilités entre REQUEA et le repreneur est le suivant :

- » La connaissance du domaine applicatif nécessite une phase d'apprentissage et de fonctionnement en binôme avec les équipes du Repreneur.
- » Le Repreneur et REQUEA devront s'assurer de la disponibilité des intervenants pour effectuer la formation et le transfert.
- » L'équipe de REQUEA aura à sa disposition les moyens logistiques nécessaires à ce transfert de connaissance : matériels, documentation fonctionnelle et technique, accès aux systèmes applicatif...
- » L'équipe de REQUEA et l'équipe du Repreneur, assurant le transfert et la réversibilité, devront être regroupées autant qu'il est possible en un même lieu, le temps nécessaire aux présentations, informations, formations et, éventuellement, pour l'étape de pilotage partagé.
- » Durant l'étape de pilotage partagé, REQUEA garde la responsabilité de la prestation selon ses processus en vigueur et ses engagements de résultat.
- » Durant la phase autonome, le Repreneur prend un engagement de résultat et REQUEA n'a plus d'engagement de résultat.
- » Chaque partie désigne un chef de projet pour réaliser cette phase. Le suivi du projet s'effectuera lors de comité projet organisés pour l'occasion.

DEROULEMENT DE LA REVERSIBILITE

ÉTAPE 1 : LANCEMENT

Cette étape permet de :

- » Définir le planning et les contraintes de la gestion des effectifs, des informations et de l'organisation des étapes,
- » Définir le plan de communication,
- » Définir les standards, outils, méthodes et organisation des équipes,
- » Préciser la méthode, les moyens et la durée envisagée pour la phase de réversibilité, conformément au plan de réversibilité :
 - L'organisation de la phase,
 - Le pilotage et le contrôle du déroulement de la phase,
 - Le transfert de connaissance au Repreneur.

En termes de pilotage et de qualité, les items suivants sont pris en compte par REQUEA:

- » Le suivi de l'avancement de la phase,
- » La définition et la mise en œuvre des tableaux de bord permettant le suivi de la prestation,
- » Les actions de contrôle qualité,

- » La fourniture de la documentation,
- » L'identification des prestations dont la charge sera transférée au Repreneur, à l'issue de la Phase de Réversibilité,
- » La réalisation d'un bilan de fin de Phase de Réversibilité,
- » L'appréciation objective des services réalisés par le Repreneur,
- » L'accès aux données de reporting est rendu possible,
- » La mise en œuvre de toute autre action préconisée par REQUEA et acceptée par le Client

Le Plan de Réversibilité précisera les tâches détaillées, les charges, le planning avec "date au plus tard", les responsabilités et engagements de chacune des parties. Il est piloté au même titre que les autres phases du projet avec suivi hebdomadaire et mensuel.

ÉTAPE 2 : TRANSFERT DE COMPETENCES

Dans la mesure où REQUEA dispose de la connaissance fonctionnelle, ainsi que d'une expérience technique acquise, elle sera en mesure de proposer une formation autour des thèmes retenus essentiels pour une bonne prise en charge des prestations par le Repreneur :

- » Fonctionnel général,
- » Architectures techniques, logicielles et de données des applications,
- » Outils et technologies,
- » Documentation technique et fonctionnelle.

Cette activité se déroule sur plusieurs jours avant l'activité de pilotage en double, ceci afin de permettre de former une partie de la nouvelle équipe au préalable. Cette phase se conclut par un test de maîtrise de l'application, réalisé par le Repreneur et validé par REQUEA et le Client.

Lors de cette phase, REQUEA s'engage à :

- » Livrer le référentiel de la gestion de configuration (« repository »)
- » Livrer l'intégralité de la documentation de l'application dans son format source
- » Livrer l'intégralité des données (base de données)
- » Livrer l'intégralité de l'historique des anomalies complétées, sous forme d'une exportation dans un format standard
- » Communiquer toutes les références précises des outils avec licences commerciales payantes (éditeur, nom du produit, version installée, contact commercial du distributeur)
- » Lorsque les sauvegardes sont réalisées sur des supports fixes (disques durs, par exemple), REQUEA s'engage à effacer les sauvegardes une fois que le Client lui en fait la demande, au plus tard dans un délai de 1 mois après la fin du transfert de compétences.

ÉTAPE 3 : PILOTAGE PARTAGE

Lors de cette étape, l'équipe du Repreneur va progressivement prendre en charge l'ensemble des prestations retenues. Au demeurant, REQUEA est toujours responsable des engagements de résultats. Il se fait assister par le Repreneur pour une montée en charge progressive de celui-ci sur la réalisation des prestations.

A la fin de cette étape, le Repreneur sera entièrement et uniquement responsable des engagements de résultats.

ÉTAPE 4 : SUPPORT AUX PRESTATIONS EN AUTONOMIE

Lorsque cette étape est déclenchée, REQUEA n'est plus responsable de la maintenance des éléments transmis. REQUEA assurera un soutien d'un mois à compter de la date de fin de réversibilité. Ce soutien se fera prioritairement par téléphone et par email.

ÉTAPE 5 : FIN DE LA PHASE DE REVERSIBILITE

Au terme de la phase de réversibilité, un bilan global de la phase est dressé avec pour objectif de vérifier d'une part la capacité du Repreneur à gérer en autonome, d'autre part à vérifier l'exhaustivité de la restitution et se traduit par :

- » Une évaluation du degré de transfert des connaissances,
- » Le bilan de prestations et contractuel,
- » Le bilan de fin de phase,
- » La restitution des moyens matériels, logiciels, documentaires, ...

L'atteinte de ces conditions et une validation de l'ensemble des livrables de la phase, peuvent prétendre à la fin de la commande de la phase de réversibilité. Un comité de validation est organisé afin de prononcer la fin de cette phase.