

6.3.2 Opérations de vérification

Les opérations de vérification portent sur le respect des engagements du titulaire en matière de :

- délais,
- compétences (maîtrise de l'état de l'art, valeur ajoutée, devoir de conseil),
- exhaustivité et qualité des livrables,
- dispositions qualité fixées dans le plan d'assurance qualité et/ou dans la proposition du titulaire,
- dispositions sécurité fixées par l'Administration,
- normes et méthodes.

S'agissant plus particulièrement de la « classe » E, les livrables sont classés en plusieurs catégories :

Catégorie	Nature de l'opération de vérification
Mode opératoire du support	Sur le contenu : <ul style="list-style-type: none">▪ exhaustivité des situations,▪ définition des moyens, des outils et des processus à appliquer en fonction de la situation rencontrée dans le but de suivre et répondre avec efficacité aux demandes des utilisateurs. Sur la forme : <ul style="list-style-type: none">▪ qualité rédactionnelle,▪ lisibilité.
Trame de questionnement	Sur le contenu : <ul style="list-style-type: none">▪ pertinence des questions par rapport à l'établissement d'un futur diagnostic,▪ facilité d'utilisation et de compréhension pour l'utilisateur interrogé ; s'assurer notamment de la cohérence de l'ordonnancement des questions. Sur la forme : <ul style="list-style-type: none">▪ qualité rédactionnelle (clarté de la formulation et vocabulaire adapté),▪ lisibilité.
Tableau de service	Sur le contenu : <ul style="list-style-type: none">▪ pertinence et valorisation des indicateurs. Sur la forme : <ul style="list-style-type: none">▪ simplicité,▪ lisibilité.
Registre des appels / courriels	Sur le contenu : <ul style="list-style-type: none">▪ relevé exhaustif,▪ qualité et actualité des informations. Sur la forme : <ul style="list-style-type: none">▪ simplicité,▪ lisibilité.
Base de connaissances	Sur le contenu : <ul style="list-style-type: none">▪ Disponibilité de l'information▪ Pertinence et qualité des informations enregistrées,▪ Facilité d'accès à l'information (recherches) Sur la forme : <ul style="list-style-type: none">▪ Clarté des explications▪ Rédaction pédagogique
Référentiel des données et paramètres	<ul style="list-style-type: none">▪ Qualité et disponibilité de la donnée/paramètre,▪ Non régression du fonctionnement.

Catégorie	Nature de l'opération de vérification
Fiches événements, incidents, résolution incidents et autres	<p>Sur le contenu :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ restitution correcte et exploitable du contexte, des manipulations utilisateur et du dysfonctionnement constaté, ▪ exploitabilité du diagnostic pour résolution de l'incident (le cas échéant) ou capacité à établir un diagnostic à partir des explications et informations fournies, ▪ exhaustivité des actions menées pour répondre à la demande de support. <p>Sur la forme :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ qualité rédactionnelle, ▪ lisibilité.
Rapport d'intervention sur site	<p>Sur le contenu :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ restitution correcte et exploitable du contexte et du dysfonctionnement constaté, ▪ exploitabilité du diagnostic (le cas échéant) ou capacité à établir un diagnostic à partir des informations obtenues sur le site et décrites dans le rapport, ▪ exhaustivité des actions menées pour résoudre l'incident. <p>Sur la forme :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ qualité rédactionnelle, ▪ lisibilité.
Compte rendu de réunion	<p>Sur le contenu :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ restitution exhaustive et exacte des décisions et des débats. <p>Sur la forme :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ qualité rédactionnelle, ▪ lisibilité.