

Niveaux de qualité

Les fournitures de service Edunao peuvent être proposées accompagnées de plans qualité “à la carte” selon deux axes différents :

Axe Garantie de stabilité

Classées de 1 à 3 du plus faible au plus fort, la garantie de stabilité vise, selon le niveau choisi, à s'assurer d'une plus ou moins grande stabilité de fonctionnement des plates-formes ou services rendus, au détriment de la réactivité fonctionnelle, ou la rapidité d'évolutions.

Le niveau de garantie de stabilité influe sur la durée des interventions et potentiellement sur la durée des périodes de fermeture de service lors des intervention programmées. Il impacte le temps passé par les équipes de déploiement afin de préparer, livrer et s'assurer de la stabilité des modifications effectuées.

Niveau 1

La garantie la plus faible, qui permet par contre d'accéder à la réactivité maximum de traitement des défauts mineurs. Les corrections mineures sont apportées le plus vite possible après leur signalement, correction et pré-validation par les équipes de test interne (alpha). L'effet immédiat local de la correction est vérifié. Le fonctionnement des fonctions principales de la plate-forme est vérifié (accueil, connexion, accès aux cours). Des instabilités mineures résultant d'effets de bord locaux sur des fonctionnalités connexes peuvent apparaître, et sont corrigées activement à postériori. Les incidents locaux issus de la modification sont tolérés tant que le temps de résolution de l'effet de bord n'excède pas 5 minutes. Les modifications peuvent être déclenchées pendant les heures ouvrables, bien que de préférence dans des créneaux horaire de faible charge. Les interventions nécessitant une modification importante des données existantes sont exclues de ce niveau.

Niveau 2

Le niveau 2 de garantie limite le champ d'intervention des modifications mineures à des périodes négociées avec le propriétaire de l'exploitation. La période d'intervention est notifiée par un signal visible au moins une à deux heures avant l'intervention planifiée. Les correctifs proposés ont été qualifiés et validés sur au moins deux jeux de données de test significatifs et suffisamment complets pour tester la stabilité à court et moyen terme. Les correctifs sont passés en une opération, et vérifiés en situation. Le niveau 2 exclue les interventions nécessitant une transformation globale des données existantes.

Niveau 3

Le niveau 3 de garantie impose une planification programmée des interventions programmées à l'avance selon un calendrier formalisé. Le niveau 3, quelque soit la nature des modifications effectuées, impose un arrêt complet de service (mode maintenance explicite) et pendant les tests de

validation et de vérification des impacts de l'intervention. Le niveau 3 impose également le déclenchement d'une sauvegarde totale des données d'usage, quelle que soit la portée et la nature de l'intervention. La fréquence des interventions de niveau 3 est plus faible.

Axe Garantie d'amélioration continue

La garantie d'amélioration continue propose au client un service préventif de réduction des erreurs et des dysfonctionnements non avérés par un entretien et des livraisons continues de bugfixes ou d'améliorations locales. Elle se décline selon 3 niveaux :

Niveau 1 : Amélioration sur signalement de défaut

Seules les améliorations et résolution de défauts constatés et signalés par l'exploitant sont corrigées, selon les termes du contrat de TMA.

Niveau 2 : Amélioration systématique sélective

Certains composants spécifiés sont régulièrement mis à jour dans les limites suivantes :

1. Les corrections sont de l'ordre purement techniques (bug, performance)
2. Les corrections n'altèrent pas radicalement l'organisation d'usage
3. Les corrections ne modifient pas le placement des éléments principaux

Les améliorations sont apportées dès qu'elles sont disponibles et validées, soit :

1. suite à un signalement de l'exploitant,
2. suite au signalement d'un autre exploitant client d'Edunao,
3. suite à la conduite de la feuille de route interne d'Edunao.

From:

<https://docsen.activeprolearn.com/> - Moodle ActiveProLearn Documentation

Permanent link:

<https://docsen.activeprolearn.com/doku.php?id=qualitylevels&rev=1457646529>

Last update: 2024/04/04 15:50

