

Qualité est l'aptitude à faire un produit le plus rapidement et le moins cher possible

Multi client/Multi technique/Difficile à mesurer/Non absolue/Immatériel/Politique

Se mettre dans des situations où on l'a construit pour la constater.

Définition et mises en œuvre de travail.

Méthodes et méthodologie

Méthode

Démarche organisée rationnellement à aboutir à un résultat. (comme méthode SCRUM)

Méthodologie

Ensemble des méthodes

Doc de référence

Processus pré établis et validés

Vocabulaire communs

Outils adaptés

Culture entreprise partagée

....

= Référentiel de qualité

Permet de définir les règles et les risques du projet.

Sert à construire à un plan de qualité.

Procédure

Pour faire une chose, liste des actions

Processus

Type de prestation

Maintenance :

- Evolutive
- Curative
- corrective
- adaptative

Réalisation d'infogérance

Formation

Conseil

Intégration

Système qualité

plan qualité, Référentiel qualité entreprises, guide, procédure, règles fonctionnelles, enregistrement

PRGPRE

Ce qui montre ce qu'on fait et ce qu'on a fait.

Référentiel qualité, à quoi ça sert

Permet d'assurer un gage de confiance

Projet :

Client -> Exigences -> Plan procédure (inclut spécificité projet)

Entreprise :

Système qualité

Appliquer les règles générales de l'entreprise au projet

Des faits techniques

Rencontre d'un problème :

- Hardware : réparation de l'objet
- Software : modification du programme

Plan qualité

Vérification et validation de test

Différence entre processus et procédure

Processus : le but

Procédure : mode emploi

Norme iso

Gage de confiance de qualité, contient

9000 fabrication

9001 conception

Maitrise ouvrage, oeuvre

MOA : Externe (Qui)

MOE : Interne (Comment)

1. Donner une définition de la qualité dans les services. Commenter (1 point).

Aptitude d'un produit ou d'un service à satisfaire au moindre coût et dans les moindres délais les besoins des utilisateurs

2. Comment peut-on procéder pour modéliser des activités ? Quel en est l'intérêt ? Citer les éléments à décrire et commenter. (3 points).

Etude préliminaire

Définition du périmètre – cartographier les processus

Par itérations successives lors de réunions de travail

Détermination

Les phases – les étapes – les tâches

Les rôles

Les entrées

Les sorties

Travail de documentation

Consolidation -procédures

Détermination des modes de communication entre les acteurs

Outils

Les processus

Les livrables

Les rôles

Permet de créer un référentiel

3. Donner 5 critères d'évaluation de la qualité d'un développement informatique au forfait. Expliquer. (2 points).

Satisfaction des utilisateurs

4. Qu'est-ce qu'un plan qualité, son contenu, son utilité? Expliquer (2 points).

Contexte

Définir

5. Vous êtes directeur qualité d'une société de développement de logiciels, que faites-vous? (3 points).

6. Les prestations informatiques s'évaluent-elles toujours de la même manière? Expliquer (2 points).

7. Quels sont les 5 niveaux de CMM (2 points)? Commenter.

Niveau 1 (Initial)

Pas de procédure d'évaluation formalisée

Niveau 2 (Reproductible)

Mémorisation de l'expérience

Niveau 3 (défini)

Existence de procédures

Niveau 4 (maîtrisé)

Objectifs quantitatifs et qualitatifs

Niveau 5 (optimisé)

Amélioration continue des processus

8. Dans une société de service, qui est concerné par la qualité des logiciels qui y sont réalisés? Expliquer (2 points).

Tout le monde.

9. Vous êtes chargé de faire un audit qualité sur un projet de développement informatique. Quelle est votre démarche? Commenter. (3 points).

Présentation du système documentaire

Présentation de son respect opérationnel

Vérification de son efficacité

Satisfaction utilisateur

Prise en compte des exigences métier

Mise à jour des processus et des procédures

1. Donner une définition de la qualité dans les services. Commenter(1 point)

Aptitude d'un produit ou d'un service à satisfaire au moindre coût et dans les moindres délais les besoins des utilisateurs

2. Qu'est ce qui rend difficile l'optimisation de la qualité dans les services ? (2 points)

Multi client/Multi technique/Difficile à mesurer/Non absolue/Immatériel/Politique

3. Comment peut-on procéder pour modéliser des activités ? Citer les éléments à décrire. (3 points)

Etude préliminaire

Définition du périmètre – cartographier les processus

Par itérations successives lors de réunions de travail

Détermination

Les phases – les étapes – les tâches

Les rôles

Les entrées

Les sorties

Travail de documentation

Consolidation -procédures

Détermination des modes de communication entre les acteurs

Outils

4. Qu'est ce qu'une méthode ? Qu'apporte-t-elle ? (1 point)

Démarche organisée rationnellement pour aboutir à un résultat.

5. Quelle est la différence entre une prestation effectuée en régie et une prestation effectuée au forfait ?(1/2 point)

Forfait régité : ni moyen ni résultat

Forfait non régité : résultat

Régie régité : moyen

Régie forfaité : moyen + résultat

6. Citer 5 types de prestations en informatique ? Commenter. (2 points)

Maintenance / Deve/ Conseil / Infogérance / Formation / Réalisation / Hébergement / Production - Exploitation /Recette - Validation

7. Qu'est ce qu'un processus ? (1/2 point)

Sucession d'activité dans un but commun ?

8. Qu'est ce qu'une procédure ? (1/2 point)

9. Quelles sont les différentes phases de tests dans un projet de développement de logiciel ? A quoi servent-elles et qui en est le responsable ? (2 points)

test unitaire

Test d'assemblage

Test d'intégration

Qualification

Test non régression

Test fonctionnel

Test de pré-production

A assurer la qualité du produit

Le responsable

10. Qu'est ce que la certification ISO-9001 ? (1 point)

Norme de conception. Gage de qualité.

11. Expliquer une méthode d'estimation de projet (2,5 points)

CCMI

12. Que doit-on trouver dans un dossier de suivi de projet ? Commenter. (2 points)

Liste des livrables *

Comptes-rendus de réunion *

Fiches de suivi des actions correctives et préventives

Fiches de demande de renseignement*

Fiches de demande de changement*

Fiches d'intervention

Fiches d'incident

Fiches de livraison*

Fiches de réception*

Fiches de suivi du Plan Qualité

Rapports d'activité hebdomadaires

13. Qu'est ce qu'un dossier d'analyse conceptuelle est de bonne qualité ? (2 points).