Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR,
DE L'OUTRE-MER, DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES ET DE L'IMMIGRATION

SECRETARIAT GENERAL
DIRECTION DES SYSTEMES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

SOUS-DIRECTION DE L'EXPLOITATION ET DU SOUTIEN

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

SUPPORT DES LOGICIELS LIBRES

DATE : OCTOBRE 2011

VERSION DU 10 OCT 2011

SOMMAIRE

1. Contexte et Objectifs du marché 4
1.1. Contexte 4
1.2. Objectifs 4
2. Dispositions applicables aux prestations de l'Accord Cadre 6
2.1. Description générale des prestations 6
2.2. Disposition quant à l'installation d'une solution Open Source 7
2.3. Exigence en matière de sécurité des composants libres 7
3. Collaboration entre les parties 8
3.1. Collaboration des parties 8
3.1.1. Interlocuteurs désignés par l'administration 9
3.1.2. Interlocuteurs désignés par le titulaire 10
3.1.3. Communication 10
3.1.4. Agents constituant les équipes de travail du titulaire 10
3.2. Obligations - Responsabilités 11
3.2.1. Obligations de résultat du titulaire 11
3.2.2. Responsabilités du titulaire 11
4. Prestation 1 : Prestations de Maintenance 13
4.1. Définitions 13
4.2. Exclusions du contenu 14
4.3. Parc à maintenir et évolution de la liste des USL (Annexe 2) 14
4.4. Evolution des versions des USL 15
4.5. Moyens attendus (Site Web d'échanges, accès téléphonique et messagerie, langue) 15
4.6. Délais 16
4.6.1. Période d'intervention 16
4.6.2. Typologie des incidents 16
Classement au regard du niveau de gravité 16
Remarques sur le traitement des incidents bloquants et non bloquants 17
4.6.3. Délais 17
4.6.3.1. Délai de prise en compte – Définition 17
4.6.3.2. Délai de réponse – Définition 18
4.6.3.3. Délai de remise en état – Définition 18
4.6.3.4. Détermination des délais pour les logiciels critiques 18
4.6.3.5. Détermination des délais pour les logiciels non critiques 18
4.7. Description des prestations de maintenance 19
4.7.1. Sous-Prestation 1.1 : Prestation d'assistance à distance, conseils et renseignements 19
4.7.1.1. Caractéristiques générales 19
4.7.1.2. Caractéristiques particulières 21
4.7.1.3. Modalités de service 22
Déclenchement 22
Modalités de réception de la sous-prestation 1 23
4.7.2. Sous-Prestation 1.2 : Prestation de maintenance corrective 23
4.7.2.1. Caractéristiques générales 23
4.7.2.2. Modalités de déclenchement 23
Sur initiative du titulaire (uniquement lorsque le titulaire est lié par un forfait annuel intégral sans limitation du nombre d'interventions) 23
Sur initiative de l'administration 24
Précision relative à l'analyse des vidages mémoire 25

Précision portant sur les informations sensibles 25
Suivi qualitatif des interventions 25
Modalités de réception de la sous-prestation 2 26
4.8. Spécificités portant sur le Prestation 1 par domaine technique 27
5. Prestation 2 : Prestations Complémentaires 28
5.1. Préambule 28
5.2. Niveau de complexité 28
5.3. Description des prestations complémentaires 28
5.3.1. Définition de l'UO de base 28
5.3.2. Sous-Prestation n° 2.1 : Extension de Support 29
5.3.2.1. Caractéristiques générales 29
5.3.2.2. Modalités de réception de la sous-prestation 2.1 29
5.3.3. Sous-Prestation n° 2.2 : Changement à la hausse du niveau de criticité d'une USL ... 30
5.3.3.1. Caractéristiques générales 30
5.3.3.2. Modalités de réception de la sous-prestation 2.2 30
5.3.4. Sous-Prestation n° 2.3 : Revues d'audit/migration/patch 31
5.3.4.1. Caractéristiques générales 31
5.3.4.2. Modalités de réception de la sous-prestation 2.3 32
5.3.5. Sous-Prestation n° 2.4 : Réversibilité 32
5.3.5.1. Caractéristiques générales 32
5.3.5.2. Modalités de réception de la sous-prestation 2.4 32
5.3.6. Sous-Prestation n° 2.5 : Suivi de version 33
5.3.6.1. Caractéristiques générales 33
5.3.6.2. Modalités de réception de la sous-prestation 2.5 34
5.3.7. Sous-Prestation n° 2.6 : Maintenance adaptative 34
5.3.7.1. Caractéristiques générales 34
5.3.7.2. Modalités de réception de la sous-prestation 2.6 35
6. Vocabulaire et termes utilisés 36
6.1. Logiciels Libres ou Open Source 36
6.2. Acronymes et vocabulaire 36
7. Annexes 38
Annexe 1 : DPL (Découpage des Prestations et Livrables) 38
Annexe 2 : Liste des USL 42
Annexe 3 : Terminologie générale 42

1. Contexte et Objectifs du marché

1.1. Contexte

Le Service des Achats de l'Etat (SAE) est un service coordinateur en charge de la définition des stratégies d'achats de l'Etat pour les fournitures et services courant, créé par décret du 17 mars 2009. Ces stratégies ont comme objectif de mettre à disposition des ministères des cadres contractuels et des techniques d'achat leur permettant de disposer des fournitures et services dont ils ont l'usage dans les meilleures conditions de performance qualité et économique.

Dans ce cadre, le SAE a animé une réflexion interministérielle sur l'emploi des logiciels libres au sein de l'Etat qui a confirmé le potentiel que ce domaine pouvait représenter pour les ministères. Ces derniers ont souhaité disposer d'un cadre contractuel leur permettant de mobiliser des prestations de support et d'expertise dans le domaine des logiciels libres.

L'objet de cet accord cadre est de répondre à ce besoin.

Les ministères intégrés dans son périmètre passeront des marchés subséquents (« marché ») permettant la mise en œuvre des prestations prévues dans l'accord cadre.

1.2. Objectifs

Le présent accord cadre a pour objet la maintenance des produits et des outils complémentaires *Open Source* référencés en annexe 2 du présent document.

Le périmètre des logiciels couvert par le présent accord-cadre **couvre un ensemble de logiciels libres** répartis sur les 10 domaines suivants :

N° Domaine	Domaine	Contenu générique (non exhaustif)
1	o Systèmes d'Exploitation et logiciels de base associés	o Debian et CentOS, outil de virtualisation tel que KVM
2	o Serveurs de présentation et d'application	o Apache, Tomcat, JonAS, CMS
3	o Langages et les frameworks de développement	o JAVA, PHP, XML, Perl, Eclipse, Struts
4	o SGBD	o PostgreSQL, MySQL
5	o Bureautique	o OpenOffice
6	o Outils réseaux et supervision et exploitation	o Ethereal, Jmeter, Nagios
7	o Outils de sécurité	o Tripwire, OpenSSL

8	o Services d'annuaire et de messagerie	o OpenLDAP, Sendmail
9	o Portails et gestion documentaire, knowledge management	o Nuxeo, Ezpublish, Alfresco
10	o Indexation et recherche	o Lucene, Zettair

Le nombre de domaines et de logiciels est susceptible d'évoluer. Il ne sera cependant pas créé plus de 2 domaines supplémentaires pendant la durée du marché.

Dans le cadre de chaque marché subséquent, le nombre de logiciels supportés sera défini par chaque ministère.

Le titulaire assure, pour chaque logiciel, le support d'au plus trois versions distinctes en parallèle, sans qu'elles soient nécessairement successives, ainsi que les greffons associés.

Une version s'entend comme une version majeure et ses versions correctives suivantes.

La façon de numéroter ces versions correctives varie sensiblement d'un logiciel à l'autre. Souvent, mais sans que cela n'ait de valeur contractuelle, le troisième chiffre est incrémenté lorsque seules des corrections d'anomalies ont été apportées. Les deux premiers chiffres sont incrémentés pour signaler l'introduction d'évolutions majeures ou mineures en termes fonctionnels (version majeure, version mineure). La version majeure est identifiée par la variation du premier ou deuxième chiffre.

Par exemple, la version du serveur Tomcat est dans le périmètre en version 5.5.*. Cela signifie que les versions correctives 5.5.20, 5.5.23 et 5.5.25 sont également supportées sans qu'elles entrent dans le décompte du nombre de versions supportées. En revanche, les versions 5.6 ou 6.0.14 constituent des versions distinctes de la version 5.5.n.

Au fil de la maintenance corrective ou adaptative, et des prestations de maintenance évolutive, se construit une version logicielle spécifique que le titulaire a obligation de supporter, jusqu'à ce que les travaux rejoignent une version communautaire ou que l'administration abandonne la version.

Le périmètre logiciel est susceptible d'évoluer (entrées et sorties de logiciels ou de versions) à un rythme trimestriel lors des comités de pilotage.

Lors de l'examen d'une inclusion d'un logiciel libre dans le périmètre, l'administration indique s'il s'agit d'un logiciel critique ou non critique à titre d'information. Le titulaire communique un prix de maintenance selon la criticité du logiciel et le type de forfait.

2. Dispositions applicables aux prestations de l'Accord Cadre

2.1. Description générale des prestations

Ce présent marché s'organise autour des prestations suivantes :

Prestation 1 : Prestations de maintenance

La prestation 1 se structure autour des sous-prestations suivantes :

- **Sous-Prestation 1.1 : Assistance à distance, conseils et renseignements**
- **Sous-Prestation 1.2 : Maintenance corrective**
  - Accès aux états techniques
  - Accès aux correctifs unitaires
  - Accès aux correctifs de sécurité

Prestation 2 : Prestations complémentaires

La prestation 2 se structure autour des sous-prestations suivantes :

- **Sous-Prestation n°2.1 :** Extension de Support
- **Sous-Prestation n°2.2 :** Changement à la hausse du niveau de criticité d'un USL
- **Sous-Prestation n°2.3 :** Revue d'audit/Migration/Patch
- **Sous-Prestation n°2.4 :** Réversibilité
- **Sous-Prestation n°2.5 :** Suivi de version
- **Sous-Prestation n°2.6 :** Maintenance adaptative

2.2. Disposition quant à l'installation d'une solution Open Source

Dès que le titulaire met à la disposition de l'administration une nouvelle version de logiciel, celle-ci se réserve le droit :

- De valider ladite version et de l'intégrer dans son système d'information.
- De ne pas l'intégrer dans son système d'information, sans être tenu d'énoncer ses motifs.

2.3. Exigence en matière de sécurité des composants libres

Le titulaire devront fournir tous les éléments attestant que les programmes ou correctifs développés par leurs soins sont exempts de toute faille de sécurité connue au jour de la livraison et pouvant porter atteinte à l'intégrité des systèmes sur lesquels ils sont installés.

A défaut, le titulaire s'engage à faire expertiser les logiciels par un cabinet indépendant désigné par l'administration.

Toute défaillance concernant la sécurité dont un du titulaire aurait la connaissance devra être signalée à l'administration dans un délai ne pouvant excéder 3 jours ouvrés.

La correction du dysfonctionnement (ou solution alternative) sera apportée dans un délai maximal de 3 jours ouvrés à compter de la date de signalement citée à l'alinéa précédent.

3. Collaboration entre les parties

3.1. Collaboration des parties

Les parties s'engagent à collaborer au mieux de leurs possibilités afin de permettre la bonne exécution de leurs obligations. Pour ce faire, elles désignent chacune un interlocuteur du suivi des prestations au cours de l'exécution du marché.

La gouvernance de l'accord-cadre et de chaque marché subséquent sont réalisées selon les modalités qui suivent.

Un **comité de pilotage** associant le SAE, les ministères et le titulaire, est chargé du suivi du bon déroulement des différents marchés issus de l'accord cadre.
Se réunissant dans les locaux de l'administration, il sera formé au minimum des trois interlocuteurs, auquel pourront s'adjoindre tous agents qu'il leur semblera nécessaire (notamment, tous les contacts nommés de l'ensemble des sous-directions).

Ce suivi portera notamment sur:

- le suivi quantitatif de l'activité de support
- le suivi qualité de la prestation rendue
- les points de coordination identifiés par l'Administration ou le titulaire nécessaires à la bonne exécution des marchés
- les plans de progrès identifiés par l'Administration ou le titulaire permettant d'améliorer la qualité des prestations rendues.
- Le contrôle de réfaction des coûts
- Validation de l'ajout de USL à la liste globale, et/ou demande de l'ajout de USL, validation du niveau de complexité
- Le suivi des reversements effectués à la communauté et des retours correspondants.
- La demande de l'ajout d'un USL
- Suivi et validation du mécanisme de dégressivité des prix.

Le titulaire préparera les supports nécessaires à la tenue des comités de pilotage. Il en assurera le secrétariat.
Ce comité se réunira suivant une périodicité trimestrielle et le titulaire sera chargé d'établir les comptes rendus des discussions et décisions, que l'administration devra viser pour qu'ils deviennent contradictoires. Tout problème relatif à l'exécution du marché sera soumis à ce comité.

En séance, il sera retenu:

- la date du prochain Comité Pilotage
- le ministère qui assurera la logistique du prochain Comité de Pilotage

Dans cette perspective, le titulaire s'engage à

- ne pas refuser l'intégration de plus de deux USL dans l'année

- respecter un délai maximum de 40 jours ouvrés pour supporter une nouvelle version à la condition qu'il ait accepté de l'intégrer dans son parc

Pour chaque marché subséquent, un **comité de suivi** téléphonique est mis en place. Il peut être réuni une à deux fois par an dans les locaux du ministère. Il associe le ministère et le titulaire. Il se réunira suivant une périodicité mensuelle et le titulaire sera chargé d'établir les comptes rendus des discussions et décisions, que l'administration devra viser pour qu'ils deviennent contradictoires. Il porte notamment sur les points suivants :

- suivre et dresser un bilan continu des prestations réalisées par le titulaire
- proposer à l'administration la réception de tout ou partie des prestations
- l'étude du journal horodaté en détaillant les dossiers clos dans le mois précédent et les dossiers en cours
- les demandes exceptionnelles en cours, notamment celles portant sur des logiciels non référencés
- les demandes d'évolution du périmètre des versions constituant la base de la maintenance. C'est au cours de ce comité de suivi que l'administration expose officiellement sa demande d'évolution.

Un **comité technique interministériel** est mis en place par l'Administration. Associant les ministères, la Direction Interministérielle des Systèmes d'Information et de Communication ainsi que le Service des Achats de l'Etat, il a pour mission d'assurer la gouvernance interministérielle en matière de logiciels libres.
Le titulaire n'est pas membre de ce comité. Il peut néanmoins, à la demande de l'Administration, y intervenir pour y présenter des éléments relevant de l'exécution du présent marché et faire état de son expertise au titre de son obligation de conseil.

Etape	Ministère	Représentant du titulaire	Comité technique interministériel (CTI)	Représentant de l'administration
Demande d'ajout de USL	***X***			
Validation interne			***X***	
Demande de devis				***X***
Etablissement du devis		***X***		
Validation du devis				***X (en lien avec le CTI)***
Prise en compte contractuelle du nouveau USL				***X (en lien avec le titulaire)***
Prise en compte opérationnelle du nouveau USL		***X***		

3.1.1. Interlocuteurs désignés par l'administration

Au plus tard dix (10) jours ouvrés après la date de notification de l'accord-cadre, le pouvoir adjudicateur désigne un interlocuteur technique chargé de le représenter dans l'ensemble du suivi de

l'exécution des prestations du présent accord-cadre. Une personne de niveau équivalent peut être désignée en remplacement en cas de nécessité.

3.1.2. Interlocuteurs désignés par le titulaire

Dans le cadre des services de support *Open Source*, le titulaire désigne un représentant en charge du suivi des prestations dans les dix jours ouvrés suivant la notification de l'accord-cadre.

Une personne de niveau équivalent ou supérieur peut être désignée en remplacement dans l'un des cas suivants :

- Sur demande expresse de l'administration en cas de non respect des obligations de confidentialité définies ci-après.
- Sur demande expresse de l'administration en cas d'incapacité physique entraînant un arrêt de travail supérieur à quinze jours ouvrés.
- Sur demande du titulaire après accord de l'administration.

3.1.3. Communication

L'administration communique au titulaire les documents ou informations que celui-ci estime nécessaire à la bonne exécution de l'accord-cadre et répond à ses questions dans un délai maximal de vingt jours ouvrés à compter de la réception des demandes.

Toutefois, l'administration se réserve le droit de demander la justification de ces questions, voire de ne pas y apporter de réponse, par décision dûment motivée, notamment, au regard des impératifs de sécurité et de confidentialité ou si elle estime qu'elles ne sont pas en rapport avec l'objet du marché ou qu'elles ne sont pas nécessaires à sa bonne exécution. La réponse de l'administration (demande de justification ou rejet motivé) est adressée par la voie électronique au titulaire dans les quinze jours ouvrés suivant la date de réception de la question posée par le titulaire.

Sous la réserve indiquée ci-dessus, il appartient au titulaire de recueillir les informations qu'il juge nécessaires à la bonne exécution de ses prestations. En tout état de cause, il ne peut se prévaloir d'un manque d'informations pour se décharger, dans l'exécution du marché, de ses responsabilités.

Le titulaire accède aux informations fournies par l'administration sous le contrôle de cette dernière.

Le titulaire s'engage à ne pas divulguer à un tiers les informations fournies par l'administration ou recueillies par lui dans le cadre du marché et à ne pas utiliser ces informations dans tout autre cadre que celui du présent marché. Cf § VI.4 Moyens attendus (site web d'échanges, accès téléphonique et messagerie)

De même, il s'engage à restituer ou à détruire à la demande de l'administration tout document relatif à ce marché.

3.1.4. Agents constituant les équipes de travail du titulaire

L'administration insiste sur la nécessité de disposer de profils d'experts maîtrisant parfaitement ces environnements. Le titulaire, en cas de départ d'un expert de la société, s'engage à fournir, dans le mois calendaire, hors cas de force majeure, précédant cette échéance, les références d'un nouvel expert de niveau au moins équivalent. Le titulaire reste lié durant cette période aux engagements de délais d'intervention et de rétablissement visés à l'article 4.6.3. Les profils requis seront évalués en fonction de leur éventuelle participation aux communautés sur les logiciels impliqués.

Dans les dix jours ouvrés au plus qui suivent la notification de l'accord-cadre et conformément à sa proposition, le titulaire communique à l'administration les coordonnées des correspondants chargés d'assurer les prestations de support *Open Source*.

En cas de changement du représentant technique ou d'un des correspondants désignés par le titulaire dans les conditions fixées ci-dessus, la période minimale de recouvrement pendant laquelle le partant communique à son successeur toutes les informations relatives au projet est fixée à un mois calendaire pour le représentant technique et à dix jours ouvrés pour les autres intervenants.

L'administration devra être prévenue dans un délai minimal d'un mois.

Par conséquent, il ne peut s'écouler plus de 2 mois calendaires entre la date à laquelle le Ministère est prévenu du changement du représentant technique et la prise de fonction du nouveau représentant technique.

Le titulaire étant amené à intervenir sur le site de l'administration, communique le nom et le *curriculum vitae* de chaque nouvel intervenant à l'administration vingt jours ouvrés au moins avant sa prise de fonction. La prise de fonction est conditionnée par l'obtention d'une autorisation d'accès délivrée à l'intervenant après enquête diligentée par le service de sécurité du ministère de l'intérieur. Le délai d'enquête est d'au minimum de quinze jours ouvrés.

Si le représentant du pouvoir adjudicateur juge qu'un intervenant est insuffisamment formé à certaines techniques, elle adresse une demande de remise à niveau au titulaire, par tout moyen permettant d'attester la date de réception.

Dans un délai de deux mois calendaires le titulaire est tenu de prendre les mesures nécessaires et, notamment, d'organiser la formation adéquate.

3.2. Obligations - Responsabilités

3.2.1. Obligations de résultat du titulaire

Dans le cadre de l'exécution des prestations du marché, le titulaire est tenu à une obligation de résultat dès lors qu'il est fait référence à un délai, une période ou une performance à respecter.

Le titulaire est tenu à une obligation de moyens lorsqu'il n'est pas fait référence à des objectifs quantifiés. Le titulaire s'engage notamment à reverser à la communauté tout développement qu'il aura effectué pour corriger un dysfonctionnement. Dans ce cadre, il assure la relation avec la communauté dont il collectera la réponse définitive afin de la retourner au ministère. Dans l'hypothèse où la communauté n'intègre pas le développement, le titulaire s'engage alors à assurer la maintenance du correctif.

Le titulaire est tenu à une obligation de conseil et de mise en garde en tant que professionnel.

Les prestations de maintenance sont fournies par le titulaire sans limitation du nombre et de la durée des interventions.

3.2.2. Responsabilités du titulaire

Le titulaire sera tenu pour responsable des dommages matériels, incorporels et corporels causés à l'occasion de l'exécution du marché, s'il est établi un lien de causalité direct entre ces dommages et une faute ou négligence de sa part ou de ses sous-traitants et agents.

Il s'engage à souscrire une police d'assurances.

4. Prestation 1 : Prestations de Maintenance

Le présent article décrit les modalités concernant les prestations de maintenance.

La prestation 1 se structure autour des sous-prestations suivantes :

- **Sous-Prestation 1.1 : Assistance à distance, conseils et renseignements**
- **Sous-Prestation 1.2 : Maintenance corrective**
  - Accès aux états techniques
  - Accès aux correctifs unitaires
  - Accès aux correctifs de sécurité

4.1. Définitions

L'Unité de Support Logiciel (« USL ») est l'unité d'œuvre unitaire de maintenance logicielle. Il est défini de la manière suivante :

Pour chaque logiciel objet d'un « USL » (exemple Apache, Tomcat, PostgreSQL), l'unité d'œuvre comprend le support d'au plus trois versions distinctes en parallèle, sans qu'elles soient nécessairement successives.

Si l'administration souhaite maintenir plus de 3 versions différentes, elle devra dans ce cas commander plusieurs « USL » pour chaque série de 3 versions maintenues.

Une USL comporte au plus 3 versions non nécessairement successives comprenant de 0 à 15 greffons ou extensions.

Cependant, certains logiciels peuvent comprendre plus de 15 greffons disponibles.

Définition d'un greffon :

Un greffon (communément appelé « plug in ») est un logiciel qui n'a pas de fonctionnement autonome sans être attaché à un logiciel principal. Un greffon est donc spécifique à un logiciel.

Le support logiciel demandé au titre d'un USL est indépendant du système d'exploitation sur lequel le logiciel sera installé.

Le titulaire met à la disposition des ministères les codes sources et les codes compilés, par système d'exploitation, des versions et logiciels compris dans les USL. Cette mise à disposition s'applique au périmètre initial comme à ses extensions.

Ces versions correspondent aux versions de référence sur lesquelles s'appliquent les prestations de maintenance.

4.2. Exclusions du contenu

La prestation de maintenance contractuelle du logiciel ne comprend pas :

- la correction de problèmes causés par négligence ou par une utilisation inadéquate, ou non conforme à la documentation fournie du logiciel et/ou du matériel associé,
- la reconstitution des données ou fichiers perdus ou non sauvegardés du fait de l'administration, d'un tiers ou d'un événement ou élément extérieur quelconque.
- La correction des logiciels en adhérence avec le USL pour lequel une correction est demandée si l'origine de l'incident provient des autres logiciels.

  A NOTER : Dans le cas où le correctif doit porter sur d'autres composants que le USL pour lequel le titulaire est sollicité, le titulaire doit dûment le justifier et le démontrer par écrit via le site WEB. Les arguments doivent être suffisamment éloquents pour comprendre comment les autres logiciels agissent sur le USL en question et que par conséquent le correctif ne peut être appliqué que sur les autres logiciels.

4.3. Parc à maintenir et évolution de la liste des USL (Annexe 2)

Le marché s'applique aux logiciels dits libres. Le périmètre initial en termes de produits est découpé en 10 domaines principaux référencés à l'article 1.2.

L'administration définit le parc à maintenir, ie la liste des USL comprise dans le périmètre de l'accord-cadre. Ce parc est susceptible d'évoluer dans le cadre de l'exécution de l'accord-cadre. Elle émet les bons de commande correspondant à des unités d'œuvre en fonction du nombre de USL nécessaires au parc de logiciels qu'elle souhaite voir maintenus par le titulaire.

Ces unités d'œuvre se caractérisent par des niveaux de service différents. Il n'existe aucun lien systématique entre la notion de criticité et le logiciel correspondant au USL (la notion de criticité dépend de l'utilisation faîte du logiciel et non de ses caractéristiques intrinsèques).

Les 10 domaines principaux référencés au chapitre 1.2 composent une liste non exhaustive qui est complétée dans le corps des documents connexes au présent CCTP.

Toute demande d'intégration d'un USL est effectuée lors du comité de pilotage . A compter de la date de réunion du comité, le titulaire dispose alors de 10 jours ouvrés pour indiquer son accord ou désaccord quant à l'intégration du support sur la nouvelle version. Il transmet par voie de messagerie au ministère sa réponse. A compter de la notification de la réponse à l'administration, le titulaire dispose de 40 jours ouvrés pour réaliser la maintenance ou les prestations complémentaires dans ces nouvelles conditions et pour le USL donné.

4.4. Evolution des versions des USL

La liste des USL est référencée en annexe 2 du présent CCTP. Cette liste est susceptible d'évoluer en termes de version au cours du marché dans les conditions suivantes :

Toute demande d'évolution de version associée à un USL est effectuée lors du comité de pilotage. A compter de la date de réunion du comité, le titulaire dispose alors de 10 jours ouvrés pour indiquer son accord ou désaccord quant à l'application du support sur la nouvelle version. Il transmet par voie de messagerie au ministère sa réponse. A compter de la notification de la réponse à l'administration, le titulaire dispose de 40 jours ouvrés pour réaliser la maintenance ou les prestations complémentaires dans ces nouvelles conditions et pour l'USL donné.

Le titulaire a droit de refuser seulement 3 demandes successives à l'administration. En cas de refus par le titulaire de plus de 3 demandes successives, le titulaire est tenu d'accepter la demande suivante.

4.5. Moyens attendus (Site Web d'échanges, accès téléphonique et messagerie, langue)

Site WEB

- *accès par un contact nommé technique*

Le titulaire met en place une solution permettant la saisie et le suivi en ligne des opérations de maintenance par le biais d'un site internet sécurisé. Dans le principe, chaque contact nommé d'un ministère bénéficiaire disposera d'une authentification personnalisée qui lui permettra d'accéder en mode saisie et consultation d'une part à ses propres dossiers en cours et clos, et en mode consultation uniquement à tous les autres dossiers déposés par tout autre contact nommé. La connexion SSL offrira l'accès à un espace de travail dont les dossiers seront classés par technologie afin de faciliter les recherches.

Ce site permet en outre à un ministère de télécharger tout type de documents, correctifs, logiciels, etc.

A l'inverse chaque ministère a également la possibilité, dans cet espace d'échange de déposer tout élément (documents, composants applicatifs, logiciels, etc.) à destination du titulaire.

Le titulaire met également à disposition un numéro de téléphone unique sur poste fixe non surtaxé permettant aux agents du ministère de solliciter les services d'assistance à distance et de maintenance corrective.

Par ailleurs, l'outil de suivi proposé doit disposer de la fonctionnalité d'envoi automatique de message de changement de statut dans le traitement des demandes (n° de la demande, date et heure de l'événement, date et heure des actions du dossier).

- *accès par un contact nommé gestionnaire*

La solution mise en place par le titulaire offre aux ministères l'accès par un gestionnaire à des données portant sur des métriques d'utilisation de l'Accord Cadre, notamment :

- état de toutes les commandes passées et en cours par chacun des ministères en précisant le type de commande et les dates d'exécutions, le ministère

concerné par la commande, les références de l'UO, la liste des UO en cours

- le nombre de commandes en cours et terminées par USL avec notamment le type de commande, le coefficient de dégressivité appliqué, la liste des ministères ayant passé commande, les dates de fin de maintenance, l'état des paiements, …
- le nombre de commande en cours et terminées par prestation complémentaire avec notamment l'USL s'y rattachant éventuellement, la liste des ministères ayant passé commande, …
- les métriques portant sur notamment le nombre d'USL critiques et non critiques en cours, les USL non critiques et critiques faisant l'objet de plusieurs commandes simultanées, le nombre de commandes au forfait et ticket, …

Messagerie

En complément, toute information transmise par voie de messagerie entre le titulaire et le ministère fera l'objet d'une transmission sécurisée. Les modalités de transmission seront arrêtées au démarrage des prestations et le titulaire sera force de proposition sur le sujet. Par ailleurs, le titulaire et plus précisément l'ensemble des intervenants, devra se soumettre à une signature d'une clause de confidentialité.

Langue

Pour tous les échanges téléphoniques et/ou web et/ou messagerie, le titulaire s'attachera à communiquer en langue française pour tous échanges portant sur les USL identifiés avec un niveau de complexité simple et moyen. Pour les USL de complexité fort, la langue anglaise sera tolérée.

4.6. Délais

4.6.1. Période d'intervention

La période d'intervention du présent marché s'étend les jours ouvrés (de l'administration), de huit heures à dix-huit heures (heures légales françaises), du lundi au vendredi, jours fériés et chômés exclus.

4.6.2. Typologie des incidents

Classement au regard du niveau de gravité

INCIDENT BLOQUANT	Dysfonctionnement bloquant toute utilisation significative de fonctionnalités essentielles et/ou détérioration de données et/ou arrêt de l'application. Ce type d'incident interdit l'utilisation normale d'une fonction d'une façon rédhibitoire et non contournable.
INCIDENT NON BLOQUANT	Tout autre incident.

Remarques sur le traitement des incidents bloquants et non bloquants

En ce qui concerne le traitement des incidents bloquants et, le titulaire met en œuvre tous les moyens nécessaires à la résolution de l'incident dans les meilleurs délais. En attendant une correction définitive, une solution de contournement peut être proposée à l'administration qui décide ou non de la mettre en œuvre en fonction de l'impact sur son exploitation. Dans tous les cas, le dispositif mis en place n'est levé qu'après correction définitive de l'incident bloquant.

À compter de la demande d'intervention, le titulaire s'engage à intervenir et à remettre en état de fonctionnement le logiciel dans les délais maximum définis à l'article 4.6.3.

La correction des incidents, qu'ils soient bloquants ou non, s'effectue :

- Soit par la fourniture de correctifs spécifiques («patchs»).
- Soit par des évolutions qui sont des mises à jour d'états techniques mais en aucun cas des changements ou des obligations de changement de versions majeures.

Le titulaire est soumis à une obligation de résultat sur les correctifs qu'il est amené à proposer temporairement avant validation par la communauté.

Ceci implique que toute solution ayant fait l'objet d'un développement complémentaire dans le code *Open Source* sera soumise, sauf avis contraire de l'administration, à la communauté *Open Source* pour éventuelle intégration dans les futures versions ou fera l'objet d'une reconduction de la solution à chaque évolution de la pile logicielle. Charge au titulaire de gérer la vie de ladite solution de développement spécifique et d'en assurer la pérennité. Par ailleurs, dans l'hypothèse où la communauté fournit une correction autre que celle proposée par le titulaire, ce dernier se devra de la retransmettre à l'administration pour intégration. Le titulaire supportera la nouvelle solution validée par la communauté.

4.6.3. Délais

Le décompte des délais imposés au titulaire pour répondre à une demande de l'administration ne court que pendant la période d'intervention définie à l'article *4.6.1.*.

Les délais précisés dans ce paragraphe sont applicables aux deux sous-prestations 1.1 et 1.2

4.6.3.1. Délai de prise en compte – Définition

Il s'agit du délai courant entre la signalisation et l'envoi en retour à l'administration :

- d'un avis de réception dans lequel figure au moins :
    - la date, l'heure et le numéro d'enregistrement ;
    - les coordonnées du service appelant (site d'intervention, nom de l'agent interlocuteur, etc.) ;
    - les références des logiciels concernés

ou

- du rapport d'incident dans lequel figurent au moins :
    - la date, l'heure et le numéro d'enregistrement ;

- les coordonnées du service appelant (site d'intervention, nom de l'agent interlocuteur, etc.) ;
- les références des logiciels concernés
- la nature des actions prescrites ou programmées.

4.6.3.2. Délai de réponse – Définition

Ce délai concerne exclusivement la sous-prestation 1.1 d'assistance à distance.

Il s'agit du délai courant entre la signalisation et la fourniture d'une réponse résolutoire par le centre de maintenance du titulaire.

4.6.3.3. Délai de remise en état – Définition

Il s'agit du délai courant entre la signalisation et

- la correction du ou des programmes et/ou des données,

ou

- l'indication d'une solution de contournement permettant le redémarrage du système ou de son composant défaillant.

4.6.3.4. Détermination des délais pour les logiciels critiques

Actions	**Bloquant**	**Non Bloquant**
Rappel de l'utilisateur	1 HO	1 HO
Réponse à une demande d'information	1 JO	5 JO
Fourniture d'une solution de contournement	2 JO	5 JO
Fourniture d'une solution définitive	10 JO	20 JO

HO : Heure Ouvrée **JO** : Jour Ouvré

4.6.3.5. Détermination des délais pour les logiciels non critiques

Actions	**Bloquant**	**Non Bloquant**
Rappel de l'utilisateur	1 HO	1 HO
Réponse à une demande d'information	3 JO	8 JO
Fourniture d'une solution de contournement	5 JO	10 JO
Fourniture d'une solution définitive	40 JO	60 JO

HO : Heure Ouvrée **JO** : Jour Ouvré

4.7. Description des prestations de maintenance

Les prestations de maintenance à réaliser se structurent autour des sous-prestations suivantes :

- **Sous-Prestation 1.1 : Assistance à distance, conseils et renseignements**
- **Sous-Prestation 1.2 : Maintenance corrective**
  - Accès aux états techniques
  - Accès aux correctifs unitaires
  - Accès aux correctifs de sécurité

4.7.1. Sous-Prestation 1.1 : Prestation d'assistance à distance, conseils et renseignements

4.7.1.1. Caractéristiques générales

<u>Contenu de l'assistance :</u>

L'assistance à distance est assurée par le titulaire, par téléphone, télécopie, messagerie ou tout autre moyen électronique et doit lui permettre, grâce à la parfaite connaissance des produits Open Source référencés dans la liste des USL présentes dans l'annexe 2 du présent document, d'apporter la réponse adaptée au besoin exprimé.

Les prestations d'assistance concernent les logiciels libres inclus dans le périmètre du support.
Afin d'anticiper sur le caractère évolutif du périmètre, les demandes peuvent concerner des logiciels libres dans des versions plus récentes que celles supportées dans le périmètre.
Ainsi, une demande peut porter sur la feuille de route d'un logiciel libre inclus dans le périmètre afin de savoir par exemple s'il est susceptible d'incorporer une évolution utile pour l'administration. La réponse est fournie par le titulaire dans les formes demandées par l'administration à l'origine de la demande.

L'assistance à distance, et plus spécifiquement l'organisation qui s'articule autour de l'assistance à distance doit répondre à certaines exigences telles que :

- la rigueur,
- l'exhaustivité et la précision des réponses,
- la structure professionnelle du titulaire en termes de compétence technique.

Il est en effet important de préciser que les prestations de l'assistance à distance couvrent les composantes du SI de chaque Ministère et par là même doivent répondre à certaines exigences. Ainsi, les prestations d'assistance à distance intègrent des exigences sur :

- **l'installation** : Le titulaire doit assurer un accompagnement personnalisé lié à l'installation des logiciels supportés.
- **l'utilisation** : Le titulaire apporte des conseils quant à l'utilisation des logiciels supportés, et ce, en tenant compte de son contexte opérationnel et de ses contraintes techniques.

- **le paramétrage** : Le titulaire propose un paramétrage adéquat des logiciels supportés.
- **la performance** : Afin de garantir ou d'améliorer les performances des logiciels supportés, le titulaire saura analyser le contexte, la configuration et le paramétrage, les choix techniques voire fonctionnels (implantation des données, collecte de statistiques, pertinence de certaines tâches d'administration, etc.). Dans le cas où l'administration détecte des temps de réponse anormalement longs, le titulaire peut être amené à réaliser une analyse sur les performances d'un USL dans son contexte applicatif. Le Ministère pourra, sauf motif de confidentialité, fournir des traces, des fichiers de comptes-rendus, des plans d'exécution et toute autre information utile et pertinente à l'analyse par le titulaire en vue de l'amélioration des performances.
- **la migration** : Le titulaire intervient si l'administration rencontre des difficultés lors des opérations de migration. Ladite migration porte par exemple sur l'intégration de données d'un SGBD X (libre ou éditeur) vers un SGBD libre, mais également sur la gestion des versions. La gestion des versions impliquera les versions majeures et également les états techniques (versions mineures).
- **La veille événementielle** : Le titulaire effectue un suivi mensuel sur base des logiciels supportés. Plus particulièrement, cette veille porte sur des préconisations en ce qui concerne :
    - Les évolutions de version proposées, validées et recommandées par la communauté
    - Les informations concernant des anomalies connues
    - Les alertes de sécurité et les correctifs provisoires (ou validés par la communauté) ou les méthodes de contournement correspondants
    - Les restrictions dans l'utilisation d'un logiciel ou les contraintes de paramétrages correspondants

La prestation d'assistance à distance a pour but de fournir aux services nommément désignés du ministère :

- Des renseignements et des conseils pour l'utilisation optimale des logiciels Open Source du marché.
- Une assistance adaptée pour la résolution des anomalies constatées dans leur fonctionnement.
- Des conseils pour l'installation et le paramétrage dans l'environnement spécifié.

Ainsi, le titulaire intervient au titre du support en conseil et expertise sur chaque sollicitation du ministère qui a rencontré des difficultés non résolues par les équipes internes de support.

L'assistance à distance peut consister en une indication à distance de la correction (à effectuer par l'administration). Dans ce cas, les délais fixés au paragraphe 4.6.3 s'appliquent, étant entendu que le titulaire ne peut se prévaloir d'une incapacité supposée de l'administration à exécuter ses indications pour solliciter une prolongation ou une suspension desdits délais.

A préciser toutefois que le titulaire ne disposera d'aucune connexion sur les équipements du Ministère depuis un lieu externe aux établissements de l'administration.

Dans les dix jours calendaires suivant la notification du marché :

- Le titulaire transmet à l'administration les coordonnées complètes (téléphone, télécopie, courriel, adresse du site de dépôt des incidents) du service d'assistance à distance. L'administration est informée sans délai de toute modification apportée à ces coordonnées.
- L'administration communique au titulaire la liste de ses agents (contacts nommés) habilités à solliciter le service d'assistance à distance.

4.7.1.2. Caractéristiques particulières

La commande d'une UO forfaitaire sans limitation de nombre d'interventions donne droit de la part du Ministère et pour chaque UO commandée à 2 questions simples ou complexes sur une année représentant une charge totale maximum de 30 minutes de traitement et portant sur d'autres logiciels que ceux correspondants aux USL préalablement commandés.

Prospections simples

Ces questions portent notamment sur des versions, l'existence de commandes, l'utilisation de certains paramètres, etc.

Prospections complexes

Lors d'une étude sur la prospection relative à une nouvelle brique logicielle qui pourrait faire l'objet d'une intégration à l'annexe 2, le ministère peut solliciter le support du titulaire afin de disposer d'une assistance dans l'installation, l'utilisation et la prise en compte dudit composant, dès lors que le titulaire est compétent sur cette brique.

Il est à exclure toute correction éventuelle sur cette brique. Par ailleurs, lors d'une étude de prospection sur une gamme d'outils, le titulaire donne les moyens d'apporter assistance auprès de l'administration dès lors que celui-ci décrit précisément son besoin sans avoir identifié l'outil adapté. Le titulaire fournit alors ses préconisations sur le choix d'un outil correspondant au besoin exprimé.

La limite de ces prospections est également portée à 2 couvrant la durée de validité du bon de commande annuel.

Toute étude de prospection sera effectuée lorsque le titulaire sera sollicité (par voie de messagerie ou à travers le service WEB que le titulaire aura mis à disposition)

Toute sollicitation de ce type mentionnera :

- la date et l'heure de la demande
- la date et l'heure de la réponse (acceptation de support ou refus) du titulaire qui parviendra au Ministère au plus tard 10 jours ouvrés après la demande
- la référence de la commande de l'UO concernée.

Tout refus de demande de sollicitation fera l'objet d'une motivation écrite (sous forme d'un argumentaire consultable sur le site WEB) du titulaire avec toutefois une limite de 1 demande non honorée par an.

Remarque :

Une prospection complexe est identifiée par une question dont la réponse est apportée soit lors du premier appel, soit lors du second appel avec un travail de recherche de la

part du titulaire n'excédant pas 30 minutes cumulées. Pour les 2 questions, on compte au maximum 30 minutes de charge cumulée et estimée de la part du titulaire.

4.7.1.3. Modalités de service

Déclenchement

Le déclenchement des prestations s'effectue par appel téléphonique, messagerie électronique ou via le site internet sécurisé mentionné au paragraphe -4.5 émanant d'un des agents habilités de l'administration. Cette saisine est accompagnée d'une *fiche d'intervention*.

Quelle que soit la modalité de déclenchement, la fiche d'intervention est adressée au titulaire au plus tard dans l'heure qui suit, par télécopie ou par messagerie électronique. Elle vaut ordre de service et signalisation de l'anomalie à corriger. Elle contient au minimum :

- La référence du marché.
- La description succincte du problème rencontré ou le résumé de la question posée.
- L'identité et les coordonnées du rédacteur.
- Date et heure de déclenchement de l'assistance à distance.

En retour de la signalisation, le titulaire émet systématiquement un avis de réception à l'administration par télécopie ou par messagerie électronique.

Au minimum, le titulaire contacte l'émetteur de la demande d'assistance par téléphone pour lui apporter une réponse. Par ailleurs, et à la demande de l'administration, il est amené à rédiger des notes ou documents notamment pour préciser les procédures d'installation et/ou de paramétrage ou tout autre point exposé au titre de la demande d'assistance.

Il tient à jour **un journal horodaté** portant sur les appels renseignés et les demandes d'interventions, qui devra être présenté à l'administration à sa demande et à chaque réunion du comité de pilotage.

Chaque dossier sera clos avec l'accord du ministère. Aucun dossier ne peut être clos sur l'initiative exclusive du titulaire.

Ce journal horodaté qui revêtira la forme d'un fichier électronique, compatible avec la norme ISO 26300 :2006 (Open Document), comportera impérativement les éléments suivants :

- N° dossier (ou d'appel)
- Logiciel Open Source concerné
- Date et heure de demande d'assistance à distance
- Date et heure d'appel du service d'assistance
- Date et heure de clôture d'appel
- Description du problème rencontré ou résumé de la demande d'assistance
- Réponse(s) apportée(s) (visibilité et historique de l'ensemble des échanges)

Modalités de réception de la sous-prestation 1

Le journal horodaté contient les éléments de réponses relatifs à la question posée et est conforme aux besoins. Ces éléments de réponse auront pu être transmises téléphoniquement ou par voie de messagerie.

Le journal horodaté est présenté lors des comités de suivi mensuel pour vérification. A compter de la date du comité de suivi l'administration prononce sa décision sous un délai de 5 jours ouvrés.

4.7.2. Sous-Prestation 1.2 : Prestation de maintenance corrective

Dans le cas où le service d'assistance ne serait pas à même de résoudre une anomalie signalée, le titulaire déclenche l'intervention de maintenance corrective, après détermination par l'administration du niveau de l'incident à traiter.

4.7.2.1. Caractéristiques générales

A l'instar de la prestation d'assistance à distance, l'exécution des prestations de maintenance corrective s'effectue sur la liste des USL présents en annexe 2.

Les prestations de maintenance corrective ont pour objet les interventions correctives du titulaire visant à remédier aux anomalies et/ou dysfonctionnements constatés dans le fonctionnement d'un logiciel *Open Source* qui n'ont pas pu être résolus dans le cadre de l'assistance à distance ou pour lesquelles l'administration n'a pas jugé utile de recourir à ladite assistance.

Le cas échéant, le titulaire fournit une solution de contournement permettant le redémarrage du système ou de son composant défaillant. En complément, le titulaire met en œuvre tous les moyens (technique ou humain) permettant de fournir la solution (de contournement ou définitive) pour satisfaire le ministère, les moyens pouvant être l'intervention du support de dernier niveau du composant technique concerné.

Les anomalies traitées au titre de la maintenance corrective recouvrent les incidents définis à l'article *4.6.2* du CCTP.

Les agents de l'administration habilités à solliciter le service de maintenance corrective sont les mêmes que ceux habilités à solliciter le service d'assistance à distance.

4.7.2.2. Modalités de déclenchement

Le déclenchement des interventions de maintenances correctives s'effectue à l'initiative de l'administration ou du titulaire.

Déclenchement sur initiative du titulaire

Le titulaire ne peut être à l'initiative d'un déclenchement d'une intervention de maintenance corrective uniquement lorsque le titulaire est lié par un forfait annuel intégral sans limitation du nombre d'interventions.
Le titulaire peut être à l'initiative d'un appel dans deux cas :

- 1/ Dans le cas où la prestation de maintenance corrective est déclenchée par le titulaire, à la suite d'une intervention à distance « inefficace », la signalisation est constituée par la transmission de la fiche d'intervention initialement communiquée dans le cadre de l'assistance à distance.
- 2/ Dans le cas où la prestation avait fait l'objet au préalable d'un échange avec le ministère, le titulaire ayant fourni une solution de contournement portant sur l'élaboration d'un patch dans le code source. Cette solution doit être soumise à la communauté pour validation. Et c'est à ce titre que le titulaire intervient : dans le suivi de la solution, voire dans la reconduction du patch sur non intégration par la communauté. Dans ce cas, le titulaire entretient les échanges avec le ministère (par le biais d'un journal horodaté) mais également avec la communauté.

Déclenchement sur initiative de l'administration

Dans le cas où la prestation de maintenance corrective serait déclenchée par l'administration, le déclenchement s'effectue par signalisation effectuée par l'un des agents habilités de l'administration :

- Au moyen de la fiche d'intervention qui est adressée par télécopie ou messagerie électronique donnant date et heure certaines.
- Par appel téléphonique au numéro unique d'urgence (« *hot line* ») du titulaire. Dans ce cas, la fiche d'intervention est adressée au titulaire dans l'heure qui suit la signalisation téléphonique.

Dans les 10 jours calendaires suivant la notification du marché, le titulaire transmet à l'administration le numéro unique d'urgence (« *hot line* »). L'administration est informée sans délai de toute modification apportée à ce numéro d'appel.

Toute demande d'intervention corrective est confirmée sans délai par le titulaire sous la forme d'un envoi par tout moyen de transmission tel que télécopie ou messagerie électronique, **d'une fiche d'incident** dans laquelle figurent au moins :

- La date, l'heure et le numéro d'enregistrement.
- Les coordonnées du service appelant (site d'intervention, nom de l'agent interlocuteur, etc.).
- Les références des logiciels concernés.
- La nature des actions prescrites ou programmées.

En outre, le titulaire tient à jour **un journal horodaté** de ces appels et interventions renseignées, ledit journal devant être présenté à l'administration à sa demande et de toute manière à chaque réunion du comité de pilotage.

Chaque dossier sera clos avec l'accord du ministère. Aucun dossier ne peut être clos sur l'initiative exclusive du titulaire

Ce journal horodaté qui revêtira la forme d'un fichier électronique, compatible avec la norme ISO 26300 :2006 (Open Document), comportera impérativement les éléments suivants :

- N° dossier
- Logiciel Open Source concerné
- Date et heure d'appel
- Date et heure d'intervention
- Date et heure de remise en état
- Symptôme
- Solution (visibilité et historique de l'ensemble des échanges) et référence éventuellement du ou des patches à télécharger ainsi que la documentation associée le cas échéant.
- Information portant sur l'action engagée par le Ministère suite à la réception de la solution
- Délai d'intervention et de remise en état (délai prévisionnel avant résolution et délai constaté après résolution)
- Type d'intervention (conseil, correction connue et référencée, correction faite par l'intermédiaire d'un développement spécifique)
- Pérennité du dossier : si la solution a nécessité un développement spécifique, celle-ci devra faire l'objet d'un suivi particulier notamment dans les changements de versions des logiciels concernés.
- Sollicitation de la communauté: dates et types d'échanges avec la communauté.

Le ministère se donne le droit de ne pas installer la solution corrective. Dans ce cas, cette information sera consignée dans le journal horodaté.

Précision relative à l'analyse des vidages mémoire

Pour faciliter le diagnostic ou le traitement d'un incident, le titulaire peut souhaiter recevoir des traces ou des vidages mémoire ("dumps"). Ces éléments ne pourront lui être transmis par messagerie ou télécopie que s'ils ne contiennent pas de données confidentielles et si leur volume le permet.

Précision portant sur les informations sensibles

Les ministères se donnent le droit de limiter l'envoi de données dites sensibles au titulaire. Une information est dite sensible dès lors qu'elle contient :

- des informations nominatives
- des informations classées « secrets défense » et / ou « confidentiel défense »
- informations portant sur les topologies et adresses réseau
- comptes et mots de passe
- contenus de bases de données d'exploitation
- toute autre information à caractère jugée confidentielle par les ministères

Suivi qualitatif des interventions

Un suivi mensuel de l'ensemble des interventions est réalisé. A ce titre, le titulaire transmet au ministère le journal horodaté tenu à jour avec l'historique du traitement des incidents.

L'ensemble des contacts nommés a la possibilité d'assister ou non à ladite réunion qui, selon les participants, peut être organisée en audio ou visioconférence, ou localisée sur le site du Ministère choisi en concertation avec les contacts nommés.

Les comptes-rendus sont transmis à l'ensemble des personnes concernées, présentes ou non, et déposés sur le site réservé à l'usage du dépôt de dossiers.

En complément, le titulaire dresse un bilan, sous forme d'**un bilan périodique** trimestriel **de qualité de service qui disposera à minima des éléments suivants**:

- Le nombre de dossiers reçus par le titulaire depuis le précédent rapport et également depuis le début du contrat.
- Leur état, degré d'urgence, diagnostic, moyens déployés par le titulaire pour la recherche de la solution,
- Le délai moyen de rappel.
- Le délai moyen d'intervention.
- Le délai moyen de clôture de la signalisation.
- Le nombre et la fréquence des signalisations concernant les produits supportés, ventilés par produits et versions.
- Une analyse argumentée du titulaire concernant l'évolution de ces données d'un rapport sur l'autre.
- La liste exhaustive des produits pour lesquels une solution de contournement sous forme de « patchs » a été fournie. Les dossiers ayant fait l'objet d'une solution de contournement feront l'objet d'une gestion et d'un suivi particulier : Le titulaire fournira la solution définitive éventuellement reçue de la communauté, ou fournira toute évolution de ladite solution après une opération de changement de version du produit sur lequel la solution a porté.

Modalités de réception de la sous-prestation 2

1/ Le journal horodaté mis à jour

Le journal horodaté contient les éléments décrivant de façon factuelle la solution proposée. Ces éléments de réponse auront pu être transmises téléphoniquement ou par voie de messagerie.

2/ le fichier correctif (patch) et la documentation

Le correctif est attendu dans le format généralement adopté par la famille de produit. A titre d'exemple, « .DEB » pour Debian « .RPM » pour CentOS, …

Le document d'accompagnement contient le mode opératoire d'installation et de mise en œuvre du patch.

3/ Validation de réception des livrables

Sur demande et à chaque comité de suivi mensuel, les livrables pré-cités sont présentés et vérifiés. A compter de la date du comité de suivi l'administration prononce sa décision 5 jours ouvrés qui suivent le comité.

4.8. Spécificités portant sur le Prestation 1 par domaine technique

Chaque sous-prestation s'appuie sur les domaines techniques définis à l'article. Pour chaque domaine technique, un nombre maximal de contacts nommés (personnes habilitées à solliciter les services d'assistance à distance) est indiqué:

N° Domaine	Domaine	Nombre maximal de contacts
1	o Systèmes d'Exploitation et logiciels de base associés	50
2	o Serveurs de présentation et d'application	75
3	o Langages et les frameworks de développement	40
4	o SGBD	75
5	o Bureautique	40
6	o Outils réseaux et supervision et exploitation	40
7	o Outils de sécurité	25
8	o Services d'annuaire et de messagerie	25
9	o Portails et gestion documentaire, knowledge management	50
10	o Indexation et recherche	50

5. Prestation 2 : Prestations Complémentaires

5.1. Préambule

Les prestations complémentaires sont des UO commandées ultérieurement ou conjointement à des UO de base. Elles sont d'une certaine manière des extensions de garanties et se déclinent de la façon suivante :

Six sous-prestations complémentaires constituent la prestation n° 2 :

- Sous-Prestation n°2.1 : Extension de Support
- Sous-Prestation n°2.2 : Changement à la hausse du niveau de criticité d'un USL
- Sous-Prestation n°2.3 : Revue d'audit/Migration/Patch
- Sous-Prestation n°2.4 : Réversibilité
- Sous-Prestation n°2.5 : Suivi de version
- Sous-Prestation n°2.6 : Maintenance adaptative

5.2. Niveau de complexité

A chaque USL est affectée un niveau de complexité qui traduit:

- le niveau d'investissement du titulaire pour s'approprier de l'usage du logiciel, de ses outils administrations, d'en maîtriser l'installation, ses limites et restrictions, .etc.
- le niveau d'investissement du titulaire pour maîtriser les codes sources du USL selon la nature du langage, le nombre de lignes de codes, la qualité de support de la communauté, la pertinence de la documentation, ….

Dans ce cadre, chaque USL est référencée sous trois niveaux de complexité:

- simple
- moyen
- complexe

Remarque: La sous-prestation 2-4 n'est pas concernée par la complexité

5.3. Description des prestations complémentaires

5.3.1. Définition de l'UO de base

Les unités d'œuvres sont définies à l'article 4.3.

A savoir que les bons de commande sont émis tous les trimestres en additionnant les UO nécessaires au périmètre de logiciels à maintenir. Un mécanisme de réduction sur volume permet de réduire le coût de la prestation en fonction de la taille du parc à maintenir.

5.3.2. Sous-Prestation n°2.1 : Extension de Suppor t

5.3.2.1. Caractéristiques générales

Une unité d'œuvre dite extension de support (ES) est prévue et vient compléter l'UO de base, quel que soit son niveau de criticité, de la façon suivante :
Pour répondre à des besoins exceptionnels portant sur

- le niveau de criticité,
- sur la plage horaire avec une couverture en 24/7,

Une extension de support ponctuel peut être demandée.

Cette extension de support est de trois types :

- une ES unitaire de 1 journée
  Dans cette perspective, chaque UO sera assujettie à une possibilité d'extension de support unitaire (ESU). La commande de cette ESU fait référence à une UO déjà acquise ou en cours d'acquisition et porte sur une journée. La journée s'entend de minuit à minuit, sur une journée ouvrée ou non ouvrée (fériée ou le week-end). La commande de **X** ES unitaires portant sur ladite UO étendra la garantie sur une durée de **X** jours calendaires.
- une ES simple de 7 jours
  Dans cette perspective, chaque UO sera assujettie à une possibilité d'extension de support simple (ESS). La commande de cette ESS fait référence à une UO déjà acquise ou en cours d'acquisition et porte sur une semaine, soit 7 jours calendaires. La commande de **X** ES simple portant sur ladite UO étendra la garantie sur une durée de (**X** x 7) jours calendaires.
- une ES longue portant sur une durée de garantie de l'UO de 2 mois minimum.
  Dans cette perspective, chaque UO sera assujettie à une possibilité d'extension de support long (ESL). La commande de cette ESL fait référence à une UO déjà acquise ou en cours d'acquisition et porte sur une durée de deux mois.

5.3.2.2. Modalités de réception de la sous-prestation 2.1

1/ Le journal horodaté mis à jour

Le journal horodaté contient notamment l'heure d'appel du titulaire par le ministère.

Et en cas d'intervention :

2/ Le fichier correctif (patch) et la documentation

Le correctif est attendu dans le format généralement adopté par la famille de produit. A titre d'exemple, « .DEB » pour Debian « .RPM » pour CentOS, etc.

Le document d'accompagnement contient le mode opératoire d'installation et de mise en œuvre du patch.

3/ Validation de réception des livrables

Sur demande et à chaque comité de suivi mensuel, les livrables pré-cités sont présentés et vérifiés. A compter de la date du comité de suivi l'administration prononce sa décision sous un délai de 5 jours ouvrés.

5.3.3. Sous-Prestation n°2.2 : Changement à la hau sse du niveau de criticité d'une USL

5.3.3.1. Caractéristiques générales

Une unité d'œuvre dite de changement à la hausse du niveau de criticité d'un USL est prévue.

De fait, un USL initialement commandé avec un niveau de criticité « NC » deviendra critique. Par conséquent, les délais de réponses devront être conformes à ceux spécifiés au paragraphe *4.6.3.4Détermination des délais pour les logiciels critiques.*

L'Administration précise lors de la commande la date à partir de laquelle ladite prestation commencera.

La tarification de cette UO est déterminée par l'application d'un *prorata temporis* basé sur le différentiel de tarif entre l'UO de niveau critique et l'UO de niveau non critique pour l'USL concerné.

5.3.3.2. Modalités de réception de la sous-prestation 2.2

1/ Le journal horodaté mis à jour

Le journal horodaté contient notamment l'heure d'appel du titulaire par le ministère, la référence du USL.

2/ Le fichier correctif (patch) et la documentation

Le correctif est attendu dans le format généralement adopté par la famille de produit.

Le document d'accompagnement contient le mode opératoire d'installation et de mise en œuvre du patch.

3/ Validation de réception des livrables

Sur demande et à chaque comité de suivi mensuel, les livrables précités sont présentés et vérifiés. A compter de la date du comité de suivi l'administration prononce sa décision sous un délai de 5 jours ouvrés.

5.3.4. Sous-Prestation n°2.3 : Revues d'audit/migr ation/patch

5.3.4.1. Caractéristiques générales

Une unité d'œuvre dite revues d'audit/migration/patch (que l'on appellera communément REVUE) est prévue est vient également compléter l'UO de base en fournissant les éléments sur les trois points suivants :

- Revue d'audit, définition : C'est la synthèse d'une étude comportementale sur un USL déjà commandé, appliqué à un contexte applicatif donné . Elle contient également des conseils de mise en œuvre en vue d'améliorer les performances du contexte technique lié au USL. L'étude de comportement peut porter sur une période donnée communiquée par le ministère.
  Dans ce cadre, le titulaire fournira sur demande (6 par an au maximum) du ministère ces revues d'audit. Charge à lui de fournir les outils adéquats à la prise de métriques pertinents afin de mener l'étude. C'est l'interlocuteur privilégié du Ministère à l'origine de la demande qui installera les outils préconisés et fournira les éléments correspondants pour analyse.
  Le titulaire disposera de 5 jours ouvrés après la collecte de l'ensemble des métriques pour communiquer son rapport ou dossier d'analyse.

- Plan de migration, définition : C'est un ensemble de conseils de mise en œuvre appliqué à un contexte applicatif donné sur un USL déjà commandé.
  Dans ce cadre, le titulaire fournira sur demande (2 par an au maximum) du ministère ces plans de migration. Charge à lui de fournir éventuellement les outils adéquats afin de mener l'étude. C'est l'interlocuteur privilégié du Ministère à l'origine de la demande qui installera les outils préconisés et fournira les éléments correspondants pour analyse.
  Le titulaire, après avoir collecté l'ensemble des éléments techniques utiles pour effectuer l'étude de migration, dispose de 7 jours ouvrée pour communiquer son rapport.

- Les revues de patches, définition : Elles intègrent la liste des corrections apportées aux versions. Ces revues de patches seront transmises de façon trimestrielle (lors de la réunion trimestrielle ou par voie de messagerie) à l'ensemble des interlocuteurs privilégiées du ministère. Le titulaire aura mené au préalable une analyse de contexte en identifiant les applications impactées par ce(s) correction(s). Dans ce cadre, et lors de la publication du marché, le ministère aura communiqué les caractéristiques techniques des 10 applications sensibles identifiées sur lesquelles ces revues de configuration seront appliquées. Ces 10 applications feront l'objet d'une révision bi-annuelle.
  La liste des corrections est présentée sous forme de document électronique, dans un délai de 3 jours ouvrés à compter de la demande.

5.3.4.2. Modalités de réception de la sous-prestation 2.3

Action	Livrable	Conditions de réception des prestations
Revue d'audit	Dossier de synthèse de comportement	Sur demande ou à chaque comité de suivi mensuel, les livrables pré-cités sont présentés et vérifiés. A compter de la date du comité de suivi l'administration prononce sa décision dans les 5 jours ouvrés qui suivent le comité.
Revue de migration	Dossier de migration	
Revue de patches	Dossier contenant la liste des patches et leurs modalités d'installation	

5.3.5. Sous-Prestation n°2.4 : Réversibilité

5.3.5.1. Caractéristiques générales

La prestation permet, avant la fin du marché, la récupération par l'administration de l'ensemble des informations enregistrées dans le système d'information du titulaire.

5.3.5.2. Modalités de réception de la sous-prestation 2.4

Dans les vingt (20) jours ouvrés suivant la réception du bon de commande, le titulaire remet à l'administration les documents suivants :
• Le plan de transfert
• Le plan de formation
• L'ensemble des supports
L'administration procède à leur validation dans un délai de dix (10) jours. Dans les trente (30) jours ouvrés qui suivent la réception de ces documents par l'administration, le titulaire assure l'organisation, la réalisation des formations nécessaires et l'évaluation de la réalité du transfert de connaissances. Après réception du plan de formation, l'administration dispose d'un délai de trois (3) jours ouvrés pour définir la planification de ces formations. A l'issue de la prestation, le titulaire remet à l'administration les documents suivants :
• L'intégralité de la documentation technique et fonctionnelle
• L'intégralité des codes sources de l'application ou groupe d'application
• L'ensemble des données du système de gestion et de suivi des opérations de maintenance
• L'intégralité des outils utilisés, notamment ceux des tâches de gestion de configuration
• L'intégralité de la base de données de connaissances issue de l'outil de gestion des incidents
• Le rapport d'évaluation de satisfaction des formations

Le titulaire est averti de l'outil utilisé par l'administration au moins quinze (15) jours avant la remise par le titulaire de ces données. L'Administration procède à la validation des livrables puis exécute la génération du procès verbal de service fait dans un délai maximum de 30 jours.

5.3.6. Sous-Prestation n°2.5 : Suivi de version

5.3.6.1. Caractéristiques générales

Caractéristiques générales :

Le suivi de version consiste en la fourniture des évolutions nouvelles (nouvelles versions majeures) pour l'ensemble des solutions logicielles couvertes par le marché.
Chaque évolution est sous la responsabilité du titulaire et offre l'ensemble des performances prévues.

Déroulement :

Le titulaire remet dans un délai de deux mois calendaires suivant la disponibilité d'une évolution, une documentation décrivant techniquement la nouvelle version. Nommée « Descriptif de la nouvelle version »
L'administration dispose alors de trente (30) jours calendaires pour indiquer au titulaire si elle souhaite ou non de mettre en œuvre cette nouvelle version.
Si l'administration décide de mettre en œuvre cette nouvelle version, le titulaire fournit dans un délai de 10 jours ouvrés :

- un document dénommé « méthodes et procédures de changement de versions » qui décrit précisément la nouvelle version du logiciel, et en particulier
- les nouvelles fonctionnalités et leurs règles d'utilisation ;
- les processus de mise en place et d'installation (ces processus sont exposés clairement par décomposition en étapes élémentaires) ;
- les modes de retour arrière ;
- l'objectif de perturbation minimale du service, et définissant des indicateurs permettant la mesure de la qualité de migration,
- les impacts connus et identifiés en précisant les contextes correspondants
- les incompatibilités ou les limites identifiées
- la nouvelle version sur support CD ou mise à disposition sur un site sécurisé et accompagnée de sa documentation d'installation.

Dans le cas où une évolution acceptée ne peut se faire sans assistance des personnels du titulaire, celle-ci se fait sous le contrôle de l'administration mais, sous la responsabilité du titulaire.

A ce titre, avant toute assistance, le titulaire précise les pré-requis nécessaires sous responsabilité de l'administration ainsi qu'un descriptif détaillé des différentes interventions et des points sensibles pouvant entraîner une perte partielle ou totale du service et/ou des données.

5.3.6.2. Modalités de réception de la sous-prestation 2.5

1/ Le titulaire dispose de 2 mois calendaires à réception du bon de commande pour fournir le document nommée « Descriptif de la nouvelle version » décrivant l'ensemble des fonctionnalités de la nouvelle version au regard de celle installée au ministère.

L'administration dispose alors de un mois calendaire pour valider l'ensemble et demander le document suivant.

2/ Sur demande de l'administration, le titulaire dispose de 10 jours ouvrés pour fournir la documentation dénommée « méthodes et procédures de changement de versions » qui décrit notamment le mode opératoire d'installation de la nouvelle version et les impacts. La nouvelle version est quant à elle fournie sur CD.

L'administration dispose alors de quatre mois calendaire pour valider l'ensemble.

5.3.7. Sous-Prestation n°2.6 : Maintenance adaptative

5.3.7.1. Caractéristiques générales

La maintenance adaptative exige du titulaire des évolutions mineures rendues nécessaires par les évolutions du contexte applicatif ; ce type de maintenance concerne en particulier les portages sur d'autres environnements d'exécution. Les adaptations se limitent aux interfaces du logiciel avec les sous-systèmes de son environnement. Ainsi, cette maintenance ne doit pas donner lieu à la réécriture de fonctionnalités ou l'implantation de nouvelles fonctionnalités..

Pour répondre à une demande de maintenance, le titulaire peut proposer un changement de version majeure ou mineure du logiciel. Cependant, l'administration est libre d'accepter ou non cette solution. Dans l'hypothèse où une montée de version majeure ou mineure n'est pas acceptée par l'administration, le titulaire procède alors à un rétro-portage. Précisément, cela demande de réintégrer dans la version utilisée par l'administration les correctifs présents dans une version plus récente.
Dans l'hypothèse ou une version présenterait une régression par rapport à une version antérieure, le titulaire ne peut corriger la régression en livrant la version antérieure.
Lorsque la réponse à une demande de maintenance se traduit par la fourniture d'une nouvelle version, celle-ci est livrée dans les formes attendues par l'administration à l'origine de la demande.
Ce peut être :

- sous forme d'un fichier correctif (qui contient juste le différentiel entre les fichiers sources de la version d'origine et les fichiers sources corrigés) ;
- sous forme d'un paquet source contenant l'ensemble des fichiers sources corrigés du logiciel ;
- sous forme de paquets binaires contenant le logiciel compilé spécifiquement pour les environnements d'exécution désignés par l'administration.

Lorsque la réponse à une demande de maintenance a nécessité un développement original, le titulaire a l'obligation de reverser les développements à la communauté en charge du logiciel libre, ne serait-ce que pour minimiser les coûts de maintenance future en ne s'écartant pas du projet initial ; cette obligation est une obligation de moyen. Le titulaire est lié par les

engagements contenus dans son offre en matière de contacts avec les communautés du logiciel libre.

A la suite de la notification du bon de commande et du cahier des charges décrivant le besoin, le titulaire dispose d'un délai de 30 jours ouvrés pour finaliser sa prestation.

5.3.7.2. Modalités de réception de la sous-prestation 2.6

1/ Le fichier correctif (patch) et la documentation

Le correctif est attendu dans le format généralement adopté par la famille de produit.

Le document d'accompagnement contient le mode opératoire d'installation et de mise en œuvre du patch.

2/ Validation de réception des livrables

Sur demande et à chaque comité de suivi mensuel, les livrables précités sont présentés et vérifiés. A compter de la date du comité de suivi l'administration prononce sa décision sous un délai de 5 jours ouvrés.

6. Vocabulaire et termes utilisés

6.1. Logiciels Libres ou Open Source

Pour rappel, le terme *Open Source* correspond à une licence de logiciel obéissant à une définition très précise établie par *l'Open Source Initiative*, dont voici les principaux critères :

- La libre redistribution.
- Un code source disponible.
- Des travaux dérivés possibles.

Le fait de disposer des sources d'un logiciel ne suffit pas à dire qu'il est *Open Source*. Dans tous les cas, on se référera à la licence d'utilisation du logiciel.

Les définitions retenues par le ministère des termes *Open Source* et *Logiciels Libres* sont celles-ci :

- Pour la notion d'Open Source: logiciels dont la licence respecte des critères précisément établis par l'Open Source Initiative, c'est-à-dire la possibilité de libre redistribution, d'accès au code source, et de travaux dérivés
- Pour la notion de Logiciels Libres: C'est à dire logiciels dont la licence dite *libre* donne à chacun le droit d'utiliser, d'étudier, de modifier, de dupliquer et de donner lesdits logiciels

A contrario, les logiciels basés sur des souscriptions payantes restreignant les conditions d'utilisation des logiciels ci-dessus décrites sont exclus du périmètre du présent accord cadre.

Un logiciel libre est donc un logiciel mis à disposition sous une licence de logiciel libre. Pour les licences non référencées dans la liste de l'Open Source Initiative (http://www.opensource.org/licenses/alphabetical) une analyse contradictoire entre le titulaire et l'administration doit permettre de trancher sur le caractère libre ou non de la licence.

Dans la suite du document, le terme *Open Source* sera communément utilisé.

6.2. Acronymes et vocabulaire

La liste des principaux acronymes utilisés dans le document est la suivante :

Contact nommé : Un contact nommé est la personne habilitée dans chacun des ministères à déposer et gérer un dossier technique avec le fournisseur. De fait, le contact nommé d'un ministère bénéficiaire dispose d'une authentification personnalisée qui lui permet d'accéder en mode saisie et consultation d'une part à ses propres dossiers en cours et clos via le site web du titulaire, et en mode consultation. Son habilitation est associée à son nom, prénom et n° de téléphone ;

CCTP : Cahier des Clauses Techniques Particulières ;

Greffon : (plugin) logiciel qui n'a pas de fonctionnement autonome sans être attaché à un logiciel principal

Logiciel : C'est un code ayant un fonctionnement autonome, référencé par sa version, et fonctionnant sur un système d'exploitation.

MCO : Maintien en condition opérationnelle ;

MARCHE : Marché subséquent au présent accord cadre

MINISTERE : Ministère signataire du marché subséquent

MOA : Maîtrise d'ouvrage ;

PV : Procès verbal ;

RTC : *Référentiel* technique courant *;*

RTG : *Référentiel* technique général *;*

SGBD : Système de Gestion de Base de Données ;

USL : Unité d'œuvre de support logiciel à l'annexe financière fixant la tarification du support d'un logiciel selon les conditions décrites à l'article I.2. Il est associé à trois versions sans être rattaché à un système d'exploitation précis.

UO : Unité d'Œuvre, fait référence à une commande d'un USL

Version : Le terme « logiciel » désigne un programme informatique ainsi que l'ensemble des librairies et greffons optionnels ou non qui lui sont spécifiquement attachés. Une version fait référence à un logiciel et s'entend comme une version donnée et ses versions correctives suivantes.

7. Annexes

Annexe 1 : DPL (Découpage des Prestations et Livrables)

Les éléments de l'annexe 4 font l'objet d'un document séparé du présent document.

Prestation	Sous-Prestation	Modalités de commande	Livrables	Délai	Modalités de réception
Prestation 1 portant sur la Maintenance					
	Sous-Prestation 1.1 : Assistance à distance, conseils et renseignements	A bon de commande	Le journal horodaté mis à jour	A chaque réunion de comité de suivi mensuel	Validation sous 5 jours ouvrés à compter de la date du comité de suivi
	Sous-Prestation 1.2 Maintenance corrective	A bon de commande	1/ Le journal horodaté mis à jour 2/ le fichier correctif (patch) et la documentation détaillée	Sur demande et à chaque réunion de comité de suivi mensuel	Validation sous 5 jours ouvrés à compter de la date du comité de suivi
Prestation 2 : Prestations complémentaires					
	SP2.1 Extension de support	A bon de commande	1/ Le journal horodaté mis à jour 2/ le fichier correctif (patch) et la documentation détaillée	Sur demande et à chaque réunion de comité de suivi mensuel	Validation sous 5 jours ouvrés à compter de la date du comité de suivi
	SP2.2 Changement à la hausse du niveau de criticité	A bon de commande	1/ Le journal horodaté mis à jour 2/ le fichier correctif (patch) et la documentation détaillée	Sur demande et à chaque réunion de comité de suivi mensuel	Validation sous 5 jours ouvrés à compter de la date du comité de suivi
	SP2.3 Revues d'audit/migration/patch	A bon de commande	1/ Revue d'audit : dossier de synthèse de comportement sur l'UO associée	Sur demande et à chaque réunion de comité de suivi	Validation sous 5 jours ouvrés à compter de la date du comité

Prestation	Sous-Prestation	Modalités de commande	Livrables	Délai	Modalités de réception
			2/ Revue de migration : dossier de migration. 3/ Revue de patches : dossier contenant la liste des patches et leurs modalités d'installation	mensuel	de suivi
	SP2.4 Réversibilité	A bon de commande	- Le plan de transfert - Le plan de formation - L'ensemble des supports	20 jours après réception du bon de commande	Validation par l'Administration sous dix (10) jours
			- l'intégralité de la documentation technique et fonctionnelle ; - l'intégralité des codes sources de l'application ou groupe d'application ; - l'ensemble des données du système de gestion et de suivi des opérations de maintenance ; - l'intégralité des outils utilisés, notamment ceux des tâches de gestion de configuration ; - l'intégralité de la base de données de connaissances issue de l'outil de gestion des incidents ; - le rapport d'évaluation de satisfaction des formations	30 jours après réception du bon de commande	Validation par l'Administration sous 30 jours.
	SP2.5 Suivi de version	A bon de commande	1/Le titulaire fournit le document nommée « Descriptif de la nouvelle version » décrivant l'ensemble des fonctionnalités de la nouvelle version au regard de celle installée au ministère.	2 mois calendaires à compter de la commande	A compter de la réception du livrable, validation sous un mois calendaire

Prestation	Sous-Prestation	Modalités de commande	Livrables	Délai	Modalités de réception
			2/Le titulaire fournit le cas échéant la documentation dénommée « méthodes et procédures de changement de versions » qui décrit notamment le mode opératoire d'installation de la nouvelle version et les impacts. La nouvelle version est quant à elle fournie sur CD.	10 jours ouvrés à compter de la précédente décision de l'administration	2/ A compter de la réception du livrable, validation sous quatre mois calendaire.
	SP2.6 Maintenance adaptative	A bon de commande	Fichier correctif (patch) et la documentation détaillée	30 jours à réception du bon de commande et du cahier des charges décrivant le besoin	Validation sous 5 jours ouvrés à compter de la date du comité de suivi

Annexe 2 : Liste des USL

Les éléments de l'annexe 2 font l'objet d'un document séparé du présent document.

Annexe 3 : Terminologie générale

La terminologie générale suivante est applicable dans ce document et au titre de tous les livrables du présent marché.

Les parties s'accordent sur les définitions suivantes :

La **spécification** vise à identifier en amont les éléments fonctionnels (spécifications fonctionnelles : description des principales fonctions ou fonctionnalités) et techniques (prescriptions définissant les caractéristiques requises d'un produit ou d'un service) nécessaires à la réalisation ou production de l'application.

La **conception** vise à définir de façon générale (conception générale : déclinaison des fonctions à automatiser, organisation et circulation des informations,…) ou détaillée (conception détaillée : modélisation ou architecture fonctionnelle et technique détaillée) l'architecture – applicative et technique – des composants du système.

Le **développement** ou **réalisation** vise la programmation informatique des codes sources et codes objets sur support magnétique. Cette prestation induit la réalisation de jeux d'essai.
Les **tests unitaires** permettent de vérifier individuellement que chaque sous-ensemble d'un système de l'application est implémenté conformément aux spécifications.

L'**intégration** a pour objectif de s'assurer du bon fonctionnement conjoint des différents éléments de chacun des systèmes de l'application.

La **Recette** est la vérification de la conformité de l'application aux spécifications initiales.
- Une vérification technique est effectuée afin de vérifier que le produit livré est techniquement conforme aux normes et standards qui le définissent (exploitabilité). La vérification technique intègre également le respect des exigences non fonctionnelles, notamment en ce qui concerne les performances et la montée en charge.
- Le contrôle de conformité aux spécifications fonctionnelles détaillées de l'application est assuré dans le cadre de la vérification fonctionnelle d'aptitude.

Ces deux catégories de tests correspondent à la phase de vérification d'aptitude au bon fonctionnement (VABF) ; la durée de la VA est limitée à trois (3) mois.
La **Vérification de service régulier** (VSR) a pour but de constater que l'application est capable d'assurer un service régulier dans les conditions normales d'exploitation. La durée de la VSR est limitée à six (6) mois.

La **migration de données** est le processus consistant à transférer les données du système originel vers le système cible.

La **mise en production** vise à procéder au lancement opérationnel du système dans son contexte d'exploitation.

Le **déploiement** comprend l'ensemble des actions nécessaires à la mise en route du système sur un périmètre donné. Ces actions s'entendent au plan des systèmes, des processus et des hommes (Formation et conduite du changement).