



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE,
DE L'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat général

Direction du numérique
pour l'éducation
Sous-direction des services
numériques
Bureau des services et outils
numériques pour l'éducation
(DNE SN1)

99, rue de Grenelle
75357 Paris SP 07

Secrétariat général
Service de l'action
administrative et des
moyens
Sous-direction des achats
(SAAM B)
Bureau de la stratégie
et de l'ingénierie des achats
(SAAM B1)

61-65, rue Dutot
75732 Paris Cedex 15

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

ANNEXE 02.2 : Types de demandes de service en maintenance

Procédure : MEN-SG-AOO-24002

Objet : Prestations de prise en charge de la solution du gestionnaire d'accès aux ressources (GAR), d'hébergement, d'exploitation, de maintenance, de support et de développement de ladite solution pour le compte du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.

Définition des demandes de services GAR

Concerne les demandes de services explicitement émises par le MINISTÈRE (hors besoins liés à l'investigation, à la correction et à la validation de la correction des anomalies, incidents et problèmes qui sont des demandes de services incluses dans la prestation du titulaire)

Type	Sous-type	Demande de service
Accrochage d'un projet ENT	Initialisation	Déclaration d'un projet ENT/EDUGAR et des exploitants ENT/EDUGAR associés
	Mise à jour ultérieure	Modification des éléments du projet ENT/EDUGAR
Accrochage d'un distributeur de ressources	Initialisation	Déclaration d'un entrepôt IAO-PMH et des gestionnaires d'entrepôts associés
	Initialisation	Modification d'un entrepôt OAI-PMH et des gestionnaires d'entrepôts associés
	Mise à jour ultérieure	Déclaration d'une plateforme d'un distributeur de ressources
	Mise à jour ultérieure	Modification des éléments de plateforme du distributeur de ressources
Administration du GAR		Déclaration de comptes techniques et administratifs du GAR
		Mise à jour d'ue table de correspondance du GAR
		Purge des projets ENT/EDUGAR et des affectations lors de changement d'année scolaire
		Purge d'un projet ENT et de ses affectations en dehors du changement d'année scolaire
		Gérer l'ensemble des comptes utilisateurs GAR : modification et suppression des comptes utilisateurs.
		Raccordement d'un support académique au GAR sur la base d'une interface existante (Email ou API SUMIT ITOP/JIRA)
		Modifier un paramètre applicatif du système GAR
Assistance à l'accrochage d'un partenaire (ENT, FR)		Création d'abonnements à la place d'un DCR (1 seule demande non limitée en nombre d'abonnements)
		Création d'abonnement automatique
		Suppression/modification d'abonnements (1 seule demande non limitée en nombre d'abonnements)
		Suppression/modification de notices en base (1 seule demande non limitée en nombre de notices)
		Analyse d'un problème d'accès à la ressource
		Analyse des imports d'un projet ENT/EDUGAR
		Intervention ponctuelle sur les données importées par un projet ENT
		Analyse d'un problème d'accès à l'IHM affectation

Environnements de la solution GAR sur lequel est réalisé la Demande de service			
Validation Fonctionnelle	Tests Partenaires	Pre-Production	Production
Inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Inclus, 1 fois par Projet ENT, dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Inclus, 1 fois par Projet ENT, dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Inclus, 1 fois par Projet ENT, dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01
Inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Inclus, 1 fois par Projet ENT, dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Inclus, 1 fois par Projet ENT, dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01
Inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Inclus, 1 fois par entrepôt, dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Inclus, 1 fois par entrepôt, dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Inclus, 1 fois par entrepôt, dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01
Inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Inclus, 1 fois par entrepôt, dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Inclus, 1 fois par entrepôt, dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01
Inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Inclus, 1 fois par entrepôt, dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Inclus, 1 fois par plateforme dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01
Inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Inclus, 1 fois par entrepôt, dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01
Inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01
Inclus, 1 fois par an sans changement de structure, dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Inclus, 1 fois par an sans changement de structure, dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Inclus, 1 fois par an sans changement de structure, dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Inclus, 1 fois par an sans changement de structure, dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01
Inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01
Inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01
Inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01
Inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01
Inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01
N/A	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01
N/A	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01
N/A	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01
N/A	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01
N/A	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01
N/A	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01
N/A	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01
N/A	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01

Délai maximum de réalisation après demande (en jour ouvré)	UO à utiliser si non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01
4	UO_DDS_Moyen
2	UO_DDS_Simple
2	UO_DDS_Simple
2	UO_DDS_Simple
2	UO_DDS_Simple
2	N/A
2	UO_DDS_Simple
2	N/A
2	UO_DDS_Moyen
2	N/A
2	UO_DDS_Complexe
2	UO_DDS_Simple
2	UO_DDS_Simple
2	UO_DDS_Simple
2	UO_DDS_Simple
2	UO_DDS_Simple
2	UO_DDS_Moyen
2	UO_DDS_Simple

Précision sur la mise en œuvre
Préparation et exécution de plusieurs requêtes SQL (<5) Création d'une instance de Base de données de la collecte Préparation dépôt SFTP (répertoire, clef publique) Modification conf Service IDP/ SP pour métadonnées
Préparation et exécution de plusieurs requêtes SQL (<5) Si nécessaire : - Nouvelle préparation d'une instance de Base de données de la collecte - Modification dépôt SFTP (répertoire, clef publique) - Modification conf Service IDP/ SP pour métadonnées
Préparation et exécution de plusieurs requêtes SQL (<2)
Préparation et exécution de plusieurs requêtes SQL (<2)
Préparation et exécution de plusieurs requêtes SQL (<2)
Préparation et exécution de plusieurs requêtes SQL (<2)
Préparation et exécution de plusieurs requêtes SQL (<2)
Préparation et exécution de plusieurs requêtes SQL (<2)
Préparation et exécution de plusieurs requêtes SQL (<5)
Préparation et exécution de plusieurs requêtes SQL (<5)
Préparation et exécution de plusieurs requêtes SQL (<2)
Création du superutilisateur académique Adaptation des fichiers de configuration Mise à jour du fichier de mapping des catégories Nécessite une phase de qualification
Selon le cas : modification fichier de conf GAR ou requete SQL
Utilisation du WS directement avec des certificats spécifiques
Déclaration de paramétrage dans le batch d'abonnement automatique / préaffectation Vérification en BDD que les abonnements sont bien passés
Selon cas ? Utilisation du WS Abonnement ou Préparation et exécution de plusieurs requêtes SQL (<2)
Préparation et exécution de plusieurs requêtes SQL (<2)
Analyse de log GAR et trace SAML fourni par l'utilisateur
Analyse de log GAR et des archives GAR
modification d'archive GAR transmise par l'ENT & si besoin requête SQL
Analyse de log GAR et trace SAML. fournie par l'utilisateur

Définition des demandes de services GAR

Concerne les demandes de services explicitement émises par le MINISTÈRE (hors besoins liés à l'investigation, à la correction et à la validation de la correction des anomalies, incidents et problèmes qui sont des demandes de services incluses dans la prestation du titulaire)

Type	Sous-type	Demande de service
Autres demandes		Lancer une étape du plan batch pour une autre raison qu'un rattrapage lié à une anomalie du GAR
		Ouverture de flux réseau
		Gestion des DNS
		Demande de modification de wording pour une IHM
		Demande de modification de wording sur un modèle de notification

Environnements de la solution GAR sur lequel est réalisé la Demande de service			
Validation Fonctionnelle	Tests Partenaires	Pre-Production	Production
Inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01
Inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01
Inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01
Inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01
Inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01	Non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01

Délai maximum de réalisation après demande (en jour ouvré)	UO à utiliser si non inclus dans la prestation de Maintenance UO_PMCP_PROD01
1	UO_DDS_Simple
2	N/A
2	N/A
2	UO_DDS_Complexe
2	UO_DDS_Complexe

Précision sur la mise en œuvre
Lancement du service en ligne de commande
Matrice de flux de réseau mise à jour
Matrice de flux de réseau mise à jour
Relivraison complète du service impacté (nécessite une phase de qualification)
Relivraison complète du service impacté (nécessite une phase de qualification)