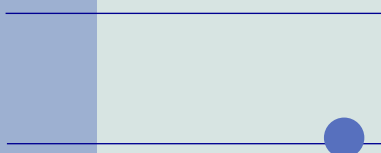


Marché n° 2025-10-AC

CCAG Techniques de l'Information et de la Communication

Cahier des clauses techniques particulières

Prestations de Tierce maintenance applicative pour l'Agence Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes



Marché public passé selon la procédure adaptée

(Articles L.2123-1 et R.2123-1 du Code de la commande publique)

Sommaire

Article 1. Objet du marché	3
Article 2. Présentation ARS Auvergne-Rhône-Alpes.....	3
Article 3. Contexte.....	4
3.1 Description de l'environnement technique.....	4
3.2 Le parc applicatif.....	5
Article 4. Expression du besoin.....	6
4.1 La Tierce Maintenance Applicative	6
4.2 Vérification des prestations.....	8
4.3 La gestion de projets fonctionnels	9
4.4 Estimation de charge	10
4.5 Modalités de mise en œuvre	10
4.5.1 Approche méthodologique.....	10
4.5.2 Conditions d'exécution des prestations	11
4.6 Suivi de la prestation	12
4.6.1 Comité de suivi	12
4.6.2 Comité de pilotage	12
4.7 Durée de la démarche et calendrier.....	13
4.7.1 Maintenance curative et support de niveau 3	13
4.7.2 Gestion de projets fonctionnels et maintenance évolutive.....	14
Article 5. Fin de Marché	15

ARTICLE 1. OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet la réalisation de prestation de tierce maintenance applicative et comprend à la fois :

- **La maintenance corrective, évolutive et le support de niveau 3** : le portefeuille est constitué d'applications régionales du domaine « administratif ». Le portefeuille complet comprend actuellement près d'une trentaine d'applications. La maintenance en sera assurée en partie par le personnel de L'acheteur et en partie par le titulaire.
- **La gestion de projets fonctionnels** : des activités de gestion de projet, de conception, de développements ou de conseil et d'expertise seront également confiées au titulaire.

La charge de travail ne devra pas excéder les 100 jours-hommes par projet ou bon de commande.

ARTICLE 2. PRÉSENTATION ARS AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

L'Agence régionale de santé Auvergne-Rhône-Alpes est un établissement public de l'Etat placée sous la tutelle du ministère chargé de la santé et des affaires sociales. L'agence régionale de santé est en charge de la mise en œuvre de la politique de santé sur la région. Elle est l'interlocutrice des établissements et structures de santé publiques et privées, des professionnels de santé en établissement ou en ville, du secteur médicosocial, des services de l'Etat, des collectivités territoriales, des organismes gestionnaires et des usagers.

L'agence est présente dans les 12 départements de la région Auvergne-Rhône-Alpes avec, dans chacun d'eux une délégation départementale chargée de mettre en œuvre les politiques régionales de l'agence et d'accompagner les acteurs locaux dans la mise en œuvre de leurs projets de santé.

Les agents de l'ARS Auvergne-Rhône-Alpes travaillent au siège en bi-sites à Lyon ou à Clermont-Ferrand, ou dans l'une des 12 délégations départementales.

L'ARS pilote la politique nationale de santé en région.

Elle assure à ce titre plusieurs missions :

- Définition, financement et évaluation des actions de prévention des maladies, des handicaps et de la perte d'autonomie et des actions de promotion de la santé pour tous ;
- Veille et sécurité sanitaire des populations ; préparation et gestion des situations sanitaires sensibles ou à risque, en liaison avec les préfets notamment ;
- Régulation et organisation de l'offre sanitaire hospitalière, ambulatoire et médico-sociale sur tout le territoire pour mieux répondre aux besoins des populations et dans le but de préserver la qualité du système de santé sur le long terme.

ARTICLE 3. CONTEXTE

3.1 DESCRIPTION DE L'ENVIRONNEMENT TECHNIQUE

Le SI de l'ARS ARA repose sur une architecture en réseau d'environ 900 postes de travail sous Windows 11, répartis à 55% au siège, et à 45% dans les 12 délégations départementales.

Les serveurs régionaux Nutanix, situés dans les locaux de L'acheteur hébergent les applications concernées par ce marché sur une plateforme Linux et Windows server.

L'environnement technique de ces applications est le suivant :

- GIT / bootstrap / PHP
- Centos (migratons en Rocky 9 prévues)
- Apache
- Mysql / MariaDB/ MongoDB, BDD de type graphe
- .NET
- Python
- Symfony
- Wordpress
- Power BI
- Framework JavaScript (React, Vue et Angular)
- Java

Le périmètre d'intervention intègre également des développements en VBA réalisés sur Excel, Word ou des alimentations sous Talend ou encore des développements sous power app et power automate. En ce qui concerne les développements sous Microsoft 365, il convient de noter que l'ARS est sous le tenant du ministère. Par conséquent, elle ne dispose pas des droits en tant que propriétaire ou administrateur.

Accessibilité

L'accès aux applications se fait via le réseau (Réseau Interministériel de l'Etat - RIE) intranet LAN et WAN du ministère de la Santé.

Sauvegarde

Les bases de données sont sauvegardées avec le système de sauvegarde Hycu.

Connexion

La connexion aux applications se fait par saisie d'un login et mot de passe. La connexion à certaines applications se base sur un système d'authentification LDAP, par saisie pour chaque utilisateur d'un login et d'un mot de passe qui sont hérités de l'annuaire LDAP ministériel.

Les environnements

Plusieurs environnements, hébergés à l'acheteur, contribuent au fonctionnement de ces applications :

- pré-production/production ;

- validation/formation ;
- développement.

3.2 LE PARC APPLICATIF

Le parc applicatif est composé de plusieurs types de solutions :

- Des applications nationales fournies par le Ministère ou d'autres ARS sur lesquelles l'acheteur n'intervient pas techniquement ;
- Des applications Inter-ARS élaborées par L'acheteur et mises à disposition d'autres ARS. L'acheteur assure dans ce cas la maintenance corrective et évolutive des solutions ;
- Des applications élaborées et utilisées uniquement par L'acheteur.

Le tableau suivant récapitule les principales applications des deux dernières catégories qui pourraient être concernées par ce marché :

Application	Usage	Technologie
TSAN	Système d'information de gestion des autorisations et agréments des transporteurs sanitaires	LAMP
RSST	Dématérialisation du registre santé et sécurité au travail	LAMP
GRR	Gestion des réservations des ressources	LAMP
AGATH/EP DEMAT	Outil de gestion contenant des informations RH des agents. Et un module dédié aux entretiens annuels	LAMP
Renommage des arrêtés	Outil mis en place pour le renommage automatique des arrêtés	Python
Eval ESMS	Outil de collecte d'informations issues des rapports d'évaluation des établissements médico-sociaux	Power BI, Talend, PHP
GLPIs	Demandes RH concernant la gestion administrative et la paie. Gestion des tickets incidents/demandes RH, gestion des incidents et demandes informatiques et logistiques	GLPI/LAMP
GLPI ACHAT	Outil de gestion des demandes d'achats	GLPI/LAMP
SI ASTREINTE	Application de gestion des astreintes	JAVA/PostgreSQL
DRAPPAGE	Gestion des habilitations	LAMP
EAM	Enquête activité moyen	WEB/Wordpress
REAAJIR	Portail de l'ensemble des arrêtés, des appuis juridiques et informations réglementaires	WEB

BONITA	Gestion des processus métiers de l'Agence	Groovy (java) et Javascript
Intranet	Site Intranet de l'agence	Sharepoint online M365 donc .Net, typescript et Javascript
Organetwork	Organigramme dynamique de l'agence	WEB
Gestion des actes administratifs	Gestion des numéros d'arrêtés préfectoraux	EXCEL/VBA

L'acheteur se réserve la possibilité de commander des applications supplémentaires en cours de marché. En cas d'ajout d'une application, le coût de son initialisation sera déterminé par la commande au titulaire d'une prestation « Audit/expertise technique et fonctionnel pour une application » (référence n° 2.5 au BPU). Suite à cela le titulaire établira un devis pour l'initialisation qui devra être validé par L'acheteur.

ARTICLE 4. EXPRESSION DU BESOIN

4.1 LA TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE

1. Phase d'initialisation et de transfert de compétences

Cette prestation est forfaitaire. La première tâche du titulaire consiste à acquérir la connaissance du fonctionnement, des développements et paramétrage réalisés (Front et back Office) afin d'être à même de réaliser les prestations attendues.

Pour ce faire, il pourra avoir accès aux plateformes de l'acheteur ou installer intra une plateforme de développement comparable à celle en place à L'acheteur.

Par comparable, l'acheteur entend un serveur de développement / tests permettant d'installer le même environnement technique et mêmes versions logicielles que ceux en production.

Une réunion de lancement de la phase d'initialisation sera réalisée au sein des locaux de l'acheteur une semaine après la réception de la commande. Cette réunion aura pour ordre du jour la validation des méthodes de travail et la remise des documentations techniques.

La durée de la phase d'initialisation ne peut excéder 10 jours ouvrés, à compter de la date de la réunion d'initialisation.

Le titulaire remettra à L'acheteur les livrables suivants :

Livrable 1 : Plan Qualité mis à jour, au plus tard 15 jours ouvrés après la date de la réunion d'initialisation,

Livrable 2 : Bilan de la phase, la documentation technique mise à jour, au plus tard 25 jours ouvrés après la date de la réunion d'initialisation.

La validation des travaux de la phase d'initialisation doit être réalisée rapidement par L'acheteur. La procédure de validation peut se résumer dans le tableau suivant :

Nature des livrables	Délais maximum de livraison	Délai de validation ARS	Délai de correction éventuelle du titulaire
Livrable 1	15 jours ouvrés	5 jours ouvrés	1 jour ouvré
Livrable 2	25 jours ouvrés	5 jours ouvrés	1 jour ouvré

L'initialisation a lieu principalement dans les locaux du titulaire.

Le titulaire a précisé dans sa note méthodologique les modalités qu'il souhaite retenir pour le transfert de connaissances avec l'acheteur.

2. Les prestations de maintenance curative et support de niveau 3

L'acheteur pourra faire appel au futur titulaire pour des opérations d'assistance à la maintenance curative et support de niveau 3 sur bons de commande.

La maintenance curative concerne uniquement les anomalies graves détectées en production et a pour objet de rétablir les services. Elle peut prendre plusieurs formes, notamment en termes de solution de contournement.

Les anomalies de fonctionnement sont classées en trois catégories en fonction de leur niveau de gravité :

- **Bloquant** : incident de fonctionnement bloquant le déroulement d'une ou plusieurs fonctionnalités et affectant l'intégralité des données ;
- **Grave** : incident autorisant le fonctionnement partiel d'une ou plusieurs procédures de gestion et qui peut être contourné par l'utilisateur, mais avec des performances dégradées ;
- **Mineur** : tout incident par défaut.

Le support de troisième niveau permet de recourir aux compétences de l'équipe de TMA du titulaire afin de réaliser pour un administrateur de l'application, des prestations d'assistance concernant :

- Des avis techniques ou fonctionnels ponctuels ;
- Des conseils d'utilisation ;
- Des diagnostics et analyses d'anomalies ou de résultats ;
- Des tickets.

L'acheteur doit recourir à l'utilisation d'unités d'œuvre « Audit/expertise technique et fonctionnel pour une application » pour l'exécution d'une prestation de support de niveau 3.

L'acheteur laisse libre au titulaire de proposer les plages horaires du support de niveau 3, en respectant les plages suivantes : 9h-12h et 13h30-16h30.

L'acheteur transmet ses signalements par mail ou un outil de tickets à son choix :

- Le prestataire est encouragé à proposer un extranet d'échange type MANTIS. L'acheteur se réserve le droit d'adhérer ou ne pas adhérer aux modalités proposées ;
- Le prestataire tient à jour un tableau de bord des signalements.

3. Les prestations de maintenance adaptive ou évolutive

Les nouvelles fonctionnalités seront développées par le prestataire sur la plateforme de développement. Elles seront ensuite présentées sur la plateforme de pré-production de L'acheteur pour validation avant leur mise en production.

En cas de maintenance majeure, le prestataire pourra faire évoluer la solution en utilisant une base de composants ou un Framework présenté dans son offre. Cette bibliothèque ainsi que la documentation associée seront fournies, en précisant les avantages liés à l'utilisation de cette solution pour L'acheteur.

Voici une liste de tâches associées aux prestations de maintenance évolutive :

- Analyse des besoins ;
- Analyse et conception fonctionnelle ;
- Analyse et conception technique ;
- Développement ;
- Tests d'intégration ;
- Mise en œuvre dans l'environnement de test ;
- Supervision des tests assurée par la MOA ;
- Mise en œuvre dans l'environnement de production.

Livrables attendus pour ces prestations :

Livrable 1 : Dossier des spécifications fonctionnelles et techniques ;

Livrable 2 : Mise à jour de la documentation ;

Livrable 3 : Sources, patches et paramètres annexes tels que fichiers de configuration.

Le bon de commande précisera les livrables attendus.

4.2 VÉRIFICATION DES PRESTATIONS

Le titulaire a indiqué dans son offre les modalités envisagées pour la livraison des correctifs ou évolutions et des informations les accompagnant.

L'acheteur dispose d'un délai de 10 jours à compter de la remise des prestations pour les contrôler. A ce terme le silence de l'acheteur vaut valeur d'acceptation.

L'acheteur peut refuser la validation des prestations si les livrables attendus ne sont pas fournis conformément aux exigences spécifiées.

En cas de réserve émise dans le délai de 5 jours (bug et / ou non-conformité aux spécifications), la mise en conformité ou la résolution des bugs est à la charge du prestataire qui dispose d'un délai de 48h à compter de la notification de la décision par L'acheteur.

A la livraison de la version corrigée, la procédure de réception est à nouveau déroulée.

4.3 LA GESTION DE PROJETS FONCTIONNELS

Des activités de gestion de projet, de conception, de développements ou de conseil et d'expertise pourront être également confiées au titulaire.

Cette prestation est régie à partir des prix unitaires figurant à l'annexe 1 à l'Acte d'Engagement « Bordereau des prix unitaires » pour les axes d'activités : Conseil et organisation, fonctionnel ou technique.

Les coûts de journée correspondent à une durée effective de huit heures de travail (sur site ARS ou hors locaux ARS).

Le Titulaire pourra proposer pour chaque axe (conseil et organisation, fonctionnel ou technique), selon le niveau de qualification et d'expérience dans la fonction, 3 profils types au maximum, et un au minimum.

Cette prestation a pour objet l'exécution :

- **Prestations axées sur le conseil et l'organisation** (études à caractère organisationnel ou fonctionnel : opportunité, besoins, organisation, gestion de projets, expertise méthodologique) ;
- **Prestations axées sur les évolutions fonctionnelles** apportées aux applications, autres que celles identifiées comme étant du périmètre de la TMA prise en charge par le Titulaire, c'est-à-dire associées à une prestation supérieure à 10 hommes-jours. Il peut s'agir d'ajout de nouvelles fonctionnalités ou de nouveaux outils. Le type d'activités associées concerne la formalisation d'expression de besoins, de spécifications, de dossier de tests, d'études d'architecture ou d'expertise fonctionnelle etc. ;
- **Prestations axées sur l'assistance technique**, dès lors que les évolutions auront un impact sur l'utilisation fonctionnelle. Ces évolutions sortent du périmètre de la TMA prise en charge par le Titulaire dans la mesure où la prestation associée est supérieure à 15 hommes-jours. Il peut s'agir de développements basés sur des technologies telles que PHP, Oracle, Business Object, MS Access, ETL ... Des activités telles que la formalisation d'expression de besoins, de spécifications, de dossier de tests, d'études d'architecture ou d'expertise technique logicielle (hors système & réseau) ... sont également possibles.

Ces prestations seront régies par des bons de commande émis par l'acheteur.

Les prestations de conception et de développement seront effectuées sur la base d'un cahier des charges établi par l'acheteur, en conformité avec le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité numérique.

Le titulaire s'est engagé dans son offre sur les délais annoncés et sur les livrables.

Pour chaque type de prestation, le Titulaire a fourni dans son offre les curriculum vitae du ou des intervenants pressentis pour la prestation demandée.

Grâce aux connaissances acquises sur les applications du marché, le Titulaire a la capacité de répondre avec satisfaction à l'ensemble des demandes décrites ci-dessus formulées par la DDSIAIG.

4.4 ESTIMATION DE CHARGE

L'évaluation des besoins annuels est indiquée ci-dessous (attention : ces données ne peuvent être qu'indicatives) :

Profils	Nombre de journées annuelles prévues
Ingénieur développement PHP (conception, réalisation, tests & documentation technique)	25
Développeur Angular/React/Nodejs (conception, réalisation, tests & documentation technique)	5
Développeur VBA (conception, réalisation, tests & documentation technique)	15
Développeur .NET ou Power Apps et Power Automate	10
Développeur Power BI	2
Développeur Python	5
Développeur JAVA (conception, réalisation, tests & documentation technique)	5
Chef de projet	5
Audit/expertise technique et fonctionnel pour une application	5
Formateur des référents	3

A titre estimatif, l'acheteur propose la répartition des charges exposée ci-dessous. Le candidat reste cependant libre de proposer une répartition autre.

Conception et développement	80%
Conduite de projet	10%
Tests et assistance	10%

Le titulaire a indiqué dans son offre la méthode de chiffrage utilisée.

4.5 MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

4.5.1 Approche méthodologique

A réception d'une demande de prestation de type « Gestion de projets fonctionnels » émanant de l'acheteur, le Titulaire réalisera une proposition comprenant :

- Le devis de la mission ;
- Le profil des intervenants en charge de la prestation ;
- Le délai de son exécution ;
- Les différentes phases ou étapes de la mission ;
- Les modalités de son suivi ;

- Les interlocuteurs nécessaires au sein de la DDSIAIG ou de la MOA, avec la durée de leurs interventions ;
- La définition exhaustive des livrables ;
- La méthode d'estimation des charges et la répartition par profil.

Après validation du devis transmis par le Titulaire à L'acheteur, une commande est émise afin de permettre le début de la prestation.

4.5.2 Conditions d'exécution des prestations

A la réception du bon de commande de l'acheteur, la prestation pourra débuter.

4.5.2.1 Livrables

Les livrables doivent répondre à la demande de l'acheteur. Ils sont mentionnés formellement dans le bon de commande. L'acheteur jugera du bon déroulement de la prestation et des livrables conformément aux engagements du titulaire.

Le titulaire a indiqué dans son offre la structure du référentiel documentaire ainsi que des documents types dans le cadre de marché. Il a également indiqué la méthodologie mise en œuvre pour la gestion de configuration et des livrables.

4.5.2.2 Recette et validation

La recette sera constatée et prononcée par l'acheteur de manière expresse à l'issue de la prestation et de la remise des livrables et conformément aux modalités du Plan d'Assurance Qualité.

Les conditions de réception de cette prestation sont celles de l'article 9 « Vérification/Admission des prestations » du CCAP du présent marché.

Elles s'appliquent aux livrables prévus pour cette prestation.

4.5.2.3 Frais de déplacements

Le titulaire du marché réalise les prestations dans ses locaux ou dans les locaux de l'acheteur (241 rue Garibaldi 69003 Lyon) selon les besoins.

Les frais de déplacements des personnels en charge de prestations sont inclus dans l'offre financière du titulaire.

Si des missions sont exécutées pour le compte de l'acheteur et nécessitent des déplacements hors de la métropole de Lyon, il y aura prise en charge par le titulaire, puis facturation à l'acheteur sur la base des frais réels pour les transports (les justificatifs devront être fournis) ou du barème fiscal des remboursements kilométriques et dans la limite de 20 € TTC par repas et 120 € TTC par nuitée (sur production de justificatifs).

4.5.2.4 Moyens mis à disposition

L'ACHETEUR mettra à disposition des intervenants pour les prestations réalisées dans ses locaux, les moyens suivants pour un usage exclusif au service de ses prestations :

- Locaux ;
- Téléphone ;
- Poste informatique et modalité d'accès au système d'information ;
- Logistique de présentation (vidéoprojecteur, salle de réunion).

4.6 SUIVI DE LA PRESTATION

Chaque bon de commande fait l'objet d'un pilotage, avec la mise en place des instances de gouvernance, si nécessaire, selon les modalités citées ci-dessous. Les instances de gouvernance seront identifiées dans chaque demande de prestation adressée au titulaire.

4.6.1 Comité de suivi

Selon la dimension de la prestation commandée, un comité de suivi se réunira autant que de besoin pour la bonne marche du projet, et au minimum une fois par mois jusqu'à la validation de la recette de la commande engagée.

Il est constitué :

- du chef de projet du prestataire ;
- du représentant MOA de L'acheteur ;
- du chef de projet DDSIAIG de L'acheteur ;
- des contributeurs prestataires ou ARS.

L'ordre du jour est construit autour de l'actualité du projet : avancement, calendrier, risques, difficultés, suivi des signalements.

Le prestataire rédige et transmet un relevé de conclusions sous une journée après la séance. L'acheteur fait un retour au titulaire (remarques/compléments) dans la journée ouvrée suivante.

4.6.2 Comité de pilotage

Selon la dimension de la prestation commandée, un comité de pilotage se réunira au minimum une fois tous les deux mois jusqu'à la validation de la recette de la commande engagée.

Il est constitué :

- du chef de projet du prestataire et d'un représentant de sa direction ;
- du représentant MOA de l'acheteur et d'un représentant de sa direction ;
- du chef de projet Système d'information de ARS et d'un représentant de sa direction.

L'ordre du jour comprend les points suivants :

- Etat du projet : fait, en cours... ;
- Calendrier prévisionnel et détail des prochaines étapes ;
- Difficultés, risques, alertes ;
- Demandes d'arbitrage.

Le prestataire prépare l'ordre du jour et le support de la séance en liaison avec le chef de projet DDSI. La version de travail doit être transmise au chef de projet DDSI au minimum 4 jours ouvrés avant la séance.

Le prestataire rédige et transmet un relevé de conclusions sous une journée après la séance. L'acheteur fait un retour (remarques/compléments) dans les deux jours suivants ouvrés.

Le titulaire contrôle en permanence le déroulement des tâches, leur degré d'avancement par rapport aux prévisions et le respect des engagements.

Des tableaux de bords sont préparés présentant de façon synthétique des indicateurs de gestion, notamment le pourcentage d'avancement des différentes activités et des livrables.

Ces informations servent de base de dialogue aux comités de pilotage.

4.7 DURÉE DE LA DÉMARCHE ET CALENDRIER

4.7.1 Maintenance curative et support de niveau 3

Pour toute demande de support formulée par l'acheteur au prestataire ce dernier est tenu de traiter ces demandes en respectant les délais de réactivité définis ci-après.

Le processus et les modalités d'échanges relatifs aux demandes de support est le suivant :

- Téléphone pour les incidents « Bloquant » : impossibilité d'utilisation partielle ou totale de l'application pas de procédure de contournement
- Téléphone pour les incidents « Grave » : impossibilité d'utilisation partielle ou totale de l'application avec procédure de contournement
- Mail pour les incidents « Gênant » : utilisation de l'application dans un mode dégradé n'empêchant pas l'utilisation conforme de l'application et n'entraînant pas la perte ou l'altération des données saisies ou stockées

Après la notification par téléphone d'un incident bloquant ou grave, le prestataire accuse systématiquement réception à l'acheteur, par mail, de la prise en compte de l'incident. **C'est la date et l'heure figurant sur le mail qui fait office de T0.**

Seul le référent technique de l'acheteur est habilité à qualifier la nature de l'incident rencontré. Le prestataire devra se conformer au diagnostic établi sur la nature de l'incident. La procédure détaillée sera établie au lancement du marché.

Nature	T0	Support	Analyse et correction		
		Prise en compte	Diagnostic prestataire	Procédure Contournement	Résolution
Bloquant	Tél + mail	15 mn	4h	N/A	24 heures
Grave	Tél + mail	30 mn	8 heures	24 heures	72 heures
Gênant	mail	4 heures	5 jours	10 jours	20 jours

Les différents délais se réfèrent tous au T0 initial. Les jours et heures sont calendaires.

Les délais ci-dessus exprimés sont :

- **Prise en compte** : le temps écoulé entre le signalement de l'incident par L'acheteur et son accusé de réception par le prestataire ;
- **Diagnostic** : Le temps entre l'accusé de réception et la fourniture du diagnostic du prestataire à L'acheteur ;
- **Procédure de contournement** : Le temps entre l'accusé de réception et la fourniture de la procédure de contournement par le prestataire à L'acheteur ;
- **Résolution** : Le temps entre l'accusé de réception et la fourniture du correctif valide par le prestataire à L'acheteur ;
- **Rattrapage** : Le temps entre l'accusé de réception et le rétablissement, par le prestataire, à la situation précédant l'incident identifié.

Si, à la suite de la livraison de correctifs défectueux par le prestataire, des anomalies bloquantes surviennent sur l'application, l'acheteur peut refuser l'intégralité des correctifs fournis et revenir au signalement initial du problème.

4.7.2 Gestion de projets fonctionnels et maintenance évolutive

L'acheteur formalise ses demandes d'évolution en soumettant au prestataire un cahier des charges décrivant les fonctionnalités attendues. Chaque demande est enregistrée dans l'outil de suivi.

Le prestataire dispose d'un délai maximal de 10 jours ouvrés à compter de la réception de la demande, pour préciser le temps qu'il estime nécessaire pour la réalisation de l'évolution demandée, le délai de réalisation et le chiffrage de chaque prestation.

Une fois la durée, le délai et le coût fixés, un bon de commande reprenant ces éléments sera émis par L'acheteur.

En cas de désaccord sur l'estimation de la durée de réalisation, L'acheteur pourra exiger de la part du prestataire les éléments de justification nécessaires.

Le délai maximal de réalisation de l'évolution est fonction de son importance donc de la durée de réalisation prévue et, le cas échéant, des travaux déjà en cours. Pour les évolutions mineures (au plus 2 jours ouvrés de réalisation), ce délai ne devra pas dépasser 10 jours ouvrés à compter de la notification du bon de commande.

Pour les autres évolutions, le délai sera négocié entre les deux parties sans toutefois excéder 2 fois le nombre de jours prévisionnels de réalisation.

Les délais de réalisation de cette prestation correspondent à ceux définis dans le planning finalisé entre les deux parties au moment de la commande de la prestation.

- T0 représente la transmission du bon de commande au prestataire ;
- Les délais sont exprimés en jours ouvrés.

Etape	Jalon	Intervenants	Date prévisionnelle
Lancement	Réunion de lancement	ARS + prestataire	T0 + 5 jours
	Livraison d'un Plan d'Assurance Qualité spécifique (Planning, interlocuteurs, livrables)	Prestataire	T1 = T0 + 10 jours

Le respect des délais devra constituer un engagement fort du titulaire.

Le titulaire a indiqué dans son offre les délais, les heures d'ouverture et les CV des intervenants qui pourront être mobilisés dans le cadre du marché. **Il a également fourni un plan d'assurance qualité.**

ARTICLE 5. FIN DE MARCHÉ

En fin de marché, le prestataire s'engage à effectuer auprès de l'acheteur et auprès d'un nouveau prestataire, un transfert de connaissance complet.

Le prestataire doit prévoir au minimum :

- L'établissement d'un plan de management décrivant les travaux et livrables des trois parties en présence (ARS, prestataire sortant et prestataire entrant) ;
- La mise à niveau et la livraison de l'ensemble de la documentation
- Une présentation au nouveau prestataire
 - De l'architecture applicative ;
 - De l'ensemble des outils et objets à maintenir ;
 - De la documentation associée ;
 - Des différents environnements ;
 - Des principales procédures en place.

Les solutions mises en place pendant le marché par le prestataire resteront, avec la documentation, la propriété de l'acheteur.

Au terme du marché le prestataire remettra à L'acheteur l'ensemble de la documentation technique mise à jour en fonction des interventions réalisées. Celles-ci sont rédigées en langue française. L'acheteur pourra avoir, à sa demande, accès à la documentation ainsi qu'à l'ensemble des codes sources pendant la durée du marché.

La prestation de réversibilité est forfaitaire et pourra être déclenchée selon le besoin.