



MARCHE DE L'OFFICE NATIONAL DES FORÊTS

DIRECTION DES SYSTEMES D'INFORMATION

ACCORD-CADRE RELATIF A LA TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE (TMA) CORRECTIVE ET EVOLUTIVE DE L'APPLICATION COUPES SOUS PICK UNIVERSE

APPEL D'OFFRE OUVERT

passé en application des articles L.2113-10 et R.2113-1, L.2124-2 et R.2124-2, R.2161-2 à R.2161-5 du Code de la commande publique)

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES
(CCTP)**

N°2025-9270-008 TMA COUPES

Objet de la consultation

L'objet du présent contrat porte sur des prestations de service, de la maintenance applicative et support associé des applications Coupes sous PICK-UNIVERSE, d'évolutions et de d'accompagnement à l'archivage numérique des données des applications sous PICK UNIVERSE.

Pouvoir adjudicateur

Le pouvoir adjudicateur est l'Office national des forêts (O.N.F.), établissement public à caractère industriel et commercial, immatriculé sous le numéro unique d'identification SIREN 662 043 116 Paris RCS dont le siège est situé au 2 bis avenue du Général Leclerc, 94700 MAISONS-ALFORT, ci-après désigné l'ONF.

Personne signataire de l'accord-cadre

La personne signataire de l'accord-cadre est Madame la Directrice générale de l'ONF au siège de l'établissement.

SOMMAIRE

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES	1
(CCTP)	1
1. OBJET ET OBJECTIFS DU MARCHÉ.....	3
1.1. OBJET DES PRESTATIONS	3
1.2. FORME DES NOTIFICATIONS ET INFORMATIONS.	4
2. PRESENTATION DE L'ONF	4
2.1. MISSIONS DE L'ONF	4
2.2. ORGANISATION DE L'ONF	5
2.3. VALEURS.....	6
2.4. CHIFFRES CLEFS.....	6
2.5. ACTEURS	7
2.6. LA DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION	8
2.7. LA DIRECTION COMMERCIALE BOIS ET SERVICES (DCBS)	8
2.8. LA DIRECTION FORÊTS ET RISQUES NATURELS (DFRN).....	8
2.9. LA DIRECTION ECONOMIQUE ET FINANCIÈRE (DEF).....	9
2.10. LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES (DRH)	9
3. DESCRIPTION DE L'APPLICATION.....	9
4. EXIGENCES COMMUNES A L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS.....	11
4.1. ENGAGEMENTS DU TITULAIRE.....	11
4.2. ENGAGEMENTS DE L'ONF	13
4.3. PILOTAGE DES PRESTATIONS ET COMITOLOGIE.....	14
4.4. OUTILS DE GESTION.....	15
4.5. LIEU D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS	16
4.6. EXIGENCES DE SÉCURITÉ	16
5. PRESTATIONS ATTENDUES	16
5.1. PRESTATIONS DE TYPE 1 : PRISE DE CONNAISSANCE.....	16
5.2. PRESTATIONS DE TYPE 2 – MAINTENANCE DES APPLICATIONS COUPES ET SUPPORT ASSOCIÉS. ...	20
5.3. PRESTATIONS DE TYPE 3 – MAINTENANCE ÉVOLUTIVE.....	23

1. OBJET ET OBJECTIFS DU MARCHÉ

1.1. Objet des prestations

L'objet du présent contrat porte sur des prestations de service, de la maintenance applicative et support associé des applications Coupes sous PICK-UNIVERSE, d'évolutions et de d'accompagnement à l'archivage numérique des données des applications sous PICK UNIVERSE.

Il est attendu du titulaire qu'il assure la maintenance corrective et évolutive des applications COUPES sous Pick-Univers. A ce titre, il est en charge de la maintenance des applications et du support associé.

Dans le cadre de ses missions, le titulaire pourra également être sollicité dans le cadre de prestations complémentaires. Il s'agira notamment de répondre à des besoins :

- d'évolutions sur le fonctionnement des applications sous PICK UNIVERSE induites principalement par la contribution à d'autres projets ;
- d'accompagnement pour l'archivage numérique des données, des applications sous PICK-UNIVERSE.

L'accord-cadre ne fait pas l'objet d'une décomposition en lots juridiques, son objet ne permettant pas l'identification de lots distincts. Il est composé de 5 types de prestations :

Prestation	Désignation
1	Prise en main de l'application (prise de connaissance)
2	Prestations de maintenance applicative et support associé des applications Coupes
3	Prestations d'évolutions
4	Appui à la recette des évolutions nécessaires pour la mise en place progressive de la nouvelle solution et son intégration dans le reste du SI de l'ONF.
5	Réversibilité

Ces prestations sont détaillées ci-dessous :

- **Prestations de type 1 : prise en main de l'application**
 - Initialisation de la « TMA » : définir et mettre en place les méthodes, organisations et outils permettant d'assurer le bon déroulement du marché. Cette phase d'initialisation devra notamment aboutir à la définition d'une matrice des rôles et responsabilités entre le titulaire et l'ONF.
 - Prise en charge « TMA » : prise en charge de l'application à maintenir, avec transfert de connaissances sur le périmètre des prestations notamment le règlementaire propre à l'ONF.
- **Prestations de type 2 : Prestations de maintenance applicative et support associé des applications Coupes**
 - Il est attendu du Titulaire qu'il assure le suivi/support des applications COUPES sous Pick-Univers. A ce titre, il a la charge de la maintenance des applications et du support associé

- Le support est entendu comme l'assistance donnée à l'ONF pour l'aider à résoudre un problème rencontré sur le parc applicatif du présent accord-cadre ou simplement pour lui communiquer une information dont elle a besoin.
- **Prestations de type 3 :**
 - Maintenance évolutive et développements complémentaires : réalisations couvrant de nouveaux besoins spécifiques. Il peut s'agir d'évolutions portant sur des objets applicatifs existants, ou de développements complémentaires.
- **Prestation de type 4 :**
Appui à la recette des évolutions nécessaires pour la mise en place progressive de la nouvelle solution et son intégration dans le reste du SI de l'ONF.
- **Prestation de type 5 :**
Réversibilité

1.2. Forme des notifications et informations.

Conformément à l'article 3 du CCAG TIC, la notification des décisions, observations ou informations qui font courir un délai est faite par tout moyen matériel ou dématérialisé permettant de déterminer de façon certaine la date et, le cas échéant, l'heure de sa réception. Cette notification peut être faite par le biais du profil d'acheteur ou à l'adresse postale ou électronique des parties mentionnée dans les documents particuliers du marché ou, à défaut, à leur siège social, sauf si ces documents leur font obligation de domicile en un autre lieu.

En cas de groupement, la notification se fait au mandataire pour l'ensemble du groupement. La date et, le cas échéant, l'heure de réception mentionnées sur un récépissé sont considérées comme celles de la notification.

Lorsque la notification est effectuée par le biais du profil d'acheteur, les parties sont réputées avoir reçu cette notification à la date de la première consultation du document qui leur a ainsi été adressé, certifiée par l'accusé de réception délivré par l'application informatique, **ou, à défaut de consultation dans un délai de huit jours calendaires à compter de la date de mise à disposition du document sur le profil d'acheteur, à l'issue de ce délai.**

2. PRESENTATION DE L'ONF

2.1. Missions de l'ONF

L'Office national des forêts (ONF) est un établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC).

Sa mission principale est d'assurer la gestion des forêts publiques qui regroupent 1300 forêts domaniales (appartenant à l'État) et 15 600 forêts de collectivités, soit 25% de la forêt française.

Les territoires confiés à l'Office couvrent près de 11 millions d'hectares (4,6 millions d'hectares en métropole et 6,1 millions en outre-mer) dont un demi-million d'hectares d'espaces non forestiers : dunes, landes, zones de montagne...

Au quotidien, les missions principales de l'ONF sont :

- La gestion durable des forêts,
- La valorisation des espaces naturels et de la ressource en bois,
- La protection de l'environnement,

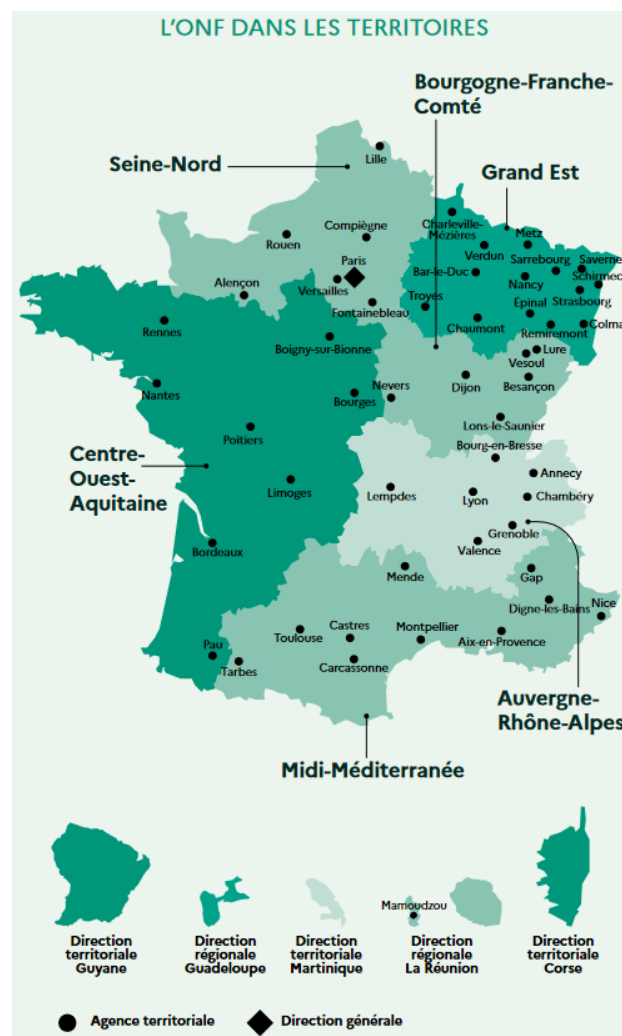
- L'accueil du public.

L'ONF assure également des missions de service public (prévention et gestion des risques naturels) et propose des produits et des services pour les collectivités et les entreprises.

2.2.Organisation de l'ONF

L'ONF est composé de :

- La Direction Générale (DG),
- 9 Directions Territoriales (DT) dont 7 en France continentale,
- 2 Directions Régionales (Guadeloupe et La Réunion) (DR),
- 48 agences territoriales,
- 12 agences spécialisées travaux, études, missions d'intérêt général,
- Près de 300 unités territoriales,
- Des filiales exerçant des activités en France et à l'international, notamment dans le conseil, la production et commercialisation de bois énergie, la logistique.



Le maillage des unités territoriales constitue l'ancrage de l'action de l'ONF dans les territoires. En termes d'organisation territoriale, l'ONF est constitué de 4 niveaux territoriaux qui s'emboîtent :

- Le niveau national,
- Le niveau direction territoriale et le niveau direction régionale (désigné DT/DR),
- Le niveau Agence travaux/études/territoriale (désigné ATX/AET/ATE),
- Le niveau Unité de production/territoriale (désigné UP/UT),

- Les Services fonctionnels Agence (forêt, bois, étude et travaux, affaires générales).

L'Office national des forêts emploie près de 8 000 personnes, dont près de 400 au siège et compte de nombreux métiers aussi divers que complémentaires, répartis sur l'ensemble du territoire français : ouvriers forestiers, techniciens, chargés d'études, directeurs d'agence, fonctions supports en comptabilité, marketing, ressources humaines...

Le siège de l'ONF est organisé ainsi :

- Direction forêts et risques naturels,
- Direction commerciale bois et services,
- Direction des relations institutionnelles, de l'outre-mer et de la Corse,
- Direction économique et financière,
- Direction des systèmes d'information,
- Direction ressources humaines,
- Direction Communication,
- Inspection Générale,
- Agence comptable.

L'ONF est également constitué de directions territoriales et régionales en France métropolitaine et dans les DOM :

- Direction territoriale Auvergne-Rhône-Alpes,
- Direction territoriale Bourgogne-Franche-Comté,
- Direction territoriale Centre-Ouest-Aquitaine,
- Direction territoriale Grand-Est,
- Direction territoriale Seine-Nord,
- Direction territoriale Midi-Méditerranée,
- Direction territoriale Corse,
- Direction régionale La Réunion,
- Direction territoriale Martinique,
- Direction territoriale La Guadeloupe,
- Direction territoriale Guyane.

La tutelle de l'ONF est le ministère de l'agriculture et de la souveraineté alimentaire. Chaque DT/DR est découpée en Agences qui sont elles-mêmes divisées en Unités Territoriales et possède un ensemble de sites en réseau local (LAN) qui lui sont rattachés.

2.3.Valeurs

Les valeurs de l'ONF sont les suivantes :

- **Efficacité** : concilier la qualité des prestations réalisées et la performance économique de l'organisation,
- **Ecoute** : la capacité à interagir avec les territoires et construire avec eux une gouvernance partagée,
- **Innovation** : mettre les compétences, les outils, les métiers et leurs évolutions au service des territoires d'aujourd'hui et de demain.

2.4.Chiffres clefs

La forêt en France :

- 30% du territoire métropolitain est couvert de forêts (17 millions d'hectares),
- La superficie forestière a doublé en 2 siècles,
- Les 3 départements les plus boisés sont les Landes, le Var et les Vosges,
- 25% des forêts sont publiques (Etat et communes) et gérées par l'ONF et 75% appartiennent à 3,5 millions de propriétaires privés,

- La forêt française possède 137 essences différentes,
- 30% des boisements français sont composés de résineux et 70% de feuillus,
- 24% des surfaces sont occupées par le chêne,
- La forêt lutte contre l'effet de serre : 80 millions de tonnes de CO2 nettes sont séquestrés chaque année par les forêts.

La filière du bois :

- 40% du bois mis sur le marché en France est fourni par l'ONF,
- En 2022, l'ONF a récolté 12,6 millions de m3 de bois (pour la construction, l'ameublement, le bois énergie, le bois d'industrie...),
- La filière bois représente aujourd'hui plus de 400 000 emplois en France.

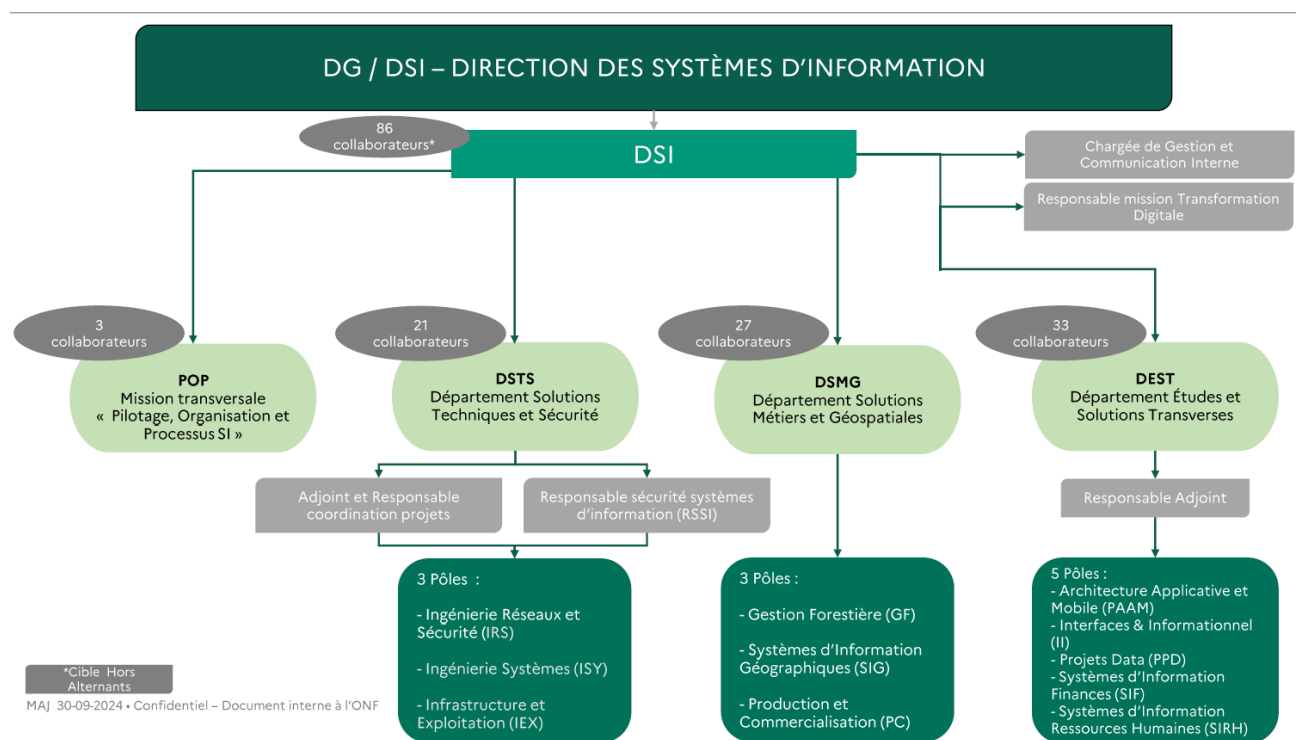
L'ONF gère près de 25% des forêts françaises soit près de 11 millions d'hectares :

- 4,6 millions d'hectares en métropole dont 1,7 million d'hectares de forêts domaniales (appartenant à l'Etat) et 2,9 millions d'hectares de communales (appartenant aux collectivités),
- 6,1 millions d'hectares dans les DOM,
- L'ONF a aménagé 20 000 km de sentiers, 8 000 km de pistes cyclables et 4 000 km de pistes équestres dans les forêts publiques,
- Les forêts françaises accueillent plus de 700 millions de visites par an,
- 254 réserves biologiques ont été mises en place par l'ONF en métropole et outre-mer.

2.5. Acteurs

3.5.1 Organisation de la direction du système d'information de l'ONF.

Les interlocuteurs principaux, qui ont en charge le pilotage, l'exploitation et la maintenance des matériels couverts par le présent marché sont :



2.6. La Direction des Systèmes d'Information

Elle répond aux besoins des directions métier. Elle est composée d'environ soixante-dix acteurs pour assurer le pilotage et la mise en œuvre des SI. Elle est structurée en 3 départements et une mission :

- **Le Département Solutions Métiers et Spécialisées (DSMG) :** responsable de l'évolution et de la maintenance du système d'information portant sur les domaines cœur de métier de l'Etablissement, et portant sur les solutions spécialisées (socle technologique et son intégration dans le SI). Il recueille les besoins des directions métiers et les transpose dans le système d'informations en veillant à sa cohérence globale, et à son alignement avec la stratégie de l'établissement. Il participe au déploiement des projets auprès des directions territoriales,
- **Le Département des Etudes et Solutions Transverses (DEST) :** responsable de l'évolution et de la maintenance du système d'information portant sur les métiers fonctions support, et portant sur les fonctions applicatives transverses du SI (socles technologiques transverses et solutions informationnelles). Il recueille les besoins des directions métiers et les transpose dans le système d'informations en veillant à sa cohérence globale, et à son alignement avec la stratégie de l'établissement. Il participe au déploiement des projets auprès des directions territoriales,
- **Le Département Solutions Techniques et Sécurité (DSTS) :** gère et supervise de façon transversale les infrastructures d'accès de l'ONF ainsi que la sécurité informatique des environnements associés (intégrité-confidentialité- disponibilité),
- **La mission Organisation, Processus, et Pilotage SI :** en charge de missions d'organisation, d'harmonisation et de pilotage de processus transverses à la Direction.

2.7. La Direction Commerciale Bois et Services (DCBS)

Elle pilote la stratégie commerciale bois et le développement des ventes de bois façonné par contrats d'approvisionnement, la réalisation des travaux en forêt communale et la réponse à des marchés de travaux et services sur les métiers de l'ONF.

Elle participe à la définition de la stratégie travaux et de la stratégie études et suit leur mise en œuvre. Elle définit et pilote la politique de l'établissement pour ses activités concurrentielles, ainsi que la politique nécessaire au développement de la performance de ses structures de production spécialisées (agences travaux, bureaux d'études).

2.8. La Direction Forêts et Risques Naturels (DFRN)

Elle regroupe les activités de gestion durable des forêts publiques et des espaces associés. Elle pilote l'élaboration des aménagements forestiers et s'assure de leur bonne mise en œuvre. Elle définit et pilote la mise en œuvre des stratégies et des actions relatives aux politiques de l'État dans les domaines du foncier non bâti, de la sylviculture, de la récolte de bois, de la chasse, de la biodiversité, de l'accueil du public et de la prévention des risques naturels. Elle assure la coordination et le suivi des missions nationales d'intérêt général (MIG) confiées par l'État à l'établissement.

En lien avec les autres directions centrales et les territoires, la DFRN a la charge du pilotage de l'ensemble des volets d'adaptation des forêts publiques au changement climatique, en déclinaison de la feuille de route pour l'adaptation des forêts françaises au changement climatique élaborée par le ministère en charge des forêts.

Elle coordonne et appuie les directions territoriales et les agences pour conforter la place de la forêt dans les politiques territoriales de développement durable mises en œuvre par les collectivités et par les acteurs des territoires, tout particulièrement dans le domaine des fonctions sociales et des services écosystémiques rendus par la forêt publique. Elle pilote et

met en œuvre la politique de recherche et développement de l'ONF. Elle anime et assure le secrétariat du Comité scientifique.

2.9. La Direction Economique et Financière (DEF)

Elle est responsable de la prospective économique, de la politique financière, budgétaire et de contrôle de gestion de l'établissement, de la stratégie achat et de la valorisation du patrimoine foncier, de l'optimisation des patrimoines mobiliers et immobiliers, ainsi que du pilotage des moyens généraux. Elle pilote de manière coordonnée la fonction financière auprès de l'ensemble des services territoriaux et assure la production normative transverse.

Elle pilote et anime l'ensemble des réseaux fonctionnels au sein des services territoriaux et garantit la diffusion de l'information budgétaire et financière, ainsi que la formation des acteurs impliqués dans les processus financiers. A ce titre, elle développe des actions de maîtrise des risques et de contrôle des processus financiers.

Elle assure le pilotage, en lien avec l'agence comptable principale, de la trésorerie et des relations avec les partenaires bancaires.

2.10. La Direction des Ressources Humaines (DRH)

Elle définit et anime l'ensemble de la politique des ressources humaines de l'Etablissement et pilote sa mise en œuvre dans les territoires. Elle pilote l'emploi et les relations sociales au sein de l'établissement et conduit les négociations sociales nationales. Elle s'assure de la cohérence du fonctionnement des instances de représentation des personnels DT/DR/DG. Elle s'occupe également de la politique en faveur de l'égalité professionnelle et de lutte contre les discriminations.

3. Description de l'application

Historiquement, les applications métiers de l'ONF ont été développées sous Pick-Universe. L'ensemble de ces applications métiers de l'ONF, sous Pick Universe sont en cours de réécriture sur des technologies JAVA, mais des applications sous Pick-Universe sont toujours en productions et doivent faire l'objet d'une maintenance.

Les applications COUPES :

L'objectif de ces applications est de gérer la vente et la facturation du bois à partir des fiches articles et des fiches ventes reçues de la nouvelle application Production Bois.

Les applications COUPES envoient les éléments de facturation à SAP et retournent les invendus à Production Bois.

« COUPES » est divisé en 'sous-applications' (CBP, CBF, CUP et CVG) en fonction des types de bois et des modes de commercialisations de ceux-ci.

Compte tenu du décommissionnement progressif de ces applications l'activité restante émane principalement de La partie CUP, et des ventes aux particuliers pas encore opérationnelles à 100% dans Production Bois.

Des adaptations sont à prévoir :

- Sur les interfaces COUPES<->Production Bois passant par DATASTAGE en fonction des évolutions et des mises en production progressives des nouvelles applications métiers.
- Sur les interfaces avec l'application VEL (Vente En Ligne)

- Sur les programmes existants utilisés pour les réorganisations de structures au sein de l'ONF en fonction des réorganisations à venir.

Un projet 'Basecoupe' d'archivage des données de ces application sous une base ORACLE a été commencé. Le Titulaire devra être en mesure de le reprendre si le besoin métier redevient d'actualité.

Les prestations, objet du présent marché comprennent la fourniture, sans supplément de prix de la documentation afférente. Cette documentation imprimée et informatisée sera livrée en deux exemplaires.

4. EXIGENCES COMMUNES A L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS

4.1. Engagements du titulaire

4.1.1 Gestion des ressources

Le présent article est rédigé par dérogation à l'article 3.4.3 du CCAG TIC.

Facteurs de succès majeur dans un marché de ce type, les ressources clés du dispositif proposé par le Titulaire ont une réelle expérience de projet, de Tierce Maintenance Applicative. Ils sont compétents dans les domaines fonctionnels et techniques du système d'informations couvert par le marché.

a) Chef de projet TMA du Titulaire

Dans les huit jours calendaires suivant la notification du marché et avant tout début d'exécution, le chef de projet TMA, proposé dans l'offre du titulaire, prend contact avec l'ONF. En cas d'empêchement temporaire du chef de projet TMA du Titulaire, le Titulaire désigne un remplaçant chargé d'assurer son intérim. En aucun cas, cet intérim ne peut avoir une durée supérieure à quatre semaines consécutives ou totaliser un nombre supérieur à 10 semaines dans l'année.

Sauf cas de force majeure, en cas de changement du chef de projet TMA du Titulaire, le Titulaire en informe l'ONF avant la cessation de fonction, avec un préavis de 2 mois. Le Titulaire dispose alors d'un délai d'un mois à compter de ce préavis pour proposer un nouveau chef de projet TMA, et l'ONF d'un délai de huit jours calendaires pour accepter ou refuser cette personne (défauts de compétences, qualifications, expériences...). En tout état de cause, le Titulaire doit prévoir à ses frais une période de recouvrement d'une durée minimale de 15 jours ouvrés, et prend notamment en charge les nécessités de prise de connaissances et de formations requises.

Quel que soit le cas de figure, le nouveau chef de projet doit avoir un curriculum vitae équivalent ou supérieur à celui présenté dans l'offre du titulaire.

b) Autre personnel de l'équipe du Titulaire

Le Titulaire décrit les profils qu'il s'engage à positionner sur les différentes prestations. Le Titulaire du marché présente à l'ONF la composition de l'équipe qui est chargée de mener à bien les prestations faisant l'objet du présent marché, sous la responsabilité du chef de projet TMA, en s'assurant de la conformité de leurs profils à ses engagements, et à ceux qui ont été présentés dans son offre.

Toute modification apportée à la structure de l'équipe tant sur le nombre ou les noms des participants, que sur leur degré de participation au marché doit faire l'objet d'une information préalable de l'ONF.

Les changements et les désaccords ne pourront en aucun cas faire l'objet d'une remise en cause du calendrier des prestations prévues au marché.

Pour tout remplacement de personnel, le Titulaire assure et prend en charge les nécessités de prise de connaissances et formations requises d'une durée minimale de 15 jours ouvrés.

Réactivité du Titulaire

Le Titulaire s'engage à renforcer son équipe durant les pics de charges, afin de respecter les délais et la qualité requise, ou de prendre en charge une nouvelle prestation. Dans ce dernier cas, le délai de préavis est au maximum de deux mois à partir de la date d'information du Titulaire par l'ONF.

Le soumissionnaire s'engage vis-à-vis de cette réactivité sur le délai minimum de préavis à mentionner dans le cadre réponse, lorsqu'il est nécessaire de renforcer son équipe pour prendre en compte une nouvelle prestation (délai courant à partir de la date théorique de réponse du Titulaire à demande de prestation).

4.1.2 Compétences techniques et fonctionnelles

L'atteinte des objectifs en termes de niveau de service, engage le Titulaire dans le maintien des compétences techniques et fonctionnelles acquises par son équipe.

Le chef de projet du Titulaire est responsable de cet engagement et doit veiller notamment à :

- L'organisation des compétences en interne et la couverture des domaines du marché,
- La communication et la formation de son personnel,
- L'adéquation des profils de l'équipe de TMA aux compétences requises pour assurer les prestations du marché,

Dans cette même optique et pour répondre aux demandes de l'ONF, le Titulaire s'engage à respecter les éléments suivants concernant son équipe, sauf cas de force majeure :

- Dans le cas du changement non planifiable d'une personne de l'équipe du Titulaire, la prise de connaissance du nouvel entrant est totalement prise en charge par le Titulaire tel que défini supra.
- La tenue à jour d'un organigramme qui indique, pour chaque domaine fonctionnel dans le marché, le nom et les coordonnées de son référent.
- Le soumissionnaire prend des engagements sur le profil minimum des différents intervenants associés aux unités d'œuvre.
- Sauf cas de force majeure, l'équipe en charge d'une prestation reste suffisamment stable sur la durée de la prestation (une prestation = un bon de Commande, ou un ensemble de bons de commande donnant lieu à une livraison de produit commune), validation des livrables comprise.

Les échanges entre le Titulaire et l'ONF se font systématiquement en français, indépendamment de l'objet et de la nature des échanges.

4.1.3 Maîtrise des coûts

Le Titulaire doit gérer le marché en mettant en œuvre des processus permettant de :

- Maîtriser et contrôler les demandes issues des Directions / utilisateurs avec l'ONF dans le respect des plannings des bons de commande.
- Faire des préconisations, si nécessaire et rechercher avec les parties prenantes, les solutions les plus adaptées au contexte pour réaliser des économies d'échelle,
- Optimiser les procédures internes et externes dans le but de réduire les coûts de pilotage et en améliorer l'efficacité,
- Donner une vision « temps réel » de la réalisation des prestations du marché.

4.1.4 Engagement de pilotage des prestations du marché

Les activités de Pilotage sont de la responsabilité du Chef de Projet marché du Titulaire, parmi lesquelles :

- la fourniture du Plan Qualité et du plan assurance sécurité mis à jour,
- le reporting des prestations,
- le management des équipes du Titulaire,
- la gestion des événements et des risques,
- la maîtrise de la Qualité avec fournitures des indicateurs,
- la traçabilité et suivi des incidents de prestation,
- la cotations et devis ;
- la comitologie : élaboration des ordres du jour et des supports et envoi à l'ONF avant les réunions, animation des réunions, rédaction et diffusion des comptes-rendus,
- réduire les coûts de pilotage et améliorer l'efficacité,
- Suivi de l'avancement des travaux : mise à jour du calendrier global par phases de maintenance (expressions de besoins, analyse d'impacts, conception, réalisation, etc...) et mise à jour des tableaux de bord et indicateurs de pilotage. A ce titre, le titulaire s'attachera à proposer des indicateurs quantitatifs et qualitatifs de suivi et d'avancement des prestations permettant à l'ONF d'avoir une vision claire et synthétique de l'avancement des travaux.

Les prestations de pilotage sont incluses dans chacune des unités d'œuvres relatées dans le présent document.

4.1.5 Engagements de collaboration

Le Titulaire s'engage vis-à-vis de l'ONF sur tous les points clés du présent document, à savoir :

- Exécuter l'intégralité des prestations décrites dans ce CCTP, conformément au CCAP et à l'acte d'engagement du Titulaire pendant toute la durée du marché.
- Mettre en place des équipes ayant les compétences techniques requises et les qualités humaines nécessaires avec pour la majorité une expérience de prestations de TMA (engagement sur les profils).
- Maintenir les compétences techniques et fonctionnelles des équipes afin d'assurer la pérennité et la réversibilité des applications, assurer le suivi et l'encadrement de ses propres collaborateurs.
- Mettre en œuvre les moyens nécessaires afin de respecter les dispositions du Plan Qualité décrites dans la dernière version validée.
- Respecter les prix et les unités de mesure énoncés dans l'acte d'engagement.
- Respecter les délais impartis aux bons de commande s'y référant, sauf dérogation prononcée par l'ONF.
- Respecter les engagements pris.
- Assurer un nombre suffisant de ressources formées pour prendre en charge les demandes de l'ONF. Une visibilité sur un trimestre pourra être exigé de la part du titulaire
- En cas d'absence des équipes habituelles du titulaire, un back up devra être assuré.

4.2.Engagements de l'ONF

4.2.1 Chef de projet de la prestation

Dans les huit jours calendaires suivant la notification du marché, l'ONF désigne un correspondant opérationnel principal du marché, le responsable de marché TMA, pour suivre le déroulement des prestations ; il est l'interlocuteur principal du Titulaire.

4.2.2 Engagements de collaboration

Pour la réussite des prestations attendues, l'ONF s'engage à assurer une collaboration active avec le Titulaire afin de lui permettre d'exécuter l'ensemble des prestations dont il a la charge dans de bonnes conditions et en respectant ses engagements de résultats et niveaux de service.

L'ONF s'engage, tout particulièrement à respecter les conditions suivantes :

- Répondre aux demandes d'informations complémentaires du Titulaire par écrit dans les délais prévus,
- Informer le Titulaire de toutes les évolutions pouvant influencer les prestations du marché : modification de la configuration, changement du périmètre, modification d'organisation, changement de plannings, etc.
- Ne pas entreprendre d'opérations qui, directement ou indirectement, bloqueraient ou ralentiraient les prestations sans en avoir averti et obtenu au préalable l'accord du Titulaire. Ces opérations concernent les dispositions organisationnelles et techniques prévues dans les documents contractuels.

4.2.3 Validation des prestations

Les prestations sont validées selon les dispositions suivantes :

- Prestation de type 1 prise en main de l'application : à réception des livrables essentiellement documentaires

Le paiement de la prise en main s'effectuera à 100% à terme échu après réception des livrables et validation du service fait.

- Prestation de type 2 prestations de maintenance applicative et support associé des applications Coupes: validation des réponses ou travaux effectués.

Le paiement s'effectuera à 100% à terme échu à compter de l'acceptation de la prestation et des livrables associés. maximum. L'absence de procès-verbal notifiant l'acceptation de celle-ci dans les 20 jours ouvrés suivant la livraison/ réalisation entraîne acceptation tacite de la part de l'ONF.

Toute réserve sera consignée dans un procès-verbal, ainsi que le délai de résolution fixé par l'ONF. Le présent article est rédigé par dérogation aux articles 32 et 33 du CCAG TIC.

- Prestation de type 3 maintenance évolutive : Les prestations de type 3 font l'objet de réceptions en plusieurs étapes :
 - ▶ Validation des livrables de spécifications fonctionnelles détaillées,
 - ▶ Réception des développements pour recette,
 - ▶ Validation en recette de la solution livrée par le titulaire (prononcé de Vérification d'Aptitude). La validation en recette entraîne le paiement de la prestation à 100%. L'acceptation de la VA, entraîne une période de VSR de 3 mois pendant laquelle le titulaire se devra de reprendre tout incident et/ou anomalie sans surcoût.

- Prestation de type 4 : Appui à la recette des évolutions nécessaires pour la mise en place progressive de la nouvelle solution et son intégration dans le reste du SI de l'ONF.

La validation du service se fait en fin de mission, au vu notamment des livrables fournis, à 100% à terme échu. Dans le cas où l'accompagnement aurait une durée supérieure à 3 mois, des acomptes seront versés trimestriellement au vu des prestations réalisées et un solde à hauteur de 10% à la fin de la mission.

- Prestation de type 5 réversibilité : réception à exécution des prestations et ou livrable documentaire, 100% à terme échu.

4.3. Pilotage des prestations et comitologie

4.4.1 Exigences de pilotage du marché

Les activités de Pilotage sont de la responsabilité du Chef de Projet marché du Titulaire, parmi lesquelles :

- Pilotage transversal du marché,
- Fourniture du Plan Qualité et sa mise à jour,
- Fourniture du plan d'assurance sécurité et sa mise à jour,
- Reporting des prestations,
- Management des équipes du Titulaire,
- Gestion des événements et des risques,
- Maîtrise de la Qualité avec fournitures des indicateurs,
- Traçabilité et suivi des incidents de prestation,
- Cotations et devis,
- Comitologie.

Les prestations de pilotage sont incluses dans chacune des unités d'œuvres relatées dans le présent document.

Le prestataire assurera la préparation des différents comités projet et comités de pilotage et la rédaction des comptes rendus.

4.4.2 Comité de suivi opérationnel :

Objectif	Suivi opérationnel des différents chantiers de TMA en cours
Fréquence/Durée	Menuse/ 1h00
Lieu	Teams

Ordre du jour	Avancement des sujets de TMA en cours Points à arbitrer et solutions proposées sur les problématiques soulevées sur les précédents comités. Suivi des risques Suivi du planning
Organisateur	Chef de projet du titulaire
Participants	<ul style="list-style-type: none"> Le Chef de projet du titulaire
Livrables	Compte rendu rédigé par le chef de projet du titulaire et transmis à l'ONF sous 2 jours ouvrés. Le titulaire transmettra le support de la réunion et l'ordre du jour associé dans les 2 jours ouvrés précédant la réunion. Tout support débutera obligatoirement les problématiques / questions ajoutées par l'ONF ou qui n'auront pas été solutionnées lors du dernier comité.

Son rôle est de faire un point formel sur l'avancement de la TMA, sur les problématiques techniques, fonctionnelles et organisationnelles rencontrées :

- Suivi opérationnel de la TMA en respectant les coûts /délais et qualité,
- Identification et remontée des risques et points à arbitrer,
- Validation des documents : Compte rendus, point intermédiaires, livrables ...

4.4.5 Exigences de suivi du marché

Le Titulaire doit mettre en place un dispositif de suivi délivrant :

- Un suivi du marché permettant de tracer et suivre les demandes de prestation de l'ONF et leur aboutissement en BC, réceptions, facturations, contenus livrés et dates de livraisons (JIRA, incidents, ...).
- Un pilotage de l'activité : avec reporting d'avancement des prestations mis à jour de façon hebdomadaire par le Titulaire en alimentation des comités.
- Un suivi de la qualité de service, avec la production d'indicateurs permettant de factueliser :
 - ▶ La qualité des livraisons :
 - En maintenance évolutive : qualité des livrables documentaires puis des livraisons de versions ;
 - La non détérioration de la qualité des applications au fil des maintenances.
 - ▶ Le respect des engagements de réactivité du Titulaire :
 - Respect des délais en maintenance évolutive
 - Respect des délais de réponse (maintenance sur incidents),
 - Respect des engagements de montée en charge du Titulaire lorsque cela s'avère nécessaire pour tenir les échéances souhaitées ; respect des engagements de stabilité.
 - Respect des délais de présentation des cotations suite aux demandes de prestation de l'ONF
 - ▶ Autres engagements
- Stabilité des équipes, ...
- ▶ **Un suivi du portefeuille de demandes** émises par l'ONF.

4.4.Outils de gestion.

Outil de ticketing : L'ONF utilise JIRA pour la gestion des incidents, anomalie et demande d'évolution. L'outil sera accessible au titulaire et permettra la communication entre lui et l'ONF pour le suivi de ces demandes. A terme, l'ONF envisage de dissocier la gestion des incidents dans un outil dédié et indépendant de l'outil de gestion des changements (JIRA) ; le Titulaire intègre ces dispositions dans le cadre d'exécution du marché. Dans le cas d'un changement d'outil en cours d'exécution (non prévu à date), l'ONF s'engage à prévenir le titulaire avec un délai d'au moins 3 mois. Le changement d'outils n'entraînera pas de supplément de prix.

Gestion de la documentation : La gestion de la documentation peut évoluer vers des solutions désignées par l'ONF. A l'heure actuelle, l'ONF utilise Teams et Jira.

4.5.Lieu d'exécution des prestations

La prestation doit être réalisée sur site ONF : 2 bis avenue du général Leclerc, à Maison Alfort.

4.6.Exigences de sécurité

Les exigences de sécurité passent par la définition d'un référentiel de sécurité puis par sa mise en œuvre.

Le Référentiel de Sécurité permet de couvrir nativement les besoins de sécurité suivants :

Disponibilité	Garantir un retour à la normale en moins d'une journée calendaire
Intégrité	Assurer de manière nominale, pour les applications ne présentant pas de contrainte légale particulière, qu'il ne peut y avoir d'incident présentant une incidence financière ou médiatique importante.
Confidentialité	Offrir un niveau conforme au traitement d'informations très sensibles, qu'elles soient nominatives, à usage interne ou restreintes à certains partenaires.
Preuve	Garantir un niveau de traçabilité suffisant pour pouvoir affecter les actions effectuées à un groupe d'utilisateurs.

Ces besoins représentent le niveau **standard** des besoins de sécurité pour l'ONF. Le référentiel de sécurité est constitué :

- de la politique de sécurité ;
- du plan d'assurance sécurité annexé au présent marché et à jour et respectant l'annexe 1 du CCTP ;
- des exigences fonctionnelles de sécurité annexée au présent marché ;
- du cadre de réponse type pour les marchés, annexé au présent marché ;
- de la charte de bon usage des ressources et des systèmes d'information de l'ONF.

4.8.2 Ergonomie

L'ergonomie de la solution est conforme à l'état de l'art pour la technologie qu'elle utilise. Lorsque la notification est effectuée par le biais du profil d'acheteur, les parties sont réputées avoir reçu cette notification à la date de la première consultation du document qui leur a ainsi été adressé, certifiée par l'accusé de réception délivré par l'application informatique, **ou, à défaut de consultation dans un délai de huit jours calendaires à compter de la date de mise à disposition du document sur le profil d'acheteur, à l'issue de ce délai.**

5. PRESTATIONS ATTENDUES

5.1.Prestations de type 1 : prise de connaissance.

Ce type de prestation est réglé à partir du prix unitaire figurant à l'annexe de l'acte d'engagement et sur la base des unités d'œuvre décrites dans le présent CCTP.

Toutes les unités d'œuvre des prestations de type 1 incluent les activités de pilotage telles que décrites à l'article 4.4 du CCTP.

La prise de connaissance englobe l'initialisation et l'acquisition définies ci-dessous. La durée globale de cette prestation est de 2 mois maximum.

Les documents mis à disposition du titulaire de marché seront a minima l'ensemble des documents de spécifications détaillées, la liste des "tickets" ouverts via un accès à l'outil JIRA, les comptes rendus des derniers comités de suivi opérationnel. L'initialisation permettra d'affiner les documents complémentaires disponibles et pouvant être mis à disposition.

5.1.1 P1 INITIALISATION.

5.1.1.1 Description de la prestation

Cette étape consiste à initier et mettre en œuvre les modalités de pilotage et de réalisation des prestations du marché. On y définit notamment les procédures de fonctionnement et de communication entre les équipes du Titulaire et de l'ONF.

Cette étape, permet au Titulaire :

- d'identifier et organiser les ressources nécessaires en qualité et en quantité,
- de mettre en place les équipes et définir le rôle de chaque membre ainsi que les relations avec les interlocuteurs de l'ONF,
- de mettre en place une structure de pilotage du projet pour rapidement arbitrer, valider et décider les orientations majeures,
- de confirmer les modalités de déroulement des prestations (planning des différents comités, disponibilités des intervenants, ...),
- d'obtenir une bonne vision du périmètre de la prestation (couverture fonctionnelle, interfaces avec l'écosystème, compréhension de l'environnement technique, ...),
- de définir et dimensionner les différents environnements de travail,
- de prendre en compte les environnements techniques de travail, et les différents outils, y compris de pilotage,
- de finaliser le plan qualité et le plan d'assurance sécurité qui doivent être validés par l'ONF,
- de définir les indicateurs de qualité du marché,
- d'identifier les facteurs clés de succès, les risques et décider des actions à mener,
- d'effectuer l'acquisition (prise de connaissance) des outils de gestion définis dans le présent marché.

Le titulaire travaille en collaboration avec l'ONF pour recueillir les informations projet utiles à l'exécution de ses prestations, organiser la montée en compétences de ses collaborateurs et le bon déroulement des tâches qui lui sont allouées.

Cette phase de démarrage et d'initialisation du marché doit être prise en compte dans le plan de charge du titulaire comme un véritable projet. Une attention particulière doit être portée par le titulaire sur cette phase.

Le titulaire est responsable du lancement de ces prestations.

- Une semaine après le démarrage dont la date prévisionnelle est fixée le cas échéant, au bon de commande, le titulaire propose à l'ONF les modalités selon lesquelles il souhaite initier son intervention :
 - ▶ sa méthode globale d'intervention et d'organisation, le plan de montée en compétences de ses équipes sur le contexte d'intervention et le calendrier attendant à la phase :
 - ▶ les objectifs et la démarche opérationnelle pour atteindre les résultats attendus,
 - ▶ les équipes et l'organisation mises en place pour le déroulement des prestations décrites dans le présent CCTP,
 - ▶ les modalités d'échange/concertation avec les équipes de l'ONF dont la comitologie,
 - ▶ les méthodes et outils de pilotage et de suivi des prestations réalisées,
 - ▶ l'analyse des risques globaux et une proposition de gestion des risques,
 - ▶ l'initialisation des indicateurs du qualité du marché et des prestations.
- Après accord avec l'ONF, le titulaire met en place l'organisation, les équipes et les moyens nécessaires au déroulement du présent marché afin d'être autonome un mois

après le démarrage de la prestation. L'ensemble de l'organisation permettant d'atteindre cet objectif doit être opérationnel dans ce délai d'un mois.

- En fin de troisième semaine, le titulaire propose :
 - ▶ Une première version aboutie de son Plan Qualité Projet (PQP), contenant notamment la méthodologie de pilotage des opérations de maintenance corrective, et évolutive. Il doit servir de référence pendant la durée totale d'exécution du marché et devra être mis à jour aussi régulièrement que nécessaire, et à la demande de l'ONF.
 - ▶ Les templates des tableaux de bord de suivi et les outils de pilotage qui seront partagés avec l'ONF.
 - ▶ L'organisation de sa gestion des documents qu'il produira dans le cadre de ses prestations et dans le respect des normes de l'ONF, avec au minimum : les types de documents traités, les modèles applicables (plans types, règles de référencement et de nommage des fichiers, circuit de validation, règles de stockage, etc.), leur mode d'archivage une fois validés : serveur d'échange, GED, etc.

Pour toute la durée du marché, le titulaire est responsable de la montée en compétences des intervenants qu'il intègre à son équipe, ainsi que du transfert de compétences à l'équipe projet de l'ONF sur les méthodes et outils préconisés dans le cadre du présent marché.

Cette prestation se déroule au début du marché, dans un délai maximum de 1 mois.

5.1.1.2 Liste des unités d'œuvre

L'unité d'œuvre de cette prestation comprend la totalité des tâches et moyens et fournitures nécessaires pour permettre au Titulaire de se mettre en situation d'exécuter toutes les prestations du marché.

L'ONF commandera une seule unité d'œuvre de cette prestation pendant toute la durée du marché.

Les conditions de réception de cette prestation sont celles du CCAP du présent marché. Elles s'appliquent aux livrables prévus pour cette prestation.

Référence de l'UO	Prestation	Métrique
P1INITIALISATION	Prestation d'initialisation du marché	Sa durée est de 1 mois maximum à compter de la date de notification du marché.

5.1.1.3 Livrables attendus

Les livrables associés sont les suivants :

- Le Plan Qualité Projet finalisé, devant intégrer la démarche par grande typologie de prestation, l'organisation et les équipes avec la nomination des responsables, le calendrier global d'intervention, etc... ;
- Le plan d'assurance sécurité finalisé.

Cette phase ne pourra être validée qu'à compter de la réception et de la validation des livrables par l'ONF.

5.1.2 P1ACQUISITION - Acquisition du périmètre applicatif

5.1.2.1 Description de la prestation

Cette prestation comprend la prise de connaissance du contexte fonctionnel et technique des domaines du périmètre de TMA mentionnés dans le cadre du présent marché.

La réalisation de cette prestation permettra au Titulaire de se mettre en situation d'exécuter l'ensemble des prestations du marché en conformité avec ses engagements de résultat sur le domaine fonctionnel mentionné dans le bon de commande émis par l'ONF.

Prise en charge

L'ONF demandera au titulaire la prise en compte de l'ensemble des domaines du périmètre applicatif initial de la TMA par l'émission d'un bon de commande unique. Dès réception de celui-ci, le Titulaire devra préciser les modalités de la phase d'acquisition telles que décrites dans sa proposition, notamment :

- Les ressources mises en place par le Titulaire,
- La définition de ses règles de travail,
- Les délais et le planning des grandes étapes de la prestation,
- Les informations nécessaires à l'exécution de la prestation,
- La documentation,
- La gestion de la configuration,
- Le suivi et pilotage de cette prestation,
- Les livrables.

Pendant toute la durée de la prestation d'acquisition, la maintenance des domaines sera assurée par les dispositifs existants avant la mise en œuvre du présent marché.

Exécution de la prestation d'acquisition

a) Fourniture de la documentation et mise à disposition des ressources informatiques :

L'ONF mettra à disposition du Titulaire, à sa demande, les documents en sa possession ainsi que les ressources informatiques (au sens non physiques) nécessaires à l'exécution des prestations. La documentation devra être identifiée, et fera l'objet d'une présentation formelle par l'ONF.

Un inventaire exhaustif des matériels et documentations mis à la disposition du Titulaire sera effectué. Cet inventaire fera foi pour juger des cas de perte, destruction ou vol. Le Titulaire procède à la vérification des éléments fournis par l'ONF (lisibilité, exhaustivité, version, ...).

b) Transfert de connaissance :

L'ONF, à la demande du Titulaire, pourra organiser des réunions de présentation suivant un calendrier défini conjointement lors de l'élaboration du planning d'acquisition. Le nombre de réunions de présentation nécessaire à la bonne compréhension du contexte fonctionnel et technique devra être estimé par les soumissionnaires dans leur proposition technique, et réparties par thématiques selon la méthodologie de montée en compétences proposés par les soumissionnaires.

c) Validation de la prestation d'acquisition :

Le suivi de la prestation d'acquisition s'effectuera conformément au Plan Qualité Projet. Il devra être vérifié sur le périmètre applicatif de chaque domaine, que le processus s'est bien déroulé, à savoir :

- Que les spécifications a), b) et c) ci avant ont bien été réalisées,
- Que les équipes du Titulaire se sont rendues disponibles pour accompagner l'équipe de l'ONF,
- Que le Titulaire a assuré de façon satisfaisante des actions identifiées par l'ONF et sous son contrôle sur la plate-forme de développement.

Les conditions de réception de cette prestation sont celles du CCAP du présent marché. Elles s'appliquent aux livrables prévus pour cette prestation.

La durée de la prestation

Cette prestation est un pré requis pour le déclenchement des prestations de types 2, 3 et 4 sur chacun des domaines concernés.

La durée de la prestation d'acquisition au démarrage du marché ne pourra excéder 1 mois à compter de la période d'initialisation validée par l'ONF. La réalisation de cette prestation

permet au Titulaire d'exécuter ensuite l'ensemble des prestations du marché en conformité avec ses engagements de résultat.

5.1.2.2 Liste des unités d'œuvre.

L'unité d'œuvre de cette prestation comprend la totalité des tâches et moyens nécessaires pour permettre au Titulaire de se mettre en situation d'exécuter toutes les prestations du marché sur le périmètre fonctionnel concerné.

L'ONF commandera une seule fois cette unité d'œuvre pendant toute la durée du marché.

Référence de l'UO	Prestation	Métrique
P1ACQUISITION	Prestation d'acquisition du périmètre applicatif	Un mois à compter de la validation de la période d'initialisation.

5.1.2.3 Livrables attendus

Les livrables associés sont les suivants :

- Le compte-rendu d'acquisition :
 - ▶ l'inventaire des éléments mis à disposition par l'ONF,
 - ▶ le rapport de vérification de la documentation et éventuels écarts,
 - ▶ les référentiels constitués (notamment cartographie complète et à jour, éventuellement constituée par le résultat d'un outil automatique),
- la documentation réalisée au cours de la phase d'acquisition :
 - ▶ la fiche descriptive de l'application conforme au Plan Qualité,
 - ▶ les fiches de tests et compte-rendu d'exécution ayant permis de s'assurer du bon fonctionnement technique,
 - ▶ le rapport technique permettant à l'ONF d'apprécier la prise de connaissance effective et suffisante du domaine par l'équipe du Titulaire.

Cette phase ne pourra être validée qu'à compter de la réception et de la validation des livrables par l'ONF.

5.2.Prestations de type 2 – Maintenance des applications coupes et support associé.

5.2.1. Maintenance des applications COUPES

La maintenance s'entend ici comme le processus qui couvre les anomalies nécessitant une intervention du Titulaire pour assurer le fonctionnement régulier de l'application.

Elle peut être corrective, dans ce cas, la réalisation de la correction se fait :

- Par une correction de paramétrages par le Titulaire ;
- Par une solution de contournement qui ne se substitue pas à la résolution de l'anomalie mais qui peut aboutir à abaisser le niveau de gravité associé.

Le niveau de gravité est établi d'un commun accord entre l'ONF et le Titulaire. En cas de désaccord, dont les éventuelles conséquences dommageables seront du fait du Titulaire, la décision sera escaladée au niveau de responsabilité supérieur.

La priorité sera donnée aux anomalies de gravité 1, lesquelles seront traitées sans interruption à compter de la prise en charge de l'appel de l'ONF par le Titulaire.

Les niveaux de gravité des anomalies et leur délai de correction ou de mise en place d'une solution de contournement, qui commencent à courir à compter de la réception par le Titulaire de la notification de l'ONF, sont les suivants :

Niveau de gravité	Type d'anomalie	Définition	Délai
<u>Gravité 1</u>	Anomalie bloquante	Il s'agit d'une situation d'urgence et/ou de blocage : - Anomalie provoquant l'arrêt complet de l'activité que l'ONF exerce avec l'application COUPES ; - Anomalie rendant indisponible une ou plusieurs fonctionnalités indispensables au bon fonctionnement de l'ONF susceptible d'engendrer un préjudice financier majeur pour l'établissement.	1 jour (Ou 10 heures ouvrées)
<u>Gravité 2</u>	Anomalie critique	- Anomalie ayant un impact significatif sur l'activité que l'ONF exerce avec l'application COUPES et rendant des fonctionnalités importantes indisponibles.	10 jours calendaires
<u>Gravité 3</u>	Anomalie majeure	- Cela concerne soit une anomalie rendant certaines fonctionnalités non importantes de l'application COUPES indisponibles, soit une anomalie dégradant de manière significative l'utilisation d'une fonctionnalité importante ou indispensable à l'ONF.	2 mois
<u>Gravité 4</u>	Anomalie standard	- Anomalie dégradant l'utilisation d'une fonctionnalité de l'application COUPES mais qui n'engendre ni situation de blocage ni préjudice financier significatif pour l'ONF	6 mois
<u>Gravité 5</u>	Anomalie mineure	- Dysfonctionnement mineur, clarification de la documentation, demande d'amélioration à long terme, demande de recommandation	12 mois

A noter que l'importance d'une fonctionnalité varie au cours du temps au sein d'un même mois ou d'une même année.

Cette "saisonnalité" des fonctionnalités peut ainsi amener l'ONF à moduler son évaluation de la gravité d'une même anomalie selon la période (au cours du mois ou de l'année) à laquelle celle-ci est notifiée au Titulaire.

Le Titulaire s'engage à fournir, mensuellement, à l'ONF, un état récapitulatif des anomalies enregistrées, ainsi que le statut de celles-ci avec le délai nécessaire pour leur correction.

L'ONF attend que cette activité de maintenance corrective soit optimisée dans le cadre d'un processus d'amélioration continue.

La maintenance peut aussi être, ou amenée à être évolutive. La maintenance évolutive implique une définition conjointe entre l'ONF et le Titulaire de la périodicité ou des des délais d'exécution de cette prestation.

Le périmètre à traiter pourra être de nature suivante :

- Evolution des fonctionnalités existantes ;
- Développement (amélioration de la fonctionnalité, remise à niveau...) des fonctionnalités de l'application COUPES.

La planification des évolutions est proposée par le Titulaire et validée par l'ONF dans le cadre du comité périodique (fréquence au plus mensuelle).

Le Titulaire prend alors en charge la réalisation des évolutions nécessaires.

5.2.2. Support aux utilisateurs

Le support est entendu comme l'assistance donnée à l'ONF pour l'aider à résoudre un problème rencontré sur le parc applicatif du présent accord-cadre ou simplement pour lui communiquer une information dont elle a besoin.

L'ONF sollicite le support par l'intermédiaire de référents qui adressent leur demande à une adresse mail générique.

Le traitement des demandes pourra nécessiter une interaction téléphonique.

Cette prestation ne fait pas l'objet d'une tarification supplémentaire, elle est incluse dans la prestation de suivi/support de l'application.

5.2.2.2 Liste des unités d'œuvre

Les unités d'œuvre dans le cadre de ces prestations sont de 2 types :

- Des UO correspondant à des volumes de tickets pour de la correction d'une complexité simple.
- Des UO correspondant à des niveaux de complexité (coefficient)

Dans tous les cas, les charges de pilotage opérationnel et contractuel sont incluses.

Référence de l'UO	Prestation
P2TMA1	Gravité 1
P2TMA2	Gravité 2
P2TMA3	Gravité 3
P2TMA4	Gravité 4
P2TMA5	Gravité 5

5.2.2.3 Livrables attendus

Les livrables associés sont les suivants :

- application mise en conformité avec sa fonction initiale ou adaptée (package de la nouvelle version de l'application et/ou patch correctif),
- résultats des tests usines exécutés par le Titulaire avant livraison,
- fiche de livraison associée / mode opératoire d'installation pour la Production
- documentation technique et fonctionnelle mise à jour le cas échéant,
- ticket d'incident mis à jour au fur et à mesure des travaux d'instruction et de correction,
- actions réalisées au titre de la maintenance préventive et améliorations constatées,
- et plus globalement les livrables de pilotage associés, cf. chapitre 4.4.

Les livrables documentaires sont livrés en gestion documentaire par le Titulaire, et validés formellement par l'ONF lorsque ce sont des documents de référence (Spécifications fonctionnelles, dossier d'architecture technique (DAT), dossier d'installation (DI), dossier d'exploitation (DE), plan de test de recette usine), ou simplement vérifiés (dossier de recette usine, dossier de spécifications techniques / de réalisation / de paramétrage).

5.3.Prestations de type 3 – Maintenance évolutive

5.3.1 P3PME – Maintenance évolutive et développements complémentaires

5.3.1.1 Description de la prestation

La maintenance évolutive couvre les évolutions de la solution, dont les mineures, correspondant à des besoins d'amélioration apparus à l'usage de la solution, ou résultant d'une évolution du besoin métier, fonctionnel ou technique.

Le calendrier de mise en œuvre des évolutions que suit l'ONF varie en fonction des besoins et des urgences règlementaires. De manière générale, l'ONF demandera au titulaire une forte réactivité et des solutions efficaces afin de respecter les calendriers souhaités.

Le titulaire s'engage à assurer une compatibilité de ces travaux avec ceux menés par le titulaire du titulaire du marché d'hébergement dans les conditions prévues au CCAP du présent accord-cadre.

L'ONF confie au titulaire du marché de TMA le pilotage de la mise en œuvre des évolutions de la solution par le biais d'une unité d'œuvre dédiée. Le titulaire prend alors à sa charge le pilotage d'un portefeuille d'évolutions dont la mise en œuvre est en cours, en conception ou en réalisation, à l'exception de celles totalement réalisées par les autres acteurs de maîtrise d'œuvre : le titulaire du marché d'hébergement ou l'équipe de maîtrise d'œuvre de l'ONF.

Dans ce sens, toutes les unités d'œuvre des prestations de type 3 incluent les activités de pilotage telles que décrites au chapitre 4.4.

Les demandes d'évolution auront trait à des :

- évolutions sur le fonctionnement des applications sous PICK UNIVERSE induites principalement par la contribution à d'autres projets ;
- accompagnements pour l'archivage numérique des données, des applications sous PICK-UNIVERSE.

Prise en charge d'une demande

L'ONF formalise sa demande par un cahier des charges qui précise notamment le besoin et la date de livraison ciblée.

Sauf meilleure entente, le Titulaire doit confirmer sa prise en compte sous un délai maximum de 5 jours ouvrés après la demande, avec mentions sur :

- La ou les solution(s) envisagée(s) ;
- L'analyse d'impact sur les fonctions existantes et connexes ;
- La proposition financière afférente et les UO du marché mobilisé à cet effet ;
- Les hypothèses prises, résultant le cas échéant de questionnements vis-à-vis de l'expression de besoin. Les hypothèses prises sont formellement indiquées à l'ONF dans un délai inférieur ou égal à 5 jours ouvrés. Les confirmations ou alternatives apportées formellement par l'ONF font courir un nouveau délai de 5 jours ouvrés pour réponse à apporter par le Titulaire.

S'il s'agit de nouveaux développements, d'une extension du périmètre fonctionnel, d'une remise en cause du fonctionnement actuel, ou d'un train de maintenance conséquent, l'exécution de la demande est traitée en mode projet. Le Titulaire, dans les 5 jours ouvrés, procède à titre indicatif à une première macro évaluation du projet et définit la liste des points à préciser pour cadrer plus précisément le périmètre cible de la solution et aboutir à la spécification générale de la cible. Le délai est porté à 10 jours ouvrés en l'absence de précisions nécessitées pour transmettre une évaluation précise.

5.3.1.2 Liste des unités d'œuvre

Référence de l'UO	Prestation
P3PME1	Prestations de développements / tests, support correctif sous garantie de complexité très simple
P3PME2	Prestations de développements / tests, support correctif sous garantie de complexité simple
P3PME3	Prestations de développements / tests, support correctif sous garantie de complexité moyenne
P3PME4	Prestations de développements / tests, support correctif sous garantie de complexité forte

5.3.1.3 Livrables attendus

Les livrables associés sont les suivants :

- SFD - Dossier de Spécification fonctionnelle détaillée,
- STD – Dossier de spécifications techniques détaillées (intégrant le cas échéant les spécifications techniques d'ordonnancement),
- Livraison de la nouvelle version applicative (incluant les scripts),
- « Recette usine » : Plans de tests et fiches de tests associées, incluant les résultats de tests,
- Plan de tests et dossier de tests d'intégration – résultats de tests (le cas échéant),
- Fiche de livraison associée, mode opératoire d'installation (le cas échéant),
- Documentation technique mise à jour le cas échéant (DAT, DE, DI, dossier de réalisation),
- Mise à jour des outils de gestion et de configuration associés,
- Et plus globalement les livrables de pilotage associés, cf. chapitre 4.4.

Les livrables documentaires sont livrés en gestion documentaire par le Titulaire, et validés formellement par l'ONF lorsque ce sont des documents de référence (Spécifications fonctionnelles détaillées, DAT, DI, DE, plan de test de recette usine), ou simplement vérifiés (dossier de recette usine, dossier de spécifications techniques détaillées). La transmission et la validation des livrables par l'ONF est une étape préalable à la validation du service fait.