



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

(CCTP)

Marché n°2025-16

MAINTENANCE DE LA PLATEFORME QLIK SENSE CLOUD

APPUI ET DEVELOPPEMENT D'APPLICATIONS ET DE TABLEAUX DE BORD

Table des matières

1. GLOSSAIRE.....	3
2. DEFINITIONS	3
3. OBJET DU MARCHE	4
4. SITUATION ACTUELLE DE LA PLATEFORME QLIK CLOUD A L’OFB	4
5. DESCRIPTION GENERALE DES PRESTATIONS ATTENDUES.....	5
5.1. MISSION 1 : INITIALISATION DU MARCHE	6
5.1.1. DEFINITION :	6
5.1.2. PRESTATIONS ATTENDUES POUR LA MISSION 1A : PRESTATION D’INITIALISATION.....	7
5.1.3. PRESTATIONS ATTENDUES POUR LA MISSION 1B : PRISE EN CHARGE (PEC) DE LA PLATEFORME	8
5.2. MISSION 2 : SOUSCRIPTIONS	9
5.2.1. PERIMETRE ACTUEL.....	9
5.2.2. DEFINITION	9
5.3. MISSION 3 : DEVELOPPEMENT ET MAINTENANCE DES APPLICATIONS.....	10
5.3.1. DEFINITION :	10
5.4. MISSION 4 : TRANSFERT DE COMPETENCES ET REVERSIBILITE	13
5.4.1. DEFINITION :	13
5.4.2. PRESTATIONS ATTENDUES	13

1. Glossaire

Sigle	Définition
BC	Bon de commande
BPU	Bordereau de Prix Unitaire
CCTP	Cahier des clauses techniques et particulières
OFB	Office Français de la Biodiversité
PV	Procès-verbal
SGBD	Système de Gestion de Bases de Données
TITULAIRE	Entreprise qui a remporté l'appel d'offres
TMA	Tierce maintenance applicative
SEE	Server Entreprise Edition
CAL	Client Access Licence
RH	Ressources Humaines
HSN	Heure de Service Normal
UO	Unité d'Œuvre
OS	Operating System
PEC	Prise en charge
Souscription	Abonnement à des services QLIK.

2. Définitions

« **Développement Spécifique** » désigne un ensemble de programme(s) spécifique(s) y compris leur(s) documentation(s) développé(s) par le TITULAIRE pour les besoins des prestations et dont l'OFB devient propriétaire. Les interfaces sont comprises dans les Développements Spécifiques.

« **Documentation** » désigne les documents fonctionnels et/ou techniques et/ou opérationnels, études et/ou rapports dans leurs versions successives fournies sous forme électronique et/ou papier en langue française, sur tous supports ou manuels ; la documentation est considérée comme faisant partie

intégrante de l'application. Toute autre documentation est exclue du cadre du marché notamment la documentation commerciale et la documentation de formation.

« **Données** » désigne les données fournies directement ou indirectement au TITULAIRE par l'OFB et/ou les utilisateurs et, notamment l'ensemble des informations, sous forme électronique ou papier, de quelque nature qu'elles soient, concernant l'OFB. Les données sont et demeurent la pleine et entière propriété de l'OFB.

« **Heures de Services Normal** » désigne les heures auxquelles le TITULAIRE s'engage à fournir les prestations de maintenance et d'assistance, du lundi au vendredi, de 9 h à 18h00 à l'exception des jours fériés français.

« **Plan d'Assurance Qualité** » ou « **PAQ** » désigne les accords entre les parties définissant les procédures opérationnelles y compris les rôles et responsabilités des divers intervenants nécessaires à la mise en œuvre du marché notamment la fourniture et la recette des prestations ainsi que le Service Level Agreement (SLA) comprenant les indicateurs.

« **Prestation** » ou « **Prestation de Maintenance** » désigne toute mission exécutée sous la responsabilité du TITULAIRE dans le cadre du présent marché.

3. Objet du marché

Le présent marché a pour objet la maintenance de la plateforme QLIK SENSE CLOUD et l'appui à la mise à jour ou à l'évolution des applications existantes et internes à l'établissement. Il porte également sur l'aide au développement ainsi que sur le développement intégral de nouveaux tableaux de bord.

Le marché porte sur des prestations de services.

Les prestations attendues sont explicitées dans le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP).

4. Situation actuelle de la plateforme QLIK CLOUD à l'OFB

Un des établissements qui compose aujourd'hui l'OFB, s'est doté de QLIKVIEW dès 2011 pour suivre notamment ses activités de terrain et faire le lien avec les ressources humaines de l'établissement. Le choix de cet outil s'est fait notamment pour la possibilité de proposer un pilotage adapté aux besoins de chaque métier, intégrant des données issues des différents applicatifs métiers.

Le 27 novembre 2023, une nouvelle plateforme QLIK SENSE a été mise en place. Elle a repris toutes les anciennes applications QLIKVIEW existantes et utilisées.

Puis depuis le 18 Décembre 2024, la plateforme QLIK CLOUD a remplacé la plateforme QLIK SENSE et repris à son tour toutes les applications existantes.

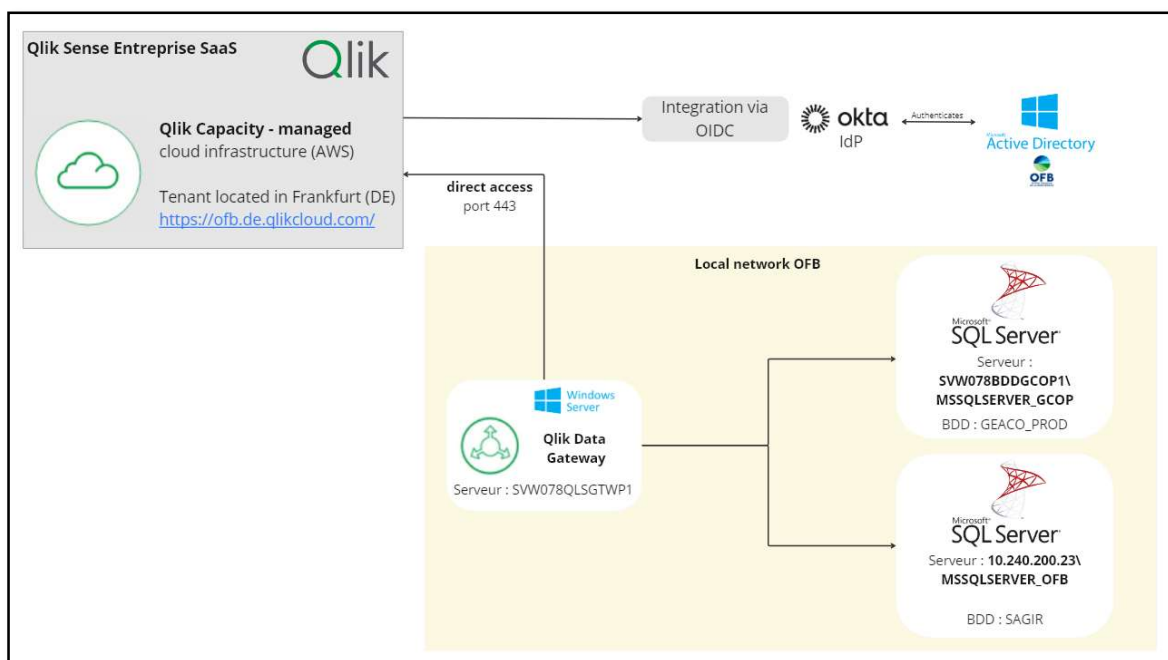
L'objectif est d'une part de maintenir l'existant c'est-à-dire faire vivre les applications de tableaux de bord existants et d'autre part de permettre le développement de nouvelles applications.

Les principales applications qui ont été développées sous QlikView et qui ont été migrées dans un premier temps sur QLIK SENSE puis dans QLIK CLOUD sont :

- ✓ **Application ACTIVITES SPECIFIQUES OFB** : restitution des données d'activité spécifique des agents.
- ✓ **Application UNIFIEE OFB** : analyse des données du personnel et du domaine financier (commandes, recettes, budget), contrôles divers.
- ✓ **Application SAGIR** : analyse des données sanitaires de la faune sauvage

L'OFB compte environ 50 utilisateurs aujourd'hui.

La plateforme QLIK CLOUD est aujourd'hui hébergée chez un fournisseur extérieur selon l'architecture suivante :



5. Description générale des Prestations attendues

Dans le cadre du présent accord-cadre et conformément aux documents contractuels le régissant, le TITULAIRE s'engage à exécuter les prestations suivantes :

- ✓ **Mission 1** : Initialisation du marché et prise en charge de la plateforme.

- ✓ **Mission 2** : Souscriptions.
- ✓ **Mission 3** : Développement et maintenance des applications.
- ✓ **Mission 4** : Transfert de compétences et réversibilité

Les aspects principaux de ces différentes missions (activités, livrables) sont précisés et décrits ci-après.

5.1. Mission 1 : Initialisation du marché

5.1.1. Définition :

L'objectif est de mettre en place les fondamentaux nécessaires au bon fonctionnement du contrat.

Cette mission se divise en 2 parties :

- ✓ **Mission 1A** : une prestation d'initialisation qui se matérialisera par une réunion de lancement afin de permettre aux intervenants de se rencontrer, préciser les rôles de chacun (OFB/TITULAIRE) et l'organisation générale des prestations.
- ✓ **Mission 1B** : prise en charge (PEC) de la plateforme avec un forfait qui permet au prestataire de vérifier la bonne installation de la solution QLIK CLOUD et de s'assurer que le paramétrage est correct.

Elle est là pour garantir une transition fluide de la reprise des applications et l'appropriation optimale de la plateforme par le TITULAIRE.

Le TITULAIRE dispose d'un délai de 15 jour ouvré, à compter de la date qui sera déterminée par l'OFB en accord avec le TITULAIRE après la notification du marché, pour s'assurer que les plateformes de production et de recette soient bien opérationnelles. L'historique complet (sauvegardes existantes d'anciennes applications par exemple) doit être conservé. Toutes les fonctionnalités, tant du front-office que du back-office, doivent être auditées et être pleinement opérationnelles. De plus, cela implique que les applications existantes doivent être accessibles et en parfait état de fonctionnement, et que les restitutions de données doivent être fiables et correctes.

Les modalités attendues sont :

- **Tests fonctionnels, de performance et de sécurité** : Le TITULAIRE devra fournir un rapport exhaustif des tests réalisés, incluant la vérification des fonctionnalités BI (tableaux de bord, rapports etc...) ainsi qu'un état de la performance d'exécution des « requêtes ».

A noter que toutes les anomalies détectées durant la recette devront être listées dans un des rapports qui sera fourni à l'issue de cette phase (livrable).

- **Validation des plateformes** : à l'issue de la période de 15 jours, un comité pourra se tenir afin d'attester que les plateformes sont en bon état de fonctionnement et opérationnelles.

5.1.2. Prestations attendues pour la mission 1A : prestation d'initialisation

- ✓ La mise en œuvre des conditions de fonctionnement et de pilotage du marché : les outils, les indicateurs de suivi, l'initialisation du tableau de bord de pilotage
- ✓ La fourniture du Plan d'Assurance Qualité (PAQ) en conformité avec les exigences qualité de l'OFB et comprenant les indicateurs de suivi de la qualité

Livrables :

Le TITULAIRE remet à l'OFB, les produits suivants :

- ✓ La liste des questions posées à l'OFB et des réponses fournies par ce dernier ;
- ✓ Le PAQ comprenant entre autres les points suivants :
 - **L'organisation « qualité »** :
 - Composition de l'équipe projet côté prestataire et client,
 - Répartition des rôles et responsabilités,
 - Modalités de coordination et de communication (comportant la fréquence des réunions et des comités de pilotage, les outils de suivi)
 - **Le suivi des livrables attendus**:
 - format des livrables, type de livrables (cahier des charges, tableaux de bord, documentation, rapport)
 - Les modalités de validation et de livraison des livrables (PV etc....)
 - **Planning qualité** :
 - Phases clés d'un projet (conception, développement d'une application par ex)
 - Jalons qualité (revues, validations, contrôles)
 - Fréquence des réunions de suivi

- **Modalités de communication :**
 - Comptes-rendus (de réunions, ou autre) réguliers
 - Suivi des indicateurs qualité et des tableaux de bord
- **Gestion des risques**
 - Mesures préventives : audit de la plateforme, mise en conformité préconisés par les organismes de sécurité informatique
 - Plan de continuité de service
- **Support et maintenance**
 - Support technique : plage horaire et jours prévus par le présent CCTP (SLA)

5.1.3. Prestations attendues pour la mission 1B : prise en charge (PEC) de la plateforme

Livrables :

Le TITULAIRE remet à l'OFB, les produits suivants :

- ✓ **Monitoring**
 - Proposition de tableaux de bord de supervision de la plateforme QLIK CLOUD (monitoring de la performance, alertes) afin d'améliorer l'administration fonctionnelle par le responsable de la plateforme
 - Rapport de vérification et proposition de paramétrage de la gestion des alertes du system QLIK CLOUD.
- ✓ **Optimisation et amélioration**
 - Brève analyse des performances des applications avec une proposition d'amélioration ou d'optimisation du modèle de données, des fonctionnalités des applications existantes.
 - Recommandations en termes d'administration fonctionnelle
 - Toutes les anomalies détectées durant la recette devront être listées dans un des rapports qui sera fourni à l'issue de cette phase.

- ✓ Le TITULAIRE a pour mission d'initier des documents détaillant l'architecture, les modèles de données, les processus d'intégration, ainsi que les bonnes pratiques (ou tutoriels techniques et fonctionnels) pour l'utilisation de la plateforme.

Ces documents doivent être mis à jour tout au long de l'exécution du présent marché.

5.2. Mission 2 : souscriptions

5.2.1. Périmètre actuel

La plateforme QLIK CLOUD de l'OFB se compose actuellement des souscriptions suivantes :

- ✓ DataPack Qlik Cloud Analytics Premium 25GB (période de souscription : du 01/11/2025 au 31/10/2026).

Jusqu'au 31/10/2026, la gestion des tickets se fera entre le TITULAIRE et l'actuel TITULAIRE et intégrateur en charge de la souscription durant la période du 01/11/2025 au 31/10/2026.

Suivant les besoins de l'OFB, Il est possible qu'en cours de marché, l'OFB ait besoin d'acquérir :

- ✓ Des DataPack Qlik Cloud Analytics Premium 25GB supplémentaires
- ✓ Une souscription Qlik Reporting Service (10,000 Reports)

5.2.2. Définition

Cette mission se divise en 3 parties :

- ✓ **Mission 2A:** la souscription du DataPack Qlik Cloud Analytics Premium 25GB.
- ✓ **Mission 2B:** la souscription du DataPack Qlik Cloud Analytics Premium 25GB supplémentaire.
- ✓ **Mission 2C:** la souscription du Qlik Reporting Service (+ 10,000 Reports)

5.3. Mission 3 : développement et maintenance des applications

5.3.1. Définition :

Cette mission se compose donc de plusieurs parties :

- ✓ **Mission 3 A Conception d'une application** : la présente mission a pour objet la conception par le TITULAIRE d'une application.

On entend par conception la phase préparatoire de définition d'une application.

Cela inclut :

- L'analyse des besoins utilisateurs (analyse du cahier des charges métier)
- La modélisation des données.
- La structure des tableaux de bord, les différents écrans.
- La définition des fonctionnalités, des filtres, des formules, des règles métiers
- La création d'une maquette afin de valider les axes principaux avant le développement

Dans la pratique : Cela peut concerner une nouvelle application ou l'approfondissement d'autres fonctionnalités et spécifications pour des applications existantes. Ces modifications peuvent être dues à un changement, à un complément des spécifications fonctionnelles ou une évolution du périmètre fonctionnel. Elles peuvent également être demandées pour faire face à une évolution ou à un changement de la législation ou de la réglementation ayant un caractère obligatoire et parfois une date limite de mise en place.

- ✓ **Mission 3 B Réalisation d'une application** : il s'agit alors, après la phase de conception, de faire le développement de cette application.

C'est la phase de développement et de construction concrète :

- Ecriture du code (développement des scripts),

- Configuration de la plateforme,
- Intégration des données (paramétrage des connexions aux sources de données),
- Création des tableaux de bords (tableaux, graphiques, cartes) demandés, les filtres etc... Le TITULAIRE peut également ajouter une plus-value par rapport à la demande initiale.
- Organisation des tests fonctionnels (vérification de l'exactitude des données, de la pertinence des indicateurs et de la performance de l'application).
- Déploiement de l'application.
- Documentation de l'application afin de faciliter son appréhension auprès de ses futurs utilisateurs (sous forme de tutoriel par exemple, avec une partie technique décrivant la source de données et les moyens de connections choisis).

Ce développement peut être réalisé en partie, en totalité ou pas par le Titulaire. Cette décision dépend de la disponibilité en interne des chefs de projets de l'OFB et de la complexité de la demande.

✓ Mission 3 C Le Support :

Cette mission implique les modalités et l'ensemble des prestations visant à garantir le bon fonctionnement, la disponibilité et l'évolution des applications présentes sur la plateforme.

Elle se traduit par :

- **Le support d'une application :** l'appui au développement d'une application consiste en une aide technique et analyse quant à l'élaboration de tout ou partie d'un module ou d'une fonctionnalité sur les applications existantes (aide à la création d'un tableau de bord, d'une formule). Elle peut consister en une aide à l'optimisation du modèle de données.
- **L'assistance à la réalisation** d'une nouvelle application sur des situations problématiques ponctuelles.
- **La maintenance évolutive :**

- Mise à jour des tableaux de bord pour intégrer de nouvelles fonctionnalités ou répondre à de nouveaux besoins métiers.
- Mises à jour réglementaires.

- **La maintenance corrective :**

- Correction des erreurs, incohérences ou problèmes détectés dans les visualisations ou les données.
- Mise à jour des scripts de chargement et transformations si nécessaire.
- Mises à jour des versions logicielles de la plateforme pour intégrer de nouvelles fonctionnalités ou corrections de bugs.

- **Un Support plus global qui peut se traduire par :**

- De la formation ponctuelle pour nos développeurs ou pour les utilisateurs des différentes applications.
- La fourniture d'un support technique pour résoudre les problèmes courants opérationnels ou d'utilisation sur la plateforme
- La gestion des accès utilisateur et la vérification régulière du bon dimensionnement de la plateforme en fonction des besoins.
- L'analyse régulière et recommandation d'évolutions ou d'optimisations nécessaires.
- L'accompagnement du responsable de la plateforme à l'administration fonctionnelle de la plateforme

Les exigences techniques et fonctionnelles de l'OFB vis-à-vis de son TITULAIRE en termes de support (SLA) sont :

- **La disponibilité de la plateforme QLIK CLOUD** (applications, scripts, accès utilisateurs) : la plateforme doit être disponible à 100% (hors maintenances programmées).
La notification des maintenances doit être parvenue à l'OFB au minimum **72 H** avant l'intervention prévue par le TITULAIRE.
L'intervention en elle-même ne doit pas dépasser plus de 48 H.
- **Plage horaire de support** : du lundi au vendredi de 9h à 18h (jours ouvrés et heure locale Paris)
- **Traçabilité et communication** : Le prestataire doit documenter la correction ou évolution (ce qui a été fait, quand, par qui), dans l'outil de suivi choisi. Enfin il devra communiquer sur la clôture de la demande.
- Niveaux d'incident et délais de traitement :

Niveau	Description	Délai de prise en charge	Délai de résolution (à partir du délai de prise en charge)
--------	-------------	--------------------------	---

Critique	Application inutilisable, impact majeur sur les données	< 2h	< 6h
Majeur	Fonctionnalité clé non disponible	< 4h	< 1 jour ouvré
Mineur	Bug mineur ou anomalie esthétique	< 3 jours ouvrés	< 5 jours ouvrés

L'incident sera signalé au prestataire via ticket, mail ou portail support (selon ce qui aura été défini par le TITULAIRE dans la mission 1A en termes de communication et de suivi).

5.4. Mission 4 : transfert de compétences et réversibilité

5.4.1. Définition :

La présente mission a pour objet le transfert de compétences technico-fonctionnelles et méthodologiques du TITULAIRE vers l'OFB ou le TITULAIRE du futur marché afin de permettre de poursuivre la maintenance de QLIK CLOUD et de ses composants applicatifs au même niveau de qualité.

Le TITULAIRE doit fournir les documents finaux qui ont été mis à jour tout au long du marché.

Enfin, il a pour mission de s'assurer que l'équipe interne soit capable de gérer la plateforme à long terme (administration fonctionnelle, maîtrise de l'usage courant de la plateforme).

5.4.2. Prestations attendues

Cette mission de transfert de compétences et de réversibilité comprend au minimum les phases détaillées ci-après :

- ✓ Analyse des besoins :
 - Organisation d'ateliers de travail :
 - Identification des compétences à transférer
 - Evaluation du niveau actuel des gestionnaires / administrateurs fonctionnels de QLIK au sein de l'établissement.
- ✓ Fourniture des éléments à transférer :

- Tous les éléments de configuration et d'administration fonctionnelle de la plateforme.
 - Documentation : fourniture du référentiel documentaire (spécification, procédures, guides, tutoriels, manuels d'utilisation, document d'architecture et document technique, supports pédagogiques)
 - La liste de l'ensemble des anomalies en cours
- ✓ Validation du procès-verbal de fin de réversibilité.