

ÉTABLISSEMENT DE COMMUNICATION ET DE PRODUCTION AUDIOVISUELLE DE LA DÉFENSE

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

N° 2026-ECPAD-003

<p>PRESTATION DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DU SYSTEME D'INFORMATION DE GESTION DOCUMENTAIRE ATLAS</p>

Acheteur : Établissement de communication et de production audiovisuel de la Défense (ECPAD).

Mode de passation : marché passé selon la procédure d'appel d'offres ouvert, en application des articles L.2124-2, et R. 2161-2 à R. 2161-5 du Code de la commande publique.

Comptable assignataire des paiements : Monsieur l'agent comptable de l'ECPAD

- Annexe 1 : modèle de tableau de bord de suivi des incidents
- Annexe 2 : modèle de dossier de spécifications
- Annexe 3 : modèle de matrice des risques
- Annexe 4 : modèle de cahier de tests

Table des matières

1	Préambule	4
1.1	Présentation de l'établissement	4
1.1.1	Missions	4
1.1.2	Chaîne archivistique.....	5
1.1.3	Procédure de versement d'archives	5
1.1.4	Qui verse à l'ECPAD ?.....	6
1.1.5	Typologie d'entrée et des données conservées	6
1.1.6	Règles de communication.....	6
1.2	Présentation de l'organisation générale de l'ECPAD	7
1.3	Présentation des indicateurs clés en 2026	7
1.4	Présentation fonctionnelle d'ATLAS	7
1.5	Présentation technique d'ATLAS.....	8
1.5.1	Environnement matériel et infrastructure	8
1.5.2	Système d'exploitation et architecture logicielle	8
1.5.3	Accès et administration	8
1.5.4	Interfaces et intégrations.....	9
1.5.5	Supervision et sauvegarde	9
1.5.6	Schéma technique	9
2	Définitions	10
3	Objet du marché.....	13
4	Exigences techniques & contraintes de sécurité.....	13
4.1	Intégration de la Solution dans son environnement	13
4.1.1	Conformités légales	13
4.1.2	Projets d'interfaces avec des SI supplémentaires	13
4.1.3	Collaboration avec les autres prestataires	13
4.2	Exploitation et sécurité	13
4.2.1	Authentification des utilisateurs ECPAD	13
4.2.2	Sécurité du système.....	13
4.3	Environnements mis à disposition	14
4.4	Sauvegarde des données	14
4.5	Protection des données personnelles.....	15
5	Prestations attendues	16

5.1	Organisation du projet	16
5.2	Matrice des responsabilités	17
5.3	Gestion et suivi de la prestation, comités et instances	18
5.3.1	Réunion de lancement.....	18
5.3.2	Comité de pilotage trimestriel.....	19
5.3.3	Comité de suivi mensuel.....	21
5.3.4	Tableau de bord des indicateurs.....	22
5.4	Prestation de prise en compte de l'existant	23
5.5	Prestation de maintenance corrective et de maintenance préventive	25
5.5.1	Principes généraux.....	25
5.5.2	Périmètre de la maintenance	25
5.5.3	Niveaux de support.....	26
5.5.4	Conditions de prise en charge	26
5.5.5	Traitement et suivi des incidents.....	26
5.5.6	Mesures d'engagement	29
5.5.7	Tableau de bord de suivi des incidents.....	30
5.6	Prestation de maintenance évolutive	31
5.6.1	Évolution courte.....	31
5.6.2	Évolution complexe	31
5.7	Prestation de documentation technique de la Solution.....	38
5.8	Prestation de transfert de compétence.....	40
5.9	Prestation d'assistance à l'export et à la migration des données	41
5.10	Prestation de conseil et d'expertise	42
5.11	Prestation de réversibilité.....	43

1 Préambule

1.1 Présentation de l'établissement

1.1.1 Missions

L'Établissement de communication et de production audiovisuelle de la Défense (ECPAD) est un établissement public à caractère administratif du ministère des Armées, sous tutelle de la Délégation à l'information et à la communication de la Défense.

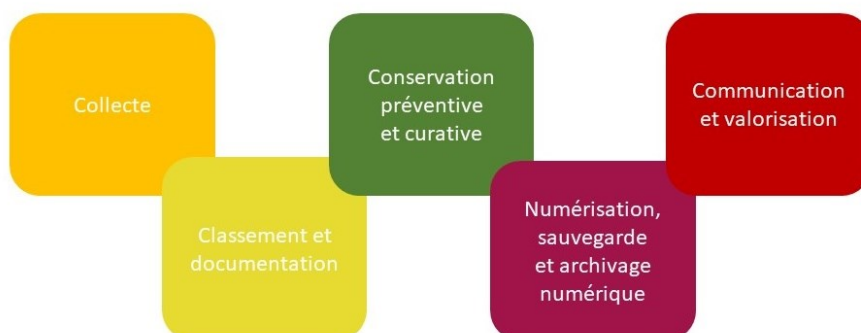
Il est organisé autour de trois pôles métiers (le pôle de production audiovisuelle, le pôle de développement culturel et de la diffusion et le pôle des archives), d'une école de formation aux métiers de l'image et de deux pôles de soutien (le secrétariat général et le pôle du numérique).

Le pôle des archives (PDA) a pour missions la collecte, la conservation, et la description archivistique et documentaire des archives photographiques et audiovisuelles produites par l'établissement et par les organismes d'information et de communication de la Défense, ainsi que par d'autres unités productrices au sein des unités rattachées au ministère des Armées. Le PDA est composé de trois départements qui assurent toute la chaîne de traitement archivistique : le département de la collecte et des classements (DCC), le département de la conservation et de la sauvegarde (DCS) et le département de l'enrichissement documentaire (DED).

Le Pôle du Numérique (PDN) regroupe les équipes informatiques et numériques au service des agents de l'établissement et des utilisateurs des offres numériques. Il assure aux agents (militaires et civils) d'avoir à leur disposition tous les moyens informatiques et téléphoniques d'assurer leurs missions de service public. Il garantit au grand public comme aux professionnels d'avoir accès à ces images porteuses de sens et d'histoire.

Au 31 décembre 2020, le fonds d'images fixes était composé de plus de 15 millions de photographies dont 8 millions sur support argentique. Le fonds d'images animées sur supports physiques comprend environ 100 000 bobines de film sur supports argentiques et 100 000 cassettes vidéo. Plus de 32 000 titres étaient répertoriés dans la base de données documentaire au 31 décembre 2023.

1.1.2 Chaîne archivistique



Les objectifs de l'archivage consistent à maîtriser plusieurs enjeux grâce à une attention portée à la gestion de l'information :

- Identification précise de l'archive : nommage, support, format, etc.
- Description contextualisée et hiérarchisée : classement, indexation, légende, etc.
- Définition des règles de gestion et de leur mise à jour, en fonction de l'état de la réglementation et des besoins de disponibilité (cycle de vie, accès, sécurité).
- Définition et mise en œuvre des actions à entreprendre aux différentes étapes du cycle de vie : actions de conservation destinées à garantir l'intelligibilité et l'intégrité des informations (migration de format ou de support, contrôle d'intégrité, dépoussiérage, surveillance de l'état sanitaire, etc.), périodicité et règles de versements, modalités de sélection et de destruction.
- Définition des modalités d'accès : gestion des demandes de consultation.
- Localisation (gestion du stockage, physique et numérique).

1.1.3 Procédure de versement d'archives

Les images réalisées en opérations, à l'étranger comme sur le territoire national, par les équipes Images projetées aux ordres de l'état-major des armées sont versées à l'ECPAD par leur producteur après validation et détermination du niveau de protection.

Le versement des images à l'ECPAD à des fins de conservation patrimoniale est opéré de manière régulière. Un versement est une opération matérielle/dématérialisée et intellectuelle par laquelle la responsabilité de la conservation passe de l'entité productrice d'images au service d'archives. Après analyse de la proposition du bordereau de versement, celui-ci peut être accepté dans sa totalité, partiellement ou refusé. Les archives refusées sont proposées à l'élimination grâce à un bordereau d'élimination. La signature du bordereau par le conservateur en charge du contrôle scientifique et technique des archives acte le transfert de responsabilité.

1.1.4 Qui verse à l'ECPAD ?

Un versement peut être opéré par un service versant, c'est-à-dire un service administratif qui transfère (c'est-à-dire qui « verse ») des archives qu'il a en sa possession à un service d'archives. Ce service peut avoir produit lui-même ces archives, il est alors également service producteur, mais il peut aussi les avoir héritées d'un autre service dont il a, ou non, repris les attributions.

1.1.5 Typologie d'entrée et des données conservées

L'ECPAD conserve toutes les typologies de fichiers audiovisuels produits par les différentes entités du ministère des Armées (archives iconographiques, archives sonores, œuvres audiovisuelles montées ou non et documents multimédias), qu'ils soient numériquement natifs ou issus d'une numérisation. L'ECPAD s'assure aussi de la bonne conservation des métadonnées techniques, archivistiques ou documentaires associées à ces médias, que celles-ci soient créées en amont du versement d'archives ou en aval, automatiquement ou manuellement. La notion de documents multimédia s'entend dans le sens audiovisuel : les créations contemporaines type 360, visites virtuelles entrent dans ce champ. Les services versants ont obligation de verser avec leurs images d'archives tout document permettant de les identifier (feuilles de dérushage, cahiers de légendes, dossiers de production, etc.).

1.1.6 Règles de communication

Après versement à l'ECPAD, de manière générale, la communication, la diffusion et la réutilisation des images produites sont organisées dans le respect :

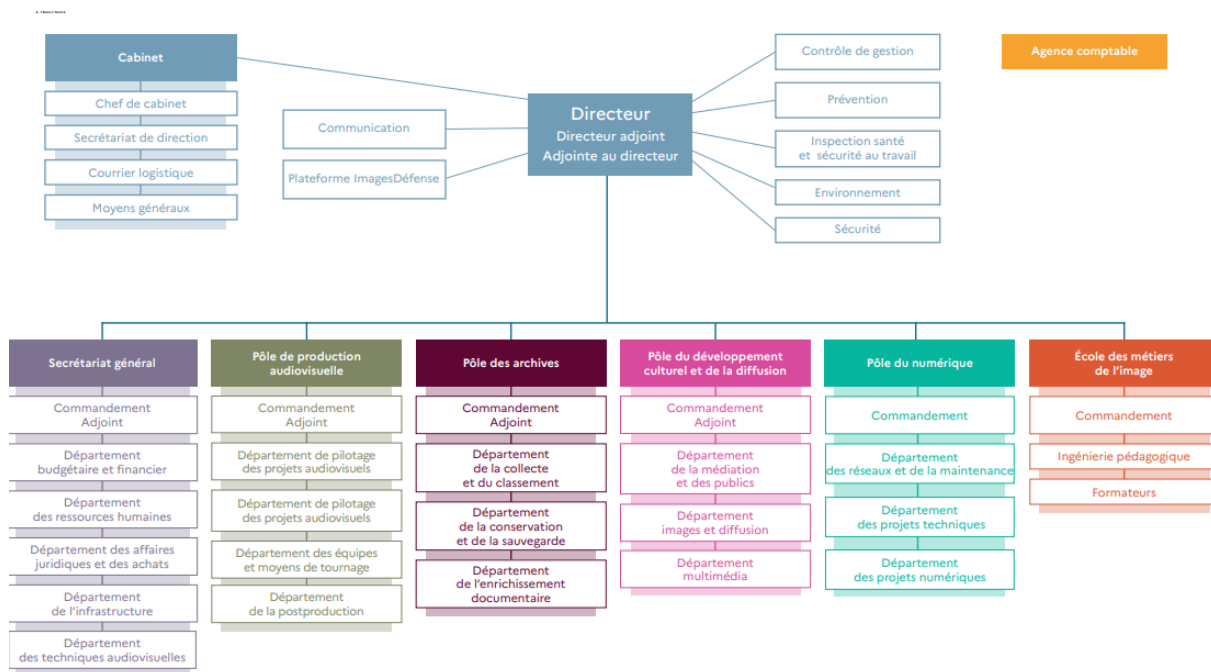
- De la classification des images (Instruction générale interministérielle n°1300/SGDSN/PSE/PSD du 9 août 2021 sur la protection du secret de la défense nationale et Instruction ministérielle n°900/DEF/CAB/DR du 26 janvier 2012 relative à la protection du secret de la Défense nationale au sein du ministère de la Défense),
- De l'anonymat des personnels (arrêté du 7 avril 2011 relatif au respect de l'anonymat de militaires et de personnels civils du ministère de la défense),
- Du code du patrimoine (en particulier les articles L213-1 et L213-2 relatifs aux délais de communicabilité des archives publiques, notamment concernant la sécurité des personnes),
- Du code de la propriété intellectuelle (notamment le livre Ier relatif au droit d'auteur et le livre II relatif aux droits voisins du droit d'auteur),
- Du code civil et du code pénal (concernant le droit à l'image des biens et des personnes).

Le service producteur des documents versés reste propriétaire de ses archives. À ce titre, il conserve un droit plein et incontestable d'accès à ses documents. Il a accès gratuitement à ses images pour tous usages.

Les services versants/producteurs doivent faire la demande à l'ECPAD pour la mise à disposition de leurs images. Cette communication administrative au service versant producteur se distingue de la communication au public.

1.2 Présentation de l'organisation générale de l'ECPAD

L'ECPAD compte plus de 250 agents répartis en 5 pôles et 1 école des métiers de l'image.



1.3 Présentation des indicateurs clés en 2026

- Nombre d'utilisateurs d'ATLAS : 200
- Nombre de visiteurs consultant ATLAS en médiathèque : 700 par an
- Nombre de notices : plus de 10 000 000
- Nombre de notices photo avec média : plus de 2 800 000
- Nombre de notices vidéo avec média : plus de 39 000
- Volumétrie de la base de données ATLAS : 2 To
- Nombre de publication sur le site internet ImagesDéfense : plus de 526 000
- Nombre de bugs critiques sur les 4 dernières années : 15
- Nombre de chantiers évolution réalisées sur les 4 dernières années : 11

1.4 Présentation fonctionnelle d'ATLAS

Au moyen d'ATLAS, les documentalistes sont en mesure d'enrichir et valoriser les notices documentaires répertoriant le patrimoine archivistique de l'ECPAD.

Le progiciel ATLAS édité par la société Armadillo est un système de gestion de données documentaires qui permet de décrire les actifs physiques et numériques de l'ECPAD (vidéos, sons, photographies, documents bureautiques, etc.) et la gestion physique de ces documents (entrées, stocks, mouvements, etc.).

Les actifs sont décrits grâce à une structure documentaire paramétrée et paramétrable sur mesure.

ATLAS permet le paramétrage de plusieurs types de notices ayant des structures différentes et/ou des contenus médias différents. Dans le même conteneur physique, il est ainsi possible de créer autant de types de notices que nécessaire.

12/02/2026	2026-ECPAD-003 PDN_TMA_ATLAS	MARCHE DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DU SYSTEME D'INFORMATION DE GESTION DOCUMENTAIRE ARMADILLO ATLAS	7/44
------------	---------------------------------	--	------

Il est possible de créer autant de bases que nécessaire pour répondre aux besoins métier. Le nombre d'enregistrements par base est illimité. Chaque base peut avoir sa propre structure documentaire et les bases peuvent être plus ou moins perméables entre elles, si nécessaire.

Les utilisateurs peuvent accéder aux différentes bases sur un même niveau ou de façon hiérarchique. La structure hiérarchique permet une granularité de l'information pour chaque ensemble intellectuel.

Par exemple :

- Gestion des différents supports et exemplaires d'une même image ;
- Gestion d'une collection et de ses objets ;
- Gestion des utilisations d'un média ;
- Gestion de différents droits liés à un média.

ATLAS est déployée sur l'ensemble des postes de l'ECPAD. Toutefois, le département d'enrichissement documentaire du pôle des archives est le département qui utilise le plus la Solution.

ATLAS est également déployé en médiathèque afin que les visiteurs puissent accéder aux collections de l'ECPAD selon des règles de diffusion.

1.5 Présentation technique d'ATLAS

1.5.1 Environnement matériel et infrastructure

Plateforme	Modèle serveur	RAM	Stockage (RAID)
Production (PFO)	DELL R650	32 Go	5 To
Test (PFT)	DELL R430	32 Go	4 To

1.5.2 Système d'exploitation et architecture logicielle

- **Système d'exploitation** : Windows Server 2025 (attendu par ATLAS).
- **Composants exploités par le serveur ATLAS** :
 - Base de données
 - Serveur applicatif
 - Serveur web (IIS)
- **Technologies** : base de données, serveur applicatif.

1.5.3 Accès et administration

- **Accès** : Uniquement depuis le réseau de l'ECPAD, via un client lourd dédié ou un service RDP.
- **Administration à distance** : Possible via VPN et bastion.

1.5.4 Interfaces et intégrations

1.5.4.1 Interfaces actuelles

- Moteur de workflow : Aspera
- Système d'archivage : Active Circle
- Site web de vente en ligne : Magento - ImagesDéfense
- Workflows d'imports et de versements

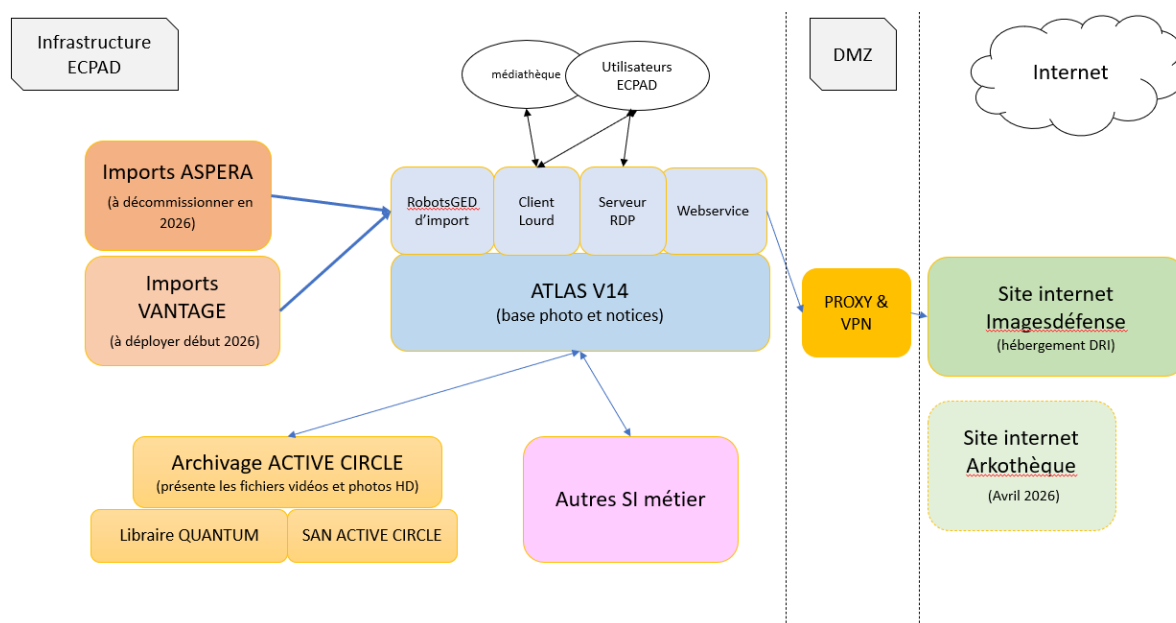
1.5.4.2 Évolutions prévues

- Remplacement de Magento par Arkothèque (solution de diffusion d'archives éditée par 2=1) d'ici avril 2026.
- Remplacement d'Aspera par Vantage (moteur d'orchestration et de transcodage) d'ici août 2026.

1.5.5 Supervision et sauvegarde

- **Supervision** : En temps réel par PRTG.
- **Sauvegarde** : Quotidienne via VEEAM.

1.5.6 Schéma technique



2 Définitions

API : Application programming interface : ensemble normalisé destiné à l'échange de données entre logiciels.

BDC : Bon de commande, chaque prestation de ce marché est lancée par un bon de commande, avec une date d'exécution.

BPU : Bordereau de Prix Unitaire, document contractuel

CCAP : Cahier des Clauses Administratives Particulières, document contractuel

CCTP : Cahier de Clauses Techniques Particulières, document contractuel

CMS : Content Management System, système de gestion des contenus.

CSF : certificat service fait, chaque bon de commande est facturée après certification du service fait.

COPIL : Comité de pilotage

COSUIV : Comité de suivi

DA : demande d'achat, préalable à l'établissement d'un bon de commande.

DAT : Dossier d'architecture technique

DDOS : (Distributed Denial of Service) ou en français « attaque par déni de service » est une attaque informatique consistant à prendre pour cible un système informatique en l'inondant de messages entrants ou de requêtes de connexion afin de provoquer un déni de service

DED : département d'enrichissement documentaire, appartient au pôle des archives

DRM : département réseaux et maintenance, appartient au pôle du numérique

DEX : Dossier d'exploitation

DEXF : Dossier d'exploitation fonctionnelle

DINST : Dossier d'installation

DSAUUV : Dossier de sauvegarde

DSSI : Dossier de sécurité des systèmes d'information

DSUP : Dossier de supervision

ECPAD : Etablissement de communication et de production audiovisuelle de la Défense

GTI : Garantie de Temps d'Intervention. Ce terme signifie l'engagement contractuel d'un prestataire d'infogérance à intervenir dans un délai maximal défini après le signalement d'un incident.

12/02/2026	2026-ECPAD-003 PDN_TMA_ATLAS	MARCHE DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DU SYSTEME D'INFORMATION DE GESTION DOCUMENTAIRE ARMADILLO ATLAS	10/44
------------	---------------------------------	--	-------

GTR : Temps de Rétablissement. Cet acronyme définit le délai maximal dans lequel le prestataire s'engage à résoudre complètement un incident et à rétablir le service interrompu.

MAM : Media asset management

MCO : Maintien en condition opérationnelle

MCS : Maintien en condition de sécurité

MOM : Mise en ordre de marche

PAQ : Le Plan d'Assurance Qualité Projet est un document décrivant comment mettre en œuvre les moyens permettant d'obtenir la qualité nécessaire à la bonne réalisation du projet. Il précise également les dispositions relatives à la conception et à la maîtrise de la qualité pour l'ensemble du cycle de vie d'un système.

PCI : Prise en charge initiale équivalent à la phase de prise en compte du besoin.

PCA/PRA : Plan de Continuité d'Activité /plan de reprise d'activité

PCI/PRI : plan de continuité informatique/plan de reprise informatique

PDA : pôle des archives de l'ECPAD

PDN : pôle du numérique de l'ECPAD

PFT : Plateforme de test

PFO : Plateforme opérationnelle (production)

PFU : Plateforme « usine, de développement du titulaire du marché de TMA

PPA : pôle de production audiovisuelle de l'ECPAD

PSSIE : Politique de sécurité des systèmes d'information de l'état.

Réversibilité : La réversibilité est, dans les contrats informatiques la faculté pour le client (utilisateur du logiciel ou du système objet du contrat) de récupérer ses données lors de la cessation du contrat, ou plus généralement la faculté de reprendre, au terme du contrat, l'exploitation des données ou d'un logiciel ou même d'un système d'information complet, dans le cadre d'une migration chez un autre éditeur de progiciel, un autre infogérant, une autre infrastructure informatique (data center).

RTO : Recovery Time Objective (fait référence au temps pendant lequel une application, un système et/ou un processus peut être en panne sans causer de dommages importants à l'entreprise, ainsi qu'au temps passé à restaurer l'application et ses données)

RPO : Recovery Point Objective (fait référence à la quantité de données qui peuvent être perdues au cours de la période la plus opportune pour une entreprise, avant qu'un préjudice important ne se produise, à partir d'un événement critique jusqu'à la sauvegarde la plus précédente)

SIEM : (Security information and event management), système de gestion des informations et des événements de sécurité

12/02/2026	2026-ECPAD-003 PDN_TMA_ATLAS	MARCHE DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DU SYSTEME D'INFORMATION DE GESTION DOCUMENTAIRE ARMADILLO ATLAS	11/44
------------	---------------------------------	--	-------

SLA : Service Level Agreement, niveau de service attendu

SSH : Secure Shell est à la fois un programme informatique et un protocole de communication sécurisé

TMA : Tierce maintenance applicative

VABF : validation d'aptitude au bon fonctionnement

VPN : Virtual Privative Network (réseau privé virtuel)

VSR : vérification en service régulier

12/02/2026	2026-ECPAD-003 PDN_TMA_ATLAS	MARCHE DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DU SYSTEME D'INFORMATION DE GESTION DOCUMENTAIRE ARMADILLO ATLAS	12/44
------------	---------------------------------	--	-------

3 Objet du marché

Le présent marché a pour objet la fourniture des prestations de maintenance corrective, préventive et évolutive de la Solution Atlas hébergée par L'ECPAD sur ses serveurs.

4 Exigences techniques & contraintes de sécurité

4.1 Intégration de la Solution dans son environnement

4.1.1 Conformités légales

La Solution fournie doit être conforme aux réglementations et obligations auxquelles l'ECPAD est soumis, notamment, et sans que cela soit exhaustif, :

- Le RGPD (cf. 7. Protection des données personnelles) ;
- Les contrôles d'accès ;
- Le chiffrement ;
- La sécurité des communications ;
- La gestion des incidents liés à la sécurité de l'information ;
- La sécurité de l'information dans la gestion de la continuité de l'activité ;
- Le maintien de la conformité.

4.1.2 Projets d'interfaces avec des SI supplémentaires

La solution ATLAS doit pouvoir s'interfacer avec des applications tierces qui ne sont pas encore mises en production. Ces projets d'évolution de la Solution seront spécifiés par une expression de besoin formalisée et la mise en œuvre d'ateliers. Ces prestations d'évolution seront sur devis.

4.1.3 Collaboration avec les autres prestataires

Dans le cadre d'ateliers ou de réunion techniques, le titulaire pourra être mis en rapport avec d'autres prestataires, responsables d'autres briques de la Solution de l'ECPAD (stockage, archivage, etc). L'ECPAD assure l'initiative et le suivi de ces contacts.

4.2 Exploitation et sécurité

4.2.1 Authentification des utilisateurs ECPAD

Les mécanismes techniques et procéduraux permettant de gérer l'authentification au sein de l'application doivent notamment répondre aux exigences suivantes :

- Déconnexion automatique de l'utilisateur après une période d'inactivité ;
- Affichage masqué des mots de passe ;
- Chiffrement des mots de passe en base de données.

4.2.2 Sécurité du système

L'ensemble du système est sécurisé (données comprises). Les exigences en termes de sécurité de la Solution se rapportent à :

12/02/2026	2026-ECPAD-003 PDN_TMA_ATLAS	MARCHE DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DU SYSTEME D'INFORMATION DE GESTION DOCUMENTAIRE ARMADILLO ATLAS	13/44
------------	---------------------------------	--	-------

- L'authentification des utilisateurs ;
- La gestion des habilitations ;
- La sauvegarde des données ;
- La gestion de la confidentialité ;
- La gestion des incidents ;
- Le paramétrage ;
- Les audits et la gestion des traces ;

4.3 Environnements mis à disposition

Le titulaire aura à disposition :

- Un environnement de **production (ou PFO)** comprenant l'ensemble des éléments de la Solution, y compris les bases de données ainsi que les systèmes d'interface et d'interopérabilité. Le titulaire s'oriente, de préférence, vers une Solution permettant l'automatisation de la majorité des procédures d'installation et de déploiement, de configuration, d'exploitation, de sauvegarde et de supervision ;
- Un environnement de **préproduction/recette (ou PFT)** ayant pour vocation de recetter et valider les nouvelles versions de la Solution ainsi que les paramétrages faits sans être activés en production. A chaque activation de l'environnement de préproduction, l'ensemble des éléments de la Solution (bases de données, systèmes d'interface et d'interopérabilité, paramétrages masqués) de l'environnement de production, doit être copié en préproduction afin de rendre cet environnement Iso Production.
- Le titulaire veille à ce que les maintenances et les montées de version des Solutions ne génèrent pas de régression en termes de fonctionnalités et de performances. En cas de besoin dans le cadre de la personnalisation, il veille à ce que des Solutions alternatives à performance équivalente soient mises à disposition de l'ECPAD.

4.4 Sauvegarde des données

Un plan de sauvegarde des données décrivant les processus de leur restauration en cas d'incident, de panne, de dysfonctionnement d'un élément du système ou de rupture d'alimentation électrique doit être proposé par le titulaire. Ce plan concerne les données métier mais aussi tout ou partie des éléments d'infrastructure afin de retrouver une capacité technique de production.

- Le plan de sauvegarde sera mis en œuvre en liaison avec les techniciens de l'ECPAD via la Solution VEEAM notamment.
- La sauvegarde de la base de données d'ATLAS doit être soigneusement documentée. Des tests de restauration des données seront à réaliser sur l'environnement de PFT.

12/02/2026	2026-ECPAD-003 PDN_TMA_ATLAS	MARCHE DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DU SYSTEME D'INFORMATION DE GESTION DOCUMENTAIRE ARMADILLO ATLAS	14/44
------------	---------------------------------	--	-------

4.5 Protection des données personnelles

Le titulaire s'engage à respecter intégralement, et tout au long du marché, les dispositions de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, ainsi que les obligations qui découlent et relèvent du Règlement général sur la protection des données (RGPD).

Le titulaire doit assurer cette conformité en permanence et ce pour l'ensemble des dispositifs technique et organisationnels constituant la Solution.

12/02/2026	2026-ECPAD-003 PDN_TMA_ATLAS	MARCHE DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DU SYSTEME D'INFORMATION DE GESTION DOCUMENTAIRE ARMADILLO ATLAS	15/44
------------	---------------------------------	--	-------

5 Prestations attendues

Toutes les prestations listées dans le BPU peuvent faire l'objet de commandes par l'ECPAD.

Dans le cadre de la maintenance évolutive et avant l'émission des bons de commande, l'ECPAD pourra faire une demande de devis au titulaire pour calibrer au mieux le besoin. Le titulaire s'engage à fournir le devis correspondant établi sur la base des prix du BPU au plus tard dans les 15 jours qui suivent la demande de l'ECPAD.

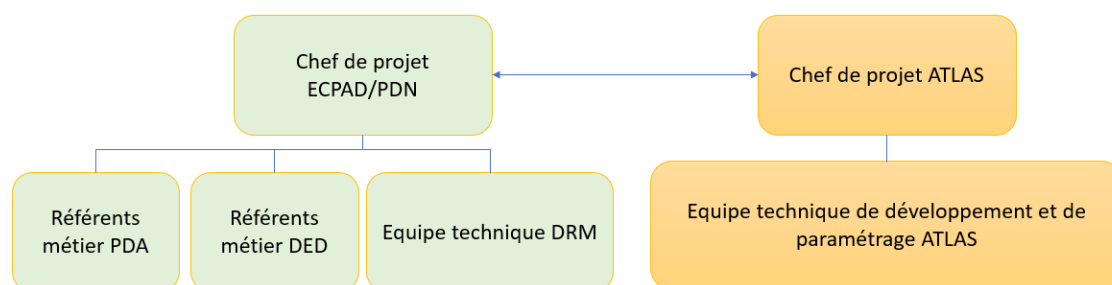
5.1 Organisation du projet

Le projet est piloté par le Pôle du Numérique (PDN) de l'ECPAD. Le département d'enrichissement documentaire (DED) et le pôle des archives (PDA) assurent la chefferie de projet Métier. D'autres représentants des différents pôles et départements de l'ECPAD peuvent également participer aux différents comités, réunions ou ateliers en tant que référents métiers ou spécialistes.

La bonne exécution du présent marché est placée sous la responsabilité du titulaire.

Afin d'assurer un suivi efficace et cohérent tout au long du marché, une comitologie structurée autour d'un comité de pilotage trimestriel et un comité de suivi technique mensuel sera planifiée. L'organisation de ces réunions est détaillée dans le chapitre 5.2.

Schéma de la structure de projet :



5.2 Matrice des responsabilités

		ECPAD	Titulaire
PP	Pilotage du projet		
	Réunion de lancement de projet	C/A	R
	Comité de pilotage trimestriel	C/A	R
	Comité de suivi technique mensuel	C/A	R
	Communication projet	R	I
AC	Accompagnement au changement		
	Mise à jour de la documentation technique	A	R
	Transferts de compétences	C/A	R
	Assistance à l'export et à la migration des données	C/A	R
	Conseil et expertise	C/A	R
MO	Mise en ordre de marche		
	Mise en ordre de marche	A	R
	Notification de l'ECPAD	I	R
VA	Qualifications / Validation d'aptitude au bon fonctionnement (VABF)		
	Test et vérification de la Solution	R/A	C
	Spécification de la recette et du plan de test	C/A	R
	Recette	R/A	C
DE	Assistance au déploiement / VSR		
	Plan de déploiement (basculer)	C/A	R
	Vérification de service régulier (admission)	R/A	C
VR	Maintenance de la Solution		
	Traitement des incidents	C/A	R
	Traitement des évolutions	C/A	R

Légende : R=Réalise, A=Approuve, C=Contribue, I=Informé

5.3 Gestion et suivi de la prestation, comités et instances

Afin de pouvoir piloter de façon efficiente le marché et ses prestations associées, le titulaire organisera et assurera le suivi d'une comitologie adaptée en liaison avec l'ECPAD. Les réunions de comité de suivi (à dominante technique) suivront un rythme mensuel. Les réunions de comité de pilotage seront trimestrielles. Coté ECPAD, le marché sera suivi par un chef de projet du PDN.

Le titulaire aura également la charge d'organiser et de présenter la réunion de lancement de projet. Enfin, les principaux indicateurs permettant de mesurer en continu la qualité du service rendu (taux de disponibilité de la Solution, nombre d'incidents etc) seront centralisés et actualisés dans un tableau de bord.

5.3.1 Réunion de lancement

Une réunion de lancement du marché est organisée dans un délai au plus de 15 jours ouvrés suivant la notification du marché au titulaire. La date sera convenue d'un commun accord entre l'ECPAD et le titulaire.

Organisation de la réunion de lancement de projet :

Objectifs
<ul style="list-style-type: none">• La présentation de tous les acteurs du projet et de leurs rôles et responsabilités• La restitution de la compréhension du contexte et des besoins de l'ECPAD• La présentation de l'organisation du titulaire et de sa méthodologie de travail• L'initialisation des procédures de travail• La fixation des modalités d'échange, de suivi et de communication• Une première version du tableau de bord des indicateurs• La présentation détaillée du calendrier des prestations.

Eléments préalables 1 jour avant la date de la réunion	Eléments en sortie 5 jours après la réunion
<ul style="list-style-type: none">• Ordre du jour• Support de la réunion de lancement• Première version du tableau de bord des indicateurs	<ul style="list-style-type: none">• Compte rendu de la réunion de lancement• Tableau de bord des indicateurs actualisé

Participants	
<ul style="list-style-type: none">• Représentants de l'ECPAD• Représentants du titulaire	

12/02/2026	2026-ECPAD-003 PDN_TMA_ATLAS	MARCHE DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DU SYSTEME D'INFORMATION DE GESTION DOCUMENTAIRE ARMADILLO ATLAS	18/44
------------	---------------------------------	--	-------

--

--

Conditions de réussite :

- Production et livraison des supports et livrables 1 jour avant la date du comité ;
- Compte rendu remis 5 jours ouvrés maximum après le comité, approuvé par écrit dans un délai de 5 jours suivant la réception du compte-rendu pour formuler d'éventuelles réserves).

5.3.2 Comité de pilotage trimestriel

Un comité de pilotage est organisé tous les trimestres. La date sera convenue d'un commun accord entre l'ECPAD et le titulaire.

Organisation et attendus du comité de pilotage trimestriel (COPIL) :

Objectifs
<ul style="list-style-type: none">• Contrôle la qualité des prestations exécutées par le titulaire au travers de indicateurs contractuels : revue des tickets, analyse capacitaire, disponibilité du système etc• Suit la planification des prestations de maintenance corrective• Suit les éventuels projets de maintenance évolutive en cours• Préconise des évolutions de périmètre et des services• Propose des plans d'améliorations• Point de situation concernant l'exécution du marché : commandes en cours et facturation associées.

Eléments préalables 1 jour avant la date du comité	Eléments en sortie 5 jours après le comité
<ul style="list-style-type: none">• Ordre du jour• Support de présentation du comité• Revue des indicateurs centralisés dans le tableau de bord• Principaux incidents sur la période synthétisés dans le tableau de bord de suivi des incidents (Annexe 1).• État d'avancement des prestations• Suivi des évènements contractuels et administratifs (facturation, réclamations etc.)• Préconisations envisagées par la maintenance préventive	<ul style="list-style-type: none">• Compte rendu du comité• Relevé de décision• Tableau d'action• Appréciation de l'atteinte du niveau de qualité de service• Arbitrage sur application ou non de pénalités le cas échéant et en cas de non-conciliation, renvoi au comité contractuel• Soumission au comité de pilotage en cas de litige : en cas de points de vue opposés et non conciliables, le différend est acté dans le compte-

	rendu et est soumis au Comité stratégique
--	---

Participants	Fréquences
<ul style="list-style-type: none"> • Représentants de l'ECPAD • Représentant du titulaire • Toute intervenante ou tout intervenant nécessaire, compte-tenu de l'ordre du jour, sous réserve du respect de confidentialité. 	<p>Trimestrielle</p> <p>ou à la demande de l'ECPAD ou du titulaire.</p> <p>Durée maximum 2h</p>

Conditions de réussite :

- Production et livraison des supports et livrables 1 jour avant la date du comité ;
- Compte rendu remis 5 jours ouvrés maximum après le comité, approuvé par écrit dans un délai de 5 jours suivant la réception du compte-rendu pour formuler d'éventuelles réserves.

5.3.3 Comité de suivi mensuel

Un comité de suivi est organisé mensuellement. La date sera convenue d'un commun accord entre l'ECPAD et le titulaire.

Organisation et attendus du comité de suivi mensuel (COSUIV) :

Objectifs
<ul style="list-style-type: none">• Suit l'avancement opérationnel du projet sur tous les périmètres de prestations• Vérifie la disponibilité des ressources opérationnelles, techniques et organisationnelles permettant d'assurer le niveau et la qualité de service attendu• Identifie les risques de perturbations• Présente une synthèse des événements marquants relatifs à l'avancement des prestations en mode projet sur la période écoulée depuis le dernier comité

Eléments préalables 1 jour avant la date du comité
<ul style="list-style-type: none">• Ordre du jour• Support de présentation du comité• Revue des indicateurs centralisés dans le tableau de bord• Suivi des tickets d'incidents en cours• Identification des difficultés rencontrées ou potentielles• Suivi de l'avancement des projets• Rapport de synthèse mensuel de maintenance préventive

Eléments en sortie 5 jours après le comité
<ul style="list-style-type: none">• Compte rendu du comité• Tableau d'action• En cas de points de vue opposés et non conciliables, le différend est acté dans le compte-rendu et est soumis au comité de pilotage

Participants
<ul style="list-style-type: none">• Représentants de l'ECPAD• Représentant du titulaire exerçant des responsabilités techniques et organisationnelles dans le cadre du présent marché• Tout intervenant nécessaire, compte-tenu de l'ordre du jour, sous réserve du respect de confidentialité.

Fréquences
Mensuel ou à la demande de l'ECPAD ou du titulaire. Durée 1h00 maximum

Conditions de réussite :

- Production et livraison des supports et livrables 1 jour avant la date du comité ;
- Compte rendu remis 5 jours ouvrés maximum après le comité, approuvé par écrit dans un délai de 5 jours suivant la réception du compte-rendu pour formuler d'éventuelles réserves.

12/02/2026	2026-ECPAD-003 PDN_TMA_ATLAS	MARCHE DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DU SYSTEME D'INFORMATION DE GESTION DOCUMENTAIRE ARMADILLO ATLAS	21/44
------------	---------------------------------	--	-------

5.3.4 Tableau de bord des indicateurs

Le titulaire devra pouvoir proposer une série d'indicateurs de suivi pertinents. Ces indicateurs seront regroupés dans un tableau de bord qui sera constamment mis à jour. Ce tableau de bord permettra ainsi d'avoir une vision synthétique de l'état de la Solution.

Sur le tableau de bord, pour chaque indicateur, un code couleur est attendu, elle ira de vert (tout est fonctionnel) à rouge (système bloqué ou totalement hors service), en passant par orange (dysfonctionnements mineurs, points d'amélioration). Ainsi, lors de chaque réunion, les problèmes et risques majeurs apparaitront directement et seront traités en priorité.

Une valeur numérique sera associée à chaque cas dans la mesure du possible (exemple : % de stockage disponible)

Indicateurs déjà identifiés :

- Taux de disponibilité :

Taux de disponibilité trimestriel de la Solution ATLAS sur les heures ouvrés de l'ECPAD

Taux de disponibilité trimestriel totale de la Solution ATLAS

Taux de disponibilité trimestriel de la Solution ATLAS en tenant compte des opérations de maintenance planifiées.

- Etat du serveur (de production), via une sonde PRTG ECPAD

Etat de la charge processeur, via une sonde PRTG ECPAD

Etat de la RAM disponible, via une sonde PRTG ECPAD

Etat de la bande passante réseau disponible, via une sonde PRTG ECPAD

Stockage disponible sur les différents disques mis à disposition, via une sonde PRTG ECPAD

- Etat des interfaces avec des SI tiers.

Interfaçage avec la Solution d'archivage ACTIVE CIRCLE

Interfaçage avec La Solution et le site web ImagesDefense ou son successeur.

Autres interfaces à définir

- Etat des composants logiciels :

Etat de la base de données ATLAS

Etat du serveur applicatif ATLAS

Etat du serveur IIS ATLAS

Etat du webservice Antidot ATLAS

Etat des robots d'imports RobotGED ATLAS

Autres composants ATLAS

- Etat de la sauvegarde de la base de données

Etat de la sauvegarde de la Solution via une sonde VEEAM fournie par l'ECPAD

Fréquence et dernière sauvegarde de la base de données cohérente

Fréquence et dernière sauvegarde du serveur

- Indicateurs de l'activité fonctionnelle :

12/02/2026	2026-ECPAD-003 PDN_TMA_ATLAS	MARCHE DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DU SYSTEME D'INFORMATION DE GESTION DOCUMENTAIRE ARMADILLO ATLAS	22/44
------------	---------------------------------	--	-------

Nombre de notices
Nombre de photos
Nombre de vidéos
Nombre d'utilisateurs
Nombres de tickets incidents ouverts
Nombre de tickets support (non incident) ouverts.

Ce tableau de bord sera mis à jour et donc relivré lors des COPIL et des COSUIV, certains indicateurs non pertinents ne seront plus suivis tandis que de nouveaux indicateurs définis comme pertinents apparaîtront.

Ce tableau de bord sera donc coconstruit par le titulaire et l'ECPAD.

Livrables attendus

- **Support de réunion de lancement**
- **Compte rendu de réunion de lancement**
- **Support de présentation de comité de pilotage**
- **Compte rendu de comité de pilotage**
- **Support de présentation de comité de suivi technique**
- **Compte rendu de comité de suivi technique**
- **Tableau de bord des indicateurs avec date de dernière mise à jour**

Pénalités :

Le prestataire encourt une pénalité de 50 € HT par jour ouvré de retard par rapport au délai fixé dans le présent CCTP pour chaque livrable décrit ci-dessus (sauf retard qui ne lui est pas imputable ou décision expresse de prolongation du Pouvoir Adjudicateur).

5.4 Prestation de prise en compte de l'existant

Commandée en tout en début de marché, le titulaire va prendre en compte la totalité du périmètre technique de la Solution existante (ATLAS). La formation et le transfert de compétence avec la société sortante s'effectuera notamment par le biais d'ateliers techniques thématiques pilotés et organisés par l'ECPAD.

A l'issue de cette période, le titulaire aura la responsabilité pleine et entière de la tierce maintenance applicative. Il aura donc tous les comptes et les accès techniques nécessaires à sa mission et disposera de l'ensemble de la documentation.

12/02/2026	2026-ECPAD-003 PDN_TMA_ATLAS	MARCHE DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DU SYSTEME D'INFORMATION DE GESTION DOCUMENTAIRE ARMADILLO ATLAS	23/44
------------	---------------------------------	--	-------

Livrables attendus

- **Comptes rendus d'ateliers**

Conditions de réussite :

- Compte rendu remis 5 jours ouvrés maximum après la réunion, approuvé par écrit dans un délai de 5 jours suivant la réception du compte-rendu pour formuler d'éventuelles réserves).

Pénalités :

Le prestataire encourt une pénalité de 50 € HT par jour ouvré de retard par rapport au délai fixé dans le présent CCTP pour chaque livrable décrit ci-dessus (sauf retard qui ne lui est pas imputable ou décision expresse de prolongation du Pouvoir Adjudicateur).

12/02/2026	2026-ECPAD-003 PDN_TMA_ATLAS	MARCHE DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DU SYSTEME D'INFORMATION DE GESTION DOCUMENTAIRE ARMADILLO ATLAS	24/44
------------	---------------------------------	--	-------

5.5 Prestation de maintenance corrective et de maintenance préventive

La maintenance corrective désigne l'ensemble des actions prises pour résoudre les pannes ou les dysfonctionnements au sein d'un système informatique. Les incidents et problèmes techniques rencontrés seront ainsi recensés et centralisés au sein d'un outil de ticketing mis à disposition par l'ECPAD. La résolution des tickets associés sera documentée de façon précise, ce qui permettra de générer une base de connaissance en constante évolution. Afin que ses utilisateurs soient parfaitement satisfaits de leur outil de travail, l'ECPAD attachera une très grande attention à la rapidité et à la qualité des interventions du titulaire.

La prestation de maintenance corrective et la support téléphonique associée devront absolument pouvoir couvrir les horaires suivants : du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30.

5.5.1 Principes généraux

La maintenance corrective consiste à corriger des anomalies ou dysfonctionnements survenus sur les composants de la Solution, et donc la modification de ces composants et de la documentation associée, quand ils se révèlent non conformes aux spécifications fonctionnelles ou entraînent un dysfonctionnement du système, et ce sur toute la durée du présent marché.

Les objectifs des opérations de maintenance préventive sont de réduire la probabilité de défaillance ou de dégradation du service rendu, de minimiser les risques de panne des différents matériels et de garantir le niveau de performance attendu par l'ECPAD.

Les anomalies, dysfonctionnements ou incidents seront remontés par l'ECPAD ou le titulaire. Ils seront systématiquement centralisés dans l'outil de ticketing.

5.5.2 Périmètre de la maintenance

La maintenance corrective couvre :

- En cas de dysfonctionnement, la réparation et la remise en état du système jusqu'à restauration d'un état de fonctionnement normal.
- Les opérations de sauvegarde et d'éventuelle restauration de l'ancienne version après l'installation d'une nouvelle version ou d'une évolution spécifique du logiciel. Les opérations de sauvegarde concernent aussi bien les données que les paramètres du système.
- La gestion des montées en volume, qui rentre dans le cadre de la maintenance corrective en cas de diminution des performances du système du fait d'une augmentation de volume des données non ou mal supportées par le système.
- La gestion et la résolution des anomalies faisant suite à des dysfonctionnements après le déploiement d'une version standard.

La maintenance préventive couvre :

- La vérification de l'état de la Solution et de ses matériels ;
- L'analyse des performances ;
- L'archivage et la sauvegarde des données ;

12/02/2026	2026-ECPAD-003 PDN_TMA_ATLAS	MARCHE DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DU SYSTEME D'INFORMATION DE GESTION DOCUMENTAIRE ARMADILLO ATLAS	25/44
------------	---------------------------------	--	-------

- L'évaluation des anomalies non-bloquantes ;
- La planification des interventions nécessaires afin de garantir la continuité de service de la Solution.

Ces opérations de maintenance préventive ne devront pas dégrader l'état ou les performances de la Solution sur les heures suivantes : 8h30 à 17h30 du lundi au vendredi.

La mise en place d'outils de supervision et d'automatisation des tâches est fortement conseillée. Elle est à organiser en liaison avec l'ECPAD.

5.5.3 Niveaux de support

Niveau	Responsable	Action
1	ECPAD	Qualification des signalements de dysfonctionnement liés à des problèmes d'exploitation interne à l'ECPAD. Pour les dysfonctionnements avérés de la plateforme, l'ECPAD établit un ticket incident (ou bug) à l'attention du titulaire.
2	Titulaire	Prise en compte des tickets, résolution des anomalies déclarées et enrichissement de la base de connaissance.
3	Titulaire	Résolution des anomalies non résolues par le niveau 2 et escalade vers le tout autre acteur si nécessaire le cas échéant.

5.5.4 Conditions de prise en charge

- L'activité de support de niveau 2 et 3 est opérationnelle les jours ouvrés (Du lundi au vendredi) de 8h30 à 17h30.
- Un numéro de téléphone (support téléphonique) est à mis à disposition par le titulaire, il doit être accessible les jours ouvrés de 8h30 à 17h30.

Le titulaire doit s'assurer que l'ECPAD ne rencontre pas les problèmes suivants :

- Mise en attente téléphonique supérieure à 15 minutes pour joindre un technicien ;
- Inaccessibilité téléphonique du titulaire pendant plus de 2 heures cumulées par jour (numéro occupé ou ligne défaillante) plus de 3 fois par mois.

5.5.5 Traitement et suivi des incidents

Tous les incidents et problèmes techniques rencontrés seront recensés, centralisés et historisés au sein d'un outil mis à disposition par l'ECPAD (Outil actuel : Redmine).

La résolution des tickets associés sera documentée de façon précise, ce qui permettra de générer une base de connaissance évolutive.

Les tickets seront créés par les chefs de projets métier, par le titulaire du marché ou par le chef de projet informatique de l'ECPAD.

12/02/2026	2026-ECPAD-003 PDN_TMA_ATLAS	MARCHE DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DU SYSTEME D'INFORMATION DE GESTION DOCUMENTAIRE ARMADILLO ATLAS	26/44
------------	---------------------------------	--	-------

Il appartient aux équipes de l'ECPAD de classer l'incident en critique, majeur ou mineur (voir ci-dessous).

Incident critique	Dysfonctionnement qui rend totalement ou partiellement inopérante une fonctionnalité indispensable ou intrinsèque de l'application prévue dans les spécifications, au point d'empêcher la réalisation d'une tâche par un utilisateur. Cette anomalie peut éventuellement affecter l'intégrité des données. Cette anomalie peut conduire à une solution de contournement logicielle validée par l'ECPAD.
Incident majeur	Dysfonctionnement qui conduit l'utilisateur à adapter son comportement sans toutefois l'empêcher de réaliser une tâche en mode dégradé. Elle n'altère pas l'intégrité des données.
Incident mineur	Dysfonctionnement qui n'entre ni dans le champ de l'anomalie critique ni dans celui de l'anomalie majeure.

La prise en compte et la résolution des tickets sera suivie précisément. Les tickets les plus importants seront abordés lors des COPIL et COSUIV.

Il est attendu du titulaire un retour à un système ayant recouvré ses performances et l'intégrité des données. Selon la gravité du cas, il peut être nécessaire d'effectuer un point de restauration commun à toutes les bases de données. Dans d'autres cas, le titulaire doit être en mesure de réaliser une restauration sur une base de données précise, afin de limiter notamment la gêne occasionnée aux utilisateurs.

Dans le cadre de ce délai de rétablissement, le titulaire peut mettre en place le cas échéant une solution de contournement, dans l'attente d'un correctif définitif ultérieur. Le délai de mise en œuvre d'un correctif définitif ne peut excéder 20 jours ouvrés, à compter de la transmission du ticket d'anomalie.

Par ailleurs, le ticket incident reste ouvert jusqu'à la résolution du problème.

Tout incident clôturé par erreur doit pouvoir être rouvert sans nécessité de créer une nouvelle demande.

Toute modification de la qualification apportée par le titulaire à la qualification établie par l'ECPAD doit obligatoirement faire l'objet d'une information auprès de l'ECPAD dans les délais les plus brefs. Les motifs de la requalification doivent être clairement exposés. En cas de désaccord, l'interprétation de la personne publique est retenue.

Enfin, deux niveaux de support distincts sont demandés par l'ECPAD pour répondre à des besoins en termes de disponibilité de la Solution. Le niveau « GOLD » exige une résolution très rapide des incidents. Le niveau « SILVER » est moins exigeant.

12/02/2026	2026-ECPAD-003 PDN_TMA_ATLAS	MARCHE DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DU SYSTEME D'INFORMATION DE GESTION DOCUMENTAIRE ARMADILLO ATLAS	27/44
------------	---------------------------------	--	-------

5.5.5.1 Délai de prise en compte et de rétablissement (niveau de support « GOLD ») :

Le délai de prise en compte d'un incident se mesure dans l'outil de suivi « Redmine » de l'ECPAD dès l'assignation du ticket au titulaire, qui passe du statut « nouveau » à « pris en compte ».

Gestion des demandes	Délai de prise en compte en heures ouvrées
Prise en compte de la demande	30 minutes maximum

Délai de rétablissement en fonction du type d'incident (critique/majeur/mineur) :

Gravité de l'incident	Délais de rétablissement attendus
	Heures et jours ouvrés
Critique	5 heures
Majeure	1 jour
Mineure	3 jours

5.5.5.2 Délai de prise en compte et de rétablissement (niveau de support « SILVER ») :

Le délai de prise en compte d'un incident se mesure dans l'outil de suivi « Redmine » de l'ECPAD dès l'assignation du ticket au titulaire, qui passe du statut « nouveau » à « pris en compte ».

Gestion des demandes	Délai de prise en compte en heures ouvrées
Prise en compte de la demande	30 minutes maximum

Délai de rétablissement en fonction du type d'incident (critique/majeur/mineur) :

Gravité de l'incident	Délais de rétablissement attendus
	Heures et jours ouvrés
Critique	8 heures
Majeure	2 jours
Mineure	5 jours

5.5.6 Mesures d'engagement

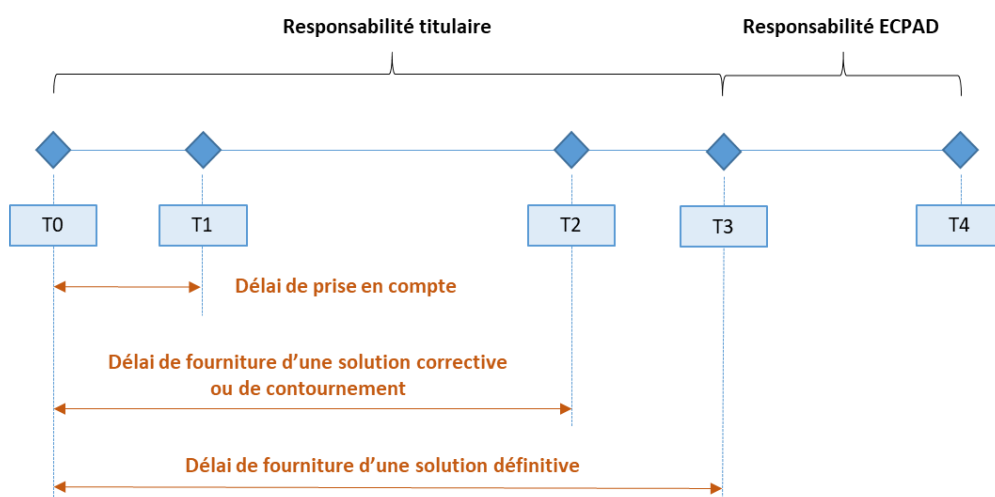
La mesure des engagements relative à la gestion des tickets de maintenance corrective porte sur :

Le délai de prise en compte du ticket de maintenance corrective :

Ce délai correspond au nombre d'heures ouvrées entre le temps T0 de déclaration du ticket de maintenance corrective et le temps T1 de prise en compte du ticket par le titulaire.

- Le délai de rétablissement correspondant à la fourniture par le titulaire d'une solution corrective :

Ce délai correspond au nombre d'heures ouvrées entre le temps T0 de déclaration du ticket et le temps T2 de réception par l'ECPAD d'une solution corrective sur la plateforme de production, permettant le retour à un système opérationnel.



- T0 : déclaration de ticket de maintenance corrective par l'ECPAD et affectation au titulaire pour résolution
- T1 : prise en compte du ticket par le titulaire
- T2 : livraison du correctif sur la plateforme de production ou mise en place d'une solution de contournement
- T3 : Livraison, le cas échéant, d'une solution définitive
- T4 : validation par l'ECPAD des corrections effectuées et du retour à un système ayant recouvré ses performances et l'intégrité des données

Les engagements du titulaire portent principalement sur :

- Le délai maximum de prise en compte d'un ticket = T1 - T0
- Le délai de fourniture d'une solution corrective = T2 - T0

Décompte du temps :

- De T0 à T2 : ce temps est décompté dans le calcul final du délai de résolution ;
- De T2 à T3 : ce temps n'est pas décompté dans le calcul final du délai de résolution

Tout diagnostic non étayé sera rejeté par l'ECPAD et l'incident sera considéré comme non traité.

5.5.7 Tableau de bord de suivi des incidents

Le modèle de tableau de bord de suivi des incidents, à mettre à jour et livrer à chaque comité de pilotage, est présenté en annexe n°1.

Livrables attendus

- Revue des incidents en cours à présenter lors du COSUIV
- Tableau de bord de suivi des incidents à présenter lors du COPIL (modèle en annexe n°1)
- Rapport de synthèse mensuel des actions de maintenance préventive à présenter lors du COSUIV
- Recommandations trimestrielles de maintenance préventive à présenter lors du COPIL

Pénalités :

En cas d'indisponibilité totale de la Solution au-delà du délai de résolution d'un ticket critique (soit 5h ouvrées si « GOLD » ou 8h ouvrées si « SILVER ») une pénalité financière d'un montant forfaitaire de 50 euros HT par heure ouvrée d'indisponibilité sera appliquée par le Pouvoir Adjudicateur (toute heure de retard commencée est due dans le cadre des pénalités).

12/02/2026	2026-ECPAD-003 PDN_TMA_ATLAS	MARCHE DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DU SYSTEME D'INFORMATION DE GESTION DOCUMENTAIRE ARMADILLO ATLAS	30/44
------------	---------------------------------	--	-------

5.6 Prestation de maintenance évolutive

La Solution est un système d'information historique reposant sur une pile applicative d'ancienne génération. Toutefois, en fonction du contexte (réglementaire, fonctionnel, organisationnel, technique SSI etc), la Solution pourra être amenée à évoluer. Les objectifs et les spécifications seront soigneusement définies et validées par les deux parties. Les évolutions attendues pourront être courtes ou complexes.

5.6.1 Évolution courte

- **Durée** : ≤ 3 jours de réalisation.
- **Unité d'œuvre** : Prestation de réalisation d'un développement simple (exemple : optimisation des index de tri).
- **Activation** : Sur devis, incluant une date de livraison engageante. La date de livraison précisée au devis permet de définir la date à laquelle toutes les prestations doivent être exécutées.

5.6.2 Évolution complexe

- **Durée** : > 3 jours de réalisation.
- **Mode projet obligatoire** : Formalisation, planification, suivi.
- **Devis systématique** : Estimation détaillée du nombre de jours/homme nécessaires à partir des profils.

Différentes unités d'œuvre sont décrites, elles permettront de mieux quantifier et phaser les différentes étapes du projet.

5.6.2.1 Prestations envisagées

- Etudes préalables à un projet d'évolution en atelier
- Conception fonctionnelle et technique détaillée
- Conception et mise à jour du registre des risques
- Développement
- Paramétrage
- Conception du plan de test ou du cahier de test
- Préparation et déploiement en production
- Mise à jour de la documentation technique associée au projet

Cette prestation s'activera sur devis uniquement. Ce devis inclura obligatoirement une date de livraison engageante. La date de livraison précisée au devis permet de définir la date à laquelle toutes les prestations doivent être exécutées.

12/02/2026	2026-ECPAD-003 PDN_TMA_ATLAS	MARCHE DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DU SYSTEME D'INFORMATION DE GESTION DOCUMENTAIRE ARMADILLO ATLAS	31/44
------------	---------------------------------	--	-------

5.6.2.2 Comitologie associée

Les projets seront suivis au travers des COPIL trimestriels et des COPROJ mensuels. De plus des ateliers fonctionnels ou des réunions de suivi pourront être organisées tout au long du projet, ceci afin de garantir un maximum de fluidité

5.6.2.3 Livrables attendus

Livrables attendus

- **Dossier de spécifications, fonctionnelles et technique, validé des 2 parties.**
- **Planning détaillé de réalisation de la prestation avec la date de livraison finale. Cette date engageante apparaîtra sur le bon de commande et permettra d'établir le délai contractuel d'exécution de la prestation.**
- **Matrice des risques associés, validé des 2 parties.**
- **Plan de tests, puis participation au cahier de tests**
- **Plan de déploiement en production.**

Le modèle de dossier de spécifications est présenté en annexe n°2.

Le modèle de matrice des risques est présenté en annexe n°3.

Le modèle de cahier de tests est présenté en annexe n°4.

5.6.2.4 Obligations du titulaire dans le cadre d'une démarche projet

- **Participation** : À un ou plusieurs ateliers de conception fonctionnelle.
- **Rédaction** : D'un document de conception fonctionnelle et technique (modèle fourni par l'ECPAD).
- **Mise à jour** : Du registre et de la matrice des risques (modèle fourni en annexe 3).
- **Définition** : D'un plan de test (unitaires, fonctionnels, montée en charge) et d'un plan de déploiement.
- **Documentation** : Mise à jour de la documentation associée.

5.6.2.5 Modalités de réalisation des développements spécifiques

- **Ateliers dédiés** : Organisés avec l'ECPAD (visio ou présentiel selon besoin).
- **Spécifications fonctionnelles** : Validées par les deux parties et incluses dans le devis.
- **Estimation** : Charge et délais (développement, tests, installation, déploiement, documentation) clairement identifiés.
- **Date de livraison contractuelle** : Apparaît sur le bon de commande.
- **Analyse de risque/impact** : Peut être demandée par l'ECPAD.

12/02/2026	2026-ECPAD-003 PDN_TMA_ATLAS	MARCHE DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DU SYSTEME D'INFORMATION DE GESTION DOCUMENTAIRE ARMADILLO ATLAS	32/44
------------	---------------------------------	--	-------

5.6.2.6 Phasage du projet

Les livraisons, tests et déploiements suivent les étapes successives : MOM, VABF, VSR.

Mise en ordre de marche (MOM) :

La mise en ordre de marche est une procédure administrative et technique de livraison de la Solution, sur l'environnement de test, jamais directement sur l'environnement de production.

Objectifs	
Informer l'ECPAD de la livraison de la Solution.	

Éléments en entrée	Éléments en sortie
En gras, les livrables à la charge du titulaire	En gras, les livrables à la charge du titulaire
<ul style="list-style-type: none">• Solution installée en environnement de recette et paramétrée	<ul style="list-style-type: none">• Cahier de tests• Mail de mise en ordre de marche

Condition de passage à l'étape suivante	Conditions de réussite
<ul style="list-style-type: none">• Solution testée et validée par le titulaire• Notification reçue par l'ECPAD	<ul style="list-style-type: none">• Précision et exhaustivité des cahiers de tests

La mise en ordre de marche est notifiée par le titulaire à l'ECPAD, lui signifiant qu'il peut procéder aux opérations de vérification d'aptitude.

Vérification d'aptitude au bon fonctionnement (VABF) :

La procédure de vérification d'aptitude au bon fonctionnement est une phase de tests techniques et fonctionnels. L'ensemble des tests de validation vérification d'aptitude se déroule dans les conditions réelles, c'est-à-dire dans les locaux de l'ECPAD, avec le matériel prévu pour l'exploitation.

La VABF est effectuée par l'ECPAD avec le concours du titulaire, sur la base d'un cahier de tests établi par le titulaire, validé par l'ECPAD et reprenant l'ensemble des exigences fonctionnelles et techniques établies lors de la phase de conception.

Les modules pourront être recettés indépendamment les uns des autres, néanmoins un seul procès-verbal de vérification d'aptitude serait établi pour l'ensemble des modules.

Objectifs	
Valider le bon paramétrage des fonctionnalités, le bon fonctionnement des développements spécifiques, ainsi que les performances techniques de la Solution, et son bon fonctionnement	

12/02/2026	2026-ECPAD-003 PDN_TMA_ATLAS	MARCHE DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DU SYSTEME D'INFORMATION DE GESTION DOCUMENTAIRE ARMADILLO ATLAS	33/44
------------	---------------------------------	--	-------

Éléments en entrée	Éléments en sortie
En gras, les livrables à la charge du titulaire	En gras, les livrables à la charge du titulaire
<ul style="list-style-type: none"> Notification de mise en ordre de marche adressée à l'ECPAD Cahier de tests (fonctionnalités, processus, interface etc.) décrivant les résultats attendus 	<ul style="list-style-type: none"> Mail validation des tests Documentation mise à jour, le cas échéant Décision positive de vérification d'aptitude

Condition de passage à l'étape suivante	Conditions de réussite
<ul style="list-style-type: none"> Absence de réserves VABF prononcée (Décision positive de vérification d'aptitude) 	<ul style="list-style-type: none"> Forte implication des ressources projets et des utilisateurs finaux de l'ECPAD Définition d'un processus de remonté des incidents vers les équipes du titulaire Réactivité de l'équipe du titulaire pour corriger les incidents

Réf	Tâches	ECPAD	Titulaire
VA	Validation d'aptitude		
	Test et vérification de la Solution	R/A	C
	Stratégie de recette	R/A	C
	Spécification de la recette	C/A	R
	Recette fonctionnelle	R/A	C

Légende : R=Réalise, A=Approuve, C=Contribue, I=Informé

Cahier de tests :

Le cahier de tests est établi par le titulaire avec le support de l'ECPAD. Il décrira en particulier les résultats attendus et sera fourni au préalable des différentes étapes de test.

Un test concerne une fonctionnalité, un processus ou une interface. Les scénarii de recette couvrant les exigences transverses pourront être intégrés.

Le modèle de cahier de test à mettre à jour est présenté en annexe n°4.

Cas particulier des tests de performance :

12/02/2026	2026-ECPAD-003 PDN_TMA_ATLAS	MARCHE DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DU SYSTEME D'INFORMATION DE GESTION DOCUMENTAIRE ARMADILLO ATLAS	34/44
------------	---------------------------------	--	-------

Les tests prévus permettront notamment de vérifier que les performances et temps de réponse de la Solution sont conformes aux attendus validés lors de la phase de conception. Cette démarche est mise en œuvre avant la fin de la phase de VABF, avec l'accord de l'ECPAD, après validation des modalités de tests qui devront être précisées dans le cahier de tests. La détection de latences et de temps de réponse excessifs peut constituer des réserves à la VABF.

Fin de la vérification d'aptitude au bon fonctionnement :

La prononciation de la VABF par l'ECPAD est nécessaire pour passer à la mise en production et que la VSR puisse commencer, pour ce faire :

- Les incidents mineurs doivent aussi être corrigés, éventuellement au-delà du début de l'étape suivante, dans un délai qui sera fixé entre les directions de projet de l'ECPAD et du titulaire. Dans ce cas, des réserves seront mentionnées ;
- S'il y a des réserves, le titulaire effectue toutes les actions nécessaires pour les lever définitivement (livraison de correctifs, correction de paramétrages, etc.) dans le respect du planning du projet ;
- Dans le cas où les réserves ne peuvent être levées ou si leur levée ne peut respecter le planning projet, l'ECPAD peut décider d'un ajournement ou d'un rejet conformément aux stipulations du CCAP.

Vérification de service régulier (VSR) :

Le service est considéré comme étant régulier si :

- La durée cumulée par mois des indisponibilités de la Solution ne dépasse pas 0,5% de la durée d'utilisation effective
- Les temps de réponse offrent à l'utilisateur des conditions normales d'exploitation et sont conformes aux attendus exprimés dans le présent CCTP ;
- Aucune nouvelle anomalie majeure, bloquante n'est constatée ;
- En cas d'anomalies mineures constatées, le titulaire s'engage à les résoudre sous un délai de 2 mois ;
- Au-delà de 15 anomalies mineures constatées, la VSR ne pourra être constatée.

Objectifs
Constater que toutes prestations dues au titre du présent marché permettent d'assurer un service régulier dans les conditions normales d'exploitation dans l'environnement de production pour remplir les fonctions visées ;
Assurer la maintenance corrective de l'application.

Éléments en entrée	Éléments en sortie
	En gras, les livrables à la charge du titulaire
<ul style="list-style-type: none"> • Application recettée et validée (VA prononcée) • GO de mise en production prononcé en comité de pilotage 	<ul style="list-style-type: none"> • Traitement des incidents • Documentation mise à jour, le cas échéant • PV d'admission VSR • Décision d'admission

12/02/2026	2026-ECPAD-003 PDN_TMA_ATLAS	MARCHE DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DU SYSTEME D'INFORMATION DE GESTION DOCUMENTAIRE ARMADILLO ATLAS	35/44
------------	---------------------------------	--	-------

Condition de passage à l'étape suivante
VSR prononcée

Conditions de réussite
Réactivité des équipes du titulaire

Réf	Tâches	ECPAD	Titulaire
VR	Vérification de service régulier		
	Plan de déploiement (bascule)	C/A	R
	Assistance renforcée aux utilisateurs en phase de démarrage	C/A	R
	Vérification de service régulier (admission)	R/A	C

Légende : R=Réalise, A=Approuve, C=Contribue, I=Informé

Tout au long de la phase de vérification de service régulier, le titulaire est tenu d'assurer la maintenance corrective de l'application. La direction de projet ECPAD recense les incidents liés aux aspects techniques et fonctionnels et les transmet au titulaire. A l'issue de la VSR, le projet est finalisé.

Pénalités :

Les pénalités pour retard commencent à courir, sans qu'il soit nécessaire de procéder à une mise en demeure le lendemain du jour où le délai contractuel d'exécution des prestations, fixé dans le bon de commande, est expiré.

En cas de retard et dans la mesure où ce retard est imputable au titulaire, les pénalités pour retard suivantes pourront être appliquées :

Cette pénalité est calculée par application de la formule suivante :

$$P = V * R/500$$

dans laquelle :

P = le montant de la pénalité ;

V = la valeur des prestations sur laquelle est calculée la pénalité, cette valeur étant égale au montant en prix de base, hors variations de prix et hors du champ d'application de la TVA, de la partie des prestations en retard ou de l'ensemble des prestations, si le retard d'exécution d'une partie rend l'ensemble inutilisable ;

R = le nombre de jours de retard.

Une fois le montant des pénalités déterminé, la formule de variation prévue au marché leur est appliquée.

12/02/2026	2026-ECPAD-003 PDN_TMA_ATLAS	MARCHE DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DU SYSTEME D'INFORMATION DE GESTION DOCUMENTAIRE ARMADILLO ATLAS	36/44
------------	---------------------------------	--	-------

5.7 Prestation de documentation technique de la Solution

La solution actuelle, ATLAS V14, est documentée de façon incomplète. Sur demande de l'ECPAD, le titulaire sera amené à vérifier et compléter les documents techniques déjà existants, notamment le dossier d'architecture technique. D'autres documentations seront également nécessaires à nos équipes techniques pour bien appréhender la complexité du SI. Cette prestation s'activera sur devis uniquement. Ce devis inclura obligatoirement une date de livraison engageante. La date de livraison précisée au devis permet de définir la date à laquelle toutes les prestations doivent être exécutées.

La documentation technique est constituée du dossier d'architecture technique (DAT), du dossier d'exploitation technique (DEX), du dossier d'exploitation fonctionnelle (DEXF), du dossier installation (DINST) ou tout autre document technique ou technico fonctionnel dont des précisions sont attendues par l'ECPAD. La documentation sera livrée au chef de projet de l'ECPAD qui procèdera à sa relecture et sa validation.

Livrables attendus (la liste des documents à mettre à jour est précisée dans le devis.)

- DAT mis à jour
- DEX mis à jour
- DEXF mis à jour
- DINST mis à jour
- Autre documentation technique ou technico fonctionnelle demandée par devis par l'ECPAD.

Pénalités :

En cas de dépassement du délai exécutoire mentionné au bon de commande, des pénalités pourront s'appliquer. Le prestataire encourt une pénalité de 50 € HT par jour ouvré de retard et par livrable prévu dans le bon de commande.

Dossier d'architecture technique (DAT) :

Ce dossier décrit notamment :

- Les conditions d'utilisation et d'installation ainsi que les recommandations techniques concernant le système ;
- Les protocoles de communication, les formats d'échanges de données (format d'import et d'export de données), afin de permettre à l'ECPAD ou à ses partenaires / fournisseurs de réaliser ou d'adapter les systèmes qui seront amenés à dialoguer avec la Solution cible.
- La pile applicative.
- Les grandes fonctionnalités techniques du système d'information.
- La gestion des droits.

12/02/2026	2026-ECPAD-003 PDN_TMA_ATLAS	MARCHE DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DU SYSTEME D'INFORMATION DE GESTION DOCUMENTAIRE ARMADILLO ATLAS	38/44
------------	---------------------------------	--	-------

Dossier d'exploitation technique (DEX) :

Ce dossier décrit les traitements d'exploitation automatisés (batch) d'une application ou d'un service :

- Sauvegarde : emplacement des données à sauvegarder, stratégie de sauvegarde, fenêtre de sauvegarde, particularités ;
- Surveillance supervision pilotage : consignes de surveillance / pilotage, consignes de reprises sur incident, procédures particulières ;
- Base de données : description des bases (groupes / utilisateurs), paramétrage de la base, répertoires de la base, règles d'exploitation ;
- Arrêt relance des services : procédure d'arrêt des systèmes et des bases, enchaînements des services, niveau des droits nécessaires ;
- Ordonnancement : batch et enchaînements de processus à mettre en œuvre, impératifs horaires, impact sur l'applicatif ;
- Le cas échéant, contient les informations pertinentes à l'exploitation technique.

Dossier d'exploitation fonctionnelle (DEXF) :

Ce dossier décrit les modalités d'exploitation fonctionnelle. Il est à destination de l'administrateur fonctionnel. Il contient notamment :

- Les modalités d'affectation des droits utilisateurs ;
- Le paramétrage en vigueur ;
- Les modalités de contrôle du bon fonctionnement de la Solution et des traitements en découlant ;
- Le cas échéant, contient les informations pertinentes à l'exploitation fonctionnelle.

Dossier d'installation de la Solution (DINST) :

Ce dossier décrit les étapes nécessaires pour installer la totalité de la Solution sur son environnement (Windows Server 2025), étape par étape. Il décrit également les droits nécessaires et les autres composants nécessaires (serveur web etc).

12/02/2026	2026-ECPAD-003 PDN_TMA_ATLAS	MARCHE DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DU SYSTEME D'INFORMATION DE GESTION DOCUMENTAIRE ARMADILLO ATLAS	39/44
------------	---------------------------------	--	-------

5.8 Prestation de transfert de compétence

Le titulaire pourra être amené à organiser des transferts de compétence, sur site ou à distance, concernant l'exploitation, la supervision et l'administration de sa solution, au profit des équipes techniques de l'ECPAD.

Cette prestation s'effectuera en présentiel ou exceptionnellement en visio conférence. Elle se découpera par demi-journée de 3h30 maximum. La date de ou des prestations sera fixée, en fonction des disponibilités des 2 parties, au moins 1 semaine avant l'intervention.

Le sujet, les questions et les attentes de l'ECPAD seront définis en amont.

La date de la réalisation du transfert de compétence sera définie en accord des 2 parties.

Le nombre d'intervenants coté ECPAD sera limité à 8.

Pour plus de clarté, un support de présentation synthétique sera rédigé en amont (temps de rédaction de l'ordre d'une journée maximum) et sera livré au moins 24h avant la prestation.

Livrables attendus

- **Support de présentation**
- **Feuille de présence signée.**

Pénalités :

En cas de dépassement du délai exécutoire mentionné au bon de commande des pénalités pourront s'appliquer. Le prestataire encourt une pénalité de 50 € HT par jour ouvré de retard et par livrable prévu dans le bon de commande.

12/02/2026	2026-ECPAD-003 PDN_TMA_ATLAS	MARCHE DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DU SYSTEME D'INFORMATION DE GESTION DOCUMENTAIRE ARMADILLO ATLAS	40/44
------------	---------------------------------	--	-------

5.9 Prestation d'assistance à l'export et à la migration des données

Le titulaire pourra être amené à participer à divers chantiers ayant pour but d'exporter les données métier d'ATLAS vers une autre solution.

Cette prestation s'effectuera en présentiel ou en visio conférence. Elle sera organisée sous forme d'ateliers de 3h30 maximum. Le sujet, les questions et les attentes de l'ECPAD seront définis en amont.

Si nécessaire, pour plus de clarté, un support de présentation synthétique pourra être rédigé en amont (temps de rédaction de l'ordre d'une journée maximum). Les ateliers seront planifiés, en fonction des disponibilités des 2 parties, au moins 1 semaine avant l'intervention.

Un rapport d'intervention sera transmis dans les 5 ouvrés suivant le déroulement de la prestation.

Livrables attendus

- **Rapport d'intervention**

Pénalités :

Le prestataire encourt une pénalité de 50 € HT par jour ouvré de retard par rapport au délai fixé dans le présent CCTP pour chaque livrable décrit ci-dessus (sauf retard qui ne lui est pas imputable ou décision expresse de prolongation du Pouvoir Adjudicateur).

12/02/2026	2026-ECPAD-003 PDN_TMA_ATLAS	MARCHE DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DU SYSTEME D'INFORMATION DE GESTION DOCUMENTAIRE ARMADILLO ATLAS	41/44
------------	---------------------------------	--	-------

5.10 Prestation de conseil et d'expertise

Des études et des prestations de conseil et d'expertise pourront être demandées sur des sujets à définir (architecture, optimisation, sécurisation, prospective etc). Ces travaux donneront lieu à un rapport d'expertise qui sera validé par l'ECPAD.

Cette prestation s'effectuera en présentiel ou en visio conférence.

Elle sera organisée sous forme de réunions de 3h30 maximum.

La date de la réalisation de la prestation sera définie en accord des 2 parties.

Le sujet, les questions et les attentes de l'ECPAD seront définis en amont.

Un rapport d'expertise sera livré dans les 5 ouvrés suivant le déroulement de la prestation.

Livrables attendus

- **Rapport d'expertise**

Pénalités :

Le prestataire encourt une pénalité de 50 € HT par jour ouvré de retard par rapport au délai fixé dans le présent CCTP pour chaque livrable décrit ci-dessus (sauf retard qui ne lui est pas imputable ou décision expresse de prolongation du Pouvoir Adjudicateur).

12/02/2026	2026-ECPAD-003 PDN_TMA_ATLAS	MARCHE DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DU SYSTEME D'INFORMATION DE GESTION DOCUMENTAIRE ARMADILLO ATLAS	42/44
------------	---------------------------------	--	-------

5.11 Prestation de réversibilité

Le titulaire prévoit une prestation de réversibilité des prestations faisant l'objet du présent CCTP et des données associées en cas de cessation de l'accord-cadre selon les modalités définies dans le CCAP.

La réversibilité intervient lorsque la relation contractuelle cesse, quelle qu'en soit la cause. La réversibilité a pour objectif de permettre à l'ECPAD de récupérer l'ensemble des données et informations contenues dans la Solution, et ce, dans les meilleures conditions.

À tout moment sur la durée du présent marché, l'ECPAD peut demander au titulaire l'activation d'un plan de réversibilité comprenant :

- Une assistance en biseau auprès de l'ECPAD, en présence ou non du titulaire (selon qu'il y a notification d'un nouveau marché ou non), sur une période de 3 mois afin de permettre la reprise des données que le titulaire s'engage à communiquer sans réserve et dans des formats et supports facilement exploitables (.csv, .xls ou autre format convenu entre les parties) ;
- Un engagement à ne pas conserver de copies des données de l'ECPAD après validation du plan de réversibilité et à ne pas les utiliser à quelque fin que ce soit ;
- Le titulaire remettra une attestation sur l'honneur confirmant que les copies des données de l'ECPAD ont bien été détruites. En cas d'absence de destruction ou de fausse déclaration sa responsabilité pourra être engagée ;
- Cette attestation sera remise au plus tard au terme de la réversibilité.

Le titulaire détaille les modalités (durée, activités, livrables, charge en jours homme) de la réversibilité des prestations et des données et du transfert de compétences requis dans le plan de réversibilité. Son exécution s'étend sur 3 mois au cours du marché et ne peut se prolonger au-delà du terme du marché.

Sur demande de l'ECPAD, le titulaire active le plan de réversibilité et veille à ce que les livrables fournis soient exhaustifs, dans un format structuré et couramment utilisé. A compter de la commande, le titulaire dispose de 10 jours ouvrés pour fournir les livrables. Il participe éventuellement, si demandé par l'ECPAD, à une réunion de transmission des connaissances en présence ou non du nouveau titulaire. Il répond par courrier électronique à toute demande de renseignements complémentaires, permettant la reconstruction des données sans perte et sans altération pendant la période d'assistance en biseau déterminée dans son offre.

Livrables attendus

- **Plan de réversibilité de la prestation**
- **Fourniture de l'intégralité des données sous un format structuré et couramment utilisé**
- **Support et compte-rendu de réunions.**

Pénalités :

12/02/2026	2026-ECPAD-003 PDN_TMA_ATLAS	MARCHE DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DU SYSTEME D'INFORMATION DE GESTION DOCUMENTAIRE ARMADILLO ATLAS	43/44
------------	---------------------------------	--	-------

Le prestataire encourt une pénalité de 50 € HT par jour ouvré de retard par rapport au délai fixé dans le présent CCTP pour chaque livrable décrit ci-dessus (sauf retard qui ne lui est pas imputable ou décision expresse de prolongation du Pouvoir Adjudicateur).

12/02/2026	2026-ECPAD-003 PDN_TMA_ATLAS	MARCHE DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE DU SYSTEME D'INFORMATION DE GESTION DOCUMENTAIRE ARMADILLO ATLAS	44/44
------------	---------------------------------	--	-------