



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## **Cahier des Clauses Particulières**

**DGFIP-DRS-2500050 du 23/12/2025**

### **Annexe 4**

#### **Exigences de qualité de service INDIA-LOLF**

Ce document comporte 30 pages



## **Préambule**

Ce document vient compléter le cahier des clauses particulières du marché subséquent relatif à la maîtrise d'œuvre déléguée et à la Maintenance Applicative de l'application INDIA-LOLF DGFIP-DRS-2500050.

**Le présent document expose les exigences de la DGFIP sur les prestations à réaliser dans le cadre du marché.**

## **Sommaire**

<b>ARTICLE I -MODALITÉS D'EXÉCUTION.....</b>	<b>4</b>
I.1 MODALITÉS DE LIVRAISONS DES LOGICIELS.....	4
I.2 LIVRAISON DE LA DOCUMENTATION.....	4
I.3 COMPOSANTS LOGICIELS.....	5
I.4 CONDITION DE RÉCEPTION.....	5
<b>ARTICLE II -VÉRIFICATION – DÉCISIONS DE L'ADMINISTRATION.....</b>	<b>6</b>
II.1 GÉNÉRALITÉS.....	6
II.2 VÉRIFICATION DES LIVRABLES DOCUMENTAIRES.....	6
II.3 VÉRIFICATION DES PRESTATIONS DE RÉVERSIBILITÉ.....	7
II.4 VÉRIFICATION DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE CURATIVES ET/OU CORRECTIVES DU SYSTÈME INDIA.....	7
II.5 VÉRIFICATION DES PRESTATIONS D'ÉVOLUTION FONCTIONNELLE ET RÉGLEMENTAIRES, ET/OU D'ÉVOLUTIONS ADAPTATIVE ET DE TRAVAUX TECHNIQUES.....	7
<b>ARTICLE III -EXIGENCES GÉNÉRALES.....</b>	<b>11</b>
III.1 GÉNÉRALITÉS.....	11
III.2 DISTINCTION ENTRE ANOMALIES ET ÉVOLUTIONS.....	11
III.3 CLASSIFICATION DES ANOMALIES.....	12
<b>ARTICLE IV -EXIGENCES QUALITÉ.....</b>	<b>18</b>
IV.1 PERFORMANCE ET DISPONIBILITÉ DU SYSTÈME.....	18
IV.2 QUALITÉ DES DÉVELOPPEMENTS INFORMATIQUES.....	18
IV.3 PROCÉDURES DE LIVRAISON.....	19
IV.4 QUALITÉ DES PROCÉDURES DE SUPPORT.....	19
IV.5 RELATION AVEC LA DGFIP.....	20
IV.6 EXIGENCES SUR LA PRESTATION.....	21
IV.7 EXIGENCES SUR VÉRIFICATION ET CONTRÔLE QUALITÉ.....	25
IV.8 RESPONSABILITÉ PAR RAPPORT AUX FOURNISSEURS DE LOGICIELS ET DE MATÉRIELS.....	26
IV.9 GARANTIE.....	26
<b>ARTICLE V -CONTRAT DE SERVICE.....</b>	<b>27</b>
EXIGENCES TYPES.....	28

---

## ARTICLE I - MODALITÉS D'EXÉCUTION

---

### ***I.1 MODALITÉS DE LIVRAISONS DES LOGICIELS***

Réf	Description
M1	Le produit attendu à chaque livraison est un produit intégré, complet, installable, prêt à l'emploi.
M2	Toutes les livraisons du titulaire doivent être accompagnées d'un bordereau de livraison et d'une description de la livraison intégrant : <ul style="list-style-type: none"><li>• la liste des composants livrés et leur version,</li><li>• la liste des anomalies corrigées,</li><li>• les évolutions prises en compte.</li></ul>
M3	Chaque livraison devra faire l'objet, de la part du titulaire, d'une revue de livraison sortante tracée dans un compte-rendu. Ce compte-rendu est consultable par la DGFIP sur demande.
M4	Le titulaire fournira la liste des anomalies restantes sur la livraison logicielle avec une analyse de risque sur le comportement du logiciel.
M5	Les livraisons se font via le serveur SFTP de la DGFIP à Clermont-Ferrand. La DGFIP indiquera les informations techniques correspondantes pour que le titulaire puisse mettre en œuvre ces modalités de livraison.

### ***I.2 LIVRAISON DE LA DOCUMENTATION***

Réf	Description
M6	Les livraisons se font par messagerie ou via le serveur SFTP de la DGFIP à Clermont-Ferrand suivant le volume. La DGFIP mettra en œuvre un espace dédié à ces livraisons sur la plate-forme Venezia accessible aux différents acteurs du projet. La DGFIP indiquera les informations techniques correspondantes pour que le titulaire puisse mettre en œuvre ces modalités de livraison.
M7	Le titulaire fournit au plus tard le jour de la livraison logicielle, la documentation produit nécessaire concernant les éléments de logiciel objet de cette livraison logicielle. Si cette documentation fait défaut, ou si elle est incomplète, le (ou les) logiciel(s) est (sont) considéré(s) comme n'ayant pas été livré(s). (cas des spécifications fonctionnelles par exemple).

Réf	Description
M8	Cette documentation fournie est rédigée en langue française. En cas de modification de la documentation, celle-ci doit pouvoir être tracée. (par exemple mode modification ou couleur ad hoc pour des fichiers format Excel ou autres).
M9	Chaque livrable devra être élaboré à partir d'un modèle spécifiant le contenu attendu, soit fourni par la DGFIP, soit proposé par le titulaire et approuvé par la DGFIP en préalable de sa réalisation.

### ***I.3 COMPOSANTS LOGICIELS***

Réf	Description
M10	Selon leur nature (patches, release, version) la livraison des composants logiciels s'accompagne d'une documentation associée sur la base de la liste suivante : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bordereau de livraison décrivant précisément les modifications réalisées à quelque niveau que ce soit (shell, base de données, projet, module, univers...)</li> <li>• Note d'installation</li> <li>• Note d'exploitation</li> <li>• Guide d'exploitation mis à jour</li> <li>• Procédure facilitant les tests sur la plate-forme d'intégration (par exemple : procédure de vidage de table)</li> <li>• Résultat des tests réalisés par le titulaire</li> <li>• Jeu de test technique et sa description (les écarts par rapport au précédent jeu de test).</li> </ul>

### ***I.4 CONDITION DE RÉCEPTION***

Réf	Description
M11	Le titulaire remettra à la DGFIP, dans les délais convenus, l'ensemble des produits attendus.

---

## ARTICLE II - VÉRIFICATION – DÉCISIONS DE L'ADMINISTRATION

---

### ***II.1 GÉNÉRALITÉS***

Les prestations du présent marché sont soumises à des opérations de vérification.

Dans tous les cas, une vérification du respect des délais prévus et du contenu de la livraison des produits sera effectuée pour prononcer la réception des prestations.

Dans le cas où les délais auraient été réévalués en accord avec la DGFIP, un document devra retracer le contenu modifié. Ce document accepté par les deux parties fera foi.

La réception de la prestation est prononcée par la DGFIP en fonction des résultats des vérifications réalisées, sur la base d'un procès verbal de réception retraçant les livrables.

Les opérations de vérification des prestations ont pour but de constater que les prestations réalisées sont conformes aux obligations imposées au titulaire dans le marché et/ ou dans les bons de commandes.

Chaque livrable défini au CCTP fait l'objet d'une opération de vérification, la prestation étant définitivement admise lorsque l'ensemble des livrables constituant la prestation ont été admis.

Les paragraphes qui suivent donnent des précisions sur les modalités pratiques de vérification des livrables et/ou prestations, selon leur nature.

### ***II.2 VÉRIFICATION DES LIVRABLES DOCUMENTAIRES***

Ceux-ci recouvrent les prestations des postes 4 à 8, la réception de livrables documentaires des postes 2 et 3 si ces documents ne sont pas couplés à d'autres phases de ces deux postes, et les réceptions intermédiaires de livrables documentaires des postes 1, 2 et 3.

La DGFIP procède aux opérations de vérifications des documents, rapports, dossiers, notes, comptes-rendus, bilans... livrés par le titulaire à compter de la remise du bordereau de livraison.

**Les livrables documentaires pour chaque prestation sont exposés dans le CCTP et précisés dans les bons de commande. La liste des livrables pour lesquels un modèle a été défini figure en annexe 3.**

Par dérogation aux articles 32 et 33 du CCAG TIC, les prestations font l'objet de vérifications consistant à étudier les livrables (documents, dossiers, rapports...) et à constater dans quelles mesures ils répondent aux stipulations prévues dans le CCP.

Par dérogation aux dispositions de l'article 33 du CCAG TIC, le délai maximal de vérification du livrable et de décision de la DGFIP est de trente (30) jours calendaires. Toutefois, en cas de volumétrie importante, un accord entre les parties pourra être fixé, allongeant ce délai.

De plus, dans ces cas, une procédure d'examen intermédiaire des documents devra être mise en place afin d'en faciliter la livraison. Ces éléments devront être précisés au PAQ projet, et fixés lors de la passation de la commande.

### **II.3 VÉRIFICATION DES PRESTATIONS DE RÉVERSIBILITÉ**

Les opérations de vérification et d'admission des prestations de réversibilité ont lieu à la suite de l'exécution des prestations correspondantes.

Ces opérations sont effectuées par référence à la réception par la DGFIP d'un formulaire de satisfaction complété par chaque personne destinataire du transfert, et d'un bilan de transfert de compétence réalisé par le prestataire, ainsi que des supports utilisés lors de ces prestations et ce, conformément aux modalités exposées dans le CCTP du présent marché. Les modèles de formulaire et de bilan suivent les règles de la documentation projet.

L'admission définitive des prestations de réversibilité résulte de l'accord de la DGFIP sur les documents précités et sur le respect des exigences telles que formulées dans l'annexe 4, dans les trente (30) jours suivant leur remise par le titulaire.

### **II.4 VÉRIFICATION DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE CURATIVES ET/OU CORRECTIVES DU SYSTÈME INDIA**

Ce paragraphe concerne les recettes du poste 1 (Maintenance Applicative).

L'Administration procède aux vérifications des prestations de maintenance curatives et/ou correctives de façon périodique à chaque fin de trimestre à l'occasion de la remise d'un récapitulatif et des tableaux de bord de maintenance applicative détaillant l'ensemble des actions de maintenance réalisées sur le trimestre.

L'état récapitulatif trimestriel et tableaux de bord de maintenance applicative constatent le « service fait provisoire » permettant l'éventuel versement d'un acompte.

Un état récapitulatif, réalisé par le titulaire en fin de prestation, intègre les états trimestriels et constate le service fait définitif, dans un délai d'un mois après la dernière livraison, permettant le règlement définitif de la prestation.

Si le représentant du pouvoir adjudicateur ne peut prononcer la réception des prestations dans les quatre-vingt-dix jours (90) suivant le début des opérations de vérification, il peut prononcer la résiliation du contrat dans les conditions fixées à l'article 47 du CCAG TIC et ce, sans préjudice des dommages-intérêts éventuels.

### **II.5 VÉRIFICATION DES PRESTATIONS D'ÉVOLUTION FONCTIONNELLE ET RÉGLEMENTAIRES, ET/OU D'ÉVOLUTIONS ADAPTATIVE ET DE TRAVAUX TECHNIQUES**

Les livrables consécutifs à l'accomplissement, par le titulaire, des prestations suivantes :

- développements informatiques, et/ou
- maintenances adaptatives,

soit les recettes des unités d'œuvre des postes 2 et 3, à l'exception des UO EB, CGEV et EF visées au point II.2 de la présente annexe 4, font l'objet d'une vérification d'aptitude (VA) et d'une vérification de service régulier (VSR) de la part de l'Administration.

### **II.5.1 VÉRIFICATION D'APTITUDE (VA)**

Réf	Description
M12	<b>Cinq jours ouvrés avant le début de la VA</b> , le titulaire fournira à la DGFiP le dossier de test de validation interne qu'il a établi conformément aux jeux de tests sélectionnés. Ce dossier pourra comporter la version pdf des restitutions.

La VA et les tests sur le système INDIA sont conduits sur la plate-forme administrée par l'ESI d'intégration, actuellement l'ESI 63.

- **RECEVABILITÉ DE LA LIVRAISON**

Dans cette phase, l'Administration vérifie que la livraison est complète par rapport au bordereau de livraison et par rapport au bon de commande.

- **ACCEPTATION DE LA LIVRAISON**

- La VA débute après la **bonne installation** de l'application INDIA ou d'un sous-ensemble de l'application dont le périmètre aura préalablement été accepté par l'Administration ;
- On entend par « **bonne installation** » : installation physique des composants livrés sur la plate-forme de recette, puis chargement du jeu d'essai technique, pour vérification de résultats identiques à ceux fournis par le titulaire (logs et bads, nombre d'éléments chargés...).
- La bonne installation doit intervenir dans un délai maximal de trente (30) jours calendaires suivant la livraison, le planning ayant été vu conjointement entre le titulaire et la DGFiP.

Si les résultats des travaux relatifs à l'acceptation ne sont pas probants, la livraison est rejetée et l'entrée en VABF est ajournée. Les seuils d'acceptation de la livraison sont :

- **aucune anomalie bloquante n'est constatée,**
- **aucune anomalie majeure n'est constatée sauf accord de l'Administration**

- **VÉRIFICATION D'APTITUDE**

Dès lors que la VA débute, la DGFiP dispose de :

- **3 mois au plus pour effectuer la Validation d'Aptitude pour les travaux réalisés dans le cadre de la maintenance applicative ou les bons de commande dont la durée d'exécution est inférieure à 3 mois.**
- **6 mois au plus pour effectuer la Validation d'Aptitude dans les autres cas.**

Le but de la VA est de s'assurer :



- de la non régression de l'application par rapport à la version précédente, en termes de performance et de fonctionnalités,
- que le fonctionnement de l'application est conforme aux spécifications y compris le retour arrière sur l'installation s'il a été spécifié, que les pages des documents rectifiés ont été modifiées selon les exigences définies,
- que les évolutions et corrections livrées sont conformes aux demandes,

La Vérification de réception de la VA comprend les travaux suivants :

- vérification d'aptitude fonctionnelle qui permet de vérifier la conformité du produit par rapport aux spécifications fonctionnelles du produit,
- tests d'exploitabilité qui permettent de vérifier la conformité du produit aux exigences d'exploitabilité du produit.

• **SEUILS D'ACCEPTATION EN PHASE DE VÉRIFICATION D'APTITUDE (VA)**

A l'issue des tests de VA sur la plate-forme de l'Administration, les anomalies sont comptabilisées au sein d'un tableau.

Le résultat est établi en fonction du degré de priorité de leur correction et de leur sévérité, tel que décrit à l'article III.3.

Trois catégories de sévérité d'anomalies sont définies pour la phase de VA :

- anomalies **bloquantes**.
- anomalies **majeures**.
- anomalies **mineures**.

Trois catégories de priorité de correction d'anomalies sont définies pour la phase de VA :

- Priorité P0
- Priorité P1
- Priorité P2

La typologie des anomalies est exposée au paragraphe III.3 de la présente annexe 4.

**La VA pourra être prononcée lorsque :**

- **aucune anomalie de priorité P0 ou P1 n'est plus constatée**
- **aucune anomalie bloquante n'est plus constatée,**
- **aucune anomalie majeure n'est plus constatée sauf accord de l'Administration**
- **moins de 20% des restitutions présentent encore des anomalies.**

La phase de Vérification d’Aptitude aboutit aux résultats suivants :

Ajournée	Le titulaire dispose d’un délai, négocié entre les deux parties, à partir de la réception de l’avis de refus de <u>prononcé de VABF positive</u> pour procéder aux corrections nécessaires avant une nouvelle présentation du produit.
Approuvée	La VSR débute au prononcé de VABF positive. La décision d’approbation pourra faire l’objet d’observations.
Rejetée	Le produit est irrecevable dans l’état.

### ***II.5.2 VÉRIFICATION DE SERVICE RÉGULIER***

La DGFIP dispose de **6 mois après le prononcé de VA** pour effectuer la vérification de service régulier (VSR).

Dans cette période le titulaire s’engage à prendre en compte les correctifs et à livrer à nouveau l’ensemble du produit à la DGFIP sans coût additionnel.

Un protocole de réalisation de VSR sera établi entre la DGFIP et le titulaire dans le PAQ. Ce protocole définira les conditions de déroulement de cette phase, notamment :

- Le site d’exploitation
- La criticité des fonctions
- La disponibilité et les conditions d’interventions exceptionnelles par rapport au cadre de fonctionnement standard demandé au titulaire.

La livraison est considérée comme **définitive** si aucune anomalie corrélée aux anomalies corrigées ou aux évolutions apportées par cette version n’est apparue sur le site d’exploitation.

A l’issue de la période de VSR sur la plate-forme de la DGFIP, les anomalies sont comptabilisées au sein d’un tableau.

**La VSR pourra être prononcée lorsque :**

- **aucune anomalie de priorité P0 ou P1 (selon les critères de classement définis pour les anomalies de production au paragraphe III.3.) n’est plus constatée**
- **moins de 20% des restitutions présentent encore des anomalies.**

La phase de Vérification de Service Régulier aboutit aux résultats suivants :

Ajournée	Le titulaire dispose d’un délai, négocié entre les deux parties, à partir de la réception de l’avis de refus de <u>prononcé de VSR positive</u> pour procéder aux corrections nécessaires avant une nouvelle présentation du produit.
Approuvée	Prestation reçue, prononcé de VSR positive.
Approuvée avec Réfaction	Effets identiques à un prononcé de VSR positive mais avec réfaction sur le prix de la prestation / Cf. art. 34,3 du CCAG TIC
Rejetée	Le produit est irrecevable dans l’état.

---

## ARTICLE III - EXIGENCES GÉNÉRALES

---

### *III.1 GÉNÉRALITÉS*

Réf	Description
III.1.- E1	Le titulaire s'engage à fournir à la demande de la DGFIP la démonstration du respect des exigences pour la prestation.
III.1.- E2	Le titulaire s'engage à effectuer son devoir de conseil et d'alerte vis-à-vis de la DGFIP, de même, la DGFIP s'engage à respecter son devoir d'information et de collaboration avec le titulaire.
III.1.- E3	Suite à une demande d'audit formulée par la DGFIP, le titulaire lui donnera accès sans restriction aux lieux de la prestation et à toutes les informations concernant la prestation. La DGFIP s'engage à respecter la déontologie de l'audit.
III.1.- E4	En cas de départ de la personne en charge de la conduite des prestations au sein de l'équipe du prestataire, la période de recouvrement avec son remplaçant doit être au minimum d'un mois calendaire.

La DGFIP se réserve le droit de conduire des audits à titre préventif ou en cas de non-respect des dispositions pour le produit ou pour les procédés mis en œuvre pour le développer ou le vérifier.

### *III.2 DISTINCTION ENTRE ANOMALIES ET ÉVOLUTIONS*

#### Définitions :

- **Anomalie** : Correspond à un fonctionnement du système non-conforme aux spécifications générales (ou à défaut de SFG, les spécifications détaillées) ou à la qualité de service requise (par exemple, le système produit des résultats erronés par rapport aux résultats attendus, les temps de réponse constatés sur une restitution ou en alimentation sont anormalement élevés).  
Nota : Un fonctionnement non satisfaisant qui trouverait sa source dans une insuffisance des spécifications détaillées ne sera pas reconnu comme une évolution mais sera considéré comme une anomalie
- **Evolution** : Correspond à un besoin fonctionnel non prévu initialement dans les spécifications générales, sur une version donnée du système, et que la DGFIP souhaite faire réaliser par le titulaire.

Réf	Description
III.2.- E1	<b>Exigence</b> : En cas de désaccord de classification d'une demande en anomalie ou évolution, l' <b>Administration décide</b> de ce classement et justifie sa position.

### **III.3 CLASSIFICATION DES ANOMALIES**

Tout dysfonctionnement constaté sur le produit fait l'objet d'une fiche d'anomalie contenant la description du défaut rencontré.

Les anomalies sont enregistrées et documentées dans l'outil de suivi BUGZILLA, commun aux acteurs du projet au fil de l'eau, leur priorité et leur impact sur le fonctionnement du produit (sévérité) sont précisés lors de leurs saisies.

Les anomalies sont classées suivant leur priorité et leur sévérité, et suivant qu'elles sont rencontrées en production ou non.

#### **III.3.1 LES ANOMALIES DE RECETTE**

Une anomalie est classée « constatée en recette » si elle est constatée en phase de VA ou de VSR.

Le premier classement des anomalies (sévérité) est lié à leur impact sur le service vu des utilisateurs (et des MOA). Cet impact est en lien avec l'importance de la fonction (utilisation ou exploitation de l'application) indisponible ou partiellement disponible.

Pendant la campagne de recette les anomalies sont déclarées dans BUGZILLA suivant les deux critères suivants.

- **La sévérité :**

L'évaluation de la sévérité des dossiers est effectuée sur la base de l'impact potentiel sur l'utilisation et l'exploitation de l'application.

- Sévérité positionnée à « **bloquante** » : anomalie qui entraînerait une perte totale de service sur le périmètre de la livraison
- Sévérité positionnée à « **majeure** » anomalie qui entraînerait une dégradation du service sur le périmètre de la livraison :
  - la mise à jour du domaine est impossible (batch « planté », dégradation du temps d'alimentation le rendant incompatible avec les contraintes d'exploitation)
  - au moins une des restitutions doit être fermée car les données qu'elle affiche sont entachées d'erreurs importantes qui rendent son utilisation impossible
  - un (ou) des objets de l'univers est (sont) erroné(s) et entraîne(nt) la fermeture d'au moins une restitution (développée ou non par le Titulaire)
  - une anomalie affectant les habilitations rend les données d'au moins une restitution erronées pour une des catégories d'utilisateurs.
- Sévérité positionnée à « **mineure** » dans tous les autres cas.

- **La priorité :**

Le second classement, la priorité de correction, est défini comme suit :

- Priorité positionnée à « **urgent** » (P0) dans le cas où l'anomalie bloque la campagne de recette.
- Priorité positionnée à « **court-terme** » (P1) dans le cas où la campagne de recette n'est pas bloquée mais ne pourra pas aller à son terme sans livraison

d'une correction. L'impact sur le planning de la campagne de recette est maîtrisé.

- Priorité positionnée à « **planifié** » (P2) : la campagne peut aller à son terme mais une nouvelle campagne devra être effectuée après livraison de la correction.

### ***III.3.2 LES ANOMALIES DE PRODUCTION***

Une anomalie est qualifiée d' « anomalie de production » lorsqu'elle est constatée, post-VSR, sur la plate-forme à laquelle les utilisateurs accèdent au moment de la constatation de l'anomalie.

L'évaluation de la priorité des dossiers relatifs à des anomalies décelées « en production » est effectuée sur la base de l'impact sur l'utilisation de l'application :

- Priorité positionnée à « **urgent** » (P0) dans le cas d'une perte totale de service (le sous-domaine est fermé à l'utilisateur)
- Priorité positionnée à « **court-terme** » (P1) dans le cas d'une dégradation du service :
  - la mise à jour du domaine est impossible (batch « planté », dégradation du temps d'alimentation le rendant incompatible avec le rythme de mise à jour) mais le domaine reste accessible ;
  - au moins une des restitutions développées par le Titulaire doit être fermée, car les données qu'elle affiche sont entachées d'erreurs importantes qui rendent son utilisation impossible ;
  - un (ou) des objets de l'univers est (sont) erroné(s) et entraîne(nt) la fermeture d'au moins une restitution (développée ou non par le Titulaire) ;
  - une anomalie affectant les habilitations rend les données d'au moins une restitution erronées pour une des catégories d'utilisateurs.
- Priorité positionnée à « **planifié** » (P2) dans tous les autres cas.

Dès qu'une solution de contournement est mise en œuvre pour un dossier sa priorité passe au statut planifié (P2).

La notion de sévérité n'est pas utilisée pour les anomalies constatées en production. Elle se déduit de la priorité selon la correspondance suivante :

- Priorité P0 → Bloquante ;
- Priorité P1 → Majeure ;
- Priorité P2 → Mineure.

La conséquence (perte totale, dégradation, défaut sans altération de service) fait l'objet au cas par cas d'une analyse du Titulaire et d'une décision conjointe de la DGFIP et du Titulaire.

**En cas de désaccord, la DGFIP décide du classement de l'anomalie et justifie sa position.**

Si un dysfonctionnement est rencontré et ne fait pas partie de la classification mentionnée ci-dessus, la DGFIP proposera sa classification au titulaire. Celle-ci sera complétée par ce dernier le cas échéant.

### **III.3.3 CYCLE DE VIE DES ANOMALIES**

Vues de la DGFIP les anomalies passent par les états suivants dans Bugzilla:

Un ticket d'anomalie est créé et fermé par la DGFIP

A la création, le ticket a un statut nouveau puis il est assigné au titulaire

Phase de stabilisation du ticket

Jusqu'à compréhension du ticket des échanges de commentaires entre le titulaire et la DGFIP :

saisie commentaire/ajouter pièce jointe et assigner à l'acteur

Phase de correction du ticket ou autre

le titulaire passe en phase de correction et passe le ticket au statut Résolu/corrigé en précisant dans le commentaire dans quelle livraison figure la correction

autre : si présence d'un faux problème, DGFIP ferme le ticket

si doublon détecté renvoi au ticket similaire

Phase de test

La DGFIP recette la correction, Soit ferme le ticket soit le réassigne au titulaire pour défaut de correction.

Cas particulier : l'analyse de l'anomalie peut conduire à requalifier le ticket en demande d'évolution. Le ticket sera mise en « amélioration » et le suivi de cette amélioration sera suivie dans le circuit des demandes d'évolution hors bugzilla.

Il sera juste mentionné dans le ticket dans quel livraison figure l'amélioration.

### **III.3.4 ANALYSE DES CAUSES D'ANOMALIES DANS LE CADRE DE LA MAINTENANCE APPLICATIVE**

Périodiquement et **au minimum une fois par semestre**, une analyse de causes des anomalies constatées est effectuée par le titulaire. Le but de cette opération est la recherche des causes premières d'anomalies ou de dysfonctionnements.

Le titulaire recherche la phase d'introduction de l'anomalie, sa phase de détection et les raisons de non détection préalable. Cette recherche doit couvrir dans la mesure du possible tout le cycle de vie du produit, de la conception à l'utilisation comprise.

Il s'agit de recueillir le plus d'informations possibles sur les anomalies afin de permettre des corrections et/ou des actions correctives dans le but de réduire le risque de reproduction d'anomalies de même type.

L'analyse des causes nécessite une description la plus exhaustive possible des anomalies. **À minima le titulaire fournira tous les éléments suivants à la DGFIP :**

- les circonstances d'apparition (Exemple : fiche de test correspondante, conditions d'utilisation),
- la description technique,
- les impacts,

- l'unité touchée et identification de sa configuration,
- la date d'apparition,
- l'évaluation du niveau de gravité et d'urgence de correction.

L'analyse des causes peut s'appuyer sur une nature, chaque nature pouvant être déclinée en causes principales :

- applicatif,
- exploitation fonctionnelle,
- exploitation technique,
- découpage fonctionnel,
- données,
- environnement,
- tables,
- documentation.

Cette analyse de cause peut entraîner l'identification d'actions correctives qui sont proposées à la DGFIP qui décidera ou non de leur mise en œuvre.

**Le titulaire établit à partir des informations recueillies une matrice reliant les causes aux anomalies afin de déterminer d'éventuels facteurs de corrélations forts.**

### ***III.3.5 TRAITEMENT EN PRIORITÉ P0 (PROCÉDURE URGENTE)***

En cas de problème dont la DGFIP décrète la priorité P0, une procédure **URGENTE** est mise en place par la DGFIP. Après ouverture du dossier d'anomalie dans BUGZILLA, la DGFIP avise le titulaire de l'occurrence de l'impossibilité de tester ou d'une perte totale du service en lien apparent avec une anomalie critique par mail complété d'un appel téléphonique.

Le titulaire met en œuvre les moyens nécessaires pour analyser, identifier le problème et mettre à disposition une correction ou un palliatif, sauf cas exceptionnel, à compter de l'avis de la perte totale du service de la DGFIP.

La DGFIP prend les dispositions nécessaires et de son ressort accroissant l'efficacité des actions, notamment en facilitant l'accès aux informations nécessaires ou en aidant par la mise à disposition de configuration(s) de reproduction de faute(s) et de validation des palliatifs ou des corrections.

### ***III.3.6 TRAITEMENT EN PRIORITÉ P1 (PROCÉDURE COURT TERME)***

En cas d'anomalie dont la priorité de traitement P1, aura été demandée par la DGFIP, une procédure **PLANIFIEE URGENTE** est mise en place par la DGFIP. Après ouverture du dossier d'anomalie dans BUGZILLA, La DGFIP informe, par mail complété d'un appel téléphonique, le titulaire qu'il demande cette priorité de traitement pour le problème majeur considéré. Le titulaire met en œuvre les moyens nécessaires pour analyser, identifier le problème et mettre à disposition une correction ou une procédure de contournement, sauf cas exceptionnel, à compter de la demande de la DGFIP.

### ***III.3.7 TRAITEMENT EN PRIORITÉ P2 (PROCÉDURE STANDARD)***

Les autres anomalies classées P2 sont prises en compte dans une version corrective ou évolutive de l'application.

### ***III.3.8 LIVRAISON EXCEPTIONNELLE***

La DGFIP décide de l'intégration des corrections provisoires ou définitives dans une version planifiée ou, si nécessaire (anomalie bloquante ou certaines anomalies majeures), dans une version exceptionnelle créée à cet effet.

Afin de réduire le nombre de versions du produit déployées, les anomalies corrigées ainsi que les évolutions mineures commandées dans le cadre du poste de maintenance corrective pourront être associées à une version d'évolution (évolution fonctionnelle ou évolution d'architecture) lorsqu'une telle version sera planifiée à une date compatible avec la date de mise à disposition de la version corrective.

Cette version intégrera, dans la mesure du possible, notamment s'il s'agit d'une version exceptionnelle, l'ensemble des anomalies corrigées.

Comme toute version, une version exceptionnelle fait l'objet d'un passage en recette sur la plate-forme de la DGFIP. Cette recette permet à la DGFIP de vérifier le bon fonctionnement et la correction effective des anomalies.

De façon ponctuelle, la DGFIP souhaite avoir la possibilité d'intervenir directement en développement, sur la résolution d'une anomalie ou la réalisation d'une évolution. À cet effet, le titulaire autorisera la DGFIP à participer au développement et intégrera les composants réalisés dans son cycle de développement et d'évolution. Ces composants une fois réalisés et testés feront partie d'une version du système et devront dès lors être maintenus par le titulaire. La DGFIP s'engage à respecter les normes de développements élaborés par le titulaire.



---

## ARTICLE IV - EXIGENCES QUALITÉ

---

### ***IV.1 PERFORMANCE ET DISPONIBILITÉ DU SYSTÈME***

Réf	Description
IV.1 E1	En règle générale les temps de réponses des nouvelles restitutions devront être inférieurs ou égaux à ceux constatés sur le système en production. <b>Le titulaire devra faire le nécessaire pour obtenir des temps de réponse inférieurs ou égaux à 5 secondes pour la plupart des restitutions, sauf précision contraire, figurant dans la demande de création de restitutions ou de maintenance.</b>
IV.1 E2	L'alimentation du système INDIA doit au maximum être totalement réalisée en 13 (treize) heures
IV.1 E3	Le titulaire s'efforcera d'améliorer sensiblement les performances du système pour atteindre en cible et pour les <b>restitutions les plus complexes</b> un délai ne dépassant pas <b>600 secondes</b> .
IV.1 E4	Sous réserve du bon fonctionnement des plates-formes techniques, <b>le système doit être disponible de 8h à 18h et du lundi au vendredi inclus, hors périodes d'indisponibilité programmées par la DGFIP.</b> Les solutions techniques retenues par le titulaire et mises en œuvre au travers des composants logiciels livrés par lui ne doivent pas conduire à une réduction de cette disponibilité.

### ***IV.2 QUALITÉ DES DÉVELOPPEMENTS INFORMATIQUES***

Réf	Description
IV.2 E1	Une attention toute particulière doit être portée par le titulaire à la qualité du code produit notamment <b>en termes de sécurité et de performance</b> . Il doit pour cela veiller à respecter les règles de l'art de la conception de logiciel afin de fournir une application robuste et fiable.
IV.2 E2	L'exploitation de vulnérabilités telles que le débordement de tampon, l'injection SQL, le cross-site scripting ou l'existence des portes dérobées doit être impossible.
IV.2 E3	Le titulaire du marché est responsable de la qualité des développements réalisés par ses soins.
IV.2 E4	Les solutions techniques retenues par le titulaire et mises en œuvre au travers des composants logiciels livrés par ses soins ne doivent pas conduire à une réduction de la qualité du système.

Réf	Description
IV.2 E5	La DGFIP peut à tout moment réaliser ou faire réaliser un audit du code de l'application pour s'assurer de la conformité du produit avec ses exigences en termes de sécurité et de performance. Au vu des résultats produits de l'audit, si celui-ci met en évidence des modifications à réaliser sur les développements (optimisation du code, des requêtes, etc.), le prestataire acceptera de les réaliser sans aucun coût supplémentaire pour la DGFIP et dans des délais compatibles avec les délais de résolution des anomalies mineures.
IV.2 E6	L'utilisation des procédures stockées Oracle ne sera pas acceptée dans les nouveaux développements, sauf cas particuliers, justifiés par le titulaire pendant les spécifications ou le développement, en tout état de cause avant la livraison finale.

#### ***IV.3 PROCÉDURES DE LIVRAISON***

Réf	Description
IV.3 E1	<p>Toute livraison de logiciel à la plate-forme d'intégration sera effectuée selon le planning de livraison logicielle établi conjointement avec la DGFIP et suivi hebdomadairement. Le titulaire devra mettre en œuvre une organisation de ses équipes pour apporter, en cas de besoin, une assistance à la DGFIP durant la phase d'installation.</p> <p>Une présentation des principaux points d'attention relatifs à l'installation et au chargement pourra être demandée par l'Administration.</p>
IV.3 E2	Afin que la DGFIP puisse préparer les procédures de tests, un planning de livraison documentaire est établi conjointement avec la DGFIP et suivi hebdomadairement. La livraison de la documentation doit respecter ce planning.

#### ***IV.4 QUALITÉ DES PROCÉDURES DE SUPPORT***

Réf	Description
IV.4 E1	Les procédures de support seront exposées au sein du Plan Qualité, actualisé, fourni à la DGFIP par le titulaire.
IV.4 E2	Toutes les anomalies transmises au titulaire par la DGFIP doivent être prises en compte et faire l'objet d'une analyse détaillée.

Réf	Description
IV.4 E3	<p>L'Administration utilise l'outil BUGZILLA pour la remontée et le suivi des anomalies. L'accès à cet outil, et aux données d'anomalies associées, sera donné au titulaire.</p> <p>Le titulaire devra utiliser cet outil pour les échanges avec l'Administration tels que définis à l'article III de la présente annexe 4.</p> <p>L'Administration se réserve le droit de changer d'outil de suivi des anomalies en cours de marché. Dans cette circonstance, l'Administration fournira au titulaire l'accès à ce nouvel outil.</p>

#### ***IV.5 RELATION AVEC LA DGFIP***

Réf	Description
IV.5 E1	<p>Dès le démarrage du marché, le titulaire désignera à la DGFIP un interlocuteur privilégié pour le type de responsabilités dont il a la charge :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un Responsable Commercial,</li> <li>• un Responsable de projet pour les prestations (Directeur de projet),</li> <li>• un Ingénieur Qualité,</li> <li>• un Responsable fonctionnel.</li> </ul>
IV.5 E2	<p>Le titulaire fournira la liste et les CV de chaque personne intervenant sur le projet.</p> <p><b>Il s'engage dès lors que son équipe est en place et convient à la DGFIP, à conserver celle-ci (sauf cas de force majeure ou démission du collaborateur) pendant toute la durée du marché.</b></p> <p>En tout état de cause et en cas de départ d'un collaborateur du projet, le titulaire tiendra informée la DGFIP au plus tôt et justifiera de son départ.</p> <p>En cas de départ du collaborateur, le titulaire s'engage à le remplacer par une personne au minimum de qualification identique, et fait son affaire de sa mise à niveau sur le projet. Cette mise à niveau (transfert de compétence) sera <b>au minimum de deux mois</b> pour les collaborateurs du titulaire ayant un rôle critique (soit fonctionnel, soit technique) dans la bonne conduite du projet.</p> <p>Le CV du nouvel intervenant sera transmis à la DGFIP qui dispose d'un droit de récusation en cas de non conformité avec les profils proposés par le titulaire.</p>
IV.5 E3	<p>Le titulaire s'engage à <b>mettre en place les structures de pilotages</b> et de revues permettant de s'assurer du respect des exigences de la DGFIP en matière de coût, de délai et de qualité. Certaines de ces instances impliqueront la DGFIP et le titulaire</p>

Réf	Description
IV.5 E4	<p>Le titulaire proposera à la DGFIP un modèle de tableau de bord mensuel de suivi des prestations. Ce tableau doit permettre le suivi de l'état de réalisation de chacun des livrables à tout moment et le contrôle du respect des exigences de délais (notamment sur les corrections d'anomalies) ainsi que de la justification de la production des livrables et de l'avancement des travaux réalisés dans le cadre de la maintenance applicative.</p> <p>Ce tableau présenté dans sa version définitive lors de la première réunion de Comité de pilotage sera tenu à jour.</p> <p>Celui-ci présentera au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour la maintenance corrective : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Nombre d'anomalies réceptionnées</li> <li>◦ Nombre de corrections d'anomalies livrées et délais de livraison</li> <li>◦ Nombre d'anomalies en cours de traitement</li> <li>◦ Le délai de résolution des anomalies</li> </ul> </li> <li>• Pour les bons de commande d'évolution des postes 2 et 3 <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Demandes d'évolutions reçues, chiffrées, commandées, en cours de réalisation, réalisées, livrées</li> <li>◦ Bilan des dernières livraisons, délais de livraison.</li> </ul> </li> </ul>

#### ***IV.6 EXIGENCES SUR LA PRESTATION***

##### ***IV.6.1 PRINCIPALES EXIGENCES SUR L'APPLICATION***

Les principales propriétés attendues sont :

Réf	Type <sup>1</sup>	Description
IV.6 E1	MAINTCOR	<p>L'aptitude de l'application à conserver ou améliorer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sa maintenabilité et son adaptabilité</li> <li>• la qualité des logiciels livrés et leur niveau de commentaires</li> <li>• l'exactitude, la clarté, la complétude de la documentation livrée</li> <li>• la traçabilité complète des configurations et des dysfonctionnements</li> <li>• son exploitabilité</li> </ul>
IV.6 E2	MAINTCOR	<p>L'aptitude de l'application à respecter les exigences fonctionnelles telles que définies dans les spécifications, celles liées aux performances et aux capacités.</p>
IV.6 E3	MAINTCOR EVOL	<p>La non régression de l'application, en particulier <b>sur la tenue en charge et les performances.</b></p>

<sup>1</sup> MAINTCOR : Maintenance corrective, EVOL : Evolution, SOUT : Soutien

#### IV.6.2 EXIGENCES SUR LES DÉLAIS ET LA DISPONIBILITÉ

Réf	Type <sup>2</sup>	Description
IV.6 E4	MAINTCOR EVOL	Respect des délais de livraison pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les anomalies relevant des priorités P0 et P1.</li> <li>• les demandes d'estimation,</li> <li>• les évolutions.</li> </ul>
IV.6 E5	MAINTCOR	La prise en compte des demandes de l'Administration doit pouvoir intervenir entre 9h et 18 heures, du lundi au vendredi, hors jours fériés.
IV.6 E6	MAINTCOR EVOL	<b>Le taux de disponibilité du système doit être de 99% sur la plage 8h-18h.</b> À cet effet les traitements batchs doivent être compatibles avec cette obligation de service.
IV.6 E7	MAINTCOR EVOL	En dehors de la plage de disponibilité du titulaire, telle que définie ci-dessus, la DGFIP se réserve la possibilité de soumettre au titulaire une demande exceptionnelle d'intervention deux semaines avant la date prévue (exemple : fin de gestion, fin d'année...). Ces prestations feront l'objet de bons de commande séparés.
IV.6 E8	MAINTCOR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pour les anomalies de type P0</b> la DGFIP avisera le titulaire par téléphone et par courrier électronique et via BUGZILLA de l'occurrence du problème. Le titulaire mettra en œuvre les moyens nécessaires pour analyser, identifier et résoudre le problème de façon à mettre à disposition une version corrective (création éventuelle d'une version exceptionnelle) ou un palliatif dans un <b>délai inférieur à une demi-journée</b>.</li> <li>• <b>Pour les anomalies de type P1</b>, la DGFIP informera le titulaire de cette priorité de traitement, par téléphone et par courrier électronique et via BUGZILLA, pour la ou les anomalies concernées. Le titulaire mettra en œuvre les moyens nécessaires pour analyser, identifier et résoudre le problème de façon à proposer une version corrective dans un <b>délai</b> égal ou inférieur à <b>1 jour ouvré</b>.</li> <li>• <b>Pour les anomalies de type P2</b>, la procédure de traitement est la procédure <b>STANDARD</b>. La DGFIP informera le titulaire de cette priorité de traitement pour la ou les anomalies concernées. Le titulaire mettra en œuvre les moyens nécessaires pour analyser, identifier et résoudre le problème de façon à proposer une version corrective dans un <b>délai négocié</b>. Ce délai sera au maximum de 5 jours ouvrés ou, avec accord de la DGFIP, le correctif pourra être livré dans le cadre d'une prochaine version planifiée du logiciel.</li> </ul>

<sup>2</sup> MAINTCOR : Maintenance corrective, EVOL : Evolution, SOUT : Soutien

Réf	Type	Description
IV.6 E9	EVOL	À partir de la réception d'une demande d'évolution formalisée le titulaire fournit une réponse sur la base des formules des unités d'œuvre inscrites au marché, sous un <b>délai de 8 jours ouvrés</b> . Un délai supplémentaire pourra être négocié entre les 2 parties en cas de demande portant sur une charge de réalisation importante ou selon la priorité fixée par l'Administration.
IV.6 E10	EVOL	Pour chaque évolution, le titulaire doit être en mesure de commencer les travaux <b>au maximum 10 jours ouvrés à compter de la date d'acceptation du bon de commande</b>
IV.6 E11	EVOL	De façon ponctuelle, l'Administration pourra solliciter le titulaire afin de faire réaliser une évolution urgente. De ce fait, le titulaire devra être en mesure de commencer ses travaux au maximum <b>en trois jours ouvrés</b> , pour répondre à une demande urgente de l'Administration.
IV.6 E12	SOUT	Dans le cadre d'une demande de soutien exprimée par la DGFIP, le titulaire doit être en mesure de commencer ses travaux <b>au maximum 30 jours ouvrés à partir de sa réception du bon de commande</b> .

#### ***IV.6.3 EXIGENCES SUR LES MOYENS TECHNIQUES***

Réf	Description
IV.6 E13	Le titulaire s'engage à respecter le référentiel technique d'INDIA communiqué par la DGFIP. Les licences BO nécessaires pour intervenir sur un environnement DGFIP seront fournies par la DGFIP, et seront restituées par le titulaire à la fin du marché. En dérogation à l'accord cadre, les autres licences sont à la charge du titulaire.
IV.6 E14	Le titulaire s'engage à maintenir les logiciels de développement dans des versions identiques aux environnements techniques de la DGFIP.

#### ***IV.6.4 EXIGENCES SUR LA DOCUMENTATION***

Réf	Description
IV.6 E15	Tout document fourni à la DGFIP par le titulaire à titre provisoire ou définitif comportera les informations suffisantes pour identifier sans ambiguïté ce document, sa version (Vi.j), son degré d'achèvement, son niveau de vérification et la version de l'application avec laquelle il est cohérent. Il respectera les règles de nommage définies dans le PAQ.

Réf	Description
IV.6 E16	Toute modification apportée sur un document élaboré par le titulaire et déjà livré à la DGFIP dans une édition précédente sera identifiée explicitement dans le texte de la nouvelle édition du document et tracée dans un historique.
IV.6 E17	<p>Les informations contenues dans la documentation définitive fournie par le titulaire devront être à jour, complètes, cohérentes et exemptes de toute annotation provisoire. Elles devront éviter toute redondance injustifiée.</p> <p>Le titulaire apportera la preuve de ses contrôles par la mention en tête de chaque document des noms et qualités des re-lecteurs et de la date de validation par ceux-ci.</p>
IV.6 E18	La transmission de cette documentation se fera telle que définie dans les plannings, et sera tracée dans un plan de livraison documentaire communiqué hebdomadairement.
IV.6 E19	<p>L'intégralité de la documentation définitive sera livrée par le titulaire.</p> <p>Les documents rédigés dans le cadre de ce marché seront transmis systématiquement sous la forme de fichiers informatiques compatibles avec les outils de documentation de la DGFIP : Libre office.</p> <p>Un bordereau et un état de configuration de la documentation sont fournis à chaque livraison de la documentation.</p> <p>Cette documentation est rédigée en français.</p>
IV.6 E20	Le titulaire doit assurer la sauvegarde des originaux des documents qu'il remet à la DGFIP, qui pourra lui en demander de nouvelles copies.

#### ***IV.6.5 EXIGENCE SUR LA QUALITÉ DE LA RÉVERSIBILITÉ***

<b>Réf</b>	<b>Description</b>
IV.6 E21	Le taux de satisfaction des équipes de la DGFIP ou du futur titulaire lors de l'exécution du poste de réversibilité technique doit être au moins celui-ci : trois quarts des personnels concernés doivent considérer que les prestations ont été correctement exécutées (exhaustivité, pertinence).

#### ***IV.7 EXIGENCES SUR VÉRIFICATION ET CONTRÔLE QUALITÉ***

##### ***IV.7.1 VÉRIFICATION***

<b>Réf</b>	<b>Description</b>
IV.7 E1	Tout produit ou document résultant d'une tâche et faisant l'objet d'une livraison à la DGFIP sera l'objet d'un contrôle qualité de la part du titulaire conformément à des objectifs et des modalités définies dans le Plan Qualité.
IV.7 E2	Les différents essais conduits sur le produit par le titulaire seront tracés de manière à déterminer la couverture fonctionnelle et technique de ses tests.
IV.7 E3	La description et le résultat des actions de vérification conduites par le titulaire seront consignés dans un dossier réservé à cet effet transmis à la DGFIP pour acceptation de la livraison.

##### ***IV.7.2 ASSURANCE ET CONTRÔLE DE LA QUALITÉ***

<b>Réf</b>	<b>Description</b>
IV.7 E4	<p>Le titulaire devra fournir un Plan Qualité actualisé dans un délai <b>de 2 mois</b> à compter de la date de signature du marché.</p> <p>Ce PAQ aura pour objet de définir les différentes dispositions qualité que le titulaire mettra en place pour assurer les tâches correspondantes et satisfaire les attentes de la DGFIP relatives à la qualité du service.</p> <p>Le PAQ sera soumis à la relecture et approbation de la DGFIP.</p> <p>Le PAQ devra être actualisé selon l'évolution du projet INDIA.</p>
IV.7 E5	Le titulaire demandera l'acceptation de la DGFIP pour toute évolution concernant ses engagements vis-à-vis des dispositions qualité applicables au projet après relecture du Plan Qualité.
IV.7 E6	La description et le résultat des actions qualité conduites par le titulaire seront consignés dans un dossier réservé à cet effet et consultable par la DGFIP à sa demande.



### **IV.7.3 PROCESSUS D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ**

<b>Réf</b>	<b>Type<sup>3</sup></b>	<b>Description</b>
IV.7 E7	MAINTCOR EVOL	Le titulaire indiquera dans le Plan Qualité, les dispositions qu'il s'engage à mettre en place pour être force de propositions d'améliorations dans les domaines touchant à la qualité de service, l'ingénierie, la productivité, l'outillage, les performances du système...
IV.7 E8	MAINTCOR	Selon une périodicité d'autant plus fréquente que le nombre d'anomalies est important et au moins une fois par semestre, le titulaire mènera des actions d'analyse des causes les plus fréquentes et proposera des actions visant à réduire leur fréquence et à localiser les sous-ensembles logiciels sensibles susceptibles d'être améliorés.
IV.7 E9	MAINTCOR	Le titulaire proposera des exigences de maintenabilité en vue de l'amélioration de l'efficacité de la maintenance.

### **IV.8 RESPONSABILITÉ PAR RAPPORT AUX FOURNISSEURS DE LOGICIELS ET DE MATÉRIELS**

<b>Réf</b>	<b>Description</b>
IV.8 E1	Le titulaire indiquera dans le Plan Qualité, les dispositions qu'il compte mettre en place pour définir et assumer ses responsabilités par rapport aux fournisseurs avec lesquels il aurait contractualisé.

### **IV.9 GARANTIE**

<b>Réf</b>	<b>Description</b>
IV.9 E1	<p>Une période de garantie de 12 mois sera assurée par le titulaire à partir du prononcé par la DGFIP de la fin de VSR des postes 2 ou 3, pour les bons de commande comportant des UO de type RA, RU, RR, DT et PT (-S, -M ou -C).</p> <p>Pendant la phase de garantie, la correction des bogues est assurée gratuitement par le titulaire, le délai et la qualité de l'intervention sont identiques aux clauses contractuelles définies pour le poste 1 de maintenance corrective.</p>
IV.9 E2	<p>À la fin du marché, le titulaire fera une livraison globale du système installable sur une plate-forme de réception conforme à celle en vigueur en environnement de production au terme du marché. Elle comprendra l'ensemble de ses composants documentaires et techniques, maintenus ou réalisés au titre des postes 1, 2 et 3.</p> <p>Les composants logiciels de cette livraison globale seront constitués en intégrant la dernière version installable et les différents patchs produits à sa suite .</p>

<sup>3</sup> MAINTCOR : Maintenance corrective, EVOL : Evolution, SOUT : Soutien

---

## ARTICLE V - CONTRAT DE SERVICE

---

La qualité de service requise dans le cadre du marché est essentiellement mesurée à partir d'objectifs de qualité de services arrêtés par la DGFIP et précisés dans ce document.

Les conditions particulières d'application des services ainsi que les méthodes de calcul et d'application des pénalités sont décrites dans le CCTP et sa présente annexe 4.

Les éléments permettant de mesurer le respect de ces objectifs sont tenus à jour par le titulaire dans le cadre de ses responsabilités de maîtrise d'œuvre d'ensemble.

Ces éléments sont inscrits dans les tableaux de bord mensuels (conformément à l'exigence IV.5 E4).

**En cas de non-conformité aux exigences de la DGFIP, des points de non respect de niveau de service sont associés aux objectifs de qualité et la personne publique peut appliquer des pénalités telles que définies au CCAP du présent marché.**

**Pour la maintenance applicative, les éventuels points de non respect de niveau de service seront examinés et décomptés lors de chaque réception trimestrielle intermédiaire et lors de la réception définitive.**

**Pour les travaux d'évolution et les bons de commande, les points de non respect de niveau de service éventuels seront décomptés lors des comités contractuels mensuels et les pénalités pourront être appliquées par la personne publique en fin de prestation.**

## **EXIGENCES TYPES**

<b>Thème</b>	<b>Critères/Exigences</b>	<b>Description</b>	<b>Contrôle</b>	<b>Points de non respect de niveau de service</b>
Performances	Temps d'alimentation doit être au maximum de treize heures  Exigence IV.1 E2	L'alimentation du système INDIA doit au maximum être totalement réalisée en 13 (treize) heures (entre 20 heures et 9 heures le lendemain matin).	Contrôle par les équipes en charge de l'installation du système	3 points par heure supplémentaire (à chaque installation)
	Performances des restitutions  Exigence IV.1 E3	En règle générale les temps de réponses pour les restitutions devront être inférieurs ou égaux à ceux constatés sur le système en production.	Contrôle ou Audit (par la DGFIP ou un tiers) sur les temps de réponse des restitutions	3 points par restitution dégradée
Qualité des développements	Code visible et conforme à l'état de l'art des développements informatiques  Exigences IV.2 E1, IV.2 E2, IV.2 E6	Le code informatique doit respecter les règles d'identification et de visibilité conformes à l'état de l'art. Le code doit être commenté pour offrir une meilleure compréhension.	Contrôle ou Audit (par la DGFIP ou un tiers) de la qualité et de lisibilité du code attachée à une fonction.	5 points par famille de contrôle non conforme qui s'applique tant que la correction n'est pas valide.
Réactivité	Respect du délai de résolution des anomalies P0.  Exigence IV.6 E8	Les délais de résolution doivent, dans 90% des cas, être inférieurs à une demi-journée (entre le moment de notification de l'anomalie et sa correction transmise à la DGFIP).	Traitement des anomalies	1 point par heure de retard

Thème	Critères/Exigences	Description	Contrôle	Points de non respect de niveau de service
Réactivité	Respect du délai de résolution des anomalies P1.  Exigence IV.6 E8	Les délais de résolution doivent, dans 90% des cas, être inférieurs à 1 jour ouvré (entre le moment de notification de l'anomalie et sa correction transmise à la DGFIP).	Contrôle et suivi du traitement des anomalies	1 point par demi-journée de retard
	Respect du délai de résolution des anomalies P2.  Exigence IV.6 E8	Les délais de résolution doivent, dans 90% des cas, être inférieurs à 5 jours ouvrés ou, avec accord de la DGFIP, l'anomalie doit être résolue lors de la prochaine livraison planifiée d'une version du logiciel (entre le moment de notification de l'anomalie et sa correction transmise à la DGFIP).	Contrôle et suivi du traitement des anomalies	1 point par jour de retard
	Respect du délai de prise en compte des demandes de la DGFIP.  Exigence IV.6 E9	Le titulaire doit fournir une réponse aux demandes d'estimations sous un <b>délai de 8 jours</b> à partir de la réception de la demande formalisée. Un délai supplémentaire pourra être négocié entre les 2 parties en cas de demande portant sur une charge de réalisation importante ou selon la priorité fixée par l'administration.	Contrôle et suivi des demandes d'estimation complémentaires	2 points par jour de retard

Thème	Critères/Exigences	Description	Contrôle	Points de non respect de niveau de service
Réactivité	Respect de la date de début des travaux demandée pour assurer la réactivité aux demandes d'évolutions réglementaires.  Exigence IV.6 E10	Pour chaque évolution, le titulaire doit être en mesure de commencer les travaux <b>au maximum 10 jours ouvrés après sa réception du bon de commande.</b>	Contrôle et suivi de la réactivité.	2 points par jour de retard de livraison
	Respect de la date de début des travaux demandée pour assurer la réactivité aux demandes d'évolutions urgentes.  Exigence IV.6 E11	De façon ponctuelle, la DGFIP pourra solliciter le titulaire afin de faire réaliser une évolution urgente. De ce fait, le titulaire devra être en mesure de commencer les travaux dans le délai de <b>trois jours ouvrés</b> , pour répondre à une demande urgente de la DGFIP.	Contrôle et suivi de la réactivité.	2 points par jour de retard de livraison
	Respect de la réactivité aux demandes de soutien.  Exigence IV.6 E12	Dans le cadre d'une demande de soutien exprimée par la DGFIP, le titulaire doit être en mesure de commencer la prestation <b>au maximum 30 jours ouvrés à partir de sa réception du bon de commande.</b>	Contrôle et suivi de la réactivité.	2 points par jour de retard

Thème	Critères/Exigences	Description	Contrôle	Points de non respect de niveau de service
Documentation	<p>Livraison régulière de la documentation mise à niveau et cohérente avec les versions de référence.</p> <p>Exigences IV.6 E15, IV.6 E16, IV.6 E17, IV.6 E18</p>	<p>À chaque livraison d'une version logicielle, livraison exhaustive des mises à niveau effectuées dans la documentation à la charge du titulaire, avec procès verbal de revue qualité matérialisant l'absence de non conformité sur les points relatifs à la conformité, à l'exhaustivité et à la cohérence de la documentation avec les versions de référence du système.</p> <p>1 mois avant l'expiration du marché, l'ensemble de la documentation doit être conforme, exhaustive et cohérente avec les versions de référence du système.</p>	<p>Cohérence et pertinence de la documentation par rapport au logiciel.</p> <p>Cohérence des documents créés dans ce marché par rapport au modèle du document prévu.</p>	<p>3 points en cas de retard de livraison ou de livraison de qualité insuffisante</p>