



Déployer la recherche
Partager la science
Transformer l'avenir

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE, CORRECTIVE ET EVOLUTIVE DE LA BRIQUE ALFRESCO

Marché n° **2026002CI0F030**

VERSION N° 1.0



TABLE DES MATIERES

Table des matières

1. PREAMBULE.....	3
1.1. CONTEXTE ET RESUME DU PROJET	3
1.2. STRUCTURE DU MARCHE.....	4
2. PRESENTATION DE L'IRD.....	6
2.1. PRESENTATION GENERALE.....	6
2.2. LA DIRECTION POUR LES DEVELOPPEMENTS DES USAGES NUMERIQUES INNOVANTS.....	8
3. PERIMETRE DE LA PRESTATION	9
3.1. DESCRIPTION DU PERIMETRE APPLICATIF ALFRESCO, COMPLEXITE ET PREVISIONS D'ACTIVITES.....	9
4. DETAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES	14
4.1. P1TO1 - POSTE 1 : TRANCHE OPTIONNELLE FORFAITAIRE : INITIALISATION DES APPLICATIONS ALFRESCO	14
4.2. P1TF1 - POSTE 1 : TRANCHE FERME FORFAITAIRE : COMITOLOGIE	15
4.3. POSTE 2 BONS DE COMMANDE : MCO (P2BC1), EVOLUTIONS MINEURES (P2BC2) ET EVOLUTIONS MAJEURES (P2BC3).....	16
4.4. P3TO1 - POSTE 3 – TRANCHE OPTIONNELLE FORFAITAIRE : REVERSIBILITE.....	21
4.5. EXIGENCES TRANSVERSES AUX PRESTATIONS	22
5. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	23
5.1. LIEU D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	23
5.2. MODALITES DE GOUVERNANCE.....	23
5.3. OBLIGATION DE RESULTATS.....	23
5.4. PLAN ASSURANCE QUALITE	23
5.5. PLAN ASSURANCE SECURITE.....	24
5.6. EXIGENCES DE SECURITE SI	24
5.7. ÉQUIPE PROPOSEE.....	24
5.8. OUTIL DE TICKETING (ITSM).....	24
5.9. EXIGENCES TRANSVERSES.....	25
6. MESURE DE LA QUALITE DES PRESTATIONS ET PENALITES.....	26
6.1. INDICATEURS ET PENALITES APPLIQUEES.....	26
6.2. CALCUL DES PENALITES	27
6.3. POINTS DEVANT FIGURER DANS L'OFFRE TECHNIQUE DU CANDIDAT	27
7. ENGAGEMENT RELATIF AU DEVELOPPEMENT DURABLE, AU NUMERIQUE RESPONSABLE ET A LA RESPONSABILITE SOCIETALE	28
7.1. POINTS DEVANT FIGURER DANS L'OFFRE TECHNIQUE DU CANDIDAT	28



1. PREAMBULE

1.1. CONTEXTE ET RESUME DU PROJET

Dans l'objectif de mieux accompagner les nouvelles orientations stratégiques de l'institut de recherche pour le développement des nouvelles priorités ont été fixées en matière de politique du Système d'information :

- Favoriser l'**interopérabilité** des logiciels avec ceux des autres établissements publics scientifiques,
- Retrouver la **souveraineté** sur les choix stratégiques et l'**adaptabilité** du système d'information,
- Conforter, renforcer les compétences techniques des agents et **se réapproprier** le système d'information,
- Développer une recherche permanente **d'innovation des usages**,
- Renforcer la **sécurité** du système l'information

Un ensemble d'applications ont pu être développées dans un objectif premier de dématérialiser les processus métier et moderniser l'institut mais aussi dans l'objectif de décroisonner les différents silos métier et ainsi éviter la ressaisie d'information, améliorer les délais de traitements, sécuriser les contenus et exploiter les innovations apportées par le numérique.

La présente consultation a pour objet la réalisation des prestations de tierce maintenance applicative, corrective et évolutive des applications créées dans ce but.

Dans le cadre de ce marché, le périmètre est l'ensemble des applications de Gestion Electronique des Documents basé sur la solution Alfresco Community.

Le marché n'est pas alloti.

Il s'agit pour le titulaire de prendre en charge les prestations forfaitaires, optionnelles ou à bons de commande de :

- L'initialisation de la TMA et de prise de connaissance du périmètre des applications concernées par la TMA
- La comitologie nécessaire au suivi du projet
- Maintien en condition opérationnelle (enveloppe de correctifs et évolutions mineures)
- Prestation d'évolutions majeures à bons de commande
- La réversibilité.

Le présent cahier des clauses techniques particulières détaille les prestations attendues et les éléments devant figurer dans les réponses des candidats.



1.2. STRUCTURE DU MARCHE

Le périmètre des prestations inclut :

1.2.1. P1TO1 - Poste 1: Tranche optionnelle Forfaitaire : Initialisation des applications Alfresco

Dans cette tranche le titulaire réalisera de manière forfaitaire et à prix global la phase d'initialisation, la prise de connaissance et le démarrage du projet de maintenance des applications de Gestion Électronique des Documents basé sur la solution Alfresco et portées par l'IRD.

L'initialisation portera sur 4 axes :

1. Mise en place des environnements du titulaire et des procédures de livraison
2. Prise de connaissance technique et fonctionnelle du périmètre applicatifs
3. Rédaction du Plan d'Assurance Qualité
4. Rédaction du Plan d'Assurance Sécurité
5. Bilan de la phase d'initialisation.

1.2.2. P1TF1 - Poste 1 : Tranche Ferme Forfaitaire : Comitologie

Dans cette tranche le titulaire réalisera de manière forfaitaire et à prix global, sur une durée de 12 mois, le suivi de la TMA. Il aura en charge la préparation, l'animation et la rédaction du compte rendu des comités suivants :

1. 1 Comité de pilotage par trimestre sur la durée du marché.
2. 1 Comité de contrat
3. 1 Comité de suivi par mois sur la durée du marché

Le titulaire fournira également des indicateurs permettant d'assurer un suivi des incidents, des livrables ainsi que le respect des délais.

1.2.3. P2BC1 - Poste 2 : Forfait sur bordereau des prix (bon de commande): MCO Alfresco

Dans ce poste, le titulaire réalisera de manière forfaitaire et à prix global, pour une durée de 12 mois ou jusqu'à épuisement de l'enveloppe, le maintien en condition opérationnelle correspondant à :

- L'accompagnement des équipes clients au diagnostic de premier niveau en cas d'incident
- La mise en œuvre des moyens nécessaires au maintien en condition opérationnelle du périmètre applicatif
- La restauration des applicatifs et la résolution des incidents

1.2.4. P2BC2 - Poste 2 : Forfait sur bordereau des prix (bon de commande): Évolutions mineures Alfresco

Dans ce poste, le titulaire réalisera de manière forfaitaire et à prix global les évolutions mineures des applications Alfresco. Sur la partie évolution le chiffrage sera demandé d'être construit comme suit :

1. Estimation de la charge et du planning
2. Spécifications de la réalisation
3. Réalisation et tests unitaires, tests d'intégration et de non régression
4. Livraison des développements et des documents associés pour la mise en production (procédure)



1.2.5. P2BC3 - Poste 2 : Forfait/Prix unitaire sur bordereau des prix (bon de commande) – Evolutions majeures Alfresco

Dans ce poste, le titulaire réalisera de manière forfaitaire et à prix global sous forme de bon de commande, des évolutions majeures des applications Alfresco du périmètre ou des prestations annexes comme le pilotage et l'expertise. Sur la partie évolution le chiffrage sera demandé d'être construit comme suit :

1. Estimation de la charge et du planning
2. Spécifications de la réalisation
3. Réalisation et tests unitaires, tests d'intégration et de non régression
4. Livraison des développements et des documents associés pour la mise en production (procédure)
5. Livraison des développements et des documents associés pour la mise en production (notamment le Dossier d'Exploitation - DEX)

1.2.6. P3TO1 - Poste 3 : Tranche optionnelle forfaitaire : Réversibilité des applications Alfresco

Cette tranche est traitée à prix global et forfaitaire. Elle couvre les prestations de réversibilité des applications Alfresco à réaliser avant l'expiration du marché.



2. PRESENTATION DE L'IRD

2.1. PRESENTATION GENERALE

L'IRD Institut français de recherche scientifique internationale, l'IRD contribue à renforcer la résilience des sociétés face aux bouleversements globaux. Il est présent dans plus de 50 pays d'Afrique, d'Amérique latine, d'Asie et du Pacifique, ainsi qu'en France hexagonale et dans les Outre-mer.

Ses activités de recherche répondent de manière concrète à des besoins prioritaires : atténuation et adaptation aux changements climatiques, lutte contre la pauvreté et les inégalités, préservation de la biodiversité, accès aux soins, prise en compte des dynamiques sociales. Les questions de recherche sont élaborées avec les acteurs de terrain et les populations locales. Les équipes croisent les regards, les disciplines et les connaissances à travers des partenariats de long terme pour construire des solutions robustes et à fort impact.

L'IRD défend une recherche qui bénéficie au plus grand nombre. Il partage les résultats de ses projets et met la science au service de l'action. Il accompagne ainsi la transformation des sociétés vers des modèles sociaux, économiques et écologiques plus justes et durables.

L'IRD est bien intégré dans le réseau de l'enseignement supérieur et de la recherche.

5 départements scientifiques



Département **Dynamiques internes et de surface des continents**



Département **Écologie, biodiversité et fonctionnement des écosystèmes continentaux**



Département **Océans, climat et ressources**



Département **Santé et sociétés**



Département **Sociétés et Mondialisation**

Exemples de thématiques de recherche

- Comprendre les changements globaux et limiter les risques pour les populations
- Préserver la biodiversité dans les écosystèmes tropicaux et méditerranéens
- Gérer durablement les ressources océaniques
- Améliorer la santé des populations
- Étudier le lien entre foncier rural, sécurité alimentaire et stabilité politique

80

**unités de recherche
en France**

Une présence globale

34 représentations

Afrique de l'Est, centrale et océan Indien

- Afrique du Sud
- Kenya
- La Réunion
- Madagascar
- Seychelles
- Zimbabwe

Afrique de l'Ouest

- Bénin
- Burkina Faso
- Cameroun
- Côte d'Ivoire
- Gabon
- Ghana
- Guinée
- Mali
- Niger
- Sénégal
- Tchad

Amérique centrale et latine

- Bolivie
- Brésil
- Équateur
- Guyane
- Mexique
- Pérou

Asie du Sud-Est

- Cambodge
- Inde
- Indonésie
- Laos
- Thaïlande
- Vietnam

Méditerranée

- Liban
- Maroc
- Tunisie

Pacifique

- Polynésie française
- Nouvelle-Calédonie

4 sites en métropole

- Délégation régionale Sud-Est
- Délégation régionale Occitanie
- Délégation régionale Île-de-France
- Délégation régionale Ouest



34

Représentations hors-hexagone, pilotant des activités dans une **cinquantaine de pays**

24 %

Des agents sont affectés hors métropole

243

Agents en missions longue durée (MLD)

• Direction de la communication et du partage de l'information | **DCPI**

• Mission déontologie et intégrité scientifique | **MiDiS**

• Fonctionnaire de sécurité de défense | **FSD**

• Délégué à la protection des données | **DPO**

• Conseillers scientifiques
Géoresources et durabilité
Villes durables
Littoral et mer
Une seule santé
Biodiversité
Sols et terres
Systèmes alimentaires
Changement climatique
Migrations

• Conseiller scientifique Afrique

• Conseiller scientifique Outre-mer

PÔLE APPUI

Secrétaire général | **SG**
SG adjoints

Direction des ressources humaines | **DRH**

Direction des finances | **DF**

Direction pour le développement des usages numériques innovants | **DDUNI**

Direction des affaires juridiques | **DAJ**

Agence comptable principale | **ACP**

Mission appui au partenariat et à la science | **MAPS**

Mission qualité santé sécurité environnement | **MQSSE**

Mission accompagnement au changement | **MAC**

PÔLE SCIENCE

Directeur délégué à la science | **D2S**
D2S adjoint en charge science durabilité

Département dynamiques internes et de surface des continents | **DISCO**

Département écologie biodiversité et fonctionnement des écosystèmes continentaux | **ÉCOBIO**

Département océans, climat et ressources | **OCÉANS**

Département santé et sociétés | **SAS**

Département sociétés et mondialisation | **SOC**

Mission science ouverte | **MSO**

Mission évaluation et programmation de la recherche | **MEPR**

Mission culture scientifique et technologique | **MCST**

Mission expertise et consultance | **MEC**

PÔLE DÉVELOPPEMENT

Directeur général délégué | **DGD**

Direction des relations internationales et de l'Europe | **DRIE**

Direction innovation et valorisation | **DIV**

Direction formation et renforcement des capacités | **DFRC**

2.2. LA DIRECTION POUR LES DEVELOPPEMENTS DES USAGES NUMERIQUES INNOVANTS

La D-DUNI est une des directions du pôle Appui à la recherche et au rayonnement scientifique international de l'IRD. Elle est en charge de proposer et mettre en œuvre la stratégie de l'Institut en matière de télécommunications et de système d'information scientifique, décisionnel et de gestion pour l'ensemble des sites d'activités de l'Institut.

A ce titre, la D-DUNI :

- Propose et fait vivre, dans cette année de transition, un portefeuille projets du système d'information et des télécommunications,
- Propose et fait vivre le schéma directeur numérique (SDN) aligné sur la stratégie de l'Institut,
- Assure la gestion budgétaire, la fonction achat et le pilotage des prestataires,
- Assure la maîtrise d'œuvre et le cas échéant l'assistance à maîtrise d'ouvrage auprès des directions « métier »,
- Assure le maintien en conditions opérationnelles et l'évolution du système d'information,
- Assure la sécurité et cohérence d'ensemble du système d'information,
- Apporte une assistance et des services à tous les utilisateurs accédant au S.I. de l'Institut,
- Fait évoluer l'offre de services en collaboration avec les unités,
- Apporte des services aux partenaires du Sud sur des questions liées à la fracture numérique.

Service Etudes et développement des solutions de la D-DUNI

Le service Etudes et développements des solutions de la Direction pour le Développement des Usages Numériques Innovants (D-DUNI) est en charge du maintien en condition opérationnelle des applications du Système d'Information institutionnel et de la mise en œuvre de ses projets d'évolutions.

Le service accompagne les différents pôles, directions et structures de l'IRD, dans la prise en compte, la conception et la mise en place des solutions informatiques en adéquation avec leurs besoins métiers.

Le Système d'Information Institutionnel regroupe un ensemble d'applications à enjeux majeurs de performance, de disponibilité et d'adaptations régulières aux évolutions de l'institut :

- Système d'Information Administratif,
- Système d'information décisionnel,
- Système d'Information Recherche,
- Sites Web institutionnel,
- Application de ressources documentaires scientifiques,
- Plateforme d'échange des ressources documentaires, audiovisuelles et pédagogiques,
- Photothèque,
- ...



3. PERIMETRE DE LA PRESTATION

3.1. DESCRIPTION DU PERIMETRE APPLICATIF ALFRESCO, COMPLEXITE ET PREVISIONS D'ACTIVITES

La TMA sur les applications de Gestion Electronique des Documents basées sur la solution Alfresco concerne un périmètre initial de **2 applications, ENT et GED-RH**. Au cours du marché, des applications pourront sortir du périmètre et d'autres pourront y entrer. Si tel est le cas, les nouvelles applications seront de typologie similaire aux applications présentées ci-après.

Au cours du marché, ce périmètre pourra être amené à évoluer, avec la sortie ou l'entrée d'autres applications. Les nouvelles applications intégrées seront de typologie similaire aux applications présentées ci-après.

Toute entrée d'une nouvelle application dans le périmètre de la TMA pourra si nécessaire être formalisée par l'émission d'un bon de commande spécifique mobilisant l'Unité d'Œuvre de Prise en Charge (PEC, telle que définie au BPU), laquelle couvre les travaux d'audit, de prise en main et d'intégration dans le dispositif de TMA.

3.1.1. Présentation technique des applications

L'IRD a porté son choix sur la solution Alfresco de Hiland pour ENT et GED-RH, ses applications de Gestion Electronique des Documents.

Pour ces deux applications la version Alfresco est la V7.2.

3.1.2. Application 1 : ENT (Espace Numérique de Travail)

Contexte

L'Espace Numérique de Travail est un service de Gestion Electronique de Documents basé sur l'application Alfresco. Ce service de GED à vocation à être un des piliers de notre système d'information.

Par Gestion Electronique de Documents, l'IRD entend :

- Le stockage de documents
- L'analyse, le classement et la recherche avancée avec l'utilisation de métadonnées
- La possibilité de les partager avec les différents acteurs (interne ou non) de façon sécurisée.
- La collaboration autour de ceux-ci (Edition collaborative en ligne, wiki,...)
- Le développement de processus de travail simple (approbation, relecture...) permettant de dématérialiser un ensemble de tâches.
- Gestion des parapheurs électroniques

La cible se compose de l'ensemble des acteurs internes (Unités Mixtes de Recherche, Direction Générale, Départements Scientifiques, Délégations Régionales, et Représentations) mais également de l'ensemble de nos partenaires, Enseignement Supérieur et de Recherche et des pays du Sud où l'institut est fortement engagé.

La prise en compte de l'état de la couverture réseau dans ces pays est capitale et devra rester au cœur de nos préoccupations.

Composants techniques actuellement utilisés

Actuellement l'application Java Alfresco Community est en version 7.2, avec utilisation de docker compose, ce qui permet une intégration continue avec GitLab.

Elle s'appuie sur un ensemble de composants techniques :

- Solr : une plateforme de logicielle de moteur de recherche ou indexeur Java basé sur la bibliothèque Lucene
- Share : Interface Web de l'application Alfresco
- Tomcat : Serveur Web
- MariaDB : Système de gestion de base de données. Une migration vers PostgreSQL est en cours
- LibreOffice : Suite bureautique libre principalement utilisé pour la prévisualisation des documents
- OnlyOffice DocumentServer : Composant OnlyOffice permettant l'édition en ligne collaborative
- Le ContentStore (stockage des documents) se situe sur le même serveur que les composant précédemment cités.

Conjointement à ce serveur, des ressources déjà présentes sont utilisées pour permettre le bon fonctionnement de la plate-forme :

- Un serveur CAS intégrant la possibilité d'utiliser la Fédération d'identité Renater pour permettre une authentification unique des utilisateurs partenaires.
- Un serveur LDAP : utilisé pour la synchronisation des comptes et l'authentification des utilisateurs internes.
- API Universign

Public

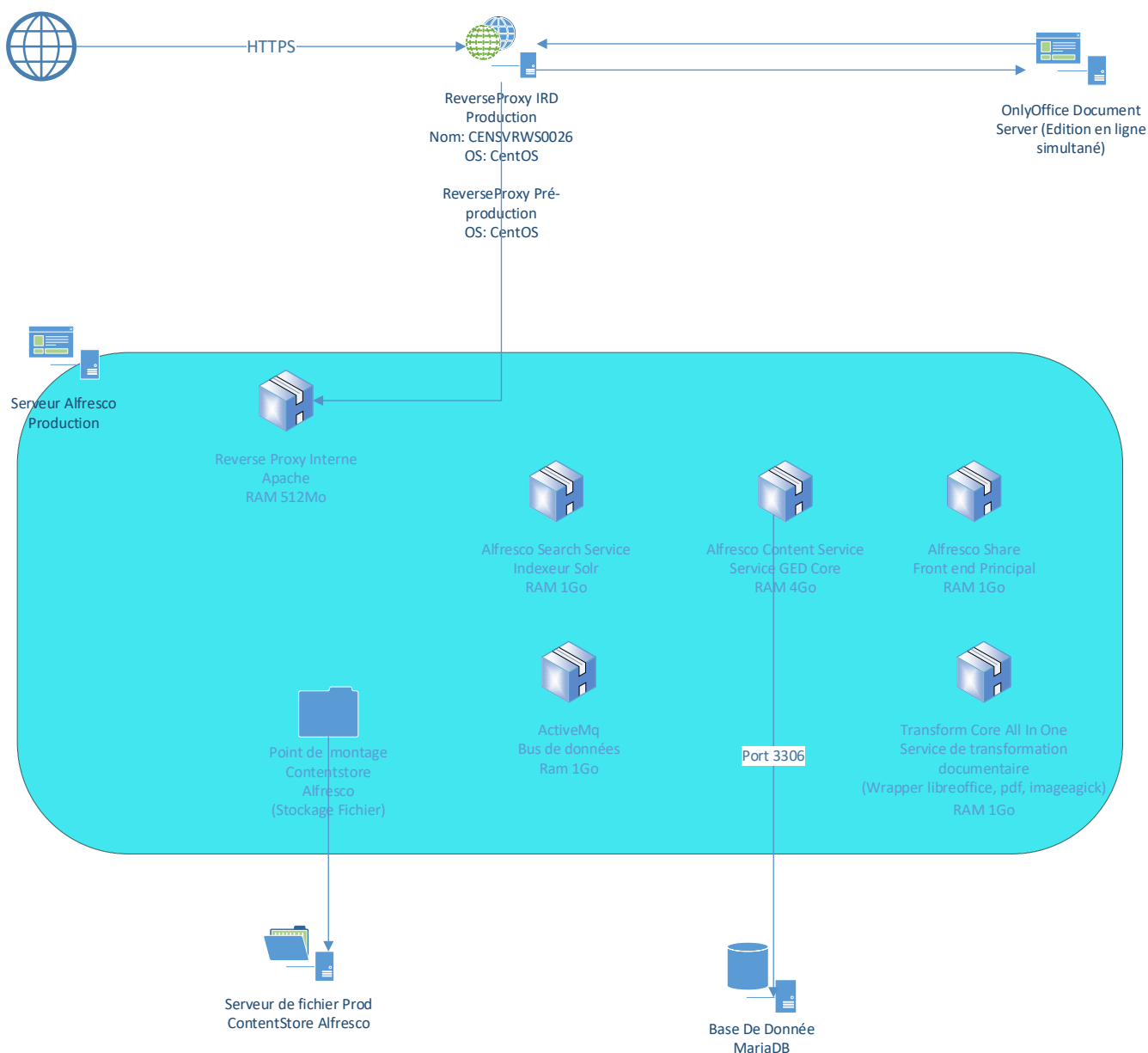
Tous les agents de l'IRD (environ 2000 personnes) ainsi que l'ensemble des membres de la fédération d'identité RENATER peuvent accéder à cette application.

Rôles et principales fonctionnalités

Les rôles utilisés sont natifs d'Alfresco à savoir :

- ✓ Gestionnaire d'espace :
- ✓ Collaborateur
- ✓ Contributeur
- ✓ Lecteur

Schéma d'architecture



3.1.3. Application 2 : GED-RH

Contexte

La GED-RH est un service de Gestion Electronique de Documents basé sur l'application Alfresco. Ce service de GED à vocation à être un des piliers de notre système d'information en permettant notamment aux agents de l'IRD d'accéder à l'intégralité des documents générés durant leur carrière à l'IRD.

Par Gestion Electronique de Documents, l'IRD entend :

- Le stockage de documents
- L'analyse, le classement et la recherche avancée avec l'utilisation de métadonnées
- La possibilité de les partager avec les différents acteurs (interne) de façon sécurisée.
- L'archivage intermédiaire

La cible se compose de l'ensemble des acteurs internes (Unités Mixtes de Recherche, Direction Générale, Départements Scientifiques, Délégations Régionales, et Représentations).

Composants techniques actuellement utilisés

Actuellement l'application Java Alfresco Community est en version 7.2, avec utilisation de docker compose, ce qui permet une intégration continue depuis GitLab.

Elle s'appuie chez nous sur le même ensemble de composants techniques que pour l'application ENT, à l'exception de la base de données.

- PostgreSQL : Système de gestion de base de données.

Conjointement à ce serveur, des ressources déjà présentes sont utilisées pour permettre le bon fonctionnement de la plate-forme :

- Un serveur CAS intégrant la possibilité d'utiliser la Fédération d'identité Renater pour permettre une authentification unique des utilisateurs partenaires.
- Un serveur LDAP : utilisé pour la synchronisation des comptes et l'authentification des utilisateurs internes.
- Le portail-RH : Portail low-code destiné à accueillir toutes les démarches ressources humaines dématérialisées. L'application GED-RH et le portail-rh sont interconnectés afin de permettre la consultation et le dépôt de documents RH depuis le portail.
Le portail-RH est basé sur la solution de l'éditeur Blueway « Phoenix ».

Public

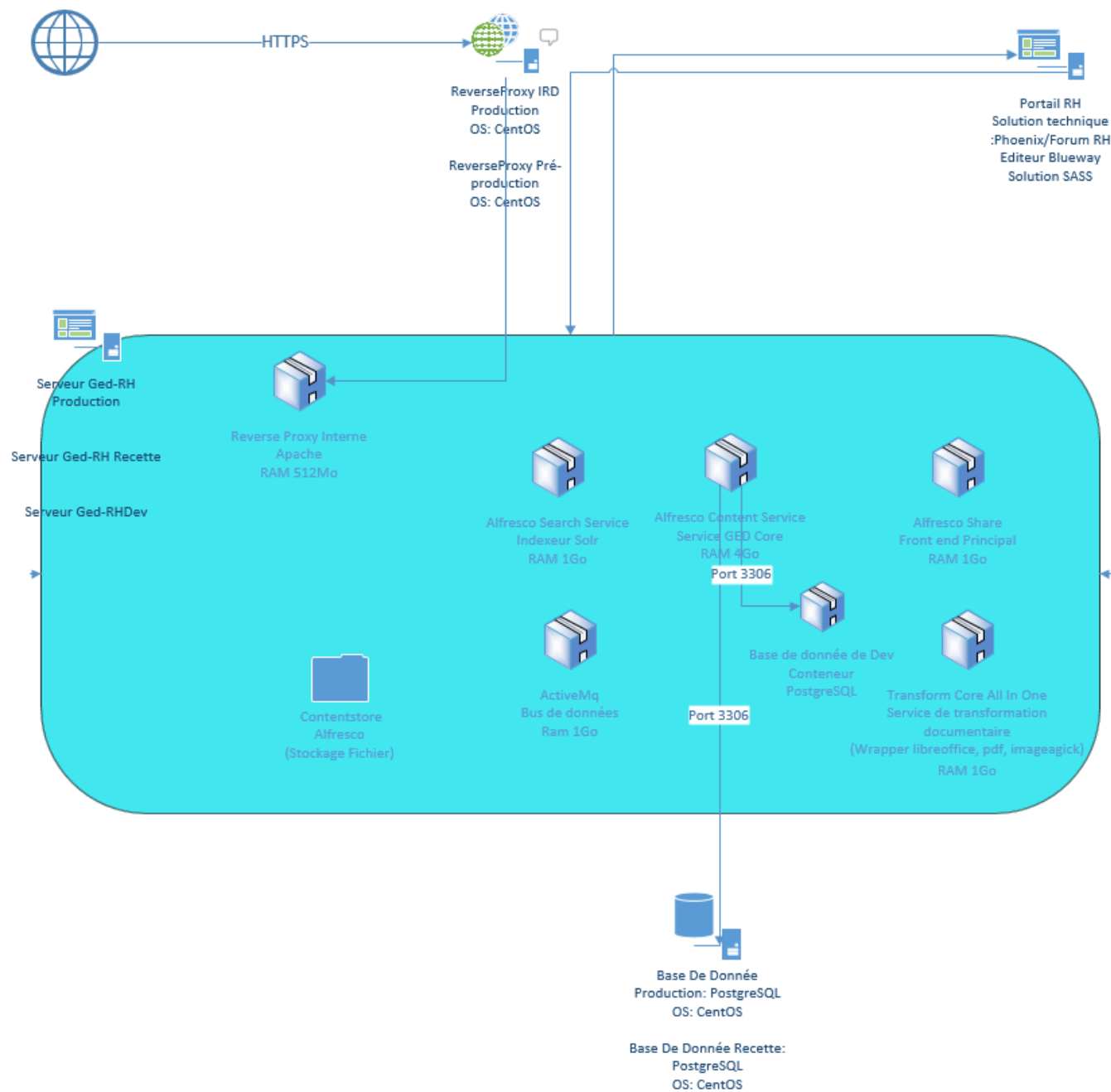
Tous les agents de l'IRD (environ 2000 personnes) ainsi que l'ensemble des membres de la fédération d'identité RENATER peuvent accéder à cette application.

Roles et principales fonctionnalités

Les rôles utilisés sont natifs d'Alfresco à savoir :

- ✓ Gestionnaire d'espace :
- ✓ Collaborateur
- ✓ Contributeur
- ✓ Lecteur

Schéma d'architecture actuel



4. DETAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES

4.1. P1TO1 - POSTE 1 : TRANCHE OPTIONNELLE FORFAITAIRE : INITIALISATION DES APPLICATIONS ALFRESCO

4.1.1. Définition

Dans cette tranche, le titulaire réalisera de manière forfaitaire et à prix global la phase d'initialisation, la prise de connaissance de la plateforme Alfresco et des applications du périmètre décrit au chapitre précédent.

Les objectifs assignés au titulaire lors de la phase d'initialisation de la TMA sont :

- Finalisation du Plan d'Assurance Qualité et du Plan d'Assurance Sécurité annexés au marché
- Mise en place de toutes les conditions techniques (création d'environnements techniques...) et humaines (Initialisation de l'équipe...) qui sont nécessaires à la bonne réalisation des prestations.
- Réaliser la prise de connaissance technique et fonctionnelle de l'existant afin d'être complètement opérationnel par la suite dans la conduite de la TMA.

4.1.2. Prestations attendues

Les prestations attendues pendant cette phase d'initialisation sont les suivantes :

- Prise de connaissance de l'existant technique et fonctionnel
- Prise de connaissance des éventuels tickets (backlog) existants. Moins de 5 tickets à prévoir. Le traitement des tickets sera réalisé dans la tranche
- Mise en place du cadre de fonctionnement (outils, processus)
- Réalisation du Plan d'Assurance Qualité en coordination avec l'IRD
- Réalisation du Plan d'Assurance Sécurité en coordination avec l'IRD
- Bilan de la phase (synthèse, analyse pertinente du contexte).

4.1.3. Délais

La phase d'initialisation devra être terminée dans un délai de deux mois après notification du contrat, et débutera dès la notification du contrat.

4.1.4. Livrables

Pour que cette prestation se déroule dans les meilleures conditions, l'IRD mettra à la disposition du titulaire tous les documents nécessaires notamment les documents techniques et fonctionnels de l'application.

Les accès aux plateformes techniques seront fournis dans le respect des règles de sécurité en vigueur à l'IRD.

Le titulaire remettra à l'IRD les livrables suivants :

- Plan d'Assurance Qualité et du Plan d'Assurance Sécurité, au plus tard 15 jours ouvrés après la date de début de la tranche d'initialisation (poste 1),
- Lors de la phase d'initialisation, le titulaire devra remettre une matrice RACI indiquant le partage des responsabilités entre l'IRD, l'infogérant actuel de l'IRD et le titulaire ;
- Bilan de la phase, à l'issue de la phase d'initialisation.

4.1.5. Validation

L'IRD s'engage à valider les livrables fournis par le titulaire dans un délai de 15 jours ouvrés après livraison, via un procès-verbal de validation.

Le titulaire disposera d'un délai de 10 jours ouvrés pour réaliser les corrections éventuelles sur les livrables fournis.

4.2. P1TF1 - POSTE 1 : TRANCHE FERME FORFAITAIRE : COMITOLOGIE

Dans cette tranche, le soumissionnaire réalisera de manière forfaitaire et à prix global le suivi de la TMA globale.

4.2.1. Définition

Dans cette tranche, le soumissionnaire réalisera de manière forfaitaire et à prix global le suivi de la TMA des applications Alfresco. Il aura en charge la préparation, l'animation et la rédaction du compte rendu, a minima des comités suivants :

- 12 Comités de suivi par an permettant de revoir l'avancement des travaux et la trajectoire.
- 4 Comités de pilotage par an (revue des indicateurs SLA, des indicateurs d'activité et de l'avancement global des travaux)
- 1 Comité de contrat par an (revue des indicateurs SLA et éventuellement application des pénalités)

4.2.2. Prestations attendues

Ces prestations comprennent :

- Suivi du projet et communication avec l'IRD
- Organisation des comités de suivi et de pilotage
- Suivi des demandes de l'IRD
- Validation des charges
- Affectation des ressources avec anticipation des baisses et pics de charges
- Contrôle qualité des livrables
- Suivi des indicateurs
- Analyse des difficultés et propositions de plan d'action
- Planning prévisionnel des différentes instances.

4.2.3. Délais

La comitologie est réalisée tout au long du marché à intervalle régulier.

4.2.4. Livrables

Le titulaire remettra à l'IRD, au moins 2 jours ouvrés avant la tenue du comité, le support utilisé. Il devra comporter, a minima, les informations suivantes :

- État des demandes effectuées par l'IRD durant le mois écoulé (ou de l'année pour le comité contrat). Pour les anomalies, ces dernières seront distinguées par criticité,
- État de respect des délais contractuels de traitement des anomalies en fonction de leur criticité,
- État des demandes en cours par type de prestation (corrective, évolutive, adaptative)
- Suivi des risques et actions associées
- Suivi des livraisons effectuées et du plan de version
- Point financier (pour le comité contrat)

À l'issue des comités et dans un délai de 2 jours ouvrés (Comité de suivi) ou de 5 jours ouvrés (Comité de pilotage et Comité de contrat), le titulaire fournira le compte rendu.

4.2.5. Validation

L'IRD s'engage à valider les livrables fournis par le titulaire dans un délai de 5 jours ouvrés après livraison, via un procès-verbal de validation.

Le titulaire disposera d'un délai de 5 jours ouvrés pour réaliser les corrections éventuelles sur les livrables.



4.3. POSTE 2 BONS DE COMMANDE : MCO (P2BC1), EVOLUTIONS MINEURES (P2BC2) ET EVOLUTIONS MAJEURES (P2BC3)

4.3.1. Règles de gestion des tickets pour les évolutions mineures (P2BC2) et majeures (P2BC3)

Les interventions liées aux tickets sont facturées en jours homme. Le chiffrage détaillé de chaque ticket sera communiqué à l'IRD pour validation en précisant les temps de développement, validation et gestion globale.

Aucun mécanisme basé sur des coefficients multiplicateurs forfaitaires ne sera accepté.

Aucun ticket d'une durée totale de prise en charge inférieure à 0,5 jour ne peut être facturé individuellement.

Le cumul sera toutefois possible jusqu'à ce que le seuil de facturation minimal de 1 jour soit atteint.

En cas de sous-évaluation du chiffrage par rapport à la réalisation, un chiffrage validé ne pourra être modifié a posteriori par le titulaire.

L'IRD se réserve le droit de refuser tout chiffrage imprécis, surévalué ou insuffisamment argumenté.

4.3.2. Prévisions d'activités par application (ENT et GED-RH)

Nom Application	Nombre de tickets MCO incidents /an	Estimation Nombre de tickets de dev en évolution mineure /an	Estimation Nombre de tickets de dev en évolution majeure /an
ENT / GED-RH	10 tickets	10 tickets	2 tickets

Pour le poste 2 MCO les tickets non consommés au cours d'une année sont reportables sur l'année suivante.

En cas d'épuisement anticipé, L'IRD pourra en cas de besoin émettre un bon de commande spécifique.

4.3.3. P2BC1 - POSTE 2 : FORFAIT sur bordereau des prix (bon de commande) : MCO

DEFINITION

Pour ce poste forfaitaire, le titulaire réalisera de manière forfaitaire et à prix global le maintien en condition opérationnelle correspondant à des corrections d'incidents bloquants et non bloquants des applications du périmètre Alfresco. Ce forfait couvre 10 tickets par année civile, avec un plafond de 2 jours de prestations effectives par ticket.

PRESTATIONS ATTENDUES

Les prestations attendues dans le cadre de ce poste sont les suivantes :

- Prise en compte de la demande de correction
- En cas d'anomalie :
 - Reproduire le problème en environnement de développement / test ou constater l'anomalie en environnement de production
 - Diagnostiquer l'origine de l'anomalie
 - Étudier et concevoir le correctif ou un palliatif en environnement de développement/test.
- Dans tous les cas :
 - Effectuer les tests unitaires, ainsi que les tests d'intégration et de non régression (performances comprises) adéquats
 - Assurer la livraison pour installation sur la plateforme de pré-production de l'IRD. Cette livraison est assortie d'un bon de livraison
 - Fournir dans le même temps le mode opératoire d'installation, paramétrages compris, correspondant à une installation dans les environnements de pré-production et de production de l'IRD
 - Produire les éventuels documents et compléments documentaires nécessaires (Cf. livrables ci-dessous)
 - Assurer le support : conseiller et apporter son expertise aux équipes de l'IRD lors des phases de mise en production.
- De manière transversale, suivre la prise en compte et la résolution de l'ensemble des demandes déclarées.

DELAIS

Cette prestation est déclenchée à l'issue de la phase d'initialisation et s'étend sur 12 mois ou jusqu'à épuisement de l'enveloppe de 10 tickets. A l'issue des 12 mois, si l'enveloppe n'est pas totalement consommée, le reliquat peut être reporté sans surcoût.

Délai de prise en charge d'un incident non bloquant : 1 jour ouvré à partir de l'ouverture de l'incident

Délai de prise en charge d'un incident bloquant : 4 heures ouvrées à partir de l'ouverture de l'incident

Délai de résolution d'un incident non bloquant : 5 jours ouvrés à partir de l'ouverture de l'incident

Délai de résolution d'un incident bloquant : 1 jour ouvré à partir de l'ouverture de l'incident (les solutions de contournement sont acceptées si leur application est validée par l'IRD)

LIVRABLES

Le titulaire remet à l'IRD les éléments suivants :

- Les composants de la version de l'application,
- Le mode opératoire d'installation, paramétrages compris, en environnement de pré-production et en environnement de production,



- La documentation mise à jour si nécessaire,
- Suivi de l'utilisation et de l'avancement de l'enveloppe.

VALIDATION

La validation du correctif ou de l'évolution est effectuée par l'IRD selon les modalités décrites dans le Plan d'Assurance Qualité.

4.3.4. P2BC2 - POSTE 2 : Prix unitaire sur bordereau des prix (bon de commande) : Évolutions mineures

Le titulaire réalisera à chaque bon de commande sur la base de prix unitaires indiqués au BPU des évolutions mineures des applications du périmètre.

DEFINITION

La maintenance évolutive mineure vise à apporter aux applications Alfresco les aménagements fonctionnels souhaités qui peuvent porter sur de nouveaux besoins, sur les règles de fonctionnement, les processus métier associés, les accès et la sécurisation de l'application, l'ergonomie et la navigation dans l'outil, l'évolution des lois et règlements, etc.

Sont considérées comme mineures toutes évolutions pouvant être décrites facilement, sans formalisation forte et nécessitant moins de 3 jours homme de développement.

Toute évolution aura au préalable été spécifiée et formalisée par l'IRD dans la perspective de sa mise en œuvre.

PRESTATIONS ATTENDUES

Les prestations suivantes sont attendues suite à l'émission par l'IRD du bon de commande associé à la proposition :

- Réalisation et test unitaire dans son propre environnement
- Assurer la livraison pour installation de l'évolution sur la plateforme de pré-production de l'IRD. Cette livraison est assortie d'un bon de livraison
- Fourniture dans le même temps du mode opératoire d'installation de l'évolution, paramétrage compris, correspondant à une installation dans les environnements de pré-production et de production de l'IRD
- Fourniture à l'IRD des scénarios de tests correspondants
- Assistance de l'IRD par le titulaire à l'installation de l'évolution en production.

DELAIS

À réception de l'expression du besoin, le titulaire transmettra, sous 2 jours ouvrés, une proposition forfaitaire valorisée financièrement à l'aide des unités d'œuvre prévues au marché et fera apparaître le planning de réalisation associé. La réalisation de la prestation ne pourra débuter qu'après validation de cette proposition et émission du bon de commande prévu à cet effet.

LIVRABLES

Le titulaire remet à l'IRD les livrables suivants :

- Le planning détaillé de la prestation
- Le mode opératoire d'installation de l'évolution, paramétrages compris
- Le cahier de tests (tests du titulaire)
- Les programmes développés.
- Les composants de la version de l'application.
- Le mode opératoire d'installation, paramétrages compris, en environnement de pré-production et en environnement de production,



- La documentation mise à jour si nécessaire,
- Suivi de l'utilisation et de l'avancement de l'enveloppe.

Le titulaire doit utiliser la plateforme GitLab de l'IRD pour le dépôt et la gestion du code source et des livrables associés.

Chaque livrable doit être accompagné d'une documentation claire et complète, incluant les instructions d'installation, de configuration et d'utilisation.

Le titulaire doit utiliser des branches dédiées pour le développement et les corrections, et créer des tags pour marquer les versions stables et livrables.

Les branches doivent être nommées de manière claire et cohérente, en suivant les conventions de nommage définies par l'IRD.

Une fois validés, les livrables seront déployés dans les environnements de préproduction et de production selon les procédures établies.

En suivant ces modalités de livraison, le titulaire contribuera à assurer une intégration fluide et efficace des livrables dans les systèmes de l'IRD, tout en respectant les normes de qualité et de sécurité attendues.

CHIFFRAGE

Le titulaire devra fournir des chiffrages réalistes, proportionnés et justifiés. Chaque estimation devra être précise, détaillée par activité (analyse, développement, tests, etc.) et accompagnée des hypothèses retenues. L'IRD se réserve le droit en cas de désaccord de faire auditer le chiffrage proposé par le titulaire.

Les chiffrages devront distinguer clairement :

- ✓ les charges de développement,
- ✓ les charges de recette fonctionnelle,
- ✓ les charges éventuelles d'accompagnement.

La recette fonctionnelle ne doit pas être incluse dans la charge de développement.

4.3.5. P2BC3 - POSTE 2 : Prix unitaire sur bordereau des prix (bon de commande) – Évolutions majeures

Le titulaire réalisera à chaque bon de commande et sur la base de prix unitaires indiqués au BPU des évolutions majeures des applications du périmètre.

DEFINITION

La maintenance évolutive vise à apporter aux applications Alfresco, les aménagements fonctionnels souhaités qui peuvent porter sur de nouveaux besoins, sur les règles de fonctionnement, les processus métier associés, les accès et la sécurisation de l'application, l'ergonomie et la navigation dans l'outil, l'évolution des lois et règlements, etc.

Sera considéré comme majeure toute évolution dont la phase de développement sera chiffrée à plus de 3 jours homme.

Toute évolution aura au préalable été spécifiée et formalisée par l'IRD dans la perspective de sa mise en œuvre.

PRESTATIONS ATTENDUES

Les prestations suivantes sont attendues suite à l'émission par l'IRD du bon de commande associé à la proposition :

- Si demandé, production ou mise à jour du dossier de spécifications fonctionnelles générales
- Rédaction des spécifications fonctionnelles détaillées pour validation par l'IRD
- Si nécessaire, rédaction des spécifications techniques pour validation par l'IRD
- Réalisation et test unitaire dans son propre environnement
- Assurer la livraison pour installation de l'évolution sur la plateforme de pré-production de l'IRD. Cette livraison est assortie d'un bon de livraison
- Fourniture dans le même temps du mode opératoire d'installation de l'évolution, paramétrages compris, correspondant à une installation dans les environnements de pré-production et de production de l'IRD
- Fourniture à l'IRD des scénarios de tests correspondants
- Assistance de l'IRD par le titulaire à l'installation de l'évolution en production.

DELAIS

À réception de l'expression du besoin, le titulaire transmettra, sous 10 jours ouvrés, une proposition forfaitaire valorisée financièrement à l'aide des unités d'œuvre prévues au marché et fera apparaître le planning de réalisation associé. La réalisation de la prestation ne pourra débuter qu'après validation de cette proposition et émission du bon de commande prévu à cet effet.

LIVRABLES

Le titulaire remet à l'IRD les livrables suivants :

- Le planning détaillé de la prestation
- Si demandé, le dossier de spécifications générales (SG)
- Le dossier de spécifications fonctionnelles détaillées (SFD)
- Le dossier de spécifications techniques détaillées (STD) si impacté
- Le mode opératoire d'installation de l'évolution, paramétrages compris
- Le cahier de tests (tests du titulaire)
- La documentation (notamment le DEX)
- Les programmes développés

Le titulaire doit utiliser la plateforme GitLab de l'IRD pour le dépôt et la gestion du code source et des livrables associés.

Chaque livrable doit être accompagné d'une documentation claire et complète, incluant les instructions d'installation, de configuration et d'utilisation.

Le titulaire doit utiliser des branches dédiées pour le développement et les corrections, et créer des tags pour marquer les versions stables et livrables.

Les branches doivent être nommées de manière claire et cohérente, en suivant les conventions de nommage définies par l'IRD.

Une fois validés, les livrables seront déployés dans les environnements de préproduction et de production selon les procédures établies.

En suivant ces modalités de livraison, le titulaire contribuera à assurer une intégration fluide et efficace des livrables dans les systèmes de l'IRD, tout en respectant les normes de qualité et de sécurité attendues.

CHIFFRAGE

Le titulaire devra fournir des chiffrages réalistes, proportionnés et justifiés. Chaque estimation devra être précise, détaillée par activité (analyse, développement, tests, etc.) et accompagnée des hypothèses retenues. L'IRD se réserve le droit en cas de désaccord de faire auditer le chiffrage proposé par le titulaire.

Les chiffrages devront distinguer clairement :

- ✓ les charges de développement,
- ✓ les charges de recette fonctionnelle,
- ✓ les charges éventuelles d'accompagnement.

La recette fonctionnelle ne doit pas être incluse dans la charge de développement.

4.4. P3TO1 - POSTE 3 – TRANCHE OPTIONNELLE FORFAITAIRE : REVERSIBILITE

4.4.1. Définition

L'objectif de la phase de réversibilité est d'assurer le transfert des compétences du titulaire dans son rôle de tiers-mainteneur, à la cible désignée par l'IRD à savoir au titulaire entrant succédant au titulaire et nouvellement en charge de la TMA ou à l'IRD elle-même.

Cette phase est considérée comme la phase inverse de la phase d'initialisation et est généralement déclenchée en fin de marché (échéance normale ou résiliation).

Cette prestation doit se dérouler en parallèle et sans impact sur le reste des prestations déjà inscrites au programme.

Le périmètre est l'ensemble des applications Alfresco dans le périmètre du soumissionnaire au moment de la commande

4.4.2. Prestations attendues

La prestation de réversibilité comprend au minimum les actions suivantes :

- L'organisation de plusieurs sessions de travail sur - entre autres - les domaines suivants :
 - L'architecture applicative : conception, fonctionnement, déclinaison des objets informatiques, paramétrages (et ce, relatifs aux environnements de développement / pré-production / production)
 - L'architecture technique : conception, fonctionnement, paramétrages
 - L'organisation et le contenu de la documentation de référence (SG, SFD, STD, etc.)
 - Les dispositions prise en matière d'organisation pour le fonctionnement de la TMA avec l'IRD : outils, procédures, etc.
- Tout document que le titulaire jugera utile de fournir
- L'accompagnement et éventuellement l'accueil aux personnes désignées par l'IRD pendant une période permettant à ces derniers d'observer l'activité de maintenance, de s'imprégner des problématiques techniques rencontrées, et de mettre à profit les séances de transfert de connaissance réalisées
- Le transfert de toutes les informations fonctionnelles et techniques sur le système (documentations, état des versions des progiciels en cohérence avec la version en exploitation, outils en exploitation)
- La mise à niveau technique et fonctionnelle de la nouvelle équipe.

À noter : le principe d'un accompagnement personnalisé ne saurait remettre en cause les responsabilités du titulaire qui sont les siennes jusqu'au terme du marché.

Le titulaire s'engage à :

- Mettre en œuvre un plan de formation suffisant pour passer le relais au repreneur
- Assister l'équipe « repreneuse » pendant la durée de la réversibilité.

Les prérequis au processus de réversibilité sont :

- Les destinataires du transfert de connaissance ont le niveau requis de formation aux solutions mises en œuvre
- Les destinataires du transfert de connaissance ont la disponibilité nécessaire.

4.4.3. Délais

La réversibilité peut intervenir à l'expiration du marché ou en cas de résiliation anticipée.

La durée des travaux de réversibilité ne saurait être supérieure à deux (2) mois.

4.4.4. Livrables

Les livrables attendus sont les suivants :

- Transfert de la documentation
 - Le titulaire remet à l'équipe « repreneuse » l'ensemble des documents qui lui ont été nécessaires pour assurer sa prestation, après les avoir recensés avec l'équipe en charge de la reprise.
 - La documentation est localisée (répertoires ou documents papier), et fait l'objet d'une présentation formelle par le titulaire au Responsable de l'équipe de reprise. Cette documentation devra être à jour des dernières évolutions et corrections effectuées.
- Calendrier de la réversibilité
 - Le titulaire organise des réunions de présentation et de formation suivant un calendrier défini conjointement lors de l'élaboration du plan de réversibilité.
- Pilotage de la phase de réversibilité
 - Un comité spécifique de pilotage, composé d'au moins un représentant opérationnel de chacune des trois parties, se réunira au moins une fois par semaine, ou si nécessaire à l'initiative de l'une des parties, pour suivre le déroulement des opérations de transfert et fixer les actions à entreprendre.
 - Les réunions du comité de pilotage feront l'objet de comptes rendus rédigés par l'IRD. Les 2 autres parties disposent de 2 jours ouvrés à compter de la date de réception du compte-rendu pour formuler, par écrit à l'IRD, leurs éventuelles remarques ou objections.
 - Il est validé globalement en fin de phase de réversibilité, que le processus s'est bien déroulé, à savoir que :
 - Les formations formelles annoncées ont été réalisées,
 - La documentation identifiée a bien été présentée et localisée, mise à jour et mise aux normes de l'IRD selon les engagements pris par le titulaire en fin de phase d'initialisation.
 - Le titulaire s'est rendu disponible pour accompagner l'équipe de reprise.

4.5. EXIGENCES TRANSVERSES AUX PRESTATIONS

Le soumissionnaire indiquera les capacités techniques qui lui permettront d'exécuter dans les règles de l'art les prestations demandées ci-dessus pour chaque poste du/des lot(s) auquel/auxquels il répond. Pour cela il indiquera ses références et les niveaux de compétences des profils qui interviendront sur ce marché.

Il exposera dans son mémoire technique ses méthodes en phase d'initialisation et en phase de réversibilité.

Il détaillera son approche d'estimation des charges des tickets et le processus de gestion des tickets de MCO et d'évolutions mineures.

Il décrira le processus de gestion des tickets d'évolutions majeures.

Il sera également responsable de la mise à jour du référentiel documentaire constitué tout au long de l'exécution du marché. Le soumissionnaire indiquera dans son mémoire technique comment et avec quel outil il gère la documentation générée au cours du marché.

5. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

5.1. LIEU D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Les prestations prévues dans le cadre de ce marché pourront être réalisées à distance.

Cette modalité de travail à distance permettra de garantir une flexibilité optimale et une continuité des services, tout en respectant les engagements contractuels et les normes de qualité attendues.

Les intervenants IRD sont situés principalement au siège de l'IRD à Marseille, au sein de la Délégation Régionale Occitanie à Montpellier, ainsi que sur le Campus Universitaire de Condorcet situé à Aubervilliers (D-DUNI, MOA).

Certains ateliers devront se faire en présentiel (Site IRD Montpellier ou Marseille). Il est demandé qu'à minima la réunion de lancement et les Comités de contrat se fassent en présentiel (Site IRD de Marseille).

D'une manière générale, un équilibre est à rechercher entre les interventions en présentiel et les séances à distance (visioconférence, partage d'écran, conférence téléphonique).

5.2. MODALITES DE GOUVERNANCE

Il est demandé au titulaire de proposer les modalités de gouvernance qu'il juge opportunes tout en prenant en compte les exigences du poste Comitologie

Cependant, il est attendu, a minima :

- Une réunion de lancement,
- La tenue de comités de suivi réguliers
- La tenue de comités de pilotage pour le suivi des indicateurs de la maintenance corrective et des prestations à bon de commande et selon le besoin des ateliers de travail selon la taille du projet d'évolution et dans un rythme convenu lors du lancement du projet.
- Un comité de contrat.

5.3. OBLIGATION DE RESULTATS

Le titulaire devra assurer, avec obligation de résultats, les prestations qui lui seront confiées sur le périmètre décrit au présent CCTP, en veillant à lui conserver son niveau de performance et d'exploitabilité.

Pendant toute la durée d'exécution du marché, le titulaire, en sa qualité de professionnel des systèmes d'information, est :

- Entièrement responsable des choix techniques et solutions qu'il propose à l'avis de l'IRD ou qu'il met en œuvre à la demande de l'IRD,
- Tenu de signaler à l'IRD tous les éléments qui lui paraîtraient de nature à compromettre la bonne exécution du marché ou à dégrader le niveau de performance et d'exploitabilité du système.

Sauf demande contraire, les modifications et les évolutions devront toujours être responsive design. Elles devront respecter les règles du RGPD.

5.4. PLAN ASSURANCE QUALITE

Un Plan d'Assurance Qualité (PAQ) sera établi conjointement entre l'IRD et le titulaire sur la base d'une proposition de ce dernier. Le PAQ précisera notamment les modes de gestion du patrimoine documentaire (processus, procédures de mise à jour, éventuellement outils).

5.5. PLAN ASSURANCE SECURITE

Un Plan d'Assurance Sécurité (PAS) sera établi conjointement entre l'IRD et le titulaire lors du démarrage du projet et sur la base du document type fourni en annexe du CCAP. Celui-ci devra intégrer toutes les clauses de sécurité pour ce projet.

Le PAS devra notamment traiter des points suivants :

- L'organisation (acteurs, rôles et fonctionnement) pour gérer la sécurité pendant toute la durée du projet ;
- Les politiques de sécurité, techniques ou procédures à respecter ;
- Les normes, certifications ou standards de sécurité à respecter ;
- La veille technologique interne, les abonnements aux avis de sécurité des différents éditeurs et constructeurs ;
- Les modalités de mises à jour des sécurités système et matérielle ;
- Les audits et tests d'intrusion, directement par l'IRD ou par un sous-traitant choisi en commun.

5.6. EXIGENCES DE SECURITE SI

L'IRD porte une attention particulière aux exigences de sécurité SI.

En complément des clauses de sécurités pilotées par le PAS, le titulaire observera les règles dans les développements qui lui sont commandés, exemple :

- Les normes de développement ;
- La sécurisation des échanges : sessions sécurisées ;
- L'intégrité des données (pas de perte de données, pas d'altération des données) ;
- La confidentialité des données : accessibilité sur les différentes applications ;
- L'authentification des utilisateurs.

Par ailleurs, il est attendu que chaque développement livré fasse l'objet d'une recette sécurité.

Les règles de sécurité des développements applicatifs sont décrites en annexe du CCAP.

L'IRD pourra à tout moment contrôler que les exigences de sécurité sont satisfaites par les dispositions prises par le titulaire (audit de sécurité et/ou audit de code).

5.7. ÉQUIPE PROPOSEE

Le soumissionnaire détaille le dispositif humain qu'il prévoit pour réaliser les prestations décrites au CCTP et en assurer le pilotage.

Le soumissionnaire décrira le rôle, les compétences et l'expérience des différents intervenants.

5.8. OUTIL DE TICKETING (ITSM)

L'IRD dispose aujourd'hui de son propre outil ITSM, reposant sur la solution open source iTop, utilisé pour la gestion des changements et des configurations, ainsi que la gestion des demandes et incidents.

L'IRD se réserve le droit de faire évoluer son outil ITSM au cours du marché.

Le soumissionnaire proposera et décrira le mode de fonctionnement entre les services IRD et son centre TMA qui permettrait un processus ticketing entre les 2 entités. L'IRD devra valider cette proposition.



5.9. EXIGENCES TRANSVERSES

Le soumissionnaire décrira la gouvernance et les outils pour assurer le suivi du projet, le suivi des indicateurs, la communication avec l'IRD, l'organisation des comités de suivi.

Il présentera le contrôle qualité qu'il effectue pour assurer des livrables avec un minimum de dysfonctionnements et de recette non validées.

Le soumissionnaire décrira ses processus d'analyse des difficultés et d'une manière générale comment il compte mettre en œuvre une politique d'amélioration continue.

6. MESURE DE LA QUALITE DES PRESTATIONS ET PENALITES

Le Titulaire est informé que l'IRD définit des axes de suivi macroscopique permettant d'apprécier la performance du Titulaire dans le cadre de l'exécution du marché:

- A. Tenue des délais
- B. Qualité des livraisons

Une fois par an, l'IRD, en accord avec le Titulaire, peut décider d'actualiser les indicateurs de la liste soumise à pénalité et de les remplacer par des indicateurs plus pertinents.

6.1. INDICATEURS ET PENALITES APPLIQUEES

Concernant l'axe A, les points de mesure sont les suivants :

- A1 : Dépassement en jours ouvrés du délai prise en charge d'un incident non bloquant
- A2 : Dépassement en jours ouvrés du délai prise en charge d'un incident bloquant
- A3 : Dépassement en jours ouvrés du délai de livraison de la correction d'un incident non bloquant
- A4 : Dépassement en jours ouvrés du délai de livraison de la correction d'un incident bloquant

Concernant l'axe B, les points de mesure sont les suivants :

- B1 : Nombre de livraisons nécessaires avant validation en environnement de recette IRD de la correction d'un incident non bloquant
- B2 : Nombre de livraisons nécessaires avant validation en environnement de recette IRD de la correction d'un incident bloquant
- B3 : Nombre de livraisons nécessaires avant validation en environnement de recette IRD d'une évolution mineure
- B4 : Nombre de livraisons nécessaires avant validation en environnement de recette IRD d'une évolution majeure
- B5 : Nombre de réouverture de tickets (régressions constatées en production)

A noter que pour l'Axe B (indicateurs B1 à B4) la première livraison ne compte pas et que seules les livraisons supplémentaires (relivraisons) sont à prendre en compte.

Axe	Indicateur	Seuil	Pénalité de base
Axe A	A1	< 90% des tickets respectant les délais	50 €HT par ticket
	A2	<100% des tickets respectant les délais	100 €HT par ticket
	A3	< 90% des tickets respectant les délais	50 €HT par ticket
	A4	< 100% des tickets respectant les délais	100 €HT par ticket
Axe B	B1	< 90% des tickets respectant les délais	50 €HT par ticket
	B2	< 100% des tickets respectant les délais	100 €HT par ticket
	B3	< 90% des tickets respectant les délais	50 €HT par ticket
	B4	<100% des tickets respectant les délais	100 € HT par ticket
	B5	> 5% des tickets réouverts	50 €HT par ticket

6.2. CALCUL DES PENALITES

La pénalité associée à un indicateur est calculée selon la formule est la suivante :

Pénalité = pénalité de base x nombre de tickets concernés x coefficient de modulation

Coefficient de modulation selon la durée de dépassement :

<i>Durée du dépassement du délai contractuel</i>	<i>Coefficient</i>
De 1 à 3 jours	0.5
De 4 à 7 jours	1
Au-delà de 7 jours	2 ⁿ (n = nombre de semaines calendaires écoulées)

Ces évaluations de pénalités se feront annuellement avec une remise à zéro du calcul de seuil à la fin de chaque année civile ou contractuelle (selon le cas).

La pénalité ne se déclenche que si le seuil correspondant défini au tableau de l'article 6.1 est franchi.

Les modalités de calcul des pénalités sont précisées à l'article 21 du CCAP.

6.3. POINTS DEVANT FIGURER DANS L'OFFRE TECHNIQUE DU CANDIDAT

Pour l'ensemble des indicateurs décrits ci-dessus le soumissionnaire précisera ses engagements sur les objectifs des indicateurs contractuels.

Le soumissionnaire précisera les moyens engagés pour assurer le maintien de ses engagements tout au long du marché.



7. ENGAGEMENT RELATIF AU DEVELOPPEMENT DURABLE, AU NUMERIQUE RESPONSABLE ET A LA RESPONSABILITE SOCIETALE

L'IRD a signé la Charte développement durable des établissements et entreprises publics qui est l'expression d'une démarche volontaire de progrès incitant ces derniers à mettre en œuvre les stratégies européenne et nationale de développement durable dans le cadre de l'article 6 de la charte de l'environnement, inscrite dans la Constitution le 28 février 2005.

A l'occasion du renouvellement de ses marchés, l'IRD souhaite progresser dans la voie du développement durable.

7.1. POINTS DEVANT FIGURER DANS L'OFFRE TECHNIQUE DU CANDIDAT

Engagement Développement Durable : le soumissionnaire décrira dans son offre les actions envisagées liées au développement durable dans le cadre de la réalisation du marché.