

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

POUR L'ENVIRONNEMENT GED ONERA (GEDEON2)

	Rédacteurs		Vérificateur	Approbateurs		
Fonction	DIST	DSI	DQO	DSI	DIST	DG
Nom	A. Broc	S. DaCosta	J.-Y. Le Calvez	P. Malecki	C. Martin	J. Leger
Visa						

HISTORIQUE

Version Révision	Date	Auteur	Cause et/ou nature de l'évolution
1.0	14/04/2026	A. Broc S. Da Costa	Création du document et version de travail
2.0			Document validé

SOMMAIRE

1	DEFINITIONS ET ABREVIATIONS	5
2	L'ONERA.....	6
2.1	PRESENTATION DE LA DSI	6
2.2	PRESENTATION DE LA DIST	7
2.3	INTERLOCUTEURS ONERA DANS LE CADRE DE LA PRESTATION	8
3	PREAMBULE.....	9
3.1	OBJET	9
3.2	DETAIL DES PHASES	9
4	CONTEXTE GENERAL DE LA PRESTATION.....	10
4.1	L'ENVIRONNEMENT GED ONERA (GEDEON2)	10
4.1.1	<i>L'application.....</i>	<i>10</i>
4.1.2	<i>Périmètre documentaire</i>	<i>11</i>
4.1.3	<i>Volumétrie</i>	<i>11</i>
4.1.4	<i>Périmètre utilisateurs.....</i>	<i>11</i>
4.1.5	<i>Périmètre géographique</i>	<i>11</i>
4.1.6	<i>Domaine fonctionnel.....</i>	<i>11</i>
4.2	INFRASTRUCTURE TECHNIQUE	12
4.2.1	<i>L'environnement de production</i>	<i>12</i>
4.2.2	<i>L'environnement de pré-production</i>	<i>12</i>
4.2.3	<i>L'environnement de développement.....</i>	<i>12</i>
4.3	LA SAUVEGARDE	12
5	LE PERIMETRE DE LA PRESTATION.....	13
5.1	PERIMETRE APPLICATIF	13
5.2	ORGANISATION : ONERA/PRESTATAIRE TMA.....	13
5.3	SCHEMA D'ORGANISATION ENTRE LES DIFFERENTS ACTEURS.....	14
5.4	REPARTITION DES ROLES	14
5.5	ÉVOLUTION DU PERIMETRE	15
6	DESCRIPTION DES PRESTATIONS DEMANDEES	16
6.1	PHASE D'INITIALISATION (POSTE 1)	16
6.1.1	<i>Mettre en place les conditions techniques et humaines</i>	<i>16</i>
6.1.2	<i>Prendre connaissance de l'existant</i>	<i>16</i>
6.1.3	<i>Fournir les documents livrables.....</i>	<i>17</i>
6.1.3.1	Le Plan d'Assurance Qualité Maintenance (PAQ)	17
6.1.3.2	La Convention de Niveaux de Service (CNS)	17
6.1.3.3	Le Plan de réversibilité (PR)	17
6.1.3.4	Le bilan de la phase d'initialisation	17
6.1.4	<i>Revue des documents livrables</i>	<i>18</i>
6.2	PHASE DE MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES (POSTE 2).....	19
6.2.1	<i>Maintenance curative, corrective et préventive</i>	<i>19</i>
6.2.1.1	Définition	19
6.2.1.2	Objectifs.....	19
6.2.1.3	Prestations attendues.....	19
6.2.1.4	Synthèse des livrables attendus.....	21
6.2.2	<i>Maintenance adaptative et évolutive forfaitaire.....</i>	<i>21</i>
6.2.2.1	Définition	21
6.2.2.2	Objectifs.....	21
6.2.2.3	Prestations attendues.....	21
6.2.2.4	Synthèse des livrables attendus.....	22
6.3	PRESTATIONS A MARCHES SUBSEQUENTS (PRESTATION SUR DEVIS – POSTE 3).....	23

6.3.1	Définition.....	23
6.3.2	Objectif.....	23
6.3.3	Prestations attendues	23
6.3.3.1	Prestations d'évolutions sur devis	23
6.3.3.2	Prestations d'expertise technique sur devis	23
6.3.4	Déroulement des prestations d'évolution sur devis	23
6.3.5	Déroulement des prestations d'expertise sur devis	24
6.3.6	Synthèse des livrables attendus	24
6.4	PHASE DE REVERSIBILITE (POSTE 4)	24
6.4.1	Objectifs	24
6.4.2	Prestations attendues	25
7	ENGAGEMENTS ATTENDUS LORS DE LA PRESTATION	26
7.1	ENGAGEMENTS DU TITULAIRE	26
7.1.1	Contrôle du service.....	26
7.1.2	Qualité de service.....	26
7.1.3	L'actualisation de la documentation.....	26
7.1.4	Information et conseil.....	26
7.1.5	Conformité et bon fonctionnement.....	26
7.1.6	Classification des anomalies	27
7.1.6.1	Procédures de gestion	27
7.1.6.2	Classification des incidents	27
7.2	ENGAGEMENTS DE L'ONERA.....	28
8	CONDITIONS D'EXECUTION	29
8.1	COMPOSITION DE L'EQUIPE PROPOSEE	29
8.2	LIEUX D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	29
8.3	CONDITIONS D'ACCES AU SYSTEME D'INFORMATION DE L'ONERA.....	29
8.3.1	Sécurité liée aux personnels intervenant sur l'accord-cadre :.....	29
9	ANNEXES.....	31
9.1	NIVEAUX DE SERVICE ATTENDUS.....	31
9.1.1	Anomalies (poste 2)	31
9.1.1.1	Résolution anomalie bloquante (C1)	32
9.1.1.2	Résolution anomalie majeure (C2)	33
9.1.1.3	Résolution anomalie mineure (C3)	34
9.1.2	Evolutions (poste 2 et marchés subséquents)	35
9.1.2.1	Livraison des évolutions.....	35
9.2	DETAIL DES FONCTIONNALITES	36

1 DEFINITIONS ET ABREVIATIONS

AC	Accord Cadre
AMOA	Assistance à maîtrise d'ouvrage
AMOE	Assistance à maîtrise d'Œuvre
CCTP	Cahier des Clauses Techniques Particulières
CDP	Chef de projet
CNS	Convention de Niveau de Services
CR	Compte Rendu
CU	Chef d'Unité (ONERA)
DDS	Direction, Département, Service
DIST	Direction de l'Information Scientifique et Technique
DQO	Direction de la Qualité et de l'Organisation
DSI	Direction des Systèmes d'Information
ETP	Équivalent Temps Plein
GED	Gestion Électronique de Documents
IHM	Interface Homme Machine ou interface utilisateur
MOA	Maîtrise d'Ouvrage
MOE	Maîtrise d'Œuvre
MS	Marché Subséquent
GEDEON2	GED pour l'ONERA (Nom interne)
PAQ	Plan d'Assurance Qualité
PR	Plan de Réversibilité
PV	Procès-Verbal
RT	Rapport Technique
SI	Système Informatique
TMA	Tierce Maintenance Applicative
UO	Unité d'Œuvre

2 L'ONERA

L'ONERA (Office National d'Études et de Recherches Aérospatiales) est un établissement public scientifique et technique à caractère industriel et commercial, doté de l'autonomie financière, placé sous la tutelle de la Direction Générale de l'Armement. L'activité de l'ONERA s'exerce essentiellement dans le domaine aéronautique et spatial et rassemble environ 2000 personnes dans les métiers de l'énergétique, de l'aérodynamique, des matériaux et structures, de l'électromagnétisme, de l'optique, de la physique de l'instrumentation, de l'environnement atmosphérique et spatial, des systèmes complexes et embarqués, du traitement de l'information et de la prospective.

L'ONERA est implanté sur 8 sites en France comme indiqué sur la figure ci-dessous :



Figure 1 : implantation géographique des centres de l'ONERA

Une présentation de l'ONERA, de son organisation, ses activités, est disponible sur le site <http://www.onera.fr>.

2.1 Présentation de la DSI

L'informatique de l'ONERA est sous la responsabilité de la Direction des Systèmes d'Information (DSI), rattachée au Secrétaire Général et comprenant environ 40 salariés ONERA répartis sur les sites de Chatillon, Palaiseau, Toulouse et Lille.

Les activités d'exploitation, de supervision, d'administration système et partiellement applicative, d'assistance N0 à N2 ainsi qu'une grande partie des gestes de proximité sont réalisés principalement de manière externalisée par une équipe d'infogérance présente sur plusieurs sites ONERA. Par ailleurs, la DSI a recours à des prestations de tierce maintenance applicative pour les applications de gestion principales et leur système de restitution (BI).

La DSI exerce son activité dans les domaines suivants :

- **Infrastructures Systèmes et Réseaux**
 - Socles matériels, système, sécurité et supervision des infrastructures serveurs :
 - De gestion du réseau et du socle du système d'information ;
 - Hébergeant les applications communes ou dédiées à des projets spécifiques.
 - Socles système des postes de travail ;
 - Infrastructures de stockage et de sauvegardes dédiées ou mutualisées ;

- Calculateurs scientifiques centraux, calculateurs de développement et moyens de pré- et post traitements associés ;
- Réseaux locaux des centres ONERA, réseaux intersites et interconnexions externes et moyens de sécurisation de ces réseaux ;
- Infrastructure de téléphonie IP et terminaux téléphoniques VoIP (pour les sites ayant basculé vers cette technologie) et moyens de visio-conférence.

Les infrastructures d'exploitation et de mesure des souffleries industrielles ne sont pas incluses dans le périmètre de la DSI sauf pour les aspects d'interconnexion réseau. Il en est de même pour l'assistance informatique directe aux clients des souffleries qui est du ressort des équipes métier.

- **Outils techniques et scientifiques**

- Gestion de l'environnement utilisateur des postes et stations de travail et des calculateurs scientifiques :
 - ◆ Logiciels du socle commun des postes de travail ;
 - ◆ Logiciels et outils techniques et scientifiques, dont les outils d'acquisition et de traitement des données ;
 - ◆ Outils de développement, de mise au point et d'analyse des performances ;
 - ◆ Composants et bibliothèques réutilisables.

- **Applications communes d'entreprise**

- Applications collaboratives et de communication :
 - Sites intranet et internet (gestionnaires de contenu et modules associés) ;
 - Forges logicielles avec les gestionnaires de configuration associés ;
 - Espaces collaboratifs d'entreprise, dont messagerie, messagerie instantanée, agendas, webconférence.
- Applications de gestion :
 - Gestion des ressources humaines, gestion des absences, des missions et de la médecine du travail ;
 - Gestion des achats, gestion comptable, financière et de trésorerie ;
 - Gestion de production et des charges horaires des études ;
 - Système décisionnel (infocentre) ;
 - Applications de gestion d'actifs et de faits techniques.
- Applications liées à la sécurisation des accès (accès physiques aux centres, accès aux systèmes d'information de l'ONERA).

2.2 Présentation de la DIST

La Direction de l'Information Scientifique et Technique (DIST) est intégrée à la Direction Scientifique & Prospective (DSP, dirigée par le Directeur Scientifique Général).

Elle assure les missions suivantes :

- Procurer à tous l'accès à l'IST, tant interne qu'externe ;
- Collecter, archiver, diffuser et valoriser la production scientifique de l'ONERA ;
- Contribuer à l'organisation, au développement et à l'administration des systèmes informatiques d'IST ;
- Assurer un appui aux équipes de recherche et à la stratégie scientifique ;
- Représenter l'ONERA auprès des acteurs nationaux et internationaux de l'IST.

Ses activités concernent :

- La gestion des centres et fonds documentaires (4 centres de documentation : Châtillon, Palaiseau, Toulouse et Lille) :
 - Accueil, information et formation des usagers ;
 - Gestion des collections physiques (conservation, prêt, enrichissement et désherbage) ;

- Gestion des ressources électroniques (E-book, bases de données et revues en lignes, etc.).
- La fourniture des ressources documentaires :
 - Recherches documentaires sur demande ;
 - Souscription des abonnements annuels aux ressources documentaires : négociations, contractualisation, commandes et paiements ;
 - Fourniture et achats de documents sur demande ;
 - Portail documentaire mutualisé et outil de découverte.
- La capitalisation et la mise à disposition (Collecte, archivage, diffusion et valorisation) de la production scientifique ONERA :
 - Rapports d'études, via l'archive institutionnelle et le fonds documentaire ONERA ;
 - Publications (articles de revues, communications à congrès, mémoires de thèses et de HDR, ouvrages), via l'archive institutionnelle, le fonds documentaire ONERA et l'archive ouverte HAL ;
 - Patrimoine image (photos et vidéos), via la photothèque ONERA ;
 - Données de la recherche.
- La bibliométrie & Indicateurs :
 - Production d'indicateurs scientifiques ;
 - Analyse d'information pour aide à la décision.
- La veille :
 - Accompagnement des équipes de recherche ;
 - Production de produits de veille.
- L'administration et la mise en œuvre d'outils collaboratifs :
 - Administration des systèmes de Gestion Electronique de Document (GED) de l'ONERA ;
 - Collecte et partage des proceedings et des comptes rendus de congrès.
- La gestion administrative des participations aux manifestations conférences et congrès :
 - Recueil de l'état prévisionnel des participations ;
 - Inscription des participants.
- Des prestations de services (Fourniture à la demande de prestations au profit de l'ensemble de l'ONERA et pour certains clients extérieurs (sponsoring d'événements)) :
 - Impression numérique : documents scientifiques (supports de cours, posters, rapports, thèses, etc.), institutionnels (invitations, dépliants, affiches, bilans annuels, cartes de vœux, etc.) ;
 - Fabrication de blocs notes (institutionnels ou personnalisés) ;
 - Conception et fabrication des cartes de visites ;
 - Diffusion des notes à caractère général.
- L'archivage :
 - Correspondant ONERA auprès de la DGA ;
 - Coordonne et assure le suivi de la politique institutionnelle de collecte, de conservation, de traitement, d'accès, de communication et de mise en valeur des archives de l'ONERA ;
 - Correspondant avec le CAAPC (Centre des Archives de l'Armement et du Personnel Civil).

2.3 Interlocuteurs ONERA dans le cadre de la prestation

L'utilisation, la gestion et l'exploitation de la GED s'articulent autour des acteurs suivants :

- La direction, représentée par le **comité de pilotage** ;
- Les utilisateurs des différentes directions, représentés par le **comité utilisateurs** ;
- La DIST comme **administrateur fonctionnel de la GED** qui est l'interface entre le comité de pilotage, le Comité Utilisateurs et la DSI ;
- Les **administrateurs d'unité** centralisent les demandes des utilisateurs concernant les droits d'utilisation de la GED ;
- Le **responsable de groupe transverse** définit et tient à jour les membres d'un groupe d'utilisateurs transverses ;
- La **DSI** est chargée du maintien en conditions opérationnelles de l'infrastructure (serveurs, réseau) et des sauvegardes.

3 PREAMBULE

Le présent document constitue le CCTP de la prestation portant sur la maintenance adaptative, évolutive, préventive, corrective et curative de l'environnement de GED de l'ONERA (GEDEON2).

3.1 *Objet*

L'objet du présent document a pour but de préciser les conditions et modalités de la Tierce Maintenance Applicative (TMA) de l'environnement GED (GEDEON2) de l'ONERA.

On entend par prestation de Tierce Maintenance Applicative (TMA), les tâches suivantes :

- La maintenance curative, corrective et préventive ;
- La maintenance adaptative et évolutive ;
- La gestion des prestations de maintenance : Mise à disposition des ressources, pilotage et coordination des prestations, mise-à-jour de la documentation, la gestion de la relation avec l'éditeur des modules spécifiques, et prestation de réversibilité.

Les spécifiques et interfaces vers les applications ci-dessous font partie du périmètre :

- Le portail documentaire interne de l'ONERA SIDO basée sur la solution PMB ;
- Le portail externe HAL-ONERA (<https://onera.hal.science/>) ;
- LDAP ou AD.

3.2 *Détail des phases*

La prestation se décompose comme suit :

- Une Tranche Ferme (TF) :
 - Poste 1 – Phase d'initialisation ;
 - Poste 2 – Phase de maintien en conditions opérationnelles (prestations forfaitaires) ;
 - Poste 3 – Un poste à Marchés Subséquents (MS) (prestations sur devis) concerne des prestations d'évolutions dont la réalisation ne peut être prise en charge au titre du Poste 2 (soit, en cas d'évolution fonctionnelle et/ou si le plafond annuel des évolutions forfaitaires est atteint).
- Une Tranche Optionnelle (TO), éventuellement affermie par l'ONERA par ordre de service :
 - Poste 4 – Phase de réversibilité.

4 CONTEXTE GENERAL DE LA PRESTATION

4.1 L'environnement GED ONERA (GEDEON2)

LA GED ONERA est un outil collaboratif destiné à la gestion, traitement et partage de la documentation principalement des départements scientifiques et techniques de l'ONERA c'est-à-dire les documents de contractualisation, toute la documentation scientifique et technique liées aux études ainsi que le traitement spécifique des workflows de création des documents non publiés ainsi que les workflows d'autorisation à publier (documents scientifiques et techniques amenés à être publiés en externe).

Les directions support et soutien disposent d'espaces standards pour la gestion de leur documentation propre. Dans ce cadre, un environnement spécifique a été mis en place pour la Direction des Achats (GEDEON2DA), afin de répondre aux besoins de gestion des contrats fournisseurs et des processus de validation associés.

4.1.1 L'application

L'environnement GED ONERA (GEDEON2) est basée sur :

- La solution open source Alfresco Community version 6.2,
- L'interface utilisateur Share,
- Les modules spécifiques de l'éditeur Axess-StarXpert :
 - Qualité pour Alfresco (pour la gestion des Workflow) ;
 - Tableau de pilotage (pour les documents soumis à workflows).
- Principaux développements spécifiques sur Alfresco :
 - Un rôle de « créateur d'espace » spécifique ;
 - Formulaires de création d'espaces et de documents ;
 - Boutons de lancement de formulaires de création de documents dans des espaces spécifiques ;
 - Génération de fichiers d'export aux formats RIS et XML ;
 - Mise en place d'un système de gestion des « candidats descripteurs » associé aux mots-clés ;
 - Synchronisation de contenus entre la base et des balises présentes dans des documents (modèles de documents type DNP) ;
 - Fusion entre deux documents (page de garde et corps du document) et génération d'un fichier PDF unique ;
 - Création de liens réciproques entre documents ;
 - Création automatique d'un raccourci entre les dossiers contrats de DAEF et les sous-dossier contrats des espaces étude ;
 - Gestion d'un numéro chrono (incrémentation de la numérotation) pour les documents type DNP ;
 - Modification du libellé et des droits sur un espace étude en cas d'« archivage » ;
 - Gestion en mode révision pour les documents type « procédure » et « mode opératoire » ;
 - Export des résultats de recherches au format CSV ;
 - Enregistrement et partage d'une recherche « rejouable » ;
 - Développements liés au processus d'autorisation à publier sous forme de workflows et espaces spécifiques.
 - Mise en place d'un site « CONTRATS FOURNISSEURS » structuré en deux bases documentaires :
 - une base de contrats en cours intégrant des workflows de validation et de signature ;

– une base « marchés » alimentée automatiquement à l'issue des processus de signature et pouvant également être alimentée par dépôt direct.

4.1.2 Périmètre documentaire

L'environnement GED ONERA GEDEON2 couvre une partie du cycle de vie des documents concernés par les travaux des directions et départements éligibles :

- Création ;
- Gestion et stockage (classement et organisation des documents, stockage sécurisé, gestion des versions et gestions des accès au document) ;
- Diffusion et partage (consultation des documents, édition/modification, partage interne et workflows) ;

La GED ONERA ne couvre pas la partie « archivage » du document (au sens conservation pérenne).

Les documents concernés sont :

- Les documents relatifs à des affaires vivantes ou closes dans le cadre d'études contractuelles ou sur ressources générales (contrats, compte-rendu, rapports techniques, publications scientifiques et techniques) ;
- Les documents de gestion des départements scientifiques et techniques ;
- Les documents de référence des directions fonctionnelles (support et soutien) (procédures, formulaires, comptes rendus, modèles de documents...).

Les documents sont essentiellement des documents « bureautiques » (traitement de textes, tableurs, etc.) enregistrés aux formats PDF, MS-Offices, LaTeX, ACID...

4.1.3 Volumétrie

Le nombre des documents est d'environ 850 000, pour un volume de stockage d'environ 1To ; avec une progression annuelle évaluée à 10%.

4.1.4 Périmètre utilisateurs

Seules les personnes déclarées dans le LDAP seront autorisées à pouvoir se connecter à l'environnement GED ONERA GEDEON2.

Cela représente environ 2 000 personnes.

La solution met en œuvre les profils suivants :

- Lecteur ;
- Contributeur ;
- Gestionnaire de site ;
- Créateur de site ;
- Créateur d'espace étude ;
- Administrateur.

4.1.5 Périmètre géographique

Tous les centres de l'ONERA ont accès au nouvel environnement GED ONERA.

La solution n'est pas accessible de l'extérieur, en dehors du réseau ONERA.

4.1.6 Domaine fonctionnel

Les principales fonctionnalités mises en œuvre dans l'environnement GED ONERA GEDEON2 sont :

- L'utilisation des fonctionnalités Share ;
- La mise en œuvre de workflows à partir de Share et du module « Qualité pour Alfresco » de StarXpert ;
- La mise en œuvre de formulaires de création des sites et des documents dans la base ;
- La gestion des métadonnées et des cycles de vie des sites et des documents ;
- L'historisation des sites et leur contenu en fin d'étude ;
- Le pilotage des activités documentaires par utilisateur, type de document, site et groupe de sites, notamment avec le module « Tableau de pilotage » de StarXpert ;
- La génération automatique des pages de garde des documents types DNP sur la base des métadonnées disponibles ;
- Gestion du processus d'autorisation à publier (DAP).

4.2 Infrastructure technique

Le nouvel environnement GED de l'ONERA est déployée sur trois environnements :

- 1 environnement de production (« GED_PROD ») ;
- 1 environnement de pré-production (« GED_PREPROD ») ;
- 1 environnement de développement (« GED_DEV »).

4.2.1 L'environnement de production

L'environnement de production est installé sur une architecture X-tiers. 2 machines virtuelles font office de serveur d'application et base de données. Elles sont hébergées sur le même hôte.

4.2.2 L'environnement de pré-production

L'environnement « hors-production » de pré-production est installé sur deux machines virtuelles indépendantes, à l'instar de la production.

Chacun des deux environnements de pré-production est installé sur une machine virtuelle regroupant base de données et serveur d'application.

Fonctionnellement, ces serveurs disposent d'une copie des données de production ; leurs bases ont donc une volumétrie équivalente à l'environnement de production.

4.2.3 L'environnement de développement

L'environnement « hors-production » de développement est installé sur une machine virtuelle regroupant base de données et serveur d'application.

4.3 La sauvegarde

Les instances de :

- Production sont sauvegardées quotidiennement ;
- Pré-production et de développement sont sauvegardées de manière hebdomadaire.

5 LE PERIMETRE DE LA PRESTATION

5.1 Périmètre applicatif

Le périmètre de la prestation comprend toutes les fonctionnalités actives dans l'environnement GED ONERA GEDEON2 évoqué dans le §4.1.6 du présent document et détaillées dans l'annexe 9.2.

L'environnement GED ONERA GEDEON2 est en liaison quotidiennement avec d'autres applications via la mise en œuvre d'interfaces. Ces interfaces permettent de mettre à jour les données :

- De ces applications depuis l'environnement GED ONERA GEDEON2 (interfaces sortantes) :
 - De GEDEON2 vers SIDO ;
 - De GEDEON2 vers HAL.
- De l'environnement GED ONERA GEDEON2 depuis ces applications (interface entrantes) :
 - De SIDO vers GEDEON2 ;
 - De l'alimentation automatique des utilisateurs par le LDAP ou AD.

5.2 Organisation : ONERA/Prestataire TMA

L'ONERA a mis en place en interne un dispositif permettant de piloter et contrôler l'activité de TMA. Les équipes ONERA telles qu'elles sont présentées dans le chapitre 2, assurent la supervision de l'ensemble des prestations à effectuer :

- DIST assure donc la Maîtrise d'Ouvrage du système informatique de la GED ;
- DSI assure les activités techniques.

Ces activités sont les suivantes :

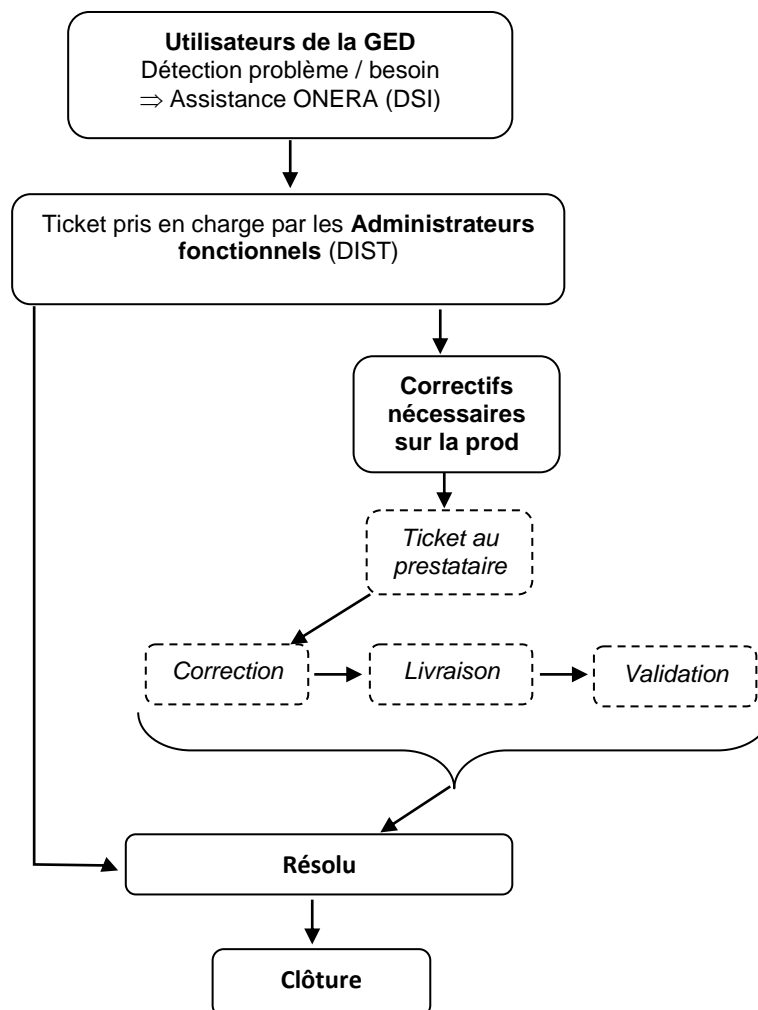
- Piloter les projets d'évolutions ;
- Informer le prestataire des incidents nécessitant une intervention ;
- Suivre l'ensemble des prestations de TMA (tableaux de bord, versioning, décisions en matière de corrections, d'évolutions, d'adaptations) ;
- Maîtriser les données techniques de l'application, et notifier à la TMA toute modification apportée ;
- Disposer des données permettant l'évaluation du système : suivi des risques et bilans réguliers ;
- Valider les dossiers présentés par le MOE ;
- Organiser les opérations de réception suite à la mise en place d'une mise à niveau logicielle ou d'une nouvelle version ;
- Assurer la cohérence du système informatique avec les objectifs stratégiques des directions fonctionnelles.

Le titulaire veillera à mettre en œuvre les procédures nécessaires aux échanges entre ses équipes et les équipes de l'ONERA, afin d'assurer la répartition des tâches et les flux associés.

La description de l'organisation de la prestation sera décrite plus précisément dans le PAQ.

5.3 Schéma d'organisation entre les différents acteurs

Le schéma ci-dessous présente l'organisation attendue entre l'ONERA et le prestataire de maintenance dans le cadre de la TMA :



Le prestataire devra décrire l'organisation prévue pour organiser la TMA.

5.4 Répartition des rôles

	ONERA	Prestataire de maintenance
Veille, Conseil	<ul style="list-style-type: none"> Est demandeur de veille opérationnelle ; Effectue la veille interne ; Coordonne les acteurs internes. 	Fournit toutes les informations de veille et de conseil (montées de version, aspect réglementaire, patchs éditeur, etc.).
Mise à niveau (patchs, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> Valide la faisabilité. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe l'ONERA des récentes mises à niveau diffusées par l'éditeur ; Exécute sur accord de l'ONERA.
Continuité de service	<ul style="list-style-type: none"> Veille à la continuité de service. 	<ul style="list-style-type: none"> Assure le support à la continuité de service conformément aux engagements de niveaux de service.
Diagnostics des dysfonctionnements et correctifs	<ul style="list-style-type: none"> Déclare les dysfonctionnements ; Fournit les éléments nécessaires à l'analyse ; Valide les livraisons (recette) ; Fait mettre en œuvre les correctifs. 	<ul style="list-style-type: none"> Analyse les dysfonctionnements ; Effectue les corrections et les teste ; Fournit les correctifs.
Evolutions	<ul style="list-style-type: none"> Fournit les spécifications ; 	<ul style="list-style-type: none"> Analyse les spécifications, développe

	ONERA	Prestataire de maintenance
	<ul style="list-style-type: none"> • Pilote les opérations ; • Valide les livraisons (recette) ; • Fait mettre en œuvre les livraisons ; • Supervise la mise en place des versions (intégrant les patches éditeurs). 	<ul style="list-style-type: none"> • et teste ses développements ; • Procède aux livraisons.
Suivi, reporting (tous lots)	<ul style="list-style-type: none"> • Coordonne et maîtrise les risques ; • Vérifie les niveaux de service. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fournit toutes les données utiles ; • Est réactif face aux demandes.

5.5 Évolution du périmètre

Les éventuelles modifications du périmètre, devront être prises en compte par le titulaire et feront l'objet d'un avenant à l'accord-cadre si nécessaire.

Ces modifications peuvent porter par exemple sur :

- La mise en œuvre d'un nouveau module ;
- La création/suppression d'une interface ;
- La mise en œuvre d'une nouvelle fonctionnalité ;
- De nouvelles versions des composants applicatifs.

6 DESCRIPTION DES PRESTATIONS DEMANDEES

Les prestations s'exécuteront dans les conditions et les modalités décrites dans le CCTP au cours des trois phases suivantes.

6.1 Phase d'initialisation (Poste 1)

À la notification de l'accord-cadre, la phase d'initialisation de la TMA consiste en la prise de connaissance de l'environnement technique et fonctionnel de l'existant et la mise en place de la prestation avec les documents contractuels associés : rédaction du Plan d'Assurance Qualité (PAQ), de la Convention de Niveaux de Service (CNS) et du Plan de Réversibilité (PR), l'ensemble validés par l'ONERA.

Cette phase d'une durée de 1 mois sera conduite comme un projet et l'atteinte des jalons sera mesurée.

Cette phase se déroulera sur site ONERA, en fonction du planning défini entre le titulaire et l'ONERA.

Les objectifs assignés au titulaire lors de la phase d'initialisation de la TMA sont détaillés dans les paragraphes suivants :

- Mettre en place les conditions techniques et humaines ;
- Prendre connaissance de l'existant ;
- Fournir les documents livrables ;
- Revue des documents livrables.

6.1.1 Mettre en place les conditions techniques et humaines

Il s'agira de :

- Mettre en place toutes les conditions techniques et humaines qui sont nécessaires à la bonne réalisation des prestations. Il est précisé à ce titre que tous les environnements sont créés, mis à disposition du titulaire et administrés par l'ONERA. Le prestataire n'aura accès qu'aux environnements qui lui sont assignés de manière permanente ou temporaire ;
- Rédiger et finaliser avec l'ONERA le Plan Assurance Qualité (PAQ), la Convention de Niveaux de Service (CNS) et le Plan de réversibilité (PR) qui serviront de référence à la conduite de la TMA ;
- Confirmer l'équipe définitive correspondant aux profils proposés dans l'offre du titulaire. **Compte tenu des contraintes de sécurité pour l'accès à l'ONERA et en particulier à son système d'information, il sera important d'échanger sur la future équipe avant même le démarrage du contrat pour réaliser les démarches d'agrément en ZRR (zone à régime restrictif) des intervenants pressentis ;**
- Valider les procédures de validation des livrables, tel que cela sera défini dans le PAQ ;
- Procéder à l'étalonnage des indicateurs permettant d'ajuster les engagements réciproques ;
- Mettre en place les procédures de communication entre les équipes à distance et l'ONERA.

6.1.2 Prendre connaissance de l'existant

La prestation de prise de connaissance de l'existant concerne toutes les fonctionnalités de l'environnement GED ONERA GEDEON2 en production et en phase de recette à la date de notification de l'accord-cadre.

La prise de connaissance de l'existant portera notamment sur :

- L'architecture technique du système ;
- Les ressources techniques (codes sources des programmes, contenu des fichiers, tables...) ;
- Les domaines fonctionnels et les procédures fonctionnelles ;
- Les spécificiques ;
- Les documentations techniques, fonctionnelles et utilisateurs ;

- Les fonctionnalités en cours de développement et/ou en phase de test.

6.1.3 Fournir les documents livrables

Les documents livrables attendus pour cette phase sont :

- Le plan d'Assurance Qualité Maintenance (PAQ) ;
- La Convention de Niveaux de Services (CNS) ;
- Le plan de réversibilité (PR) ;
- Le bilan de la phase d'initialisation.

6.1.3.1 Le Plan d'Assurance Qualité Maintenance (PAQ)

Le PAQ Maintenance sera fourni à l'ONERA dans le délai contractuel de 1 mois à compter du démarrage effectif de la phase d'initialisation. Ce document devra notamment détailler, outre les informations habituelles de ce type de document :

- La procédure détaillée de prise en charge et de gestion d'une anomalie, en conformité avec les exigences du CCTP ;
- La procédure détaillée de gestion des demandes d'évolution, en conformité avec les exigences du CCTP ;
- Le processus de développement d'une correction et d'une évolution ;
- Les procédures de livraison des corrections et des évolutions ;
- Les règles de gestion des configurations ;
- La nomenclature documentaire du projet ;
- La procédure d'établissement et de publication des indicateurs de qualité de service ;
- Les processus de gestion de la prestation ;
- Le processus d'intégration des nouveaux arrivants sur le projet.

6.1.3.2 La Convention de Niveaux de Service (CNS)

La convention de niveau de services sera fournie à l'ONERA dans le délai contractuel de 1 mois à compter de la phase d'initialisation. Ce document devra notamment détailler les niveaux de service contractuels attendus. Le présent CCTP liste en annexe les exigences minimales de l'ONERA en termes de niveaux de service.

6.1.3.3 Le Plan de réversibilité (PR)

Même si la phase de réversibilité est optionnelle, le document PR devra être fourni à l'ONERA dans le délai contractuel de 1 mois à compter de la phase d'initialisation. Ce document devra notamment détailler, outre les informations habituelles de ce type de document :

- Les principes de transfert et d'organisation prévus sur la période ;
- Les formations à prévoir, leur volume et leur contenu ;
- Les tâches de transfert de compétence à réaliser ;
- Les critères et moyens de vérification associés ;
- Le planning détaillé de l'action à partir de la date de notification par l'ONERA du déclenchement de la réversibilité ;
- Les noms des experts du titulaire en charge des actions prévues.

Une dernière mise à jour spécifique de ce document sera livrée à l'ONERA dans un délai de 15 jours à compter de la notification de l'ordre de service entraînant l'exécution de la réversibilité. L'ONERA disposera de 15 jours pour approuver cette dernière version du PR.

6.1.3.4 Le bilan de la phase d'initialisation

Il permet de formaliser l'état de départ du système pour débiter la phase de maintien en conditions opérationnelles par le titulaire.

Il pourra également recenser les axes d'amélioration, préconisations et optimisations du système que le titulaire pourra formuler à l'issue du transfert de compétence.

6.1.4 Revue des documents livrables

Le PAQ, la CNS et le PR pourront faire l'objet d'une revue à la demande de l'ONERA ou à l'initiative du titulaire si les procédures et règles décrites ne sont plus d'actualité.

Une nouvelle validation de l'ONERA, dans un délai de 1 mois, pour l'accepter sera nécessaire pour prise en compte des nouvelles versions des documents modifiés.

6.2 Phase de maintien en conditions opérationnelles (Poste 2)

La phase opérationnelle se décompose en prestations au forfait pour la maintenance curative, corrective, préventive, adaptative et évolutive.

La prestation de TMA, telle que définie dans le poste 2, est prévue pour une charge de 100 UO sur toute la durée du marché. Si toutefois la charge dépasse les 100 jours, il sera possible d'émettre des commandes complémentaires au titre du poste à marchés subséquents.

L'unité d'œuvre (UO) correspond à un taux journalier moyen, intégrant tous les coûts administratifs, techniques et de structure du titulaire pour la durée d'exécution de l'accord-cadre.

6.2.1 Maintenance curative, corrective et préventive

6.2.1.1 Définition

La maintenance curative et corrective consiste en la correction des défauts de conception, de programmation ou de paramétrage se manifestant par des anomalies de fonctionnement d'une application, y compris la dégradation des performances.

Les interventions curatives permettent de corriger les effets d'une anomalie via une solution de contournement. Toute intervention curative devra être suivie d'une intervention corrective. En effet, les interventions correctives permettent de corriger les causes d'une anomalie.

La maintenance curative et corrective est une action permanente de recherche de qualité incluant le traitement d'anomalies transmises par l'ONERA. À ce titre, le titulaire pourra engager des actions préventives en accord avec l'ONERA, afin de prévenir l'apparition d'anomalies (contrôles en cas de problèmes récurrents).

6.2.1.2 Objectifs

Lors de la phase de maintien en conditions opérationnelles, un certain nombre d'anomalies ou de dysfonctionnements portant sur des éléments spécifiques ou standards peuvent apparaître.

Les objectifs de la maintenance curative et corrective sont la correction :

- De non-conformité par rapport aux exigences de qualité spécifiées (notamment dans les spécifications fonctionnelles et dans la documentation) ;
- Des défauts par rapport aux exigences d'utilisation prévues ;
- De déviation par rapport à ce qui est attendu ;
- D'incohérences des données (notamment entre les différents modules) quelle qu'en soit l'origine.

Au titre de ces prestations, le titulaire s'engage à prendre en charge la correction de toutes les anomalies qui lui seront transmises par mail, par téléphone ou via notre outil de gestion des incidents, et selon les modalités décrites dans le PAQ. Les solutions proposées doivent en tout état de cause être conformes aux exigences de l'ONERA, qui se réserve le droit d'accepter ou non une solution curative proposée par le titulaire, afin de contourner l'anomalie dans les délais prévus à la CNS.

Le titulaire demeure alors soumis à l'obligation de corriger lesdites anomalies dans les délais décrits dans la Convention de Niveaux de Services (CNS), sous peine d'encourir les pénalités prévues.

Le point de départ de la pénalité encourue démarre à compter de la prise en compte de l'anomalie ou de la date de refus de la correction proposée.

6.2.1.3 Prestations attendues

À la demande de l'ONERA, selon les modalités décrites au présent CCTP et au PAQ validé par l'ONERA lors de la phase d'initialisation, le titulaire entreprendra les actions pour supprimer les causes des problèmes. Pour ce faire, il devra :

6.2.1.3.1 Corriger les anomalies et dysfonctionnements :

- Reproduire le problème en environnement de développement/recette ou constater l'anomalie en environnement de production ;
- Diagnostiquer l'origine de l'anomalie ;
- Etudier et concevoir le correctif en environnement de développement/recette ;
- Effectuer les tests unitaires, ainsi que les tests d'intégration et de non-régression (performances comprises) adéquats ;
- Assurer la livraison et l'installation des correctifs sur la développement/recette de l'ONERA ;
- Produire les documents et compléments documentaires fonctionnels et techniques décrivant les corrections apportées ou les modifications effectuées ;
- Fournir dans le même temps le mode opératoire d'installation du correctif, paramétrages compris ;
- Mettre à jour la documentation ;
- Après validation de la solution par l'ONERA, assurer le support : conseiller et apporter son expertise aux équipes de maintenance fonctionnelle et technique de l'ONERA lors des phases de mise en production.

6.2.1.3.2 Gérer les produits finis et livrables :

- Mettre en œuvre les procédures permettant de gérer le suivi des différentes demandes ;
- Livrer la correction de toutes les anomalies dans les délais indiqués dans la CNS, y compris la réfection des données corrompues ;
- Déclarer et gérer les anomalies chez les éditeurs ;
- Livrer tous les documents associés à la résolution de l'anomalie (Cf. §6.2.1.4 : « Synthèse des livrables attendus ») ;
- Livrer la liste des anomalies corrigées et des autres éléments la constituant.

6.2.1.3.3 Suivre les incidents

Le titulaire devra suivre l'ensemble des demandes et incidents transmis par l'ONERA, dans leur outil de « ticketing ». Il devra impérativement renseigner l'état d'avancement et les solutions proposées dans les tickets de cet outil.

6.2.1.4 Synthèse des livrables attendus

Le titulaire remet à l'ONERA les éléments suivants :

- Dossier de diagnostic ;
- Scénario de résolution ;
- Modes opératoires ;
- Guides de paramétrage ;
- Scénarios de tests et jeux d'essais réalisés par le titulaire dans le cadre de sa qualification pour favoriser le bon déroulement de la procédure de recette de l'ONERA ;
- Dossiers d'installation, spécifications fonctionnelles et techniques du correctif ;
- Composants de la version corrigée de l'application.

6.2.2 Maintenance adaptative et évolutive forfaitaire

6.2.2.1 Définition

Les évolutions peuvent résulter :

- D'un nouveau besoin ONERA, ou d'une évolution d'un besoin existant ;
- D'un nouveau dispositif légal et réglementaire ;
- D'un changement de version des applications interfacées ;
- De la mise en œuvre d'une nouvelle fonctionnalité au sein des produits du périmètre ;
- D'une consolidation de la stabilité de la GED ONERA, ou d'un maintien de la sécurité, de la performance et de la pérennité du système ;
- Evolution des composants du socle technique ou modification de l'architecture technique (maintenance adaptative).

6.2.2.2 Objectifs

La maintenance évolutive a pour but d'adapter les applicatifs de l'ONERA aux nouveaux besoins et peuvent avoir pour conséquence une modification du périmètre applicatif.

La maintenance adaptative est issue pour partie de la veille technologique effectuée par le titulaire pour anticiper les évolutions du système global de GED.

6.2.2.3 Prestations attendues

La maintenance évolutive couvre l'ensemble des activités liées à la réalisation des évolutions fonctionnelles du périmètre applicatif décrit plus haut, c'est-à-dire :

- L'analyse technique et fonctionnelle à partir de la demande d'évolution rédigée par l'ONERA, qualifiée par la maîtrise d'ouvrage de l'ONERA, et mentionnant la priorité de l'évolution. Cette analyse peut demander un travail conjoint avec les utilisateurs et présente la liste des composants logiciels impactés (incluant les systèmes d'exploitation et les bases de données), le détail des tâches à réaliser et le chiffrage détaillé de la charge de travail en unité d'œuvre ;
- Le devis évalué en charge de travail à valider par l'ONERA ;
- La réalisation des évolutions ;
- La mise à jour de la documentation et du fichier de données techniques correspondantes (dossier de modélisation, dossier de spécification détaillée et dossier d'exploitation), et leur transmission à l'ONERA ;
- La préparation des tests spécifiques de l'évolution (scénarios, contextes initiaux, résultats attendus, résultats obtenus), et la transmission des cahiers de tests à l'ONERA ;
- La mise à jour des tests de non régression (scénarios, contextes initiaux, résultats attendus, résultats obtenus) ;
- Le passage des tests des évolutions et de non régression ;

- La planification de livraison finale de la correction ;
- La rédaction d'une procédure d'installation.

La maintenance adaptative doit permettre de maintenir l'application en état complet de fonctionnement, à iso-fonctionnalité et sans régression, de manière à ce que les changements techniques effectués n'altèrent pas le service rendu. Les prestations attendues sont :

- Une étude d'impact sur l'application de l'évolution technique envisagée : analyse de l'impact du changement technologique sur l'ensemble de la chaîne applicative (modification de programmes, de paramétrages, reprises de données, impacts sur les performances, etc.) ;
- Un développement spécifique de l'application pour assurer le maintien des services dans le cadre de l'évolution technique envisagée ;
- Des tests unitaires, des tests d'intégration et de non-régression (performances comprises) ;
- La mise à jour de la documentation technique ;
- Une procédure de migration, associée à un guide de paramétrage si nécessaire ;
- Recette technique par l'ONERA jusqu'à la validation de l'adaptation ;
- Installation de l'adaptation en production et/ou la rédaction d'une procédure d'installation et assistance du titulaire à l'installation.

6.2.2.4 Synthèse des livrables attendus

À l'occasion d'une prestation de maintenance évolutive ou adaptative, le titulaire remet à l'ONERA les livrables suivants :

- L'étude d'impact (Cf. §6.2.2.3 « prestations attendues » les éléments devant y figurer à minima).

Pour la phase de mise en œuvre :

- Le scénario de migration ;
- Le dossier de spécifications fonctionnelles et techniques détaillés mis à jour ;
- Le dossier de réalisation des adaptations ;
- Le dossier de paramétrage mis à jour ;
- Le dossier d'installation ;
- Le dossier d'administration fonctionnelle et/ou technique mis à jour ;
- Le cahier de tests (tests du titulaire) ;
- Les programmes développés ou adaptés.

6.3 Prestations à marchés subséquents (prestation sur devis – Poste 3)

6.3.1 Définition

Les prestations sur devis couvrent les évolutions et les demandes d'expertise technique dont la réalisation ne peut être prise en compte dans le cadre du Poste 2, lorsque le plafond annuel des évolutions au forfait est atteint.

En revanche, les changements de version majeure des logiciels du périmètre sont détachés de l'activité de la tierce maintenance évolutive et ne font donc pas partie de ce CCTP.

Ces prestations à réaliser sur devis préalable feront l'objet de bons de commande notifiés au titulaire. Pour chaque prestation spécifique demandée le devis indiquera : la nature détaillée des tâches, le délai, les plannings de réalisation et le coût.

L'ONERA se réserve la possibilité de mettre le titulaire en concurrence en cas de désaccord sur les estimations et devis.

6.3.2 Objectif

L'objectif de cette maintenance est de faire évoluer les applications décrites dans le périmètre pour accompagner les changements fonctionnels et organisationnels ou pour apporter une expertise technique.

6.3.3 Prestations attendues

Toutes les prestations de maintenance évolutive et les demandes d'expertise technique qui n'auront pas pu être prises en compte dans le poste 2, seront le cas échéant réalisées dans le cadre du poste à MS et à l'initiative de l'ONERA.

Toute demande de prestations sur devis aura au préalable été spécifiée et formalisée par l'ONERA dans la perspective de sa mise en œuvre.

À réception du cahier des charges, le titulaire transmettra une proposition valorisée financièrement à l'aide des unités d'œuvre prévues dans l'accord-cadre et fera apparaître le planning de réalisation associé. La réalisation de la prestation ne pourra débuter qu'après validation de cette proposition.

Toute valorisation financière validée par l'ONERA est ferme et définitive.

6.3.3.1 Prestations d'évolutions sur devis

La maintenance évolutive consiste en l'étude et la réalisation de modifications d'une application pouvant induire une évolution du périmètre fonctionnel.

Une telle maintenance peut être requise lors d'un changement ou d'un complément apporté à des spécifications fonctionnelles, ou encore lorsque l'évolution des lois et règlements l'exige.

C'est en général l'évolution d'un besoin fonctionnel qui induit le déclenchement de la maintenance évolutive.

Les évolutions fonctionnelles pourront concerner :

- L'organisationnel ;
- Les impacts liés à de nouveaux projets ;
- Les impacts liés à la mise en place d'une nouvelle version ;
- L'évolution ou la mise en place d'interfaces.

6.3.3.2 Prestations d'expertise technique sur devis

L'ONERA peut solliciter le titulaire sur des sujets nécessitant une expertise technique. Un devis lui sera alors demandé.

6.3.4 Déroulement des prestations d'évolution sur devis

La nature des travaux demandés prendra les formes suivantes :

- Rédaction des spécifications fonctionnelles détaillées et des spécifications techniques pour validation par l'ONERA ;
- Réalisation de l'évolution ;
- Passage de tests unitaires, de tests d'intégration et de non-régression (performances comprises) sur le poste de référence ONERA et transmission des cahiers de tests à l'ONERA (scenarios, contextes initiaux, résultats attendus, résultats obtenus) ;
- Mise à jour de la documentation ;
- Procédure d'installation, associée à un guide de paramétrage si nécessaire ;
- Formation nécessaire à la prise en main de l'évolution, supports documentaires compris ;
- Recette fonctionnelle par l'ONERA jusqu'à validation de l'adaptation ;
- Rédaction d'une procédure d'installation et assistance à l'installation de l'adaptation en production.

6.3.5 Déroulement des prestations d'expertise sur devis

Nature des travaux demandés :

- Analyse et proposition de recommandations ;
- Apport de solutions techniques ;
- Analyse de risques ;
- Veille technique et concurrentielle.

6.3.6 Synthèse des livrables attendus

A l'occasion de la mise en œuvre d'une évolution ou d'une expertise technique, le titulaire remet à l'ONERA les livrables suivants :

- L'analyse d'impact ;
- Le chiffrage détaillé ;
- Le planning détaillé de la prestation ;
- Le dossier de spécifications générales ;
- Le dossier de spécifications fonctionnelles et techniques détaillées ;
- Le rapport d'analyse technique ;
- Le dossier de réalisation et de paramétrage ;
- Le dossier d'installation ;
- Le dossier d'administration fonctionnelle et/ou technique ;
- Le cahier de tests (tests du titulaire) ;
- Les programmes développés.

6.4 Phase de réversibilité (Poste 4)

6.4.1 Objectifs

La prestation de réversibilité est une tranche optionnelle, dont le contenu est défini dans le document « Plan de réversibilité » (PR).

L'objectif est d'assurer le transfert du savoir-faire acquis au cours de l'accord-cadre vers l'ONERA ou vers un nouveau prestataire.

Cette phase est généralement affermie à la fin de l'accord-cadre (échéance normale ou résiliation) par l'émission d'un ordre de service. La durée de réversibilité sera de 2 mois.

Cette phase se déroulera sur site ONERA, en fonction du planning défini par l'ONERA.

Le titulaire reste en obligation de résultat pendant la durée de cette phase. Il mettra à disposition de l'ONERA les personnels qualifiés nécessaires à la mise en œuvre de cette prestation.

6.4.2 Prestations attendues

À la fin de l'accord-cadre (échéance normale ou résiliation), le titulaire assurera un transfert de connaissance complet vers l'ONERA ou tout tiers désigné par l'ONERA. Il remettra notamment l'ensemble des programmes, documents, documentations et outils associés.

Cette prestation se déroulera en parallèle et sans incidence sur les travaux de maintenance.

La durée des travaux de transfert de connaissance représentera une période de recouvrement, pendant laquelle les nouveaux intervenants seront obligatoirement associés à la maintenance, le titulaire restant pleinement responsable au titre de son obligation de résultat qui court jusqu'à la fin de l'exécution de l'accord-cadre.

La prestation de réversibilité comprend au minimum les actions suivantes :

- L'organisation de plusieurs sessions de travail sur, entre autres, les domaines suivants :
 - La formation opérationnelle aux fonctionnalités du système ;
 - L'architecture applicative : conception, fonctionnement, déclinaison des objets informatiques, paramétrage (relatifs aux environnements de développement / intégration recette / production) ;
 - L'architecture technique : conception, fonctionnement, paramétrage ;
 - L'organisation et le contenu de la documentation ;
 - Les dispositions prises en matière d'organisation pour le fonctionnement de la TMA avec l'ONERA : outils, procédures, etc. ;
 - Tout document que le titulaire jugera utile de fournir.
- L'accompagnement et éventuellement l'accueil aux personnes désignées par l'ONERA 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.

7 ENGAGEMENTS ATTENDUS LORS DE LA PRESTATION

7.1 Engagements du titulaire

7.1.1 Contrôle du service

Le titulaire devra assurer les actions suivantes :

- Mise en place des procédures et des outils associés ;
- Gestion des ressources ;
- Gestion du maintien de la connaissance ;
- Organisation de la communication entre MOE (le titulaire) et MOA (acteurs techniques et fonctionnels ONERA) ;
- Organisation et animation des comités assurant le pilotage de la prestation (fréquence à définir avec le titulaire dans le PAQ) ;
- Gestion des plannings détaillés des travaux, permettant à l'ONERA de connaître à tout moment les dates de réalisation et de livraison de correction, évolution ou adaptation prévues.

7.1.2 Qualité de service

Le titulaire devra assurer l'initialisation et le contrôle de la mise en place du PAQ.

L'ONERA est attaché à la qualité de ses recherches et de ses fournitures techniques et la plupart des processus internes participant à son activité sont intégrés à un système de management de la qualité. Ainsi, l'ONERA a été l'un des premiers organismes de recherche français à être certifié ISO 9001 pour la conduite d'études et de recherches, preuve de son engagement pour une gestion de la recherche par projet selon les meilleurs standards industriels. Dans le cadre de cette certification, les processus de soutien informatique sont régulièrement audités.

Aussi l'ONERA est attentive à la qualité de service mesurable au travers d'indicateurs adaptés.

7.1.3 L'actualisation de la documentation

Afin de garantir la gestion du maintien des connaissances, le titulaire devra participer au maintien du référentiel documentaire de l'applicatif (mise à jour, vérification et livraison) suivant les règles et procédures définies dans le PAQ.

7.1.4 Information et conseil

Le titulaire s'engage à tenir l'ONERA informé de manière régulière de l'exécution des prestations.

Le titulaire désignera un interlocuteur unique qui sera le correspondant de l'ONERA et qui, à ce titre est habilité à contrôler le respect des exigences énoncées dans le CCTP et le PAQ validé par l'ONERA.

Le devoir de conseil s'appuie directement sur la veille technologique réalisée par le titulaire d'une part, sur l'expérience du titulaire d'autre part. Il appartient au titulaire d'avertir de toute difficulté qu'il pourrait percevoir pour assurer la réalisation des prestations qui lui sont confiées.

7.1.5 Conformité et bon fonctionnement

Le titulaire garantira :

- La conformité du progiciel et des développements spécifiques dans leur ensemble, aux spécifications et caractéristiques techniques définies dans les documents contractuels, ainsi qu'aux spécifications définies par les éditeurs ;

- Le bon fonctionnement et en particulier les performances du progiciel et des développements spécifiques dans leur ensemble, conformément aux dispositions des documents contractuels et notamment du CCTP.

7.1.6 Classification des anomalies

7.1.6.1 Procédures de gestion

Les modalités décrites ci-après concernent les prestations liées à la maintenance adaptative, évolutive et corrective et curative.

La description des modalités de gestion est intégrée au PAQ lors de la période d'initialisation de la TMA.

Pour toute livraison, le titulaire décrit le contenu de la livraison (anomalies corrigées, etc.) sur une fiche de livraison.

Tous les documents devront être livrés au format électronique.

Après livraison par le titulaire de corrections d'anomalies, l'ONERA effectuera la validation des corrections dans les conditions définies au présent CCTP et selon les modalités du PAQ validé par l'ONERA à l'issue de la phase initialisation.

Toutes les corrections se feront en environnement développement/recette. Le titulaire doit effectuer les tests unitaires et d'intégration adéquats. Après livraison par le titulaire, l'ONERA procédera à la phase de validation sur un environnement de recette puis à la phase de vérification sur l'environnement de production.

Les anomalies (y compris les anomalies liées aux performances de l'application) sont classées en deux catégories selon le niveau de gravité de l'anomalie constatée, référencées dans la Convention de Niveau de Service.

Selon les termes du contrat, cette Convention de Niveaux de Service est un document révisable. Il est mis à jour annuellement à la suite des réunions de comité de pilotage. Toute clause contractuelle spécifique devra apparaître dans le marché.

La Convention de Niveaux de Service est approuvée par le représentant de l'ONERA et par le Responsable du contrat de service du titulaire.

Toute modification ultérieure doit faire l'objet d'une validation par les deux parties.

Le contrôle des gestes techniques permet également de construire des indicateurs intéressants sur la stabilité du système.

7.1.6.2 Classification des incidents

L'annexe 9.1 décrit les niveaux de services attendus par typologie pour les anomalies et les évolutions.

En cas de désaccord, les niveaux d'anomalie retenus sont déterminés par l'ONERA. Dans ce cas, le point de départ du délai de correction de l'anomalie correspond à la date de re-confirimation par l'ONERA du niveau d'anomalie.

L'ONERA se réserve le droit de requalifier une anomalie de niveau 2 ou de niveau 3 en anomalie persistante, si la livraison d'un correctif ne résout pas le défaut. Une anomalie persistante hérite automatiquement du niveau 1 et de ses engagements associés.

Toute indisponibilité des plateformes mises à la disposition du titulaire doit être signalée à l'ONERA sans délai par tout moyen opérationnel conformément aux dispositions prévues dans le PAQ validé par l'ONERA.

Tout incident de ce type non signalé dans les 24 heures sera irrecevable.

En cas de manquement à ses engagements et obligations, le titulaire pourra se voir appliquer des pénalités prévues dans le cadre de l'accord-cadre.

Le titulaire pourra proposer un aménagement de celles-ci, en présentant une échelle de coûts associés.

7.2 Engagements de l'ONERA

Dès la notification de l'accord-cadre, et pour permettre à l'équipe du titulaire de réaliser les prestations lui incombant dans les délais qui lui sont impartis, l'ONERA s'engage à :

- Mettre à la disposition du titulaire, dans les délais fixés d'un commun accord, les informations et documents nécessaires à la réalisation de sa mission (documents d'exploitation des applications, documents produits par les fournisseurs des systèmes, procédures courantes d'exploitation) ;
- Désigner un représentant chargé de suivre les prestations et de coordonner ses relations avec le titulaire ; en cas de défaillance de l'interlocuteur, l'ONERA s'engage à pourvoir à son remplacement dans les plus brefs délais ;
- Mettre à disposition du titulaire un environnement de développement mis à jour périodiquement.

Plus généralement, l'ONERA s'engage à maintenir tout au long de l'exécution des prestations une collaboration active et régulière avec le titulaire.

8 CONDITIONS D'EXECUTION

Les paragraphes ci-dessous concernent tous les phases de la prestation, sauf indications contraires.

8.1 Composition de l'équipe proposée

La réponse du soumissionnaire doit contenir la composition de l'équipe proposée pour prendre en charge la prestation et selon les conditions requises.

Au niveau du personnel opérationnel, l'équipe doit être composée d'un titulaire et d'un suppléant disponible pour remplacer le titulaire sur les absences de celui-ci et/ou intervenir en cas de surcharge ou sur les demandes d'évolutions. Le personnel opérationnel ainsi désigné devra être formé sur l'environnement du système de gestion de production de l'ONERA.

8.2 Lieux d'exécution des prestations

Le transfert de compétences devra être réalisé sur le site de l'ONERA en partie (à définir avec le titulaire) pendant la phase d'initialisation.

Les prestations pourront être exécutées dans les locaux du titulaire (équipe mutualisée sur plateforme) et/ou sur site ONERA pour le poste 2 (maintien en conditions opérationnelles) et les prestations à marchés subséquents.

8.3 Conditions d'accès au système d'information de l'ONERA

La connexion au réseau ONERA et donc à l'ensemble de l'infrastructure applicative nécessite **l'usage d'un poste de travail administré exclusivement par l'ONERA et une autorisation de connexion au réseau ONERA pour chaque intervenant identifié du prestataire.**

Les centres ONERA étant des zones à régime restrictif (ZRR), l'accès au réseau de l'ONERA nécessite, tout comme l'accès physique, un agrément ministériel de tutelle (délivré en pratique par la DGA) pour chaque personne concernée. Le soumissionnaire est donc informé que chaque personnel travaillant directement sur le SI de l'ONERA ou dans ses locaux doit soumettre un dossier d'agrément à l'administration (DGA) via l'officier de sécurité de l'ONER Palaiseau. Cette procédure peut durer jusqu'à deux mois (les délais actuels constatés sont de l'ordre de 3 à 4 semaines). Cette contrainte doit être prise en compte pour la gestion des ressources pendant toute la durée du contrat.

Dans le cadre de toute connexion au système d'information de l'ONERA, le titulaire s'engagera à respecter la Charte Informatique de l'ONERA, qui sera communiquée sur demande.

Pour la part des prestations réalisées dans ses locaux à Palaiseau, l'ONERA pourra mettre à disposition du titulaire des postes de travail fixes.

Selon le nombre d'intervenants simultanés identifiés par le titulaire, l'ONERA mettra à disposition des postes de travail portables pour les personnels intervenant hors site ONERA. Les logiciels nécessaires au titulaire pour la réalisation de ses travaux techniques devront être précisés à l'ONERA.

Afin de ne pas diluer les accès VPN au sein d'un groupe de personnes trop important, le nombre d'autorisations d'accès doit être en rapport avec les charges réelles et la variété des compétences nécessaires. Outre une meilleure maîtrise de la sécurité, cette disposition rend plus réaliste le fait que les personnes concernées soient bien formées au contexte ONERA (connaissance de l'architecture applicative et des contraintes de production des applications).

Les frais afférents à l'entretien, à la conservation et au maintien en condition opérationnelle des équipements mis à la disposition du titulaire par l'ONERA sont pris en charge par l'ONERA, sauf cas particulier de dégradation volontaire ou involontaire de la part du titulaire ou de ses personnels.

8.3.1 Sécurité liée aux personnels intervenant sur l'accord-cadre :

- Identification des responsables du titulaire et attributions (gestion de la sécurité physique, logique, tenue à jour des dossiers sécurité).

- Engagement des personnels et des responsables ;
- Agréments ONERA des personnels du titulaire et autorisation par la DGA (demande d'accès en ZRR).

9 ANNEXES

9.1 Niveaux de service attendus

9.1.1 Anomalies (poste 2)

Cas général :

	Anomalie C1	Anomalie C2	Anomalie C3
Délai de résolution	1 jour ouvré	2 jours ouvrés	15 jours ouvrés

Le point de départ de la pénalité encourue court à compter de la prise en compte de l'anomalie.

Cas particulier du contournement :

En cas de livraison d'un contournement, le point de départ de la pénalité encourue court à compter de la date de validation du contournement accepté par l'ONERA.

Calcul du délai de résolution en cas de livraison d'un contournement (curatif), puis d'une correction de fond (correctif).

9.1.1.1 Résolution anomalie bloquante (C1)

Une anomalie est réputée bloquante si :

- Elle empêche l'utilisation de l'application (arrêt du système, fonctionnalité inaccessible, données non traitées, dégradation des temps de réponse...)
- Elle provoque une corruption massive des données de la base
- Elle empêche la mise à jour des données du système décisionnel

Le niveau de service attendu par l'ONERA pour la résolution d'une anomalie bloquante est défini par un délai maximum entre la réception de l'anomalie par le titulaire et la livraison de la solution définitive ou du contournement dans l'environnement de qualification. En cas de mise en place d'une solution de contournement, le délai de livraison de la solution définitive sera défini d'un commun accord avec l'ONERA.

Indicateur :	C1
Libellé :	Délai de résolution d'une anomalie bloquante en environnement de qualification
Définition :	Temps, en jour, entre la réception de l'anomalie par le titulaire, et mise à disposition du correctif à l'ONERA en environnement de recette.
Enjeu :	Assurer une continuité de service à ONERA
Unité :	Jour ouvré
Objectif Qualité :	≤ 1 jour ouvré
Fréquence de mesure :	Mensuelle
Calcul de la valeur :	(Somme des délais de résolution d'anomalies bloquantes sur mois M) / (Nombre total de résolutions d'anomalies bloquantes sur mois M)
Calcul du taux :	(Nombre de résolutions d'anomalies bloquantes respectant l'objectif qualité sur mois M) / (Nombre total de résolutions d'anomalies bloquantes sur mois M) * 100
Engagement Qualité :	Seuil rapporté au taux : 100%
Outil associé :	Outil de gestion des demandes

9.1.1.2 Résolution anomalie majeure (C2)

Une anomalie est réputée majeure si :

- Elle correspond à un problème sérieux, qui sans être bloquant diminue la qualité du système (résultats erronés non bloquants, fonctionnement non-conforme aux spécifications)

Le niveau de service attendu par l'ONERA pour la résolution d'une anomalie majeure est défini par un délai maximum entre la réception de l'anomalie par le titulaire et la livraison de la solution définitive ou du contournement dans l'environnement de qualification. En cas de mise en place d'une solution de contournement, le délai de livraison de la solution définitive sera défini d'un commun accord avec l'ONERA.

Indicateur :	C2
Libellé :	Délai de résolution d'une anomalie majeure en qualification
Définition :	Temps, en jour, entre la réception de l'anomalie par le titulaire, et mise à disposition du correctif à l'ONERA en environnement de recette.
Enjeu :	Assurer une continuité de service à ONERA
Unité :	Jour ouvré
Objectif Qualité :	≤ 2 jours ouvrés
Fréquence de mesure :	Mensuelle
Calcul de la valeur :	(Somme des délais de résolution d'anomalies majeures sur mois M) / (Nombre total des résolutions d'anomalies majeures sur mois M)
Calcul du taux :	(Nombre de résolutions d'anomalies majeures respectant l'objectif qualité sur mois M) / (Nombre total de résolutions d'anomalies majeures sur mois M) * 100
Engagement Qualité :	Seuil rapporté au taux : ≥ 95%
Outil associé :	Outil de gestion des demandes

9.1.1.3 Résolution anomalie mineure (C3)

Une anomalie est réputée mineure si :

- Elle constitue un défaut de fonctionnement n'altérant pas les données, mais générant une gêne dans l'utilisation du produit.

Le niveau de service attendu par l'ONERA pour la résolution d'une anomalie mineure est défini par un délai maximum entre la réception de l'anomalie par le titulaire et la livraison de la solution définitive ou du contournement dans l'environnement de qualification. En cas de mise en place d'une solution de contournement, le délai de livraison de la solution définitive sera défini d'un commun accord avec l'ONERA.

Indicateur :	C3
Libellé :	Délai de résolution d'une anomalie mineure en qualification
Définition :	Temps, en mois, entre la réception de l'anomalie par le titulaire, et mise à disposition de la demande à l'ONERA - statut ITASM «pré production».
Enjeu :	Assurer une continuité de service à ONERA en garantissant que ce type d'anomalie ne restera pas ouvert indéfiniment.
Unité :	jour ouvré
Objectif Qualité :	≤ 15 Jours
Fréquence de mesure :	Mensuelle
Calcul de la valeur :	(Somme des délais de résolution d'anomalies mineures sur mois M) / (Nombre total des résolutions d'anomalies mineures sur mois M)
Calcul du taux :	(Nombre de résolutions d'anomalies mineures respectant l'objectif qualité sur le mois M) / (Nombre total de résolutions d'anomalies mineures sur mois M) * 100
Engagement Qualité :	Seuil rapporté au taux : ≥ 95%
Outil associé :	Outil de gestion des demandes

9.1.2 Evolutions (poste 2 et marchés subséquents)

L'urgence d'une évolution est déterminée à partir du besoin de rapidité dans la mise en service d'une nouvelle fonctionnalité ou d'une adaptation permettant au système de continuer à assurer ses missions, par exemple, date de mise en service d'une nouvelle interface externe du système.

Les modalités de réponse à une demande d'évolution sont décrites dans la CNS.

Suite à réalisation d'évolutions, les produits modifiés sont livrés en recette pour homologation à ONERA.

Les critères de qualité du service sont :

- Les délais de livraison des évolutions,
- La qualité des évolutions.

9.1.2.1 Livraison des évolutions

Définition : Mise à disposition en environnement de qualification d'une évolution consécutive à l'acceptation d'un devis par ONERA sur une application du périmètre du contrat.

Le niveau de service attendu par ONERA pour la livraison d'une évolution est défini par le respect ou non de la date de livraison initialement prévue.

Indicateur :	E1
Libellé :	Respect des délais de livraison des évolutions
Définition :	Temps, en jours ouvrés, entre la réception de la demande par le titulaire et la livraison officielle de l'évolution en qualification.
Enjeu :	Assurer à ONERA la flexibilité de son système d'information
Unité :	Sans
Objectif Qualité :	Respect des dates prévues de livraison en qualification convenues avec ONERA
Fréquence de mesure :	Mensuelle
Calcul de la valeur :	Nombre de livraisons d'évolutions respectant l'objectif qualité sur mois M
Calcul du taux :	(Nombre de livraisons d'évolutions respectant l'objectif qualité sur mois M) / (Nombre total de livraison d'évolution émis sur mois M) * 100
Engagement Qualité :	Seuil rapporté au taux : ≥ 95%
Outil associé :	Outil de gestion des demandes

9.2 Détail des fonctionnalités

Tableau détaillé des principales fonctionnalités :

FONCTIONS PRINCIPALES	DETAIL DES FONCTIONS
Configurer les modèles d'espaces collaboratifs (Étude et DDS)	Un formulaire de création/mise à jour d'un <u>espace étude a été créé</u> en s'appuyant sur le formulaire standard d'Alfresco. La validation du formulaire déclenche la création/mise à jour de l'espace et sa configuration (plan de classement, rôles, droits, tableau de bord...).
	Le plan de classement type (arborescence, droits, règles, aspects...) est configuré et instancié à la création d'un espace étude.
Configurer les espaces individuels	Un espace individuel est créé automatiquement à chaque fois qu'un compte est déclaré dans le LDAP ONERA.
	Les informations de « mon profils » sont alimentées automatiquement à partir du LDAP, à sa création et à sa modification.
	La taille limite de stockage dans l'espace individuel est fixée.
	Les espaces individuels restent en place après le départ de son propriétaire afin de ne pas perdre le lien des auteurs dans les DAP et les DNP.
Configurer les éléments de gestion des documents	Le modèle de données nécessaire pour gérer les différents types de documents a été créé. A minima trois types : documents génériques, documents étude, et un type DNP.
	Les formats (MIME) autorisés, dont PDF/A, ACID et Zed ont été déclarés.
	Les règles de nommage ont été intégrées à certains types de documents. À minima pour les DNP.
	Le contenu et les propriétés d'un document sont indexées automatiquement au moment de la création et de la modification.
Configurer la sécurité (droits, rôles et groupes)	Un rôle supplémentaire aux rôles standards a été créé : Créateur d'espace étude.
	La matrice d'affectation des droits appliqués aux rôles a été adaptée.

FONCTIONS PRINCIPALES	DETAIL DES FONCTIONS
	<p>Des groupes d'utilisateurs ont été créés et un rôle* leur a été affecté :</p> <ul style="list-style-type: none"> Des groupes fonctionnels (par exemple : direction, secrétariat, rédacteur, valideur, etc.) qui sont propres à un espace (à utiliser dans la configuration des modèles d'espaces) ; Des groupes transverses à plusieurs ou à tous les espaces (par exemple : DQO, DAEF, Groupe contrats, Imprimerie, etc.). <p>* : La création des groupes sera du ressort de l'administrateur ; les rôles sont figés.</p> <p>Un script est mis en place côté DSI afin d'identifier les utilisateurs présents dans les groupes transverses (fichier csv transmis par mail à l'admin GEDEON2 et la DSI) mais non présents dans le LDAP suite à leur départ. Un script côté Alfresco permet de nettoyer ces groupes. Il est lancé par l'administrateur.</p>
Créer les rapports et états	<p>Les requêtes d'interrogation ont été élaborées pour produire les états suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> Production documentaire d'une étude ou d'un ensemble d'études (pour un département par exemple) ; Liste des DNP et métadonnées associées ; Production scientifique. <p>Selon la nature de l'état, celui-ci peut être visible à partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> D'une recherche avancée dont le résultat peut être exporté au format csv.
Manipulations sur les documents et leurs métadonnées	Un menu de l'interface permet la modification du contenu d'un document dans MS Office et dans Libre Office. Cette commande lance l'éditeur bureautique du poste de l'utilisateur.
	L'interface permet la prévisualisation d'un document, indépendamment des outils installés et du système d'exploitation du poste de travail (Windows, Linux).
	L'ajout d'un nouveau document par l'interface (menus « créer » ou « importer ») ou par la fonction de glisser/déposer déclenche l'affichage du formulaire de création.
	<p>Les propriétés d'un document peuvent être créées sans qu'un document physique soit associé :</p> <ul style="list-style-type: none"> Cas où un document est stocké à l'extérieur de la GED (gestion des liens externes) ; Cas où un document est associé à la notice ultérieurement.
Gestion des abonnements	Les éléments favoris contenus dans « Mes documents et dossiers favoris » accessibles depuis le menu « Mes fichiers » contient les mêmes éléments que ceux accessibles depuis l'espace utilisateur via l'entrepôt.
Outils de recherche	Permet la recherche par type de document à partir du menu recherche avancée.

FONCTIONS PRINCIPALES	DETAIL DES FONCTIONS
	La recherche s'effectue sur le contenu indexé, les tags et les propriétés d'un objet documentaire.
Affichage d'un résultat de recherche	Permet à partir d'un menu de l'interface d'exporter la liste de résultats (ou des éléments cochés), aux formats CSV, RIS, Word.
Création des workflows	Un workflow de maîtrise des documents peut être lancé : 3 étapes (rédaction, vérification, approbation).
Configuration des workflows	Le choix des destinataires d'un workflow contenant plusieurs boucles peut se faire sur chaque étape du workflow à partir du formulaire d'initialisation du workflow « démarrer un workflow ».
	Permet au propriétaire d'un workflow rejeté de le relancer en conservant les informations de configuration initiales (les membres du workflow, le titre, les consignes, etc.).
	La clôture d'un workflow par le propriétaire permet de modifier la propriété supportant l'état du document auquel il est associé. Par exemple si un workflow de validation est clos avec le type « document validé », la propriété supportant l'état du document doit passer à « Validé ».
	La zone « Commentaire » est obligatoire en cas de refus de la tâche.
	Le formulaire de création d'un workflow contient une zone titre indépendante de la zone consignes.
	Dans le cas des workflows de DAP, des fichiers de paramétrage json modifiables par l'administrateur permettent de préremplir les acteurs du workflow.
Configuration de l'IHM	Désactivation des menus : <ul style="list-style-type: none"> • « Créer un site » pour les rôles qui ne sont pas autorisés à créer un site ; • « Personnes » sauf pour les rôles administrateurs.
Accès à l'interface (authentification)	L'application fonctionne avec les navigateurs Firefox et Chrome, sur Linux et Windows.
	L'accès à l'application se fait via login/mdp par l'intermédiaire du LDAP.
	Le système peut affecter des droits (préalablement définis) automatiquement au changement d'affectation, à la désactivation ou à la suppression d'un utilisateur.
Aides à la saisie	Aides à la saisie sur les formulaires.
Administrer les catégories	L'administrateur fonctionnel peut importer et exporter un fichier plat pour mettre à jour le « gestionnaire de catégorie »

FONCTIONS PRINCIPALES	DETAIL DES FONCTIONS
	et le « gestionnaire de modèle ».
Administrer les tags	L'administrateur fonctionnel peut importer et exporter un fichier de tags, modifier un ensemble de tags ou en supprimer.
Administrer les espaces	Les pages Alfresco « Utilisateurs » et « Groupes » d'un site affichent en clair le groupe d'appartenance.
Administrer les utilisateurs	L'administrateur fonctionnel peut ajouter, supprimer, désactiver, réactiver et modifier un compte utilisateur.
Administrer les workflows	L'administrateur fonctionnel peut annuler des workflows : <ul style="list-style-type: none"> • Dans l'historique du workflow ; • Il doit pouvoir rediriger une tâche (et un utilisateur doit pouvoir transférer sa tâche).
	L'administrateur fonctionnel peut visualiser l'état d'avancement de n'importe quel workflow via son historique.
Administrer les dashlets	L'administrateur fonctionnel peut créer, modifier des dashlets : <ul style="list-style-type: none"> • Soit au moyen d'une console intégrée ; • Soit au moyen d'un module tiers qui permet de générer/modifier et de les importer.
Administrer la suppression et la purge	Tous les objets supprimés par un utilisateur sont purgés automatiquement au bout de 4 mois.
Mettre en place des mécanismes d'import et d'export de « masse »	L'administrateur fonctionnel peut : <ul style="list-style-type: none"> • Importer et exporter en masse des contenus ; • Mettre à jour en masse des métadonnées.
Interfaçage	La GED est interfacée avec le LDAP ONERA pour créer et gérer (création, modification, mouvement,) automatiquement les comptes dans la GED.
	La GED est interfacée avec l'outil de messagerie ONERA.
Mise en place d'un mécanisme de sauvegarde	<p>Les mécanismes permettant la sauvegarde de l'application (fichier sur bande et compactage la base de données) sont à la charge de l'ONERA.</p> <p>Les mécanismes de sauvegardes spécifiques à l'application sont à la charge du titulaire.</p> <p>À la demande (via, la DSI) il est possible de cloner l'environnement de production sur l'environnement de développement.</p>

Manipulations sur les documents et leurs métadonnées	L'export des propriétés d'un document en vue d'une publication (cas des DNP) est possible.
	La numérotation sur un document type DNP est incrémentée (n° d'ordre dans un AER donné).
Création des workflows	<p>L'étape de fin de workflow donne la possibilité de transformer le document en PDF et de diffuser le document (+ indiquer le nombre d'exemplaire à imprimer dans le cas d'un DNP).</p> <p>Les acteurs des workflows ont le rôle collaborateur, et les destinataires de la diffusion en étape de fin de workflow, le rôle de Lecteur. Si le groupe de l'imprimerie est destinataire, dans le cadre des DNP, la propriété « Transmis à l'imprimerie » passe à « oui ».</p>
Créer le nouveau modèle DNP	<p>Un nouveau modèle de document DNP (format Word) a été créé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avec la trame du corps du document ; • Avec la trame des 4 pages de garde.
	<p>Un nouveau modèle de document DNP (format PDF) a été créé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le corps du document est importé en PDF via le formulaire de création ; • La trame des 4 pages de garde a été créée.
Interfaçage	La GED a été interfacée avec les portails web SIDO (métadonnées et accès aux documents), et HAL (métadonnées seulement), respectivement aux formats RIS et XML.
Fonctions de gestion	Sont interdits les doublons dans un même répertoire pour les formats différents d'un même document.
	<p>Incrémentation de la numérotation sur un document par :</p> <ul style="list-style-type: none"> • DNP ; • N° chrono sur les documents études ; • N° chrono sur les documents DAEF.
	Une vue permet de prendre connaissance des événements survenus sur un dossier, un document (traçabilité) (dashlet dans le tableau de bord d'un site ou d'un espace utilisateur (uniquement concernant les documents auxquels il a accès)).
	Des documents annexes peuvent être liés à des documents déposés dans la GED.
	Mettre en place un mécanisme de notification vers un utilisateur abonné lors d'événements produits sur un document

	ou un dossier.
	Possibilité de créer des modèles de mails.
Rapports et états	Des requêtes d'interrogation sont accessibles via la recherche avancée sur les différents types de documents avec production d'états en csv.
Manipulations sur les dossiers	Ajouter à la fonction standard glisser/déposer dans le sens bureau de l'utilisateur vers la GED, l'option d'un glisser/déposer dans le sens inverse. A minima créer localement l'url de la « page actuelle ».
Outils de recherche	Système de recherche experte pour requêter sur l'ensemble des champs disponibles dans les documents, et par type de document.
	Mémorisation d'une requête de recherche (autre que les dashlets proposés en standard par Alfresco) avec option de partage.

Traitement des DAP	<p>Comme les DNP, le traitement des DAP bénéficie des paramétrages et développements réalisés pour les autres types de documents. Cependant les DAP ont nécessité un paramétrage ou des développements spécifiques concernant, entre autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La création d'un type de document (cycle de vie : pré-print, post-print et version éditeur) et de métadonnées propres ; • L'adaptation des formulaires de création et de recherche ; • Le classement des DAP dans des espaces et des répertoires existants ou à créer ; • Dans le cas des workflows de DAP, des fichiers de paramétrage csv modifiables par l'administrateur permettent de préremplir les acteurs du workflow L'alimentation automatique du portail documentaire (SIDO) via un fichier d'extraction au format RIS ; • L'alimentation automatique du portail HAL via un fichier d'extraction au format XML ; • La génération d'un fichier d'extraction au format RIS pour alimenter un outil de bibliographie - ZOTERO (données uniquement, pas de contenus) ; • L'édition de rapports au format Word.
Intégration et gestion de l'EPC (État Prévisionnel des Congrès)	<p>A été créé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un espace dédié à la gestion des congrès. Cet espace est géré par DIST ; • Stockage du modèle de fichier xls (EPC). Il est administré par DIST ; • Référentiel des congrès, basé sur les données insérées dans le fichier xls. Administré par DIST ;

	<ul style="list-style-type: none"> • Un workflow de validation. Il est déclenché par DIST. À l'issue du workflow sur le fichier excel de l'EPC une fonction de création des dossiers congrès apparaît ; • Interface de gestion de l'EPC. Administrée par DIST. Cette interface permet de : <ul style="list-style-type: none"> ○ Récupérer les données saisies dans le fichier xls de l'EPC (plus de 600 lignes par fichiers xls) ; ○ À chaque congrès peuvent être associés des documents bureautiques et des copies de documents papier ; ○ Modification possible des données ; ○ Saisie des informations par congrès (dates début/fin, coût, participants, etc.) ; ○ Recherche avancée sur les congrès et les inscrits.
Intégration et gestion des CR de congrès	Dans chaque dossier de congrès, un sous-dossier « COMPTES-RENDUS D'ETONNEMENT » est créé automatiquement et dans lequel sont déposés les CR.
Élaboration des rapports de production scientifique	Une extraction csv est possible, dans la page de recherche avancée, suite à une recherche avancée lancée depuis le site DAP et pour les personnes autorisées (gérant les DAP : membre d'un groupe transverse spécifique). La configuration de ce fichier d'extraction csv (colonnes, etc.) doit être possible via un fichier json de paramétrage.
Gestion des contrats fournisseurs	<p>Lors de la création d'un dossier commande, celui-ci est enregistré en base « en cours de signature » jusqu'à signature, qui déclenche son transfert en base « marchés ».</p> <p>Lors de la création d'un dossier marché, celui-ci est enregistré soit en base « en cours de signature » et en base « marchés », soit directement en base « marchés ».</p> <p>Des dossiers et/ou documents peuvent également être créés ou importés directement en base « marchés »</p>
Workflows de validation des contrats	<p>Un workflow est mis en œuvre exclusivement dans la base « en cours de signature ».</p> <p>Chaque étape du workflow génère des actions automatiques (notifications, génération de documents PDF/A, déplacement des documents vers la base « marchés »).</p>
Gestion de la base marchés	Mise en place d'une base documentaire dédiée aux marchés fournisseurs, alimentée automatiquement à l'issue des workflows ou par dépôt direct, permettant la centralisation et la consultation des contrats validés.
Gestion du cycle de vie des documents contractuels fournisseurs	<p>La base « en cours de signature » constitue un espace provisoire de traitement des documents.</p> <p>La base « marchés » constitue la base contractuelle de référence pour les marchés en cours d'exécution.</p> <p>Les documents sont conservés en base « marchés » pendant une durée minimale de 10 ans après solde du marché.</p>
Gestion des droits et rôles DA	Des droits d'accès sont attribués en fonction des rôles et groupes définis (gestionnaire, contributeur, lecteur), avec une distinction entre les bases « en cours de signature » et « marchés ».

