



**RÉGION ACADÉMIQUE
PROVENCE-ALPES-
CÔTE D'AZUR**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Direction Régionale Académique
des Achats de l'Etat (DRAAE)**

MINISTERE DE L'ÉDUCATION NATIONALE

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

-

**ACCORD-CADRE RELATIF A L'ASSISTANCE, AU MAINTIEN EN
CONDITION OPERATIONNELLE ET AUX EVOLUTIONS DES SITES SPIP
DE LA REGION ACADEMIQUE PROVENCE ALPES-COTE D'AZUR**

Version 1.2, juin 2026

PERSONNE PUBLIQUE :

**M. LE RECTEUR DE LA REGION ACADEMIQUE PACA
RECTORAT DE L'ACADEMIE D'AIX MARSEILLE
PLACE LUCIEN PAYE
13621 AIX-EN-PROVENCE CEDEX 1**

Le présent document constitue le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) relatif aux prestations d'assistance du Système de Publication pour l'Internet Participatif (SPIP) de la région Académique Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Il a pour objet de décrire les prestations de services attendues.

1. CONTEXTE

La région académique PACA exploite des sites internet académiques et des établissements, développés sous le CMS (Content Management System ou SGC Système de Gestion de Contenu) SPIP (Système de Publication pour l'Internet Participatif) accompagné d'un catalogue de plugins.

A ce jour, la Direction régionale académique des systèmes d'informations (DRASI) prend en charge l'infrastructure de l'hébergement selon l'architecture académique (en annexe 7.2) et assure en outre la supervision de cette infrastructure incluant tout ce qui y est afférent (OS, configuration système, sauvegardes, etc) ainsi qu'une maintenance préventive régulière.

Le support académique assure la gestion des demandes et traite les incidents de niveau 1 recouvrant tout ce qui relève de l'assistance aux usagers pour la configuration et l'utilisation des sites SPIP et les incidents pouvant en découler.

La Direction régionale académique du numérique éducatif (DRANE) assure l'accompagnement éditorial, la formation des webmasters et la gestion administrative des hébergements. La Direction régionale académique des systèmes d'information (DRASI) assure la maintenance préventive par la vérification régulière des performances, des logs serveurs et applicatifs et de l'exécution des tâches automatisées. Elle assure également en préventif, les tâches de journalisation, la traçabilité ainsi que la localisation des données et les déclarations liées au RGPD.

2. OBJET DU MARCHE

La région académique PACA souhaite confier une prestation d'assistance de niveau 2 pour l'exploitation et le maintien en condition opérationnelle (MCO) des sites internet académiques et des établissements, développés sous le CMS SPIP accompagné d'un catalogue de plugins. Le périmètre porte sur un total d'environ 600 sites web mutualisés, nombre évolutif à la hausse. Ces sites constituent la vitrine publique des établissements comme les écoles, circonscriptions, collèges, lycées ou CIO, permettant ainsi d'informer le grand public de leurs activités et actualités respectives.

La prestation doit permettre d'assurer la continuité de service, la sécurité, la performance et l'évolution de l'installation mutualisée des sites SPIP, elle inclut également des développements spécifiques pour les squelettes académiques (création/modifications du squelette académique interface publique du site, création/adaptation/modifications de plugins fonctions additionnelles).

Les prestations se décomposent en plusieurs axes distincts, couvrant l'assistance technique et la maintenance opérationnelle d'une part, l'évolution et le développement des squelettes académiques d'autre part.

3. DESCRIPTION, CONTENU DES MISSIONS

Le titulaire prendra en charge l'assistance de niveau 2 (§ 3.a Assistance de niveau 2 et aides au MCO) pour l'exploitation et l'aide au maintien en condition opérationnelle (MCO) des sites internet académiques et d'établissements développés sous SPIP avec les plugins et le squelette académique.

Sont inclus dans la prestation confiée au titulaire, le CMS SPIP avec le catalogue académique de plugins, le squelette académique ainsi que le plugin d'interconnexion aux différents ENT. Plus globalement, la prestation comprend tout ce qui est afférent aux éléments pré-cités (montée de version, correctifs, mises à jour, adaptation, incompatibilités, dépréciations, gestion des vulnérabilités, etc) et la création des scripts de traitement automatique de tous les SPIP d'une installation mutualisée sans intervention manuelle des webmasters des sites, et avec des retours de logs permettant de s'assurer que la procédure a pu s'exécuter de manière complète.

Le titulaire travaillera en étroite coordination avec les équipes informatiques académiques.

Les prestations sont exécutées principalement à distance, pour l'ensemble du périmètre de la région académique PACA. Des interventions sur site peuvent être organisées lorsque la nature de l'incident, les contraintes de sécurité ou les besoins de coordination le justifient.

a. MISSION D'ASSISTANCE DE NIVEAU 2 ET AIDE AU MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE

Les missions confiées au titulaire sont décrites comme suit :

- Traitement des incidents et anomalies techniques remontés par le support académique de niveau 1.
- Analyse, diagnostic et résolution des dysfonctionnements.
- Communication avec les équipes académiques pour assurer le suivi des tickets.
- Production de rapports réguliers sur les interventions et incidents résolus.
- Réalisation d'un suivi en temps réel des alertes de sécurité sur le noyau de SPIP et des plugins inclus dans le paquet, en disposant d'un niveau d'information suffisamment précis pour être capable d'expertiser les risques sur l'architecture académique des SPIP y compris le catalogue de plugins. Informer alors les services académiques en différenciant les alertes graves et urgentes de celles sans enjeux pour ceux-ci.
- Expertise technique dans l'application des mises à jour correctives et évolutives de SPIP et de ses plugins.
- Expertise technique dans la sécurisation des environnements (patchs de sécurité, contrôle d'intégrité).
- Expertise technique dans l'optimisation des performances (temps de réponse, charge serveur, indexation).
- Fourniture de "paquets d'installation" complets et validés, en cas de mise à jour de sécurité ou de montée de version de SPIP, incluant :
 - La version à jour de SPIP ainsi que les versions à jour correspondantes des plugins et les versions adaptées des librairies en dépendance.

- L'installation et la validation de ces paquets sur l'environnement de test du titulaire, intégrant des configurations "types" représentatives de l'environnement de production académique.
- La validation opérationnelle des paquets avant leur déploiement effectif.

- Maintenance des plugins : Le titulaire sera responsable de la maintenance et des mises à jour des plugins du catalogue académique (actuellement estimé à 58 plugins) et dont la liste non-exhaustive (cf annexe 7.1 : Liste des plugins) peut évoluer.

- Maintenance du plugin d'interconnexion : Le titulaire assurera la maintenance et la gestion de l'évolution du plugin spécifique d'interconnexion CAS-SSO (Central Authentication Service et Single Sign-On) entre les sites SPIP d'Etablissement Public Local d'Enseignement (EPL) et les Environnements Numériques de Travail (ENT) des collectivités territoriales.

- Assistance au déploiement : Le titulaire apportera son expertise et assurera une assistance technique lors du déploiement des paquets de mise à jour sur les environnements de production mutualisés.

Le forfait de maintenance et d'assistance couvre la prestation d'assistance de niveau 2 et l'aide au maintien en condition opérationnelle (MCO). Il inclut jusqu'à huit mises à jour de sécurité ou montées en version par an, l'assistance technique sur les mutualisations, les correctifs, les réunions de coordination et la prise en charge des incidents majeurs, significatifs et mineurs.

L'acheteur pourra commander des prestations de mises à jour supplémentaires, des développements ou d'expertise technique analytique complémentaires sur la base d'une tarification par unité d'œuvre d'une demi-journée / homme lorsque ces prestations ne sont pas incluses dans le forfait.

b. NIVEAUX DE SERVICE – SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT) ET CRITICITE :

Le titulaire proposera un accès à une plateforme ou un espace client devant être accessible à minima pendant les plages horaires suivantes : du lundi au vendredi de 8h à 18h (jours ouvrés).

Il respectera un délai de prise en compte du signalement, par mail / ou via l'outil ticketing GIT, et à en attestera dans un délai d'1h, 6h ou 24h ouvrées suivant les 3 niveaux de criticité ci-après :

- Incidents majeurs : En cas de problème majeur, défini par exemple comme l'indisponibilité des sites, une intrusion, ou l'apparition d'une faille de sécurité majeure, etc., le titulaire s'engage à intervenir prioritairement à distance dans les 6 heures ouvrées suivant la notification, pour une mise en sécurité du système. Cette intervention inclura la prise en charge et la résolution de l'incident, avec un déplacement sur site uniquement lorsque la DRANE ou la DRASI constate des contraintes de sécurité, la nécessité d'un diagnostic, ou tout type d'intervention ne pouvant faire l'objet d'un traitement à distance.
- Incidents significatifs : En cas de problème significatif tel que l'impossibilité d'accès aux espaces privés, une interconnexion impossible avec les ENT, ou un bug affectant le fonctionnement général, etc., le titulaire s'engage à intervenir sur site dans les 12 heures ouvrées suivant la notification. Cette intervention inclura la prise en charge et la résolution de l'incident.

- Incidents mineurs : Pour les incidents mineurs comme un dysfonctionnement d'une fonction marginale, un bug n'affectant pas le fonctionnement général etc., la résolution se fera à distance par l'intégration d'un correctif dans un paquet de mise à jour intermédiaire.

Assistance à distance : Une assistance technique sera disponible par mail, téléphone ou visioconférence sur simple requête, pour les questions et problèmes n'entrant pas dans une des 3 catégories définies ci-dessus (incidents majeurs, significatifs ou mineurs).

Rapports d'intervention : Après chaque intervention sur site, un rapport détaillé sera transmis par mail en plus de l'outil de ticketing/reporting, précisant la nature du problème traité, les actions menées et la solution apportée sur le principe du document en annexe 7.3.

Niveau Incident	Délai Prise en Compte	Délai Intervention	Délai de Rétablissement	Plages horaires	Mode de Contact
Mineur	24h ouvrées	/	Maj suivante	8h-18h	Outils de ticketing
Significatif	6h ouvrées	12h ouvrées	24h ouvrées	8h-18h	Outils de ticketing et Tel
Majeur	1h ouvrée	6h ouvrées	12h ouvrées	8h-18h	Outils de ticketing et Tel

C. EVOLUTION ET DEVELOPPEMENT DES SQUELETTES ACADEMIQUES OU CREATION DES PAQUETS DE MISE A JOUR/SECURITE

En fonction du besoin, les prestations d'évolution feront l'objet de bons de commande précisant le périmètre, les livrables attendus, les délais, les modalités de validation et, le cas échéant, le nombre d'unités d'œuvre mobilisées

- Développements spécifiques pour l'adaptation des squelettes académiques aux besoins des établissements.

- Intégration des évolutions graphiques et ergonomiques définies par l'académie suivant le référentiel de sécurité et d'accessibilité en vigueur.

- La création ou l'adaptation de paquets de mise à jour ou de sécurité.

Le titulaire respectera les critères de qualité de développement suivants :

- Respect des conventions SPIP en vigueur,
- Compatibilité avec les différents supports de consultation (ordinateurs, tablettes et appareils mobiles) ainsi qu'avec les différents navigateurs,
- Fourniture d'une documentation minimale sous forme de fichiers README et de notes de version.

4. DEROULEMENT DE LA PRESTATION :

Pour le bon déroulement des prestations, le titulaire doit maîtriser :

- les environnements de machines virtuelles VM sous Linux Red Hat,
- les bases de données de type MariaDB,
- les serveurs Apache avec configuration Apache comportant des macros,
- les environnements de mise en cache de type Varnish, le langage PHP et la configuration PHP-FPM multiversion sur une même VM avec balance de charge,
- les langages SQL, HTML et CSS, Javascript,
- les connexions sécurisées et le protocole CAS (SSO),
- l'outil SPIP-CLI (SPIP en ligne de commande) pour pouvoir répondre lorsqu'une mise à jour de SPIP l'impose, à la nécessité de créer des scripts de traitement automatique de tous les SPIP d'une installation mutualisée sans intervention manuelle des webmasters des sites, et avec des retours de logs permettant de s'assurer que la procédure a pu s'exécuter de manière complète et sans erreurs,
- et connaître les environnements académiques et les contraintes de sécurité SI.

a. SUPPORT

Le support (plateforme ou espace client) doit permettre :

- A la région académique PACA, d'y indiquer des anomalies rencontrées, les fonctionnalités non conformes et les demandes d'assistance technique ou fonctionnelle.
- Au titulaire, d'y indiquer les corrections ou éléments de réponses apportés.
- Aux deux parties, de bénéficier d'un outil commun de suivi des corrections, des demandes, d'informations et de validations.

b. TESTS :

Les tests et recettes techniques seront validés dans le respect du cahier des charges, avant la mise en production.

Le titulaire devra s'assurer de la bonne fonctionnalité du livrable par des tests réalisés sur son propre serveur de pré-test sécurisé en tenant compte des contraintes techniques et organisationnelles de la région académique.

Les services académiques réaliseront un test final de validation du livrable, dont le résultat sera transcrit par mél à une date convenue entre les parties. Le livrable devra respecter les règles d'accessibilité, de sécurité et de conformité en vigueur définies par la DRASI.

C. CONTRAINTES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES :

Durant l'exécution des prestations, le titulaire prendra en compte les contraintes techniques et organisationnelles suivantes :

- Respect des normes et référentiels techniques du ministère de l'Éducation nationale (disponibles sur le site <https://www.info.gouv.fr/marque-de-letat>).
- Prise en compte des contraintes d'accès au système d'information académique (accès VPN, règles de sécurité). Le titulaire devra pouvoir fournir une adresse Internet Protocol (IP) fixe publique.
- Respect des délais d'intervention définis dans le cadre du contrat et des commandes.
- Communication régulière avec la DRASI.
- Le titulaire devra mettre à disposition un serveur de pré-test sécurisé, en accès restreint (aux IP qui lui seront transmises), avec une configuration architecturale identique à celle de l'environnement de production académique (installation mutualisée, liens symboliques...).
- Mise à disposition par le titulaire d'un service de développement GIT sécurisé en accès restreint (aux IP qui lui seront transmises), avec droits de commit, pour un suivi rigoureux et temporel des demandes de niveau 2 (correctifs, évolutions, etc.).
- Disposer d'un outil robuste de génération de "paquets" compatibles avec l'architecture de mutualisation de la DSI et comprenant :
 - le noyau de SPIP + les plugins "dist" (actifs et non désactivables, voir liste en annexe 7.1) à une version donnée,
 - le catalogue académique de plugins comprenant les plugins "obligatoires" (non désactivables) ainsi que les plugins "facultatifs" (désactivable, voir liste en annexe 7.1), tous à la dernière version compatible avec la version de SPIP.
 - les librairies en dépendance des plugins à la "bonne" version.

Cet outil doit permettre de créer les paquets versionnés dans la forge GIT de façon à donner accès au téléchargement compressé (tgz, zip) des versions successivement en production mais également aux paquets de test pour les versions futures (futur passage de SPIP 4 vers SPIP 5) tout en permettant l'intégration automatique des modifications des fichiers d'options de SPIP réalisées par les services académiques.

- Disposer d'un outil (script bash et/ou PHP) permettant une installation automatique des paquets sur les serveurs de test ou de pré-prod avec gestion de la configuration différenciée de ces deux environnements (mes options.php de l'installation mutualisée doit pouvoir être différent selon le serveur). Cet outil doit aussi assurer la simplification de la gestion du passage entre les différentes versions pour permettre l'exécution de tests comparatifs.

5. LIVRABLES ATTENDUS :

- Rapports d'activité (tickets traités, mails, indicateurs de performance...) :
 - Comptes-rendus des réunions : fourniture d'un compte-rendu par mail après chacune des quatre réunions annuelles de coordination et de suivi.

- Comptes-rendus d'interventions : Un compte-rendu par mail sera fourni après chaque intervention ou fourniture d'un paquet d'installation.
 - Réponses dans les tickets traités sur le GIT.
- Documentation technique mise à jour (procédures, guides utilisateurs).
 - Versions validées et testées des squelettes académiques.
 - Fourniture de paquets d'installation (évolutions, mise à jour) configurés, validés et testés sur le serveur de pré-test.

Réception des livrables :

Le silence de l'acheteur vaut validation fonctionnelle provisoire uniquement, sans préjudice de la garantie, des corrections de non-conformité, des vulnérabilités et des anomalies non apparates.

- En cas de problème fonctionnel ou de non-conformité du livrable, les services académiques informeront le titulaire par mail. Ce dernier devra alors, sans surcoût, apporter les corrections nécessaires et disposera à son tour de 15 jours pour soumettre le nouveau livrable.

6. SUIVI ET PILOTAGE DE LA PRESTATION

La région académique organisera des réunions de suivi périodiques avec le titulaire.

Le titulaire devra participer à quatre réunions de coordination et de planification par an, soit une par trimestre. Ces réunions se dérouleront sur site (Rectorat de l'académie d'Aix Marseille, dans les locaux de la DRASI, actuellement situé à la rue Albert Einstein, 13290 Aix-en-Provence), et permettront, entre autres, de planifier les interventions, de suivre l'avancement des travaux et d'échanger sur les évolutions techniques et fonctionnelles.

Les thèmes abordés porteront sur les indicateurs de qualité de service (taux de disponibilité, délai moyen de résolution) et les outils de ticketing et de reporting, mis à disposition par le titulaire, pour assurer le suivi contractuel avec la présence d'indicateurs du temps de prise en charge et du temps de résolution.

Les services académiques désigneront un référent pour la DRASI et un référent DRANE pour le support qui seront les interlocuteurs du titulaire.

Le titulaire s'engage, pour sa part, à nommer un référent unique de son côté.

En cas de désaccord entre le titulaire et les services académiques non résolu au niveau des référents, une réunion de médiation sera organisée entre la direction du titulaire et la direction des services académiques.

En cas de persistance du désaccord après la médiation entre les directions du titulaire et des services académiques, tout litige, pour quelque raison que ce soit et notamment concernant sa validité, son interprétation, son exécution ou sa rupture, et plus généralement concernant les relations d'affaires liant les parties, relève de la compétence exclusive des juridictions de la ville d'Aix-en-Provence (France).

En cas de persistance ou désaccord après la médiation entre les directions du titulaire et des services académiques, les litiges sont traités dans les conditions prévues au CCAP

- **7. Annexes**

- **7.1 Liste des plugins :**

Liste des 58 plugins du catalogue intégré à maintenir pour les versions adaptées dans les paquets d'installation de mise à jour (catalogue évolutif) ;

- Plugins dist (non désactivables et qui sont des éléments inclus dans le noyau de la configuration académique de SPIP).

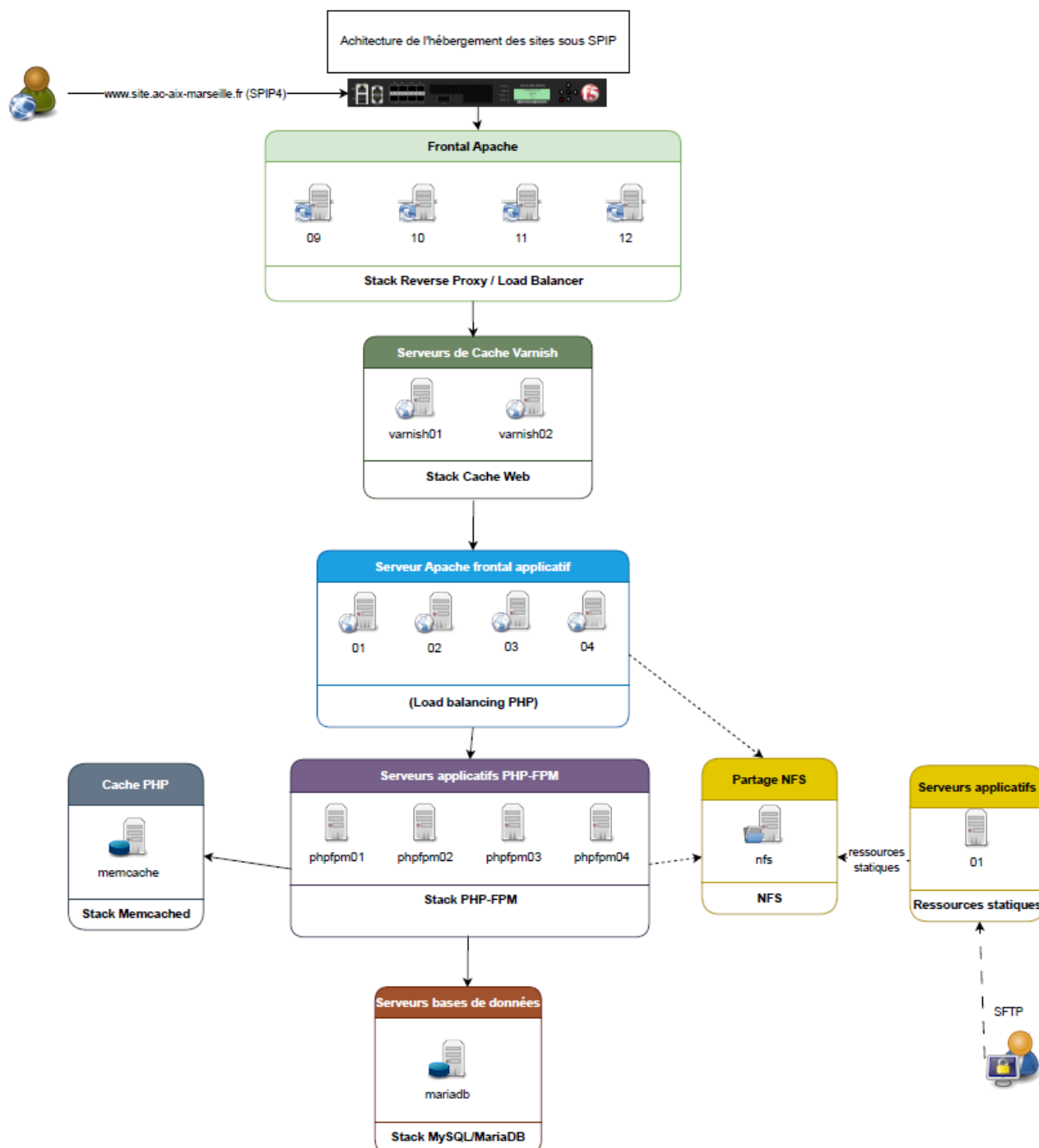
Acadaix	Adaptive Image	Agenda	Aide SPIP	API de vérification	Archiviste
Big Upload	Calendrier Mini	Centre Image	Compagnon	Compositions	Compresseur
Couleur d'Objet	Dump	Facteur	Forum	GamuContact	GIS
Images	Mathjax pour SPIP!	MediaBox	Medias	Mots	NoSPAM
oEmbed	Plan du site dans l'espace privé	Porte Plume	Rang	Révisions	SafeHTML
Saisies pour Formulaires	SCSS PHP	Select 2	Sites	SPIP Bonux	Statistiques
SVP	TextWheel pour SPIP	Tri des articles par rubriques	Urls étendues	YAML	Z-core

- Autres plugins (activables et désactivables par les webmestres) :

Accès Restreint	Alias Articles	CICAS : Authentification CAS (SSO)	Couleurs Spip	Corbeille	Crayons
Dépublie	Enluminures Typographiques	FAQ	Formidable	Guillemets Typographiques	Insérer modèles

Menus	Minibando	odt2spip	Statut d'articles par lots		
-------	-----------	----------	----------------------------	--	--

- 7.2 Architecture académique de l'hébergement des sites SPIP :



• **7.3 Exemple de rapport d'intervention sur site :**

[LOGO]	Entreprise Titulaire du
Marché	
Adresse :	
Téléphone :	
Email : [Email]	

Informations du client :
Rectorat d'Aix-Marseille
Adresse :
Téléphone :
Email :

RAPPORT D'INTERVENTION SUR SITE

N° d'intervention : _____

Date : _____ Heure d'arrivée : _____ Heure de départ : _____

Nom du technicien : _____

Constatations initiales :

Diagnostic et observations :

Liste des actions réalisées (détail des étapes) :

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

Bilan et recommandations éventuelles :