Migration du Système d'information Financier, Comptable et Commercial (SIFC/SIC) de Réseau CANOPE en mode SAAS

Cahier des clauses techniques particulières – CCTP

Marché 26-025

Table des matières

1 Introduction 3
1.1 Contexte 3
1.2 Éléments de langage 4
1.2.1 Conventions 4
1.2.2 Abréviations utilisées dans ce document 4
1.2.3 Définitions 5
1.3 Sécurité des Systèmes d'Information, respect du RGPD 6
2 Passage de « XRPU On Premise » vers « XRPU SaaS » 7
2.1 Technologie et architecture existante 7
2.1.1 Interopérabilité et flux (Environnement technique) 8
2.2 Nombre d'utilisateurs, sites distants et types de connexion 8
2.3 Equipe MCO XRPU de la DSI 9
2.4 Technologie et Architecture cible 9
3 Prestations attendues 10
3.1 Principes généraux 10
3.1.1 Responsabilité globale du Titulaire 10
3.1.2 Prestations réalisées par l'éditeur CEGID 10
3.1.3 Obligation de moyen 11
3.2 Migration, Intégration, Paramétrage 11
3.2.1 Phasage du projet 11
3.2.2 Pilotage 13
3.2.3 Exigences techniques 14
3.2.4 Planning et délais 14
3.3 Tierce Maintenance Applicative 15
3.3.1 Organisation de l'exploitation 15
3.3.2 Prestations attendues 15
3.3.3 Outil de gestion des demandes 18
3.3.4 Recette et garantie 18
3.3.5 Phase de réversibilité & transférabilité de la prestation 19
4 Liste des annexes au CCTP 21
Annexe 1. Charte des moyens numériques 21
Annexe 2. Sécurité du Système d'Information 21
Annexe 3. Règlement Général sur la Protection des Données 21
Annexe 4. Exemple de Manuel d'Exploitation 21
Annexe 5. Exemple de Plan d'Assurance Qualité 21
Annexe 6. Matrice RACI (TMA) 21
Annexe 7. Liste des flux opérationnels XRPU 21
Annexe 8. Rapport de l'audit préalable de migration réalisé par BPAP en juillet 2026 (diffusion sur demande) 21

1 Introduction

1.1 Contexte

En 2014, Réseau Canopé, établissement sous tutelle du ministère de l'Education nationale, faisait le choix de l'ERP Qualiac, édité par la société du même nom, pour s'équiper d'une solution logicielle de gestion financière et de comptabilité.

Un premier projet d'intégration, mené par la société Cap Gemini a donné lieu à la mise en service en 2017, du système baptisé SIFC (Système d'Information Financier et Comptable) couvrant les fonctions Achats, Comptabilité budgétaire, Comptabilité générale et Comptabilité analytique. Cette refonte a coïncidé avec la mise en œuvre des dispositions du décret GBCP.

En 2019, une deuxième intégration, menée par la société SYXPERIANE, a donné lieu à la mise en service du module IMMO couvrant la gestion des immobilisations.

En 2020, dans la suite de sa prise de contrôle sur la société Qualiac en 2017, le groupe CEGID décidait d'une évolution majeure du système Qualiac en migrant l'architecture technique vers la technologie HTML5. Cette évolution s'est accompagnée de l'abandon du nom historique du produit Qualiac pour le remplacer par « XRP Ultimate ».

En 2022, une troisième intégration, menée par la société BPAP a conduit à la mise en œuvre du système baptisé SIC (Système d'Information Commercial) couvrant les fonctions Gestion des Stocks, Ventes et Encaissements.

Depuis 2023, la société BPAP dans la cadre d'un marché d'infogérance, assure pour Réseau Canopé, l'hébergement et la Tierce Maintenance Applicative de la solution « XRP Ultimate ».

L'ERP « XRP Ultimate » ainsi intégré, est acquis par Réseau Canopé sous la forme de licences « On premise » permettant à l'établissement de bénéficier des droits d'utilisation du logiciel, installé et exploité directement sur les infrastructures de son choix (aujourd'hui par la société BPAP dans le cadre d'un contrat d'infogérance.)

En août 2025, Cegid a décidé l'arrêt de la commercialisation du logiciel « XRP Ultimate » en version On premise, et a informé Réseau Canopé de l'arrêt progressif de sa maintenance au-delà du 1er juin 2027. Pour continuer à bénéficier de l'outil, il convient de migrer vers une solution sous forme d'abonnement en mode Saas.

Réseau Canopé doit donc lancer un projet de migration de son système d'information financier, comptable et commercial, vers cette nouvelle solution Saas.

Les services SaaS d'abonnement, d'hébergement et d'infogérance sont fournis par CEGID.

Le présent appel d'offre vise la fourniture des prestations complémentaires liées :

- Aux opérations de « Migration » des solutions « On premise » vers la nouvelle offre SaaS.
  Ces opérations de migration s'accompagnent d'une montée de version majeure du logiciel de J2 à J3 (ou J4 selon la date de démarrage du projet).

- A la Maintenance Applicative de la nouvelle solution.

Les 2 prestations sont phasées :

- La migration est une prestation ponctuelle qui débute à la notification du marché et se termine une fois les vérifications de bon fonctionnement de la solution en mode Saas effectuées.

- La maintenance applicative de la solution débute après la migration, sur la version J3 (ou J4) et dans un contexte d'hébergement par CEGID.

1.2 Éléments de langage

1.2.1 Conventions

Le terme « Titulaire » désigne le prestataire retenu à l'issue de la consultation.

XRPU/SIFC-SIC SIC désigne l'ensemble du projet englobant tous les sous-projets relatifs.

1.2.2 Abréviations utilisées dans ce document

Acronyme	Définition
BPU	Bordereau de Prix Unitaire
CCAG-TIC	Cahier des Clauses Administratives Générales - Technologies de l'Information et de la Communication
CCTP	Cahier des clauses techniques particulières, rassemblant l'ensemble des clauses techniques d'un marché public
CSSD	Centre de Services Support Distribué (Help desk Réseau CANOPE)
DAT	Dossier d'Architecture Technique
ERP	Enterprise Resource Planning ou Progiciel de Gestion Intégré
GBCP	Gestion Budgétaire et Comptabilité Publique
INFINOE	Information FINancière des Opérateurs de l'État
MCO	Maintenance en conditions opérationnelles
GED	Gestion électronique des documents
PAQ	Plan d'Assurance Qualité
PCA	Plan de Continuité d'Activité
PRA	Plan de Reprise d'Activité
PV	Procès-Verbal
RGPD	Règlement Général sur la Protection des Données
RGS	Référentiel Général de Sécurité
RSE	Responsabilité sociétale des entreprises
SI	Système d'information
SIC	Système d'information Commercial
SIFC	Système d'information Financier et Comptable
SIFC/SIC	Système regroupant les domaines Financier / Comptable / Commercial
TMA	Tierce Maintenance Applicative
UO	Unité d'œuvre
VA ou VABF	Vérification d'Aptitude ou Vérification d'Aptitude au Bon Fonctionnement
VM	Machine virtuelle
VSR	Vérification de service régulier
XRPU	CEGID XRP Ultimate

1.2.3 Définitions

Actions de maintien en conditions opérationnelles de niveau 0
Concernent le recueil, l'analyse, la catégorisation et la priorisation des besoins.

Actions de maintien en conditions opérationnelles de niveau 1
Concernent la maintenance corrective sur anomalie mineure et la maintenance évolutive simple.

Actions de maintien en conditions opérationnelles de niveau 2
Concernent la maintenance corrective sur anomalie majeure et la maintenance évolutive moyenne.

Actions de maintien en conditions opérationnelles de niveau 3
Concernent la maintenance corrective sur des anomalies bloquantes et la maintenance évolutive complexe.

Correctif, évolutif
Par « correctif », on entend les mesures consistant à corriger les anomalies.
Par « évolutif », on entend les mesures de maintenance visant à faire évoluer ou à adapter une ou plusieurs applications, afin d'intégrer de nouvelles fonctions, d'en améliorer le fonctionnement ou de prendre en compte de nouvelles dispositions législatives ou règlementaires.

Intégration
Par « intégration », on entend installer une nouvelle fonctionnalité en réalisant les adaptations nécessaires au fonctionnement de l'application.

Infogérance
L'infogérance est la prise en charge contractuelle, par un prestataire extérieur, d'une partie ou de la totalité des ressources informatiques décrites dans le périmètre du marché.

Scrum, kanban, agile
Par « scrum », on entend l'usage de la méthode agile dans la gestion de projet.
Dans les supports utilisés au sein de cette méthode, on note tout particulièrement l'utilisation de back-logs et de kanbans.
Le back-log est destiné à recueillir tous les besoins du client que l'équipe projet doit réaliser. Il contient donc la liste des fonctionnalités intervenant dans la constitution d'un produit, ainsi que tous les éléments nécessitant l'intervention de l'équipe projet
Le tableau kanban a pour objectif de centraliser l'ensemble des tâches à réaliser d'une manière visuelle sur un tableau accessible à tous les acteurs du projet internes et externes, et de communiquer des informations sur leurs niveaux d'avancement.

Test unitaire
Test qui a pour objectif de vérifier le bon fonctionnement de la fonctionnalité livrée

Test d'intégration
Test qui a pour objectif de vérifier le bon fonctionnement de l'ensemble des fonctionnalités du module ou de la macro-fonctionnalité

Test de non-régression technique
Test qui a pour objectif de vérifier l'absence d'impacts techniques, d'effets de bord et vérifier que l'environnement technique répond toujours aux exigences spécifiées.

Test fonctionnel
Test qui a pour objectif de vérifier le respect de la spécification métier et de s'assurer de la non-régression fonctionnelle. L'ensemble de ces tests est regroupé dans le cahier de recette fonctionnelle.

Tierce maintenance applicative
Par « tierce maintenance applicative », on désigne les prestations qui consistent à conserver un programme informatique dans un état lui permettant de remplir sa fonction. Ces prestations de maintien en conditions opérationnelles s'exécutent à titre correctif. Elles peuvent également concerner des prestations d'évolution des logiciels.
Ces prestations peuvent être réalisées sur le site du pouvoir adjudicateur ou à distance dans les locaux du Titulaire, en accord avec les deux parties.

1.3 Sécurité des Systèmes d'Information, respect du RGPD

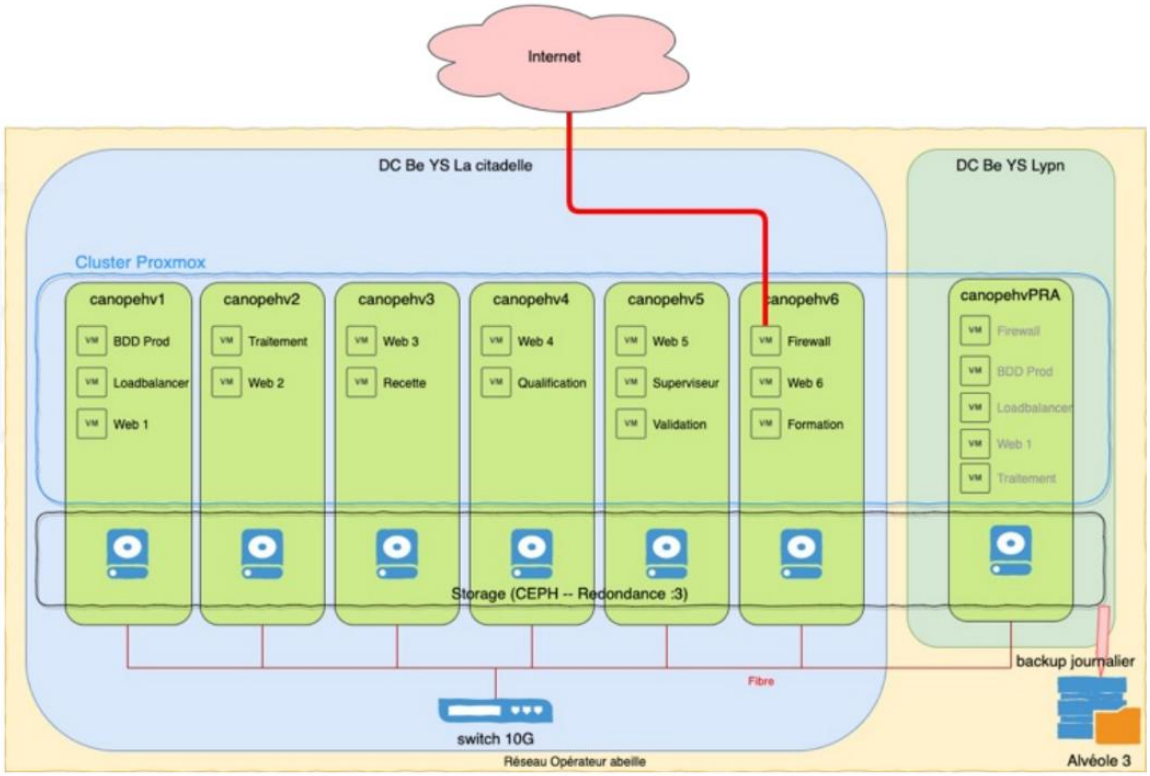
Une charte de bon usage des moyens numériques est en vigueur au sein de Réseau Canopé et doit être respectée par le Titulaire si celui-ci accède au SI de Canopé (Annexe 1 - Charte des moyens numériques).

Les « Annexe 2 » et « Annexe 3 » au CCTP sont respectivement dédiées aux sujets « Sécurité du Système d'Information » et « Règlement Général sur la Protection des Données ».

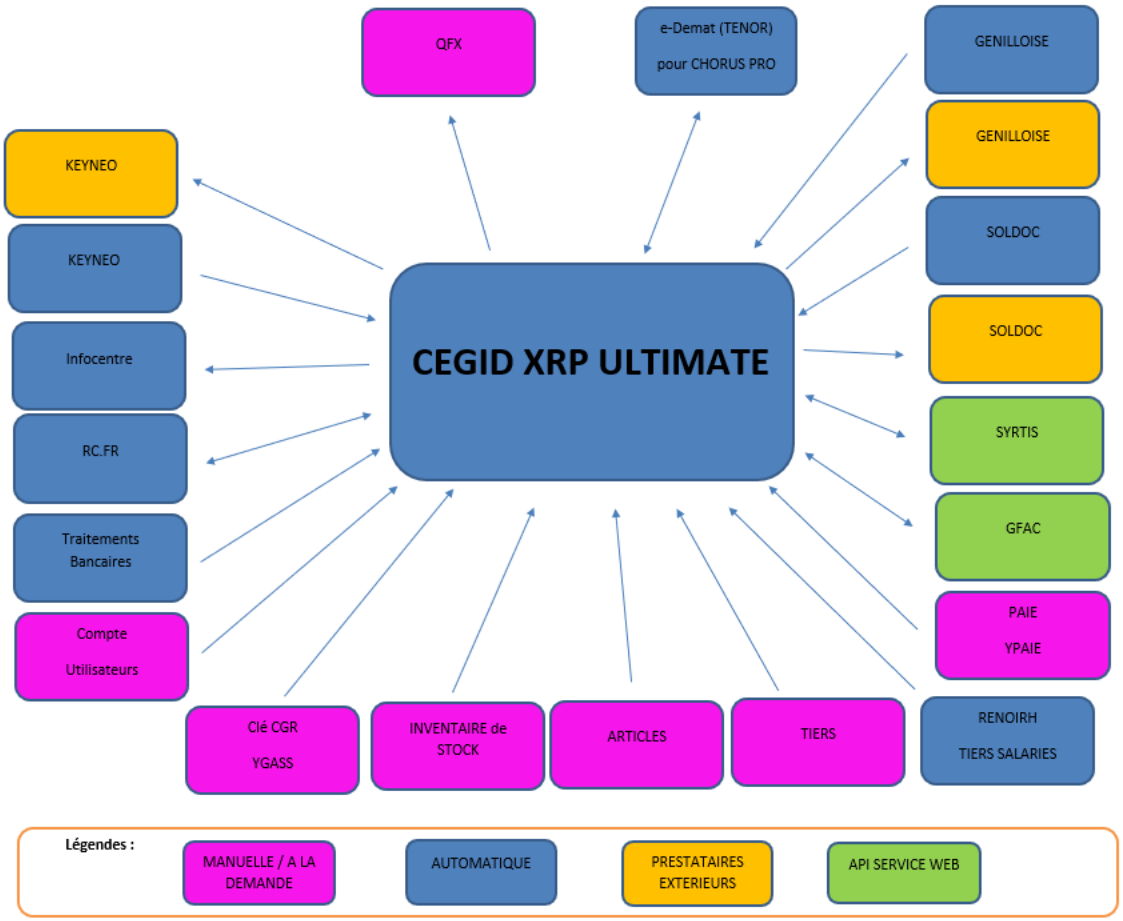
2 Passage de « XRPU On Premise » vers « XRPU SaaS »

2.1 Technologie et architecture existante

- La version XRPU en cours d'utilisation actuellement est la « J2.01 »
- Les données sont hébergées sur des bases de données « SQL Server »
- Réseau Canopé fonctionne actuellement avec cinq environnements :
    - Environnement de PRODUCTION : désigne l'environnement opérationnel utilisé par les utilisateurs dans le cadre de l'usage « normal et quotidien » du logiciel.
    - Environnement de VALIDATION : utilisé pour des tests et recettes, cet environnement est très proche de l'environnement de production.
    - 2 environnements d'INTEGRATION (QUALIFICATION et RECETTE) : dédiés aux projets et aux extensions fonctionnelles.
    - Environnement de FORMATION : réservé aux formations.
- Hébergement et infogérance existants (BPAP) :



2.1.1 Interopérabilité et flux (Environnement technique)



2.1.1.1 La liste détaillée de ces flux opérationnels est fournie dans le document

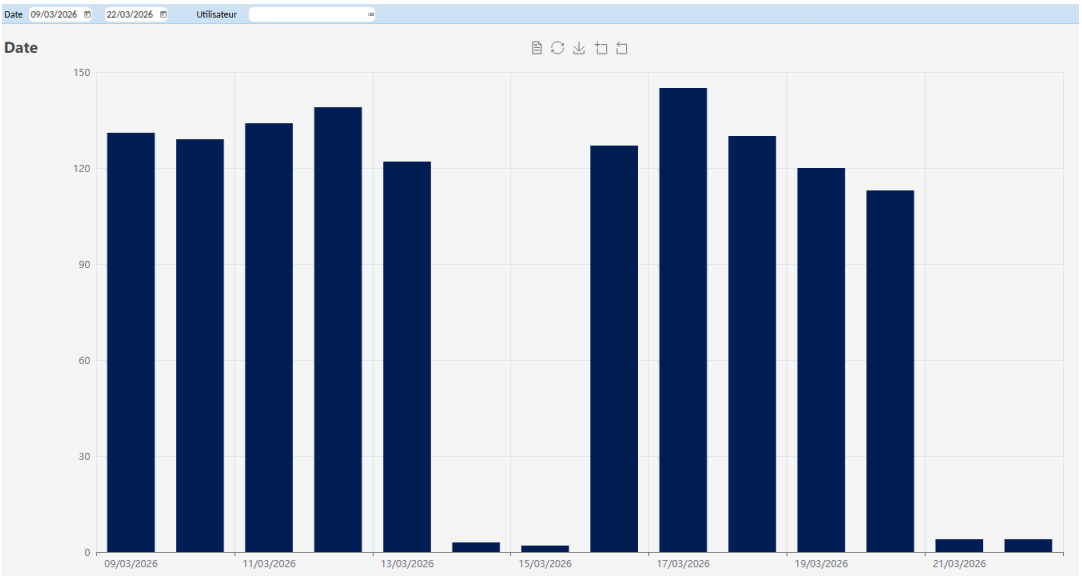
26-025 Annexe 7 - CCTP - Liste des flux opérationnels XRPU.docx

2.2 Nombre d'utilisateurs, sites distants et types de connexion

L'application compte 800 utilisateurs XRPU répartis sur plus d'une centaine de sites en France métropolitaine et dans les DOM-TOM (Martinique, Guadeloupe, Guyane, La Réunion). La majorité des utilisateurs a une utilisation très ponctuelle de XRPU.

Les connexions distantes sont réalisées par VPN SSL et par un maillage IPSEC entre les sites de Réseau Canopé.

Exemple de 2 semaines type en nombre de connexions cumulées (connexion unique par jour) :



Soit un maximum de 150 connexions par jour.

2.3 Equipe MCO XRPU de la DSI

Une équipe de deux « Equivalents Temps Plein » existe au sein du « Pôle Applications de Gestion » de la DSI.

Constituée d'un Chef de Projet et d'un Gestionnaire d'application, cette équipe est chargée du support de premier niveau aux utilisateurs.

Elle assure également l'interface avec les équipes du Titulaire du marché.

L'attribution du présent marché et le début des prestations coïncident avec le renouvellement de cette équipe. **Les prestations proposées doivent tenir compte de cet élément pour inclure l'accompagnement nécessaire à la montée en compétence de la nouvelle équipe.**

2.4 Technologie et Architecture cible

- Version cible XRPU SaaS : « J3 » (ou la J4 selon la date de démarrage du projet)
- Hébergement cible des données par l'éditeur CEGID, sur des bases de données « ORACLE »
- Trois environnements :
    - **Environnement de Production (PRODUCTION)**
      Désigne l'environnement opérationnel utilisé par les utilisateurs dans le cadre de l'usage « normal et quotidien » du logiciel.
      Cet environnement sera interconnecté au SI CANOPE de Production.
    - **Environnement d'intégration (INTEGRATION)**
      Environnement dédié aux projets et aux extensions fonctionnelles.
    - **Environnement de recette et formation (TEST)**
      Environnement dédié aux tests de recette et aux formations.
      Cet environnement sera interconnecté au SI CANOPE de Tests.

3 Prestations attendues

Le présent marché a pour objet la réalisation des prestations suivantes :

- la migration du système d'information financier, comptable et commercial (SIFC/SIC) du mode On-premise vers une solution en mode SaaS basée sur l'ERP CEGID « XRP Ultimate », incluant le transfert des données existantes (exercice comptable en cours et totalité de l'historique depuis 2017),
- la montée de version XRP de J2 vers J3 (ou J4 selon la date effective de démarrage),
- l'intégration, le paramétrage et l'adaptation de la solution cible,
- la reprise et la garantie de continuité des interfaces,
- l'organisation de l'ensemble des tests unitaires et d'intégration pour vérifier le bon fonctionnement de la solution cible,
- l'accompagnement des équipes de Réseau CANOPE dans le déroulement des tests de recette,
- la mise en œuvre et l'accompagnement au démarrage,
- la tierce maintenance applicative (TMA) corrective et évolutive de la solution après mise en production.
- Conseil et expertise dans l'implémentation et l'optimisation des fonctionnalités du logiciel.

3.1 Principes généraux

3.1.1 Responsabilité globale du Titulaire

Le Titulaire est responsable :

- du pilotage global du projet,
- de la coordination de l'ensemble des intervenants,
- de la qualité et du respect des délais,
- du bon fonctionnement final de la solution.

3.1.2 Prestations réalisées par l'éditeur CEGID

Certaines prestations techniques sont réalisées exclusivement par l'éditeur CEGID, notamment :

- la migration technique des bases de données de SQL Server vers Oracle,
- l'installation et la mise en œuvre de la version SaaS « XRP Ultimate » J3 (ou J4)
- la reprise des données, l'ouverture des flux pour les interfaces, la gestion de la sécurité d'accès aux environnements.

Le titulaire précise, dans sa réponse, la collaboration qu'il envisage avec l'éditeur CEGID et le lien contractuel qui les lie (Contrat cadre ou accord spécifique, …).

Le Titulaire demeure pleinement responsable :

- de la coordination des prestations,
- du respect des délais,
- de la qualité et de la cohérence globale,
- du résultat final.

Le Titulaire précise dans son offre :

- les modalités contractuelles avec CEGID,
- les engagements de service obtenus,
- les mécanismes d'escalade.

3.1.3 Obligation de moyen

Le Titulaire est tenu à une obligation de moyens et s'assure de :

- la réussite de la migration,
- l'intégrité des données,
- la continuité de service,
- la performance,
- le bon fonctionnement des interfaces.

3.2 Migration, Intégration, Paramétrage

3.2.1 Phasage du projet

Le Titulaire organise sa démarche selon les phases suivantes :

3.2.1.1 Phase de cadrage et initialisation

- Reprise des conclusions de l'audit préalable de migration réalisé par BPAP en juillet 2026. Le rapport de cet audit est communiqué par l'acheteur, sur demande, « l'Annexe 8 - Rapport de l'audit préalable de migration réalisé par BPAP en juillet 2026 (diffusion sur demande) »
- Analyse des écarts entre l'existant et la solution SaaS cible
  Cette analyse des écarts se décline selon les trois axes suivants :
  - **Ecarts dus au passage de « SQL Server » à ORACLE.**
  - **Ecarts dus au passage en SaaS**
  - **Ecarts dus au passage à la version J3**

  Cette analyse intègre également l'étude des deux environnements de PRODUCTION et de TESTS afin de les reproduire dans le contexte SaaS, **chacun respectivement connecté au SI Canopé de PROD et de TESTS**.
- Identification des risques et contraintes
- Elaboration d'un plan projet détaillé

- Livrables :
  - Note de cadrage
  - Cartographie applicative et flux
  - Plan de management projet
  - Matrice de risques

3.2.1.2 Phase de conception

- Spécifications fonctionnelles générales et détaillées des adaptations
- Définition des règles de reprise de données
- Spécification des interfaces à réécrire ou adapter
- Stratégie de migration
- Livrables :
  - Dossier d'architecture cible
  - Dossier de spécifications fonctionnelles
  - Plan de migration
  - Stratégie de tests et de recette

- Stratégie de bascule

La stratégie de migration prend en compte la problématique suivante :

Dans le cadre de sa proposition, l'éditeur CEGID limite la prestation de migration technique à la seule base de PRODUCTION.

C'est la base de PRODUCTION, une fois migrée qui sert à l'initialisation des nouveaux environnements INTEGRATION et TEST.

Ceci contraint à ce que les éventuels développements en cours sur l'actuelle base d'INTEGRATION au moment de la migration soient suffisamment stabilisés pour permettre leur « propagation » dans la base de PRODUCTION avant la migration finale.

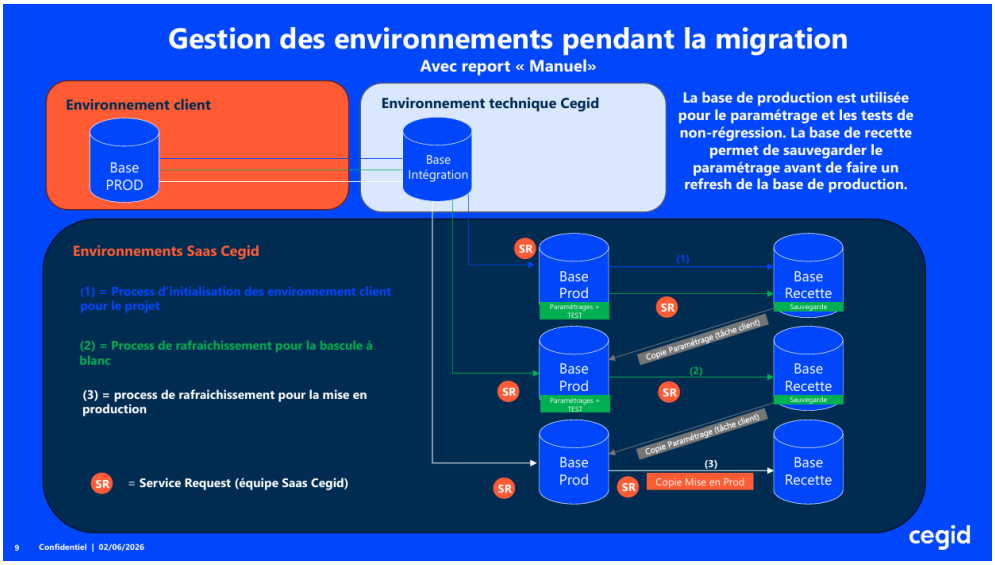
La stratégie de bascule veille à minimiser les temps d'indisponibilité de la solution logicielle entre la fermeture des accès à l'actuelle solution « On Premise » et la réouverture du service dans la nouvelle solution SaaS.

3.2.1.3 Phase de migration des données et montée de version

Les opérations techniques de migration de la base de données et la montée de version sont réalisées une première fois par CEGID, en amont de la mise à disposition des nouveaux environnements SaaS.

Puis, tout au long du projet sont prévues deux autres itérations de migration technique à l'occasion d'une « bascule à blanc » et de la « mise en production finale ».

Le schéma suivant constitue la proposition d'organisation faite par CEGID :



Dans sa réponse, le Titulaire veille à détailler la chronologie des actions de cette phase technique en indiquant les acteurs concernés.

Il décrit également la procédure proposée de reconstitution d'une base à chaque itération du processus de migration (migration TEST, migration à BLANC, migration finale MEP). Une attention particulière est portée au dispositif technique proposé pour la reproduction du paramétrage validé lors des phases précédentes. Réseau CANOPE souhaite réduire au strict minimum les opérations de « report manuel » de paramétrage tel que proposé par CEGID dans le schéma ci-dessus.

A l'issue de chaque itération de ces migrations, les livrables attendus sont :

- Livrables :
  - Plan de reprise des données mis à jour
  - Procédures documentées mises à jour

- Rapport de migration (incluant l'usage de scripts et de transformation des données)

Le Titulaire du marché veille à la traçabilité des opérations de migration, au contrôle de cohérence des données à l'issue de la migration et à la gestion des rejets.

3.2.1.4 Phase de réalisation et paramétrage

- Paramétrage de l'ERP SaaS
- Adaptations au SGBD Oracle
- Traitement des impacts éventuels de la version J3
- Développement ou adaptation des interfaces
- Mise en œuvre des flux d'échanges

- Livrables :
  - Procédures documentées
  - Scripts de paramétrage
  - Programmes d'interfaces adaptés

3.2.1.5 Phase de tests et recette

- Tests unitaires
- Tests d'intégration
- Tests de performance
- Assistance à la **recette utilisateurs**

- Livrables :
  - Cahier de tests
  - Procès-verbaux de recette
  - Suivi des anomalies

3.2.1.6 Phase de déploiement et MEP

- Plan de bascule intégrant un Plan de retour arrière (rollback) pour pallier toutes difficultés
- Exécution de la migration finale
- Vérification post bascule
- Assistance renforcée au démarrage
- Duplication de l'environnement de production migré vers les 2 autres environnements souhaités par Réseau Canopé, dans la foulée de la bascule

- Livrables :
  - Dossier de mise en production
  - Rapport de bascule

3.2.1.7 Phase de transfert de compétences

- Formation des utilisateurs et administrateurs
- Transmission des connaissances techniques et fonctionnelles aux équipes de Réseau Canopé et aux équipes du Titulaire qui ont la charge de la TMA.
- Documentation complète.

- Livrables :
  - Supports de formation
  - Guides utilisateurs et administrateurs

3.2.2 Pilotage

Le Titulaire met en place un dispositif rigoureux de pilotage :

- Planning détaillé avec jalons
- Indicateurs d'avancement (délais, risques, …)
- Gestion des risques et plan d'actions
- Plan de communication et gestion du changement

3.2.3 Exigences techniques

3.2.3.1 Migration des données

Le titulaire garantit :

- L'exhaustivité des données migrées
  - Une attention particulière est portée à l'inventaire et au complet traitement des fichiers d'interface (amont et aval) avant le début des opérations de migration.
  - La gestion documentaire fait l'objet d'un inventaire avant et après migration, distinguant les types et lieux de stockage (centralisé, décentralisé, …)

- L'intégrité et l'accessibilité des données après migration
  - Notamment pour l'accès à la gestion documentaire via les fonctions de l'application.

- La traçabilité des opérations de migration

3.2.3.2 Performances

La performance de la solution repose à la fois sur la plateforme SaaS fournie par l'éditeur CEGID et sur les travaux d'intégration réalisés par le Titulaire.

À ce titre :

- L'éditeur CEGID est responsable, dans le cadre du contrat SaaS, de la disponibilité de la plateforme, des performances de l'infrastructure, de la base de données et du socle applicatif standard.
- Le Titulaire est responsable des performances liées :
  - au paramétrage de la solution,
  - aux développements spécifiques,
  - aux interfaces et flux d'échange,
  - aux choix d'implémentation et de volumétrie.

Le Titulaire s'engage à concevoir et mettre en œuvre une solution respectant les contraintes de performance de la plateforme cible.

Le Titulaire assure l'analyse des incidents de performance et coordonne, le cas échéant, les actions avec l'éditeur CEGID. Il constitue le point d'entrée unique de Réseau Canopé sur ces sujets.

Des tests de performance et de montée en charge sont réalisés avant mise en production.

3.2.4 Planning et délais

L'éditeur CEGID indique que le planning standard d'un projet de migration XRP SaaS s'étale sur cinq mois « en moyenne », en fonction du contexte client.

Le titulaire intègre à son offre une proposition de planning détaillant l'ensemble des phases et précisant le délai global de mise en œuvre qui ne doit pas dépasser six mois.

3.3 Tierce Maintenance Applicative

3.3.1 Organisation de l'exploitation

3.3.1.1 Parties prenantes et RACI

- Réseau Canopé : pouvoir adjudicateur et maître d'ouvrage et à ce titre financeur et donneur d'ordre.
- Editeur CEGID : fournisseur de la solution, infogérant et responsable d'une maintenance éditeur.
- Hébergeur de la solution : fournisseur des accès à la solution et responsable de l'exploitation et de la sécurité de la plateforme applicative.
- Titulaire [prestataire] : maître d'œuvre délégué assurant les prestations de :
  - Maintenance corrective
  - Maintenance évolutive

Réseau Canopé et le Titulaire nomment chacun un chef de projet, qui est l'interlocuteur privilégié des autres équipes.

(Cf. Annexe 6 Matrice RACI (TMA))

3.3.1.2 Comitologie

4 instances sont mises en place pour le bon fonctionnement de la TMA :

- Comité de pilotage interne
- Comité de pilotage interne & externe (présence du Titulaire)
- Comité opérationnel (présence possible du Titulaire)
- Point bimensuel de suivi des TMA (présence du Titulaire)

La matrice RACI définit les activités et la participation de chaque partie prenante

(Cf. Annexe 6 Matrice RACI (TMA))

3.3.2 Prestations attendues

Les prestations suivantes sont à effectuer par le Titulaire du marché :

- Analyse des tickets issus de la collecte du besoin métier
- Tierce maintenance applicative
  - Maintenance corrective
  - Maintenance évolutive
- Recettes et garanties
- Possibilité de retour arrière
- Transfert de compétences et conseil de l'équipe DSI
- Documentation support
- Bilan mensuel

Ces prestations sont effectuées avec un degré d'expertise conforme aux attentes de Réseau Canopé.

3.3.2.1 Objet

Le Titulaire est chargé, dans le cadre de cette tierce maintenance applicative :

- D'intervenir pour la correction d'incident ou anomalie.
- De reconstituer des données éventuellement endommagées à la suite d'un incident ou d'une anomalie.
- De participer à l'amélioration continue de l'outil grâce à la réalisation d'évolutions.

Cela inclut une attention particulière en amont lors de la mise en œuvre de corrections et de l'implémentation de nouvelles fonctionnalités.

3.3.2.1.1 Pendant une phase de démarrage de 6 mois

Le Titulaire contribue à la montée en compétence de la nouvelle équipe MCO XRPU de la DSI pour le traitement des actions correctives de niveau 1 et 2.

Au-delà de ces 6 mois, le CSSD et « l'équipe MCO XRPU de la DSI » prennent en charge les actions de niveau 0, 1 et 2 (Voir définitions au § 1.2.3 Définitions).

3.3.2.1.2 Dès le début des prestations et pendant toute la durée du contrat

Le Titulaire est chargé des actions de maintien en conditions opérationnelles :

- de niveau 3 en maintenance corrective
- de niveau 2 et 3 en maintenance évolutive

Volumétrie moyenne par mois :

- Maintenance corrective :
  - 21 tickets de niveau 1 et 2
  - 4 tickets de niveau 3.
- Maintenance évolutive :
  - 2 demandes de niveau 3 par mois environ.

Le Titulaire peut participer à des ateliers de travail avec les services métiers afin de bien prendre en compte le besoin d'évolution décrit dans les demandes.

3.3.2.2 Maintenance corrective

3.3.2.2.1 Classement des incidents & anomalies

Ils sont classés en trois catégories en fonction de leur niveau de gravité :

- **3 - Bloquant** : Anomalie de fonctionnement bloquant le déroulement d'une ou de plusieurs fonctionnalités ou de processus métier et qui affecte l'intégralité des données.
- **2 - Majeur** : Incident rendant partiel le fonctionnement d'une ou de plusieurs fonctionnalités/processus métier et qui peut être contourné par l'utilisateur, mais avec des performances dégradées.
- **1 - Mineur** : Tout incident par défaut

3.3.2.2.2 Processus de correction

Lorsqu'un incident ou une anomalie est détecté et que Réseau Canopé souhaite mobiliser le titulaire, le processus est le suivant :

3.3.2.2.2.1 En amont de la prestation

- Réseau Canopé transfère les éléments de la demande dans l'outil de gestion des demandes.
- Le Titulaire analyse la demande. Le délai de réalisation dépend ensuite du classement de l'incident.
- Le Titulaire valide la demande.

3.3.2.2.2.2 Dans le cadre de la prestation

- Le Titulaire qualifie l'anomalie : reproduction du problème sur l'environnement de test dédié, description de la solution à apporter et des besoins en termes de reprise de l'existant.

  Ces éléments sont documentés dans l'outil de gestion des demandes.
- Le Titulaire informe Réseau Canopé de l'impact de l'anomalie et de celui de la solution à apporter.
- Après validation, le Titulaire corrige le paramétrage sur l'environnement de test dédié, réalise des tests unitaires, tests d'intégration, tests de non-régression techniques.

  Il transfère les livrables associés dans les délais de résolution ci-dessous.
  - *Service Level Agreement (SLA) de la Tierce Maintenance Applicative :*
    - Anomalie bloquante : dans la journée ouvrée
    - Anomalie majeure : délai de 3 journées ouvrées
    - Anomalie mineure : délai de 5 journées ouvrées.
- Réseau Canopé réalise des tests fonctionnels et prononce une « Vérification d'Aptitude » telle que prévue au § 3.3.4.1 : Vérification d'Aptitude (VA).
- Le Titulaire planifie avec le correspondant CEGID et/ou avec l'assistance fonctionnelle de Réseau Canopé le déploiement en production. Il définit le temps d'indisponibilité de l'environnement de production pour permettre en amont une communication aux utilisateurs finaux par les équipes de Réseau Canopé.
- Sur demande de Réseau Canopé, le Titulaire livre la correction à CEGID et coordonne avec lui son installation sur l'environnement de production. Si une interruption de service est à prévoir, elle ne peut intervenir qu'après concertation et accord de Réseau Canopé.
- A compter de cette installation, court la période de Vérification de Service Régulier (VSR) telle que prévue au § 3.3.4.2 : Vérification de Service Régulier (VSR).

3.3.2.2.2.3 Après la réalisation de la prestation

- La correction livrée bénéficie de la garantie prévue au § 3.3.4.3 - Garantie. Elle retourne dans le périmètre de la maintenance corrective à l'issue de cette période de garantie.

3.3.2.3 Maintenance évolutive

3.3.2.3.1 Processus de fonctionnement

La prise en compte et la réalisation d'une évolution doivent suivre le processus suivant :

3.3.2.3.1.1 En amont de la prestation

- Réseau Canopé (DSI) prend en compte la demande métiers et transfère les éléments dans l'outil de gestion des demandes.
- Le Titulaire prend en compte et analyse la demande. Il étudie de manière détaillée les impacts dans l'objectif d'un cahier d'arbitrage précis pour se prémunir, par exemple, d'effets de bord. Il fait une proposition de prestation et estime la durée de réalisation dans un délai de 5 jours ouvrés.
- Réseau Canopé (DSI et référents métiers) organise un Comité Référents métier (mensuel) pour prioriser et valider les demandes analysées à inscrire dans le sprint mensuel suivant.
- Une commande acte les demandes qui sont prises en charge à l'intérieur du sprint par le Titulaire

3.3.2.3.1.2 Dans le cadre de la prestation

- Le Titulaire produit et partage les spécifications détaillées et la conception.
- Le Titulaire réalise les paramétrages sur l'un des environnements de test préalablement défini.
- Le Titulaire réalise les tests d'intégration, tests unitaires et tests de non-régression et transfère les livrables associés.

- Le titulaire apporte sur demande une assistance à la conception ou mise à jour des cahiers de recette.
- Réseau Canopé (DSI/référents métiers) réalise la recette fonctionnelle ou VA (§ 3.3.4.1 : Vérification d'Aptitude (VA)).
- Si la recette est validée par Réseau Canopé, le Titulaire planifie avec l'administrateur d'application de l'infogérant et/ou avec l'assistance fonctionnelle de Réseau Canopé le déploiement en production. Ils définissent ensemble le temps d'indisponibilité de l'environnement de production pour permettre en amont une communication utilisateurs finaux par les équipes de Réseau Canopé.
- Sur demande de Réseau Canopé, le Titulaire livre l'évolution à CEGID et coordonne avec lui son installation sur l'environnement de production. Si une interruption de service est à prévoir, elle ne peut intervenir qu'après concertation et accord de Réseau Canopé.
- A compter de cette installation, court la période de Vérification de Service Régulier (VSR) telle que prévue au § 3.3.4.2 : Vérification de Service Régulier (VSR).
- Sur demande de Réseau Canopé, le Titulaire rédige ou actualise les modes opératoires, les supports de formation, les cahiers de recette impactés

3.3.2.3.1.3 Après la réalisation de la prestation

- L'évolution livrée bénéficie de la garantie prévue au § 3.3.4.3 - Garantie.

  A l'issue de cette période, elle est intégrée au socle fonctionnel du présent contrat de maintenance.

3.3.2.3.2 Prestations attendues

Il est attendu du Titulaire d'effectuer et piloter le processus décrit ci-dessus en collaboration avec les équipes de Réseau Canopé.

Le Titulaire peut solliciter l'éditeur CEGID et les parties prenantes à toute étape du processus afin de l'aider dans ses travaux (qualification, recherche de solution, etc.).

Un transfert de compétences auprès des équipes techniques et fonctionnelles de Réseau Canopé doit être systématiquement réalisé.

3.3.2.3.3 Livrables

A la demande de Réseau Canopé, Le Titulaire peut remettre les livrables suivants, regroupés ou non, dans un même document :

- La proposition de prestation, incluant l'étude d'impacts, le planning détaillé de la prestation et le budget associé.
- Les dossiers de spécifications détaillées et de conception
- Le dossier de paramétrage et de réalisation
- La liste des tests techniques réalisés
- Le cadrage du cahier de recette fonctionnelle
- La synthèse de compétences transférées

3.3.3 Outil de gestion des demandes

Le Titulaire intègre à son offre l'accès à un outil de gestion des demandes pour le suivi de l'activité de TMA. Les accès à cet outil sont mis à disposition en nombre suffisant pour que « l'équipe MCO XRPU de la DSI » y suive le traitement des tickets de correction et d'évolution.

3.3.4 Recette et garantie

La recette comporte deux jalons à l'issue de la prestation conforme au bon de commande :

- La Vérification d'Aptitude (VA)

- La Vérification du Service Régulier (VSR)

La garantie démarre quand le Service Régulier est confirmé par Réseau Canopé.

3.3.4.1 Vérification d'Aptitude (VA)

La Vérification d'Aptitude telle que définie au CCAG-TIC est réalisée par Réseau Canopé. Cette VA est liée à une recette fonctionnelle concernant une ou plusieurs corrections, évolutions, nouvelles fonctionnalités de l'outil XRPU.

La mise en œuvre de cette recette consiste à réaliser les tests fonctionnels nécessaires, tests rassemblés dans un cahier de recette.

La durée de la VA est par principe de 20 jours ouvrés, par dérogation à l'article 33.2.1 du CCAG-TIC. Cependant, pour certaines fonctionnalités complexes ou cycliques (traitement hebdomadaire ou mensuel), la durée de la VA peut être prolongée.

Cette durée fait l'objet d'une mise au point entre le Titulaire et Réseau Canopé avant validation de la commande, dans la limite de 60 jours ouvrés.

3.3.4.2 Vérification de Service Régulier (VSR)

Le Service Régulier est confirmé ou dénoncé par Réseau Canopé, dans les conditions prévues au CCAG-TIC, à la suite de la validation de la mise en production d'une correction ou d'un lot de corrections, d'évolutions, de nouvelles fonctionnalités de l'outil XRPU.

La durée de la VSR est par principe de 20 jours ouvrés, par dérogation à l'article 32.4 du CCAG-TIC. Cependant, pour certaines fonctionnalités complexes ou cycliques (traitement hebdomadaire ou mensuel), la durée de la VSR peut être prolongée.

Cette durée fait l'objet d'une mise au point entre le Titulaire et Réseau Canopé avant validation de la commande, dans la limite de 60 jours ouvrés.

3.3.4.3 Garantie

Les développements, paramétrages réalisés dans le cadre des maintenances corrective ou évolutive font l'objet d'une phase de garantie déclenchée dès la confirmation du service régulier.

Conformément à l'article 36.1 du CCAG-TIC, cette période de garantie est fixée à un an.

3.3.5 Phase de réversibilité & transférabilité de la prestation

Réseau Canopé souhaite disposer d'un plan de réversibilité ou de transférabilité afin de pouvoir poursuivre cette activité de TMA soit par ses soins, soit par un tiers dans les meilleures conditions.

Le Titulaire s'engage à contribuer à la reprise de ces prestations sur une période maximum de trois mois.

Au regard de cette obligation, le plan de réversibilité ou transférabilité contient à minima :

- Le transfert à l'équipe de l'acheteur ou du futur Titulaire des informations sur le contexte fonctionnel et technique de l'ensemble applicatif ainsi que sur les aspects de suivi du projet.

- La description du support informatique défini par Réseau Canopé, contenant tous les éléments (documentations, procédures…) gérés par le Titulaire et qui sont, à l'issue de la prestation de réversibilité ou de transférabilité, placés sous la responsabilité de la nouvelle équipe désignée.

- L'inventaire des applications, environnements et interfaces

- L'historique du traitement des incidents et demandes d'évolution (export des données de l'outil de gestion des demandes).

- Un planning afin de faciliter la phase de prise en charge et transférabilité à la nouvelle équipe.

Durant cette phase, le Titulaire reste le responsable du traitement des demandes.

4 Liste des annexes au CCTP

Annexe 1. **Charte des moyens numériques**

Annexe 2. **Sécurité du Système d'Information**

Annexe 3. **Règlement Général sur la Protection des Données**

Annexe 4. **Exemple de Manuel d'Exploitation**

Annexe 5. **Exemple de Plan d'Assurance Qualité**

Annexe 6. **Matrice RACI (TMA)**

Annexe 7. **Liste des flux opérationnels XRPU**

Annexe 8. **Rapport de l'audit préalable de migration réalisé par BPAP en juillet 2026 (diffusion sur demande)**