



Eusalp annual forum



Cahier des clauses techniques particulières

*Développement et infogérance du site internet
EUSALP et des applications associées*

Marché public de techniques de l'information et de la communication passé selon la procédure adaptée en application de l'article R2123-1-1° du code de la commande.

ACHETEUR PUBLIC

l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires

**Commissariat à l'aménagement, au développement et la protection
du massif des Alpes, 1 Place André Malraux - 38000 Grenoble**

<https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/>



Sommaire

ARTICLE 1 - Présentation de la strategie de l'union européenne pour la région alpine	4
ARTICLE 2 - Objet du marché.....	5
2.1. Prestation de design de l'interface et expérience utilisateur, développement technique du site.....	5
2.1.1. Analyse de l'existant.....	5
2.1.2. Les objectifs du site	7
2.1.3. Les cibles du site	9
2.1.4. Les objectifs quantitatifs	9
2.1.5. Périmètre du projet, design et développement.....	9
2.1.6. La Charte graphique.....	12
2.1.7. Wireframe et maquettage	13
2.2. Spécificités.....	13
2.2.1. Le contenu du site	13
2.2.2. Contraintes techniques.....	13
2.3. Prestation de maintenance de la plateforme	14
2.3.1. Prestations forfaitaires de TMA et de maintien en condition opérationnelle	14
2.3.2 Actions de support.....	17
2.3.3. Actions de conseil et d'expertise.....	17
2.3.4. Prise en compte de la sécurité des systèmes d'informations et MCS	17
2.3.5. Petit évolutif	18
2.3.6. Pilotage de la prestation	18
2.3.7. Prestation à bon de commande de maintenance évolutive	19
2.3.8. Prestation à bon de commande de maintenance adaptative.....	20
2.3.9 Prestation à bon de commande d'étude d'impact ou analyse	20
2.3.10. Prestation à bon de commande de transférabilité / réversibilité	21
2.3.11. Prestations à bon de commande ponctuelles	23
2.3.12. Prestation forfaitaire d'hébergement	23
ARTICLE 3 - Les livrables	25
3.1. Dans le cas de la maintenance évolutive	25
3.2. Dans le cas de la maintenance adaptative	25
3.3. Au titre de la réversibilité.....	25
ARTICLE 4 : Modalités de livraison, vérification et d'admission	26
4.1. Vérifications qualitatives complexes.....	26
4.2. Modalités de livraison et d'installation (Vérification d'aptitude)	26
4.3. Modalités de vérification de service régulier (VSR)	27
4.4. Modalités de réception	27
4.5. Calendrier de réalisation	28
ARTICLE 5 : ÉQUIPE PROJET ET COMITOLOGIE	29
5.1. Constitution des équipes	29
5.2. Changement de personnes nommément désignés en cours d'exécution	29

ARTICLE 6 : MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	30
6.1. Matrice d'interface et de communication	30
6.2. Convention de niveau de service	30
6.2.1. Définition des sévérités et des délais.....	30
6.2.2. La garantie du temps d'intervention (GTI).....	31
6.2.3. La garantie du temps de réparation (GTR)	31
6.2.4. Le délai de « gré à gré »	31
6.2.5. Mesure des temps de traitement	32
6.2.6. Cinématique de mesures des temps	32
6.2.7. Engagements	32
6.2.8. Le délai de fourniture d'une solution de contournement :.....	33
6.3. Pénalités	33
6.4. Obligation de résultat et qualité de service	33
6.5. Temps de réponse	34
6.6. Engagement de l'ANCT	34
ARTICLE 7 - MODALITES DE VERIFICATION ET RECEPTION DES PRESTATIONS.....	35
7.1. Responsables administratifs et techniques pour l'ANCT	35
7.2. Responsable technique pour le Titulaire	35
7.3. Conditions de vérification et de réception.....	35
7.4. Refus d'acceptation de livraison.....	36

ARTICLE 1 - PRESENTATION DE LA STRATEGIE DE L'UNION EUROPEENNE POUR LA REGION ALPINE

Quatrième stratégie macrorégionale de l'Union européenne, après celles pour la Mer baltique, pour le Danube et pour l'Adriatique et de la Mer ionienne, la Stratégie de l'Union européenne pour la région alpine (EUSALP) est la seule stratégie macrorégionale qui concerne la France et la seule concernant un territoire de montagne. Cette stratégie, approuvée par le Conseil européen en 2015 et officiellement lancée en 2016, entre désormais dans une phase de maturité et de déploiement concret.

Le territoire alpin couvert par EUSALP compte 7 États, 48 régions, 80 millions d'habitants, et s'étend des territoires de montagne, aux vallées, ainsi qu'aux plaines rurales et métropolitaines. La stratégie se structure autour de trois objectifs principaux (recherche/économie/formation ; transport/connectivité ; biodiversité/climat/risque), déclinés en groupes d'actions.

La stratégie macrorégionale alpine répond à **trois intuitions fondamentales** :

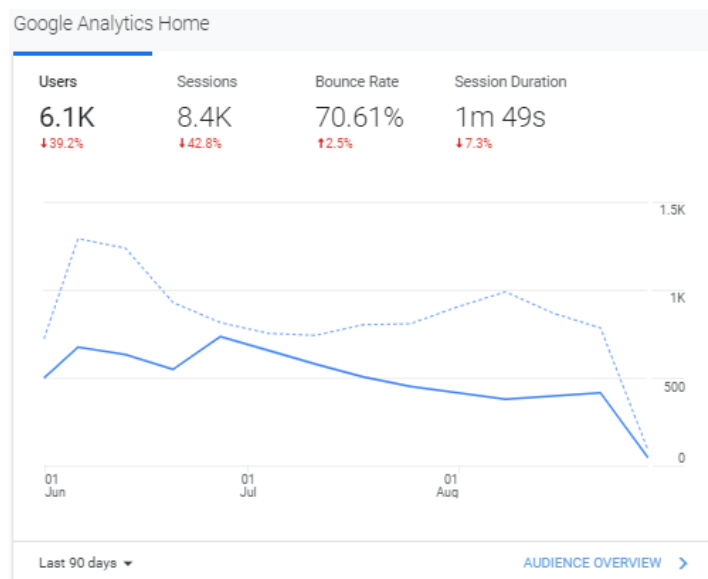
- tout d'abord, l'intuition qu'il est plus efficace de **renforcer la coopération entre tous les territoires** : les villes, les vallées et les montagnes que de ne s'intéresser aux seuls territoires de montagne isolés des territoires voisins
- également l'intuition qu'il est plus efficace de **faire collaborer de façon coordonnée les différents échelons d'action publique** : l'Europe, les États et les Régions ensemble.
- enfin, l'intuition qu'il est **plus efficace d'appréhender les défis du massif alpin européen de façon globale et non sectorielle**.

Ainsi, cette stratégie macrorégionale constitue un **laboratoire de gouvernance et de coopération** qui fait écho à la gouvernance française des territoires de montagne (cf. Conseil national de la montagne et Comités de massif).

La France assume en 2020 et 2021, une présidence collégiale de EUSALP par l'État et les trois régions AURA, PACA et BFC. L'ANCT-Commissariat de massif des Alpes assume la coordination nationale des acteurs français impliqués dans EUSALP. D'autre part, l'ANCT est en charge des tous les aspects relatifs à la communication de la stratégie et sa valorisation jusqu'en juin 2022.

- Les plateformes des autres stratégies de l'union européenne sont :
 - EUSBSR : <https://www.balticsea-region-strategy.eu/>
 - EUSDR : <https://danube-region.eu/>
 - EUSAIR : <https://www.adriatic-ionian.eu/>

- Les statistiques *Google analytics* sur les 90 derniers jours au mars 2021



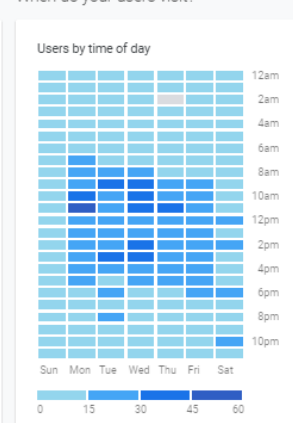
How do you acquire users?



Where are your users?



When do your users visit?

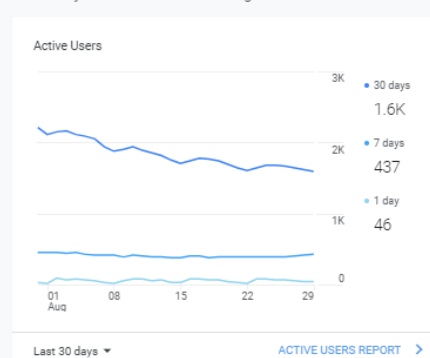


What pages do your users visit?

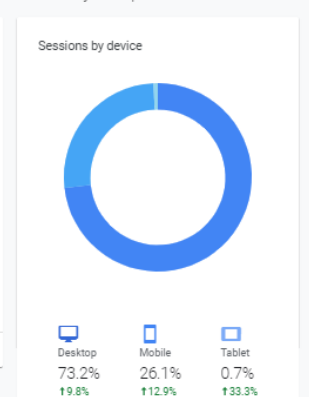
Page	Pageviews	Page Value
/	214	\$0.00
/political-leadership	60	\$0.00
/eusalp-eu-strategy-alpine-region	37	\$0.00
/7-countries-and-48-regions	36	\$0.00
/action-group-4-mobility	24	\$0.00
/action-group-2-Economic-development	20	\$0.00
/action-group-5-Connectivity-Accessibility	19	\$0.00
/news/importance-digi...ation-covid-19-crisis	19	\$0.00
/news/south-tyrol-and...usalp-2022-presidency	18	\$0.00
/p/dashboard	18	\$0.00

Last 7 days ▾ [PAGES REPORT >](#)

How are your active users trending over time?



What are your top devices?



How well do you retain users?

- Le nombre de pages est d'environ une cinquantaine de pages (à minima 42)
- Le type de site est institutionnel même si la partie PoK sert à la fois de base de données et d'intranet.
- Il n'y a aucun moyen de paiement affilié à cette page
- Il n'y a pas de liste exhaustive sur les plugins utilisés
- Les documents concernant la charte graphique actuelle sont en anglais et envoyé en attache de ce CDC
- Le nombre de personnes engagées sur la création de contenu : deux personnes référentes à l'ANCT : la responsable communication EUSALP et la chargée de projet EUSALP. Ce seront les deux principales interlocutrices des détenteurs du marché.
- Prestataires engagés pour l'hébergement et la maintenance : trois prestataires italiens jusqu'en 2020 :
 - **ARIA**, pour l'hébergement et le support de premier niveau ;
 - **Synesthesia**, pour la maintenance du site et le support de second niveau ;
 - **Accurat**, pour le développement de la Platform of Knowledge.

2.1.2. Les objectifs du site

Il s'agit d'engager une refonte du site internet EUSALP sous **Wordpress** et de rationaliser et intégrer les nombreux outils développés en parallèle. Après la refonte et la redirection de certaines pages à l'identique, l'ancien site sous Drupal ne sera pas maintenu.

Il s'agit :

1. De faciliter la création de contenu et la passation entre les services techniques, afin de permettre une appropriation simple et rapide de la contribution au sein du site entre les services techniques amenés à l'animer. Ce site est un outil qui a vocation à passer entre les mains de plusieurs services de communication. Ces derniers doivent pouvoir prendre la main assez rapidement pour créer et modifier du contenu et pouvoir ajouter ou modifier des fonctionnalités.
2. D'améliorer la visibilité du site et ses performances ainsi que son design: de faciliter sa navigation et la recherche d'information par des utilisateurs (sur ordinateur, mobile ou tablette).
 - Eventuellement de pouvoir standardiser l'information et rendre sa production uniforme entre les différents auteurs.
 - D'étudier comment articuler le site principal avec d'autres sites dits « secondaires »: redirection ou intégration de toutes ou parties de ces site. Les propositions de solutions qui seront faites devront être argumentées.

Ces sites « satellites » sont les suivants :

- <https://www.capa-eusalp.eu/>
- <https://eusalp-youth.eu/>
- <https://savethealps.eu/> (à intégrer totalement avec rapatriement sur le même serveur des données)

- D'une manière générale, un travail d'édition dans les textes en anglais devra être effectué en conformité avec les règles de SEO pour un meilleur référencement et pour répondre à la demande de clarification et de vulgarisation. Ce travail s'effectuera en collaboration étroite avec la présidence française d'EUSALP.
 - Aujourd'hui il existe des balises pour les réseaux sociaux, il faudrait que ces balises puissent montrer par exemple le fil twitter ou LinkedIn du compte @_EUSALP ce qui rendrait la page d'accueil plus dynamique. D'une manière générale réorienter la communication vers les réseaux sociaux qui sont bien alimentés.
 - Il faut également que l'inscription à la Newsletter soit plus visible et plus facile d'accès qu'aujourd'hui puisque le bouton qui renvoie vers *SendinBlue* est mal intégré.
 - D'une manière générale, il faudra pouvoir mettre l'accent sur la section *news* qui concerne aussi bien les projets que les événements et recense un bon taux d'engagement sur le site.
3. De faire évoluer la plateforme POK : La plateforme Pok devra pouvoir évoluer en deux éléments distincts : à la fois récupérer du contenu sur cette page et alimenter une bibliothèque de données mais aussi laisser place à un véritable intranet où les gens pourront échanger des documents, les retoucher, engager des discussions, etc. Donc créer un véritable environnement collaboratif interne. Il n'est pas question de reprendre les comptes associés aux adresses mails stockées dans le site, mais bien de recréer une nouvelle base de données depuis un fichier existant sur *Google sheet* pour créer ce nouvel espace interne. Au titre de cette évolution, le prestataire devra proposer une solution digitale de stockage pour le partage de documents et la modification collaborative et instantanée en ligne de ces derniers.
 4. De faciliter l'analyse de fréquentation : il faudra *a minima* que toutes les entrées du site internet puisse bénéficier de balises pour les statistiques de type *Google analytics*, puisque des rapports de fréquentation sont régulièrement demandés par les porteurs de projets.
 5. Faciliter la gestion des adresses e-mails : il faudra pouvoir continuer d'exploiter ou créer de nouvelles adresses courriel, composées du suffixe @alpine-region.eu qui étaient jusque-là gérées par le prestataire ARIA avec l'hébergement sur HCL Verse. Il existe à ce jour 33 adresses courriels spécifiques, il faudra en éliminer au moins 17. Ces adresses sont mises à la disposition de certains partenaires pour pouvoir avoir des adresses courriels « EUSALP » plutôt que leur adresse professionnelle.

Le développement de ce futur site devra complètement intégrer la notion de transférabilité, et qu'il soit réellement *user friendly* et *administrator friendly*.

De même, il devra respecter :

- Les normes établies par le référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA version 4, niveau de conformité AA). Les détails de la charte peuvent être trouvés sur le site internet : <https://www.numerique.gouv.fr/publications/rgaa-accessibilite/>
- Les règles et recommandations du RGS V2
- La réglementation CNIL et RGPD liées à la propriété des données personnelles et être conforme aux exigences de protection des données à caractère personnel et de droits des personnes concernées tels que mentionnés dans le règlement général européen de Protection des données (RGPD).

2.1.3. Les cibles du site

Le site au court et moyen terme s'adresse à des techniciens et politiques qui connaissent l'environnement d'EUSALP ou qui cherchent à obtenir des informations à ce sujet.

L'intranet sera purement à destination des partenaires du projet, Régions, Etats, porteurs de projets et Commission européenne.

Sur le long terme il est attendu que le site internet puisse être accessible au plus grand nombre pour permettre en finalité d'apporter un éclairage sur l'évolution des politiques publiques et la réplcation des projets sur le territoire alpin. Qu'il soit donc agréable et aisé de pouvoir y naviguer, y compris depuis un mobile ou une tablette.

2.1.4. Les objectifs quantitatifs

Il faudrait que le nouveau site, avec tous ces composants enregistre à minima 200 à 300 visiteurs journaliers.

Le nombre de pages du site devra être réduit à une vingtaine de pages avec 7 grands items :

- About EUSALP (History, Governance, Implementation, Countries & Regions);
- Action Groups (AG1, AG2, AG3, AG4, AG5, AG6, AG7, AG8 et AG9);
- Communication (News, Newsletters, Events, Library);
- Platform of Knowledge (accès avec identifiants de connexion) ;
- Contacts (EB, Action groups, Youth Shaping EUSALP, Communication);
- Save The Alps
- Youth Shaping EUSALP

2.1.5. Périmètre du projet, design et développement

La particularité de ce marché c'est la passation qui est faite en amont et en aval du marché avec les anciens détenteurs. Une collaboration est entendue entre toutes les parties en amont et en aval ce marché afin de veiller à la bonne circulation des informations et à l'application des clauses de réversibilité.

Choix technique (forfaitaire)

Dans le cadre du développement du nouveau site, le titulaire doit proposer la solution technique sur laquelle reposera ce développement avec la remise d'un dossier technique présentant les diverses solutions possibles et motivant le choix de la solution préconisée. Le choix de la solution préconisée fera l'objet d'une validation par la présidence française qui se donne le droit de demander des compléments d'information voire une étude complémentaire avant d'apporter sa validation.

Cette solution doit avant tout couvrir les besoins fonctionnels et organisationnels fournis dans le présent CCTP. Elle devra également respecter les prérequis suivant :

- Respecter les bonnes pratiques : le respect de standards est un gage de pérennité de la solution et des contenus qui y sont déployés. Ce respect se décline par la nette

séparation entre contenu et présentation : les interfaces du site doivent respecter les normes HTML et CSS les plus récentes.

- Evolutivité et ouverture de la solution : la solution doit être évolutive et permettre une interopérabilité accrue à travers le respect des normes XML, RSS et généralement les technologies Web 2.0.
- Livrable
 - o Dossier technique présentant les solutions techniques possibles et motivant le choix de la solution préconisée

Développement et fonctionnalités principales (non limitatives)

Le site doit être rédigé en anglais, avec la possibilité du multilingue si certains partenaires souhaitent dans le futur faire évoluer ces fonctionnalités. La langue d'échange avec les anciens titulaires et l'anglais ou l'italien. Le site doit être développé sous **WordPress** et non plus Drupal comme jusqu'alors. Envisager la migration des serveurs en collaboration avec les anciens prestataires italiens, ainsi que le rapatriement de l'hébergement pour centralisation.

Ce temps de collaboration avec les prestataires italiens s'effectuera en italien ou en anglais. Afin d'envisager une transition progressive de l'ancien site vers le nouveau, il est possible de proposer un site miroir (avec des redirections de liens à l'identique) jusqu'à la transférabilité totale du site (voir article 2.2.2.2).

Il est nécessaire qu'en dernière période du marché, à partir de juin 2022, le prestataire s'engage à collaborer avec les futures équipes qui auront en gestion le site à minima jusqu'en septembre 2022 (fin du marché 30 septembre 2022).

EUSALP cherche à développer une plateforme participative pour la société civile, depuis le site Save The Alps. Le prestataire est invité à proposer des solutions techniques sur le sujet, comme la mise en place d'un outil de type forum en plus des fonctionnalités déjà proposées sur le site.

Les fonctionnalités à intégrer dans le développement du nouveau site (liste non exhaustive) :

- Calendrier des événements ;
- Plateforme cartographique de remontée de contours géoréférencés ;
- Newsletter ;
- *Google Analytics* ;
- *Google Search Console* ;
- *Google Data Studio* ;
- Carroussel de news ;
- Module pour optimiser son référencement naturel ;
- Modules pour créer et organiser ses contenus ;
- Module pour un intranet avec calendrier commun, base de contacts, partage de fichiers, banque d'images ;
- *Yoast SEO* ;
- Création d'une image proposée par défaut d'après la norme SCHEMA.org (norme de communication avec google). Créer un affichage artificiel enrichi ;
- Possibilité d'ajouter un outil type Padlet pour le partage instantané de documents type outil collaboratif (choix d'un produit stable).

Le site devant intégrer une version mobile et tablette, il doit donc être développé en responsive webdesign. Le développement de ce site doit également permettre la création de comptes pour les utilisateurs de l'intranet et plusieurs éditeurs de contenu.

2.1.6. La Charte graphique

Voir document annexe

Pour rappel, le logo EUSALP est le suivant :

Au-delà des ajustements ponctuels le prestataire pourrait être amené à réaliser une refonte



graphique plus importante du site notamment dans une optique d'harmonisation du site et des plateformes d'EUSALP.

Dans le cadre de ces prestations de maintenance évolutive, le titulaire transmet à la présidence française les livrables suivants en anglais:

- rédaction d'une fiche décrivant les développements réalisés ;
- tests unitaires, d'intégration et de non régression ;
- la mise à jour de la documentation en anglais ;
- un mémoire technique et la procédure d'installation ;
- une procédure d'exploitation et un plan d'assurance sécurité.

Benchmark de sites qui paraissent intéressants du point de vue graphique et ergonomique :

- <https://group.renault.com/> (simplicité, facilité de lecture et d'accès à l'information)
- <https://www.afrouen.org/> (agencement de la page simple et lisible)
- <https://www.whitehouse.gov/> (transparence de l'information, fluidité de la navigation)
- <https://www.publicisgroupe.com/fr/splash> (simplicité, manque la mise en avant des RS)
- <https://jeunes-ihedn.org/> (Dynamique, belle mise en avant des RS, focus événementiel)
- <https://www.cholet.fr/> (Sobriété et facilité à trouver l'information)
- <https://www.gard.fr/accueil.html> (belle mise en page, belle mise en avant des RS)

2.1.7. Wireframe et maquettage

Arborescence du site (rubriques + sous-rubriques) à travailler ensemble avec le prestataire. L'URL devra être conservée telle qu'elle est actuellement : <https://www.alpine-region.eu/> .

Première ébauche de rubriques proposées :

- About EUSALP (History, Governance, Implementation, Countries & Regions);
- Action Groups (AG1, AG2, AG3, AG4, AG5, AG6, AG7, AG8 et AG9);
- Communication (News, Newsletters, Events, Library);
- Platform of Knowledge (accès avec identifiants de connexion) ;
- Contacts (EB, Action groups, Youth Shaping EUSALP, Communication);
- Save The Alps

2.2. Spécificités

2.2.1. Le contenu du site

Le prestataire devra reprendre l'intégralité des informations présentes dans le site actuel.

Devra être créé un espace intranet spécifique (Platform of knowledge) avec la possibilité de partager des documents en instantané type padlet intégré.

Le prestataire doit prévoir l'achat de photos et la création de texte.

Le format des contenus proposés seront : des cartes interactives, du texte, des photos, de l'intégration de vidéos.

2.2.2. Contraintes techniques

2.2.2.1. Ergonomie

Le prestataire sera amené à faire un test d'ergonomie en amont, sur le site actuel avec un panel de 9 personnes sur trois scénarii d'intensité croissante afin de mesurer le taux d'échec sur version mobile et version desktop.

Un second test ergonomique sera effectué sur la maquette dynamique présentée, avant la livraison finale.

2.2.2.2. Hébergement de la plateforme de production

Hébergement :

L'hébergement du site doit être assuré par le prestataire. Il doit s'assurer que le protocole de communication se fasse en transfert hypertexte sécurisé (https). Aujourd'hui le protocole est incomplet sur le site EUSALP.

Le prestataire a en charge la maintenance corrective. Après détection d'une panne ou anomalie du site, il s'engage à remettre la fonctionnalité défailante dans un état tel qu'elle puisse accomplir la fonction requise.

Cette prestation de maintenance est établie sur une base forfaitaire annuelle avec à

minima 3 jours par mois. A titre indicatif, le nombre d'interventions recensés sur l'outil en production sur les deux précédentes années est estimé à une vingtaine de jours d'intervention pour corriger les anomalies.

Noms de domaine / certificat :

• alpine-region.eu	18/12/2021	PDRX-2DK9-9ALF-JCMD
• alpine-regions.eu	18/12/2021	PDRX-2W2P-2YJV-RXZD
• alpine-strategy.eu	18/12/2021	PDRX-26Z3-67VU-HZ7H
• alpineregions.eu	18/12/2021	PDRX-29FE-F3PW-ZUA3

2.2.2.3. Hébergement de la plateforme de test

Le prestataire a également en charge la mise en place d'une plateforme de test (appelé aussi pré-production), qui correspond à la duplication de l'environnement de production et tout particulièrement de la base de données de EUSALP permettant de « recetter » et valider les évolutions avant leur mise en production. Cette plateforme est mise à la disposition de la présidence française d'EUSALP pour tester des évolutions spécifiques (scripts correctifs de la base de données) que celui-ci souhaite apporter à l'application Web service adresse. Cette plateforme de test est hébergée par le titulaire. La présidence française d'EUSALP dispose d'un compte lui permettant d'accéder à toutes les ressources de cette plateforme de test.

2.3. Prestation de maintenance de la plateforme

2.3.1. Prestations forfaitaires de TMA et de maintien en condition opérationnelle

2.3.1.1. Maintenance corrective

Objectifs

La TMA consiste au maintien en condition opérationnelle (MCO) et de mise en sécurité de la plateforme. A la suite de la mise en production de la plateforme, dès la livraison de la première brique, le titulaire prend en charge sa maintenance corrective.

La maintenance corrective vise à corriger toutes les anomalies techniques ou fonctionnelles afin d'assurer la conformité avec les objectifs initiaux de la présidence française d'EUSALP. Elle inclut le support et l'application des correctifs, notamment les mises à jour de sécurité, sur les logiciels installés selon un système de forfait annuel.

Elle inclut également la prise en charge des éventuelles redevances de maintenance et de droits d'usage de logiciels tiers pour la période considérée.

Cette prestation comprend notamment :

- la maintenance corrective à l'issue de la période de garantie,
- la maintenance perfective et préventive,
- une veille technique sur les composants techniques et applicatifs,
- la maintenance évolutive lorsqu'elle est faible et avec peu d'impact
- le pilotage de la prestation
- les actions de support
- les prestations d'expertise et de conseil

A l'issue de la période de garantie, le titulaire prend en charge la maintenance corrective qui consiste à :

- Réaliser la correction des anomalies de fonctionnement et la reconstitution des données éventuellement endommagées suite à ces anomalies ;
- Livrer les exécutables, la documentation fonctionnelle et technique après mise à jour ;
- Plus généralement le terme générique « correctif » identifiera l'activité associée à cette prestation. La correction de l'ensemble des anomalies s'effectue selon une planification qui respecte les exigences de services contractuelles.
- Les anomalies de fonctionnement sont classées en trois catégories en fonction de leur niveau de gravité.

Le titulaire formalise et met en place un dispositif de déclaration et de suivi des anomalies basé sur un logiciel de *ticketing*.

Les anomalies font l'objet de la saisie d'un ticket ouvert par les membres de l'équipe projet de la présidence française d'EUSALP ou l'ANCT.

Il est attendu du titulaire les actions suivantes :

- Reproduire le problème en environnement de développement/test ;
- Corriger la cause du problème en environnement de développement/test ;
- Effectuer les tests unitaires, tests d'intégration adéquats et fournir le cahier de tests ;
- Livrer à la présidence française d'EUSALP une version du patch produit ;
- Fournir le mode opératoire adéquat nécessaire à la mise en place du patch ;
- Produire des documents et compléments documentaires fonctionnels et/ou techniques décrivant les corrections ou modifications effectuées.

Le titulaire s'engage dès réception de la fiche d'anomalie à livrer le(s) patch(s) correctif(s) dans les délais maximums décidés avec la présidence française d'EUSALP.

Plusieurs livraisons peuvent être planifiées et regroupées dans un même pack.

La validation est effectuée par la présidence française d'EUSALP dans un délai de 8 jours ouvrés.

Caractéristiques particulières

La maintenance corrective apportée est de deux types :

- Soit il s'agit d'une correction définitive.
- Soit il s'agit d'une solution de contournement qui fera l'objet d'un accord entre le Titulaire et la présidence française d'EUSALP permettant de palier l'urgence du dysfonctionnement et ayant vocation à être suivie d'une correction définitive.

Anomalie de fonctionnement

Toute anomalie de fonctionnement doit être corrigée par le titulaire.

Sont considérés comme anomalies de fonctionnement tous les incidents constatés par la présidence française d'EUSALP, l'ANCT, ou les utilisateurs dont la cause est imputable aux éléments logiciels dont le titulaire a la charge dans le cadre du marché de tierce maintenance des applications.

Les anomalies seront signalées au titulaire via l'outil de déclaration d'incidents (logiciel de *ticketing*).

Les anomalies et incidents de fonctionnement détectés sont classés en 3 catégories en fonction de leur gravité.

Les prestations attendues dans le cadre de la maintenance corrective sont les suivantes :

- diagnostic de l'incident (reproduction du problème en environnement de développement/test),
- annonce de la suite donnée à l'incident, en respectant les délais liés à la sévérité,

- mise à jour des documentations de développement, technique et d'exploitation le cas échéant,
- réalisation des modifications selon les normes et avec les outils en vigueur au moment de l'événement,
- tests unitaires et tests d'intégration avec contrôles de non-régression :
 - Le titulaire devra produire les plans de tests montrant notamment la façon de s'assurer de la non-régression ainsi que les fiches des tests unitaires et de non-régressions qu'il a effectués.
- livraison éventuelle de composants selon les procédures de livraison en vigueur, documentation de suivi de chaque modification, détaillant l'anomalie constatée et l'ensemble des travaux réalisés, modifications et rapports de tests, ainsi que la charge de travail constatée,
- renseignement des tableaux de bord qui devront permettre de suivre au minimum l'évolution du stock des incidents et les délais de correction des incidents (bloquants et non bloquants),
- respect des règles de fonctionnement et des procédures en place.

Le titulaire exprime dans sa proposition, son engagement sur les points liés à la maintenance corrective en les complétant si nécessaire. Il exprime notamment les modalités et délais de prise en charge des incidents pour répondre aux niveaux de services demandés.

Anomalies de documentation

Toute documentation non conforme doit être corrigée par le titulaire du marché, sans surcoût, au même titre qu'une anomalie de fonctionnement.

2.3.1.2. Livrables

- Tableau de suivi des fiches d'anomalies
- Fiches d'anomalies complétées (compte rendu de correction par dysfonctionnement relevé, en précisant les actions entreprises pour les éliminer)
- Documentation fonctionnelle et/ou technique mise à jour
- Cahier des tests unitaires, d'intégration et de non régression, le cas échéant
- Composants de la nouvelle version corrigée (notamment les programmes sources, liste des fichiers, des tables)

2.3.1.3. Maintenance perfective et préventive

Ces prestations ont pour objet de :

- satisfaire les objectifs de la présidence française d'EUSALP et de l'ANCT sur le maintien, voire l'amélioration, du niveau de qualité de l'application ;
- réduire les anomalies en production en les anticipant ;
- assurer une veille technologique sur le socle technique de la plateforme maintenue et informer la présidence française d'EUSALP de leur éventuelle obsolescence. A cette fin un inventaire détaillé (ou inventaire ponctuel partiel en cas de faille de

sécurité détectée) de l'architecture technique est effectué par le titulaire annuellement au minimum. Celui-ci fait apparaître la version des briques techniques applicatives, avec pour chacune d'elles les éventuelles préconisations de montées de version conseillées par le titulaire ;

- de prévenir les failles de sécurité générées par une éventuelle obsolescence du socle technique
- et de prendre en compte les montées de version mineures des composants de la plateforme.

Le titulaire peut, de sa propre initiative, identifier des améliorations de la conception ou de la programmation de certaines fonctions ou de certains traitements, à l'exclusion de toutes modifications de fonctionnalités.

Les maintenances perfectives et préventives sont toujours comprises dans cette prestation. Elles sont du ressort du titulaire.

Les livrables sont les mêmes que ceux prévus pour les prestations de maintenance adaptative.

Il est important de préciser que seules les montées de versions stabilisées et « recettées » au préalable par le titulaire sont proposées à la présidence française d'EUSALP.

Le titulaire rend compte à la présidence française d'EUSALP et l'ANCT de la maintenance perfective et de la maintenance préventive dans son suivi d'activité.

2.3.2 Actions de support

Ces actions font suite à une demande de support, technique ou fonctionnel, de la part de la présidence française d'EUSALP.

L'ensemble des actions de support sont intégrées dans la prestation de MCO. Le titulaire réalise ces actions selon les modalités (forme, délai) de traitement qu'il a défini dans son offre.

Ces actions peuvent conduire à des maintenances correctives des logiciels ou de la documentation ou à des maintenances évolutives que seule l'ANCT peut engager.

2.3.3. Actions de conseil et d'expertise

Les actions de conseil et d'expertise s'entendent notamment pour des demandes concernant :

- la faisabilité ou l'opportunité fonctionnelle et technique de futures opérations techniques ou évolutions
- l'expertise sur les fonctionnalités de la plateforme

Celles-ci donnent lieu à une demande écrite dont la réponse, écrite, doit être effectuée dans un délai inférieur ou égal à 5 jours ouvrés.

2.3.4. Prise en compte de la sécurité des systèmes d'informations et MCS

Les applications déployées et mises en production au sein de l'ANCT peuvent faire l'objet d'une homologation de sécurité, assortie au préalable d'une analyse de risques, le cas échéant d'un audit de sécurité effectué par un tiers et d'un plan d'action SSI servant à couvrir les risques non assumés éventuellement identifiés. Cette démarche s'inscrit pleinement aux exigences de l'ANSSI (ssi.gouv.fr).

Le titulaire est associé à cette démarche d'homologation (ou de ré-homologation dans le cas d'une application déjà homologuée) afin de fournir tous les éléments techniques liés au code ou à l'architecture de l'application.

Il a également pour obligation de corriger les failles critiques pouvant être identifiées au cours de la vie de l'application, à tout moment. Ces failles de sécurité critiques ont caractère d'anomalies bloquantes et doivent être corrigées sous les mêmes délais.

2.3.5. Petit évolutif

Afin de répondre avec agilité à des besoins d'évolution des interfaces utilisateurs ou de certaines fonctionnalités, dans le cadre de la prestation forfaitaire, des évolutions mineures peuvent être effectuées par le titulaire. Ces évolutions forfaitaires sont équivalentes à 15 jours de charge par année de marché, charge revue à la hausse ou à la baisse à la date anniversaire du marché.

Cette prestation comprend par exemple des évolutions ou modifications mineures.

Suite à la demande d'évolution réalisée par la présidence française d'EUSALP, le titulaire indique sa capacité à traiter cette demande dans le cadre du forfait ainsi que la quantité de jours consommés par la demande (il n'y a pas de limite maximale de jours de charge). Le titulaire peut être amené à justifier son mode de calcul de charge lorsque celui-ci répond à une demande de petite évolution.

la présidence française d'EUSALP formalise sa demande dans un ordre de travail spécifique. Les évolutions forfaitaires ne donnent pas lieu à une livraison spécifique mais sont intégrées au sein des lots d'évolutions ou de corrections.

Le titulaire présente l'état des jours consommés lors des réunions régulières de pilotage.

La démarche et les livrables sont identiques à celles des prestations d'évolutions à bon de commande, les clauses du présent document s'y appliquent.

2.3.6. Pilotage de la prestation

Les enjeux de cette activité étant de :

- maîtriser les demandes ;
- offrir une parfaite continuité de service ;
- maîtriser les coûts et délais ;
- maîtriser les ressources disponibles ;
- suivre la performance ;
- s'adapter aux variations de charges ;
- assurer la pérennité des connaissances sur les applications.

Cette activité est dévolue au chef de projet désigné chez le titulaire.

Le pilotage de la prestation comprend notamment :

- la participation aux différentes réunions de suivi avec la rédaction des éléments nécessaires (support, ordre du jour, compte rendus et tableaux de suivi...)
- la restitution de rapport d'activité TMA par le titulaire ;
- la mise en œuvre et l'exploitation d'un outil de gestion et suivi ;
- la mise à jour des indicateurs pour vérifier la qualité définie dans le PAQ ;
- la mise à jour des documents généraux de la prestation dont le PAQ ;
- les réponses à expressions de besoins formulées par l'ANCT ;
- toute autre activité nécessaire au bon déroulement des prestations.

2.3.7. Prestation à bon de commande de maintenance évolutive

2.3.7.1. Description

Cette prestation recouvre les activités liées à la réalisation d'évolutions de la plateforme suite à la mise en production de la version définitive d'une brique pour intégrer des besoins nouveaux.

Il s'agit pour le titulaire de développer de nouvelles fonctions ou d'adapter des fonctions existantes de la brique en question pour répondre aux demandes de la présidence française d'EUSALP. Les prestations constitutives de la maintenance évolutive se traduisent par unités d'œuvre (U.O) mobilisées en fonction du niveau de complexité des réalisations.

L'ANCT fournit une description de la demande au titulaire soit sous forme de spécifications générales soit via l'outil de déclaration des incidents. Suite à cette demande, si le besoin s'en fait sentir des échanges et/ou des réunions de travail peuvent être planifiés afin d'explicitier le besoin et les attendus de la demande.

L'étude d'une nouvelle fonctionnalité (mineure/majeure/complexe) consiste à étudier la faisabilité et la mise en œuvre d'un projet particulier (analyse et implémentation).

Une fois la demande explicitée, le titulaire doit fournir une proposition de devis qui s'appuie sur les UO du BPU, sous 8 jours ouvrés maximum comprenant :

- une analyse précise de la prestation à réaliser pour répondre à la demande
- l'impact de l'évolution sur le système y compris sur les données
- un planning et/ou un calendrier prévisionnel de réalisation jusqu'à la livraison et la mise en production de l'évolution demandée et des travaux annexes (reprise de données, script d'alimentation ...),
- la proposition détaillée des charges et des profils nécessaires accompagnée d'une proposition financière.

Ce devis comprend l'ensemble des travaux, y compris les activités de pilotage, notamment :

- L'évaluation des demandes, l'émission des devis ;
- L'analyse et la conception d'une solution pour répondre à la demande de l'ANCT ;
- la mise à jour de la documentation fonctionnelle et technique ;
- La réalisation d'une maquette le cas échéant (interface nouvelle ou remaniée en profondeur) ;
- La réalisation du développement des programmes assortis des tests de qualification (unitaires, Intégration et non-régression) ;
- La mise en exploitation (tests d'intégration et de vérification fonctionnelle).

Si la proposition est acceptée, l'ANCT émet un bon de commande à la suite du devis. En retour du bon de commande, le titulaire adresse un planning de réalisation allant jusqu'à la mise en production de l'évolution.

Les modalités d'exécution de ces bons de commandes s'inscrivent dans le cadre général de mise en œuvre du marché.

Certaines prestations constitutives de la maintenance évolutive se traduisent par unités d'œuvre (UO) à bons de commandes, qui seront mobilisées en fonction du niveau de complexité des réalisations, de manière ponctuelle et à la survenance du besoin.

2.3.7.2. UO évolution mineure

Les interventions mineures/simples seront réalisées à partir d'unités d'œuvre simples d'une durée maximale d'un à 5 jours. A titre d'exemple, les UO simples pourront être mobilisées sur les interventions suivantes :

- des modifications simples sur les éléments graphiques telles que le remplacement des logos, les interventions sur la charte graphique (couleurs, police,...),
- des modifications simples sur des termes inscrits en « dur » sur le site, qui supposent une intervention sur le code source.
- des modifications sur le mode d'affichage de l'information.
- La mise en place de flux de données images

2.3.7.3. UO évolution majeure

Les interventions majeures/complexes sur le site EUSALP seront réalisées à partir d'unités d'œuvre complexes d'une durée maximale de 15 jours. A titre d'exemple, les UO majeures pourront être mobilisées pour réaliser la prestation suivante :

- des évolutions conséquentes sur l'interface cartographique

2.3.8. Prestation à bon de commande de maintenance adaptative

Description

La maintenance adaptative consiste à faire évoluer la plateforme lorsque son environnement technique change, afin d'assurer sa continuité de fonctionnement et de sécurité. La maintenance adaptative se traduit par unité d'œuvre (U.O), mobilisées en fonction du niveau de complexité des évolutions techniques à apporter et à la survenance du besoin.

Dans le cadre de la maintenance adaptative, le titulaire doit jouer un rôle proactif de propositions d'évolutions techniques. Cette maintenance couvre tous les composants intervenants dans l'architecture technique de la plateforme y compris les montées de versions mineures non prises en compte par les prestations forfaitaires sur l'article des maintenances évolutives.

En conséquence, le titulaire doit mettre en place une veille technologique permanente du socle technique du site, afin d'informer la présidence française d'EUSALP de :

- nouvelles versions disponibles sur le marché, en particulier vis-à-vis des exigences de sécurité et des conséquences de l'implémentation de celles-ci sur le fonctionnement du site ainsi que des conséquences en cas de non implémentation
- l'éventuelle obsolescence d'un des composants techniques.

la présidence française d'EUSALP et l'ANCT évaluent ainsi l'opportunité de l'implémentation des nouvelles versions sur le site, et ses extensions concernées. Cette évaluation pourra faire l'objet d'échanges et donner lieu à la tenue de réunions de travail avec le titulaire.

Il est important de préciser que seules les montées de versions stabilisées et « recettées » au préalable par le titulaire sont proposées à la présidence française d'EUSALP et l'ANCT. Les demandes d'adaptations font l'objet d'un bon de commande de l'ANCT transmis à la suite du devis proposé sous 8 jours ouvrés maximum par le titulaire, basé sur les UO du BPU. En retour du bon de commande, le titulaire adresse un planning de réalisation allant jusqu'à la mise en production de l'adaptation demandée.

2.3.9 Prestation à bon de commande d'étude d'impact ou analyse

Description de la prestation

Cette prestation est commandée après accord de la présidence française sur la proposition basée sur les unités d'œuvre correspondantes du BPU en fonction du niveau de complexité, adressée par le titulaire en réponse à une expression de besoins qui lui a été préalablement fournie.

Elle peut être commandée dans le cadre d'une demande évolutive ou adaptative quelque soit son niveau de complexité.

Cette prestation doit permettre :

- Pour demande évolutive :
 - Effectuer l'expertise d'une fonctionnalité avant d'en envisager son évolution,
 - Identifier les éléments impactés, avant une opération de maintenance évolutive, d'en rédiger le plan de réalisation, en proposant le cas échéant plusieurs scénarii,
 - Etudier des solutions de mise en place d'outils différents et leurs impacts,
 - Etudier la faisabilité ou l'opportunité fonctionnelle et technique de la future évolution,
- Pour une demande adaptative :
 - Analyser, identifier et proposer un plan d'action concernant une opération importante de changements d'architecture et de composants,
 - Etudier des solutions de mise en place de briques techniques différents et leurs impacts,
- Etudier tout autre sujet ayant un impact fort

2.3.9.1. Livrables

Le titulaire transmet les livrables suivants :

- Un document présentant les conclusions de l'étude et tous les éléments permettant une prise de décision suite la suite à donner à l'étude.
- en particulier pour une étude d'impact technique, le document doit décrire
 - les logiciels concernés par la (les) montée(s) en charge potentielle(s) ou l'obsolescence,
 - les conséquences de celle(s)-ci sur la viabilité du portail
 - dans le cas où les évolutions sont apportées
 - dans le cas où les évolutions ne seraient pas apportées (exigences de sécurité en particulier),
- Une estimation des charges et le cas échéant le calendrier prévisionnel de leur exécution
- Tout autre document que le titulaire jugera utile à la prise de décision.

Cette prestation peut faire l'objet d'échanges ou de réunions de travail afin de bien expliciter le besoin. A l'issue de cette prestation, une prestation de maintenance évolutive ou adaptative peut être commandée par la présidence française au titulaire.

2.3.10. Prestation à bon de commande de transférabilité / réversibilité

Description

La transférabilité/réversibilité doit permettre à l'ANCT de reprendre la gestion de la fonction externalisée, pour en confier l'exécution à un nouveau titulaire. Elle peut intervenir de manière anticipée, en cas de cessation du présent contrat avant la date de fin d'exécution

du présent marché pour quelle que cause que ce soit, ou à la fin du présent marché dans le cadre du lancement d'un nouveau marché de tierce maintenance applicative du site.

Le titulaire s'engage, dans les conditions ci-après, à assurer la transférabilité/réversibilité du service décrit dans l'objet du présent marché vers un tiers désigné par la présidence française d'EUSALP, et ce, dans les meilleures conditions et sans discontinuité de service.

A la fin du présent contrat, le titulaire fournit une assistance à l'opérateur mandaté par l'ANCT pour assurer éventuellement la transition vers un nouveau dispositif de support et maintenance.

Au cours de la période de transférabilité/réversibilité :

- Le titulaire assure les activités qui lui sont attribuées dans le cadre de la transition avec les équipes qui reprennent le service et forme de façon opérationnelle lesdites équipes aux fonctionnalités et caractéristiques du service ;
- Le titulaire doit continuer à assurer le service selon les conditions et modalités qui sont définies au présent marché sans en modifier la qualité, en modifier ou réduire ses prestations et ses obligations ;
- Le titulaire s'engage à garantir la sécurité des données et de l'application qui lui ont été confiées conformément à ses obligations, lors de leur transfert ;
- Le titulaire s'engage à collaborer loyalement avec le tiers qui assurera la reprise du service.

Dès le lancement du présent marché, le titulaire initialise un plan de transférabilité/réversibilité.

L'objectif du plan de réversibilité est de décrire les processus mis en œuvre pour permettre à un tiers repreneur mandaté de prendre en charge dans des conditions optimales la plateforme logicielle, et les prestations de support et maintenance.

Tout au long du marché, le titulaire tient à jour le plan de transférabilité/réversibilité, pour tenir compte de l'évolution du contexte :

- Évolution des produits, services, matériels, contrats ;
- Évolution du périmètre applicatif ;
- Évolution du contrat ;
- Évolution externe au marché.

Au titre de la transférabilité/réversibilité, le titulaire s'engage à :

- Fournir toutes les documentations, informations, données et tous les livrables acquis pour le compte de l'ANCT dans le cadre du présent marché, que le titulaire a été amené à collecter ou à produire dans le cadre de la prestation de maintenance ainsi que tous les objets techniques (code sources, scripts, etc.) nécessaires à la compréhension, à l'utilisation, au paramétrage, à l'administration et à la maintenance de la plateforme,
- Fournir un état des lieux précis et détaillé des anomalies recensées en distinguant celles prises en charge avec les actions de corrections en cours de celles non prises en charge ;
- Transférer à l'équipe du futur prestataire les compétences et les informations sur le contexte fonctionnel et technique de l'ensemble applicatif ainsi que sur les aspects de suivi du projet ;
- Préparer un support informatique défini par l'ANCT contenant tous les éléments (documentations y compris la base de connaissance constituée lors des résolutions d'incidents, consignes particulières d'exploitation, tous les schémas de configuration, composants logiciels, sources et tout élément d'ordre techniques

nécessaire à l'application) gérés par le titulaire actuel et qui seront, à l'issue de cette prestation, placé sous la responsabilité du futur titulaire ;

L'ensemble de la documentation doit être réalisée en anglais (et français si souhaité par le prestataire) complète, lisible et référencée. La documentation est fournie en version électronique et rédigée impérativement en anglais.

En particulier, au titre de cette prestation, le titulaire :

- Lance la prestation et assiste de façon présente le futur titulaire et les représentants de l'ANCT. Il s'agit de réunions en vue
 - d'une part, de valider le planning et les modalités pratiques de cette période,
 - d'autre part, d'assurer la formation des équipes désignées par l'ANCT et le transfert des informations sur le contexte fonctionnel et technique du site. Les formations devront permettre à leurs auditeurs d'acquérir toutes les connaissances leur permettant d'assurer le suivi, la maintenance et l'évolution du site (et des autres dispositifs du présent marché) tant en termes de maintenance que d'évolution ;
- Met à disposition tous les éléments et documents produits ;
- Présente l'ensemble des composants techniques ou fonctionnels de la plateforme ;
- Répond aux questions du futur titulaire concernant l'organisation pratique des configurations et des documentations techniques sous 48 heures ;
- Présente l'organisation de la maintenance corrective actuelle et les environnements utilisés de développement (répertoires, installation, procédures mise en œuvre, périodicité et ordonnancement des opérations d'exploitations...).
- Transmet en l'expliquant le stock des anomalies en attente de résolution
- Accompagne l'équipe du futur titulaire dans la prise en charge des anomalies qui seraient en cours de résolution

Afin de coordonner les titulaires impliqués, une réunion de lancement du transfert est à prévoir dans les trois mois précédant la fin du présent marché.

Le titulaire est averti au plus tard 2 mois avant la fin du présent contrat de la demande de l'ANCT concernant cette prestation.

Pendant les 6 mois qui suivront la fin du marché, le titulaire pourra être mis en demeure par la personne publique, de corriger des éléments incomplets ou incorrects de transfert de données entre la nouvelle et l'ancienne plateforme.

Tous les droits de propriété sur ces documentations, informations, données ou livrables restitués sont définitivement transférés à l'ANCT. La stratégie d'Union européenne pour la Région Alpine (EUSALP) et l'ANCT ont en particulier le droit exclusif de les utiliser, de les reproduire, de les rediffuser et de les modifier.

2.3.11. Prestations à bon de commande ponctuelles

En fonction du besoin, la présidence française d'EUSALP ou l'ANCT peut demander au titulaire du marché la réalisation de prestations ponctuelles qui n'auraient pas été prévues. Ces prestations s'exécutent sur bon de commande sur la base d'un devis proposé par le titulaire à partir des coûts journaliers du BPU, avec confirmation du délai de réalisation. L'ANCT valide ce devis avant d'émettre un bon de commande.

2.3.12. Prestation forfaitaire d'hébergement

Le titulaire devra prendre en charge l'hébergement et l'administration de la plateforme dans son intégralité qui recouvrent les environnements de production et de test (ou pré-production).

Le titulaire devra se mettre en relation avec ARIA, pour réaliser une extraction des données de l'ancien site et les reprendre sur le nouveau site.

Le candidat décrira précisément :

- L'environnement d'hébergement de la plateforme (datacenter, sécurité...).
- La bande passante Internet dont dispose l'infrastructure d'hébergement utilisée pour héberger la plateforme.
- Les outils de sécurité et d'optimisation mis à disposition (firewalls, proxy etc....)

Pour ce faire le titulaire devra fournir le Plan d'assurance Sécurité (PAS) mis en œuvre à la présidence française d'EUSALP ou l'ANCT qui pourra le cas échéant demander des actions complémentaires de sécurité si elle juge que celles mises en place sont insuffisantes

La plateforme d'hébergement devra se situer physiquement en France et être immunisée aux réglementations extracommunautaires..

Le Titulaire assurera la responsabilité globale du bon fonctionnement de la plateforme matérialisée par la disponibilité du site pour les utilisateurs.

Le candidat précise dans sa réponse le temps de rétablissement prévu pour toute interruption de service constatée.

ARTICLE 3 - LES LIVRABLES

3.1. Dans le cas de la maintenance évolutive

Le titulaire remet à la présidence française d'EUSALP les livrables suivants :

- Planning détaillé de la prestation
- La mise à jour de la documentation fonctionnelle et technique, notamment :
 - o Dossier de spécifications générales (SG)
 - o Dossier de spécifications fonctionnelles détaillées (SFD)
 - o DAT et Dossier de spécifications techniques détaillées (STD)
 - o Guide ou manuel administrateur et utilisateur
 - o Dossier de réalisation et de paramétrage et guide de style digital en anglais
 - o Dossiers d'installation et d'exploitation
 - o Dossier d'administration fonctionnelle
- La documentation et/ou les procédures d'installation nécessaires à l'implémentation des évolutions de la plateforme par l'hébergeur
- L'assistance à l'hébergeur lors de la mise en production des évolutions.
- Cahier des tests unitaires, d'intégration et de non régression, le cas échéant
- Ensemble des codes sources, objets techniques développés et/ou mis en œuvre.

L'ANCT attire l'attention du titulaire sur l'obligation de délais et de conditions de recette qu'il a lui-même remis à l'ANCT dans le planning détaillé.

3.2. Dans le cas de la maintenance adaptative

Dans le cadre de ces prestations de maintenance adaptative, le titulaire transmet à l'ANCT les livrables suivants :

- Le document décrivant les actions, implémentations et /ou développements réalisés
- Le cahier des tests unitaires, d'intégration et de non régression,
- Le cahier des tests de montées en charge,
- la documentation et/ou des procédures d'installation nécessaires à l'implémentation des évolutions de l'outil par l'ANCT ainsi que l'assistance de l'ANCT lors de la mise en production de l'application,
- la mise à jour de la documentation technique voire fonctionnelle et d'exploitation ainsi que du PAQ si besoin.

3.3. Au titre de la réversibilité

Le prestataire s'engage à restituer :

- La documentation logiciels acquise pour le compte de EUSALP, ainsi que le code de l'applicatif ;
- Plan de transférabilité/réversibilité (technique et de cadrage) à jour ;
- Support de formation et documentation pour le transfert de savoir-faire.
- Plate-forme de gestion logicielle (codes sources, scripts, documentation, etc.) du repreneur en ordre de marche
- toutes les informations, données ou livrables concernant les applications développées, que le titulaire a été amené à collecter ou à produire dans le cadre de la prestation de maintenance du site internet EUSALP. Ceci inclut les documents techniques, modes opératoires, CD ou DVD d'installation, consignes particulières d'exploitation, tous les schémas de configuration, la base de connaissance constituée lors des résolutions d'incidents, les sauvegardes. Tous les droits de propriété sur ces informations, données ou

livrables restituées seront définitivement transférés à EUSALP. EUSALP aura en particulier le droit exclusif de les utiliser, de les reproduire, de les rediffuser, et de les modifier.

- Une formation à l'utilisation du back office est à prévoir avec la retranscription en livrables écrits et vidéo de ces formations en anglais.
- Un guide de style digital rédigé en anglais serait apprécié afin que les rédacteurs d'articles puissent se saisir de l'outil rapidement.
-
- A ces documents s'ajoute le Plan d'assurance Sécurité relatif à l'hébergement de la plateforme

ARTICLE 4 : MODALITES DE LIVRAISON, VERIFICATION ET D'ADMISSION

Cette clause déroge partiellement aux articles 30 à 34 du CCAG-TIC.

De par leur nature continue, les prestations de maintenance corrective ne feront l'objet d'aucune modalité de réception spécifique.

Pour les prestations de d'expertise et de conseil ainsi que la prestation de réversibilité, le l'ANCT et la présidence française d'EUSALP vérifient la bonne réalisation des prestations. A l'issue de la période de vérification, la présidence française d'EUSALP dispose d'un délai de 5 jours ouvrés pour notifier au titulaire sa décision par envoi d'un procès-verbal d'admission.

Si les prestations sont conformes aux stipulations du présent CCP, l'admission des prestations est prononcée et ouvre droit au paiement.

Si les prestations ne peuvent être reçues que moyennant certaines mises au point, la présidence française d'EUSALP notifie au titulaire une décision négative (rejet, ajournement ou admission avec réfaction).

En cas de rejet ou d'ajournement, le titulaire dispose d'un délai défini en concertation avec le la présidence française d'EUSALP pour corriger les prestations, à la suite duquel s'ouvre une nouvelle période de vérification.

Lorsque le pouvoir adjudicateur estime que des prestations, sans être entièrement conformes aux stipulations du marché, peuvent néanmoins être reçues en l'état, il en prononce la réception avec réfaction de prix proportionnelle à l'importance des imperfections constatées.

4.1. Vérifications qualitatives complexes

Les prestations qui relèvent des maintenances adaptative et évolutive donnant lieu, notamment, à des développements feront l'objet de vérifications en VA et VSR.

4.2. Modalités de livraison et d'installation (Vérification d'aptitude)

Une première version du site devra être présentée en décembre 2021 (phase d'initialisation voir forfait 1 du DPGF).

Contenant les éléments suivants :

- Rapatriement de l'hébergement et centralisation sur le même serveur (migration éléments)
- Refondre de l'arborescence du site EUSALP existant
- Ajout de fonctionnalités telles qu'un véritable intranet avec PoK et la migration des éléments
- Première intégration des plateformes développées et hébergement

Lorsque le titulaire estime avoir réalisée la totalité des étapes techniques de la livraison, avant la fin juin 2022, il en avise la Responsable réseaux sociaux d'EUSALP par courriel par le biais d'un compte-rendu de livraison et demande l'organisation de la vérification d'aptitude.

La date de vérification d'aptitude est à l'intérieur d'un délai de 10 jours à compter de la réponse positive de la présidence française d'EUSALP de la demande d'organisation de la vérification d'aptitude.

La vérification d'aptitude est contradictoire et porte sur l'ensemble de la nouvelle version de la solution.

Une décision accompagnée d'un procès-verbal rédigé par la présidence française de EUSALP est envoyée au titulaire et statue sur la conformité, sur l'ajournement ou le rejet de la vérification d'aptitude.

En cas de conformité, cet envoi vaut décision de début de vérification de service régulier.

4.3. Modalités de vérification de service régulier (VSR)

La durée de vérification du service régulier est de 15 jours dans l'environnement de production à partir du jour de la décision positive de vérification d'aptitude prise par la présidence française d'EUSALP. Au terme de cette période, le service est réputé régulier si la durée cumulée des indisponibilités applicatives comptabilisées sur les serveurs est inférieure à 5% des heures ouvrées (12 heures par jour sur 5 jours) sur une durée de 2 semaines d'exploitation de la solution.

4.4. Modalités de réception

A l'issue de la période de vérification de service régulier, la présidence française d'EUSALP dispose d'un délai de 7 jours ouvrés pour notifier au titulaire sa décision par envoi d'un procès-verbal de vérification de service régulier.

Si cette décision est négative, la présidence française d'EUSALP informe le titulaire des dispositions qu'elle adopte (rejet, ajournement, admission avec réfaction).

En cas de rejet ou d'ajournement, le titulaire dispose d'un délai défini en concertation avec le titulaire pour corriger ses prestations, à la suite duquel s'ouvre une nouvelle période de vérification d'aptitude et de service régulier.

Si cette décision est positive, la réception des prestations est prononcée et ouvre droit au paiement.

4.5. Calendrier de réalisation

Il serait souhaitable qu'une première version du site internet soit présentée **début décembre 2021** (phase d'initialisation) et que la version finale soit présentée **avant juin 2022**. Réserver une séquence de quatre mois de **Juin à Septembre 2022** pour la collaboration et la réversibilité avec les prochains détenteurs du marché.

ARTICLE 5 : ÉQUIPE PROJET ET COMITOLOGIE

5.1. Constitution des équipes

Le titulaire doit présenter une équipe projet composée de designers (compétences de design graphique et d'interface (UX, UI) et de développeurs.

Un chef de projet est désigné pour interagir en direct, régulièrement, avec les équipes de la présidence française d'EUSALP.

Le titulaire doit pouvoir justifier d'une connaissance du secteur de l'inclusion numérique, de ses enjeux et acteurs. Il doit justifier d'au moins une expérience en lien avec les problématiques d'inclusion numérique.

En cohérence avec l'objectif de proposer une plateforme qui respecte les critères du Label Numérique en Commun[s], les compétences suivantes seront privilégiées :

- Savoir-faire en matière de documentation, tant pour le design (logique d'"open-design" ou "design libre") que pour le développement technique (logique d'open source)
- Connaissance du milieu du libre et des communs numériques.
- Connaissance des bonnes pratiques en matière d'accessibilité numérique
- Connaissance des principes et pratiques d'éco-conception numérique, et capacité à traduire ces principes en en termes d'usage, de design et de développement technique (éco-conception technique, telle que l'optimisation du code, etc.)
- Connaissance des bonnes pratiques pour une gestion respectueuse des données des utilisateurs
- Capacité à proposer une plateforme sécurisée
- Conception d'ateliers et d'outils de co-design avec les usagers

Le titulaire précise dans sa réponse les qualifications de chaque membre qui interviendra dans le cadre de la prestation, ainsi que son implication attendue dans le cadre du présent marché.

Suite à la réunion de lancement, organisée dans les 8 jours suivants la notification du présent marché, des réunions régulières (*a minima* hebdomadaires) sont organisées entre le titulaire et l'équipe projet. Cette comitologie ainsi que les outils utilisés seront précisés lors de la réunion de lancement.

5.2. Changement de personnes nommément désignés en cours d'exécution

Dans les conditions de l'article 3.4.3 du C.C.A.G.- T.I.C., en cas d'empêchement de la personne affectée à l'exécution du marché, le titulaire s'engage à prendre toutes les dispositions nécessaires afin d'assurer la poursuite de l'exécution des prestations et à le remplacer, après accord du pouvoir adjudicateur, par un agent justifiant de compétences d'un niveau équivalent.

ARTICLE 6 : MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

6.1. Matrice d'interface et de communication

Dans les 10 jours à compter de la notification du marché, les Parties élaborent une matrice d'interface et de communication précisant :

- L'identité, les coordonnées et le champ de compétence exact de leurs représentants désignés ;
- La nature des informations devant être communiquées par chacun des intervenants;
- La nature des informations devant être décidées par la partie responsable ;
- Les destinataires des informations susvisées.

6.2. Convention de niveau de service

Plusieurs degrés de convention de niveau de service sont à prendre en compte pour assurer un niveau de prestation en adéquation avec les besoins selon la phase et les fonctionnalités impactées

6.2.1. Définition des sévérités et des délais

6.2.1.1. Sévérité

Niveau de sévérité	Définitions	Précision
Sévérité 1	Défaillance ou lacune du système ayant un impact direct ou indirect sur une fonction essentielle au portail (cœur de métier). Anomalie bloquante.	Impact direct : la fonction corrompue est elle-même importante pour le portail Impact indirect : la fonction corrompue est bloquante pour l'exécution d'une fonction importante du portail
Sévérité 2	Défaillance ou lacune du système ayant un impact direct ou indirect sur un groupe significatif d'utilisateurs ou concernant une fonctionnalité non essentielle du portail. Anomalie majeure.	Impact direct : la fonction corrompue est elle-même importante pour le portail Impact indirect : la fonction corrompue est bloquante pour l'exécution d'une fonction importante du portail
Sévérité 3	Défaillance ou lacune du système n'ayant pas d'impact significatif sur la continuité de l'activité du portail ou la visibilité vis-à-vis de ses utilisateurs. Anomalie mineure.	Les incidents de Sévérité 3 comprennent ce qui n'est ni de Sévérité 1 ni de Sévérité 2.

6.2.1.2. Délais et mesure des temps de traitement

Les délais et dates de livraison sont impératifs et leur non-respect entraînera l'application d'une pénalité de retard telle que définie à l'article 13 du CCAP.

Toutes modifications relatives aux dates ou aux délais ne peuvent intervenir qu'avec l'accord préalable, exprès et écrit de l'Acheteur notifié au Titulaire avant la date initialement prévue pour la livraison des prestations.

Une prolongation du délai d'exécution est accordée par l'Acheteur au Titulaire lorsqu'il est dans l'impossibilité de respecter le délai d'exécution, du fait de l'Acheteur ou du fait d'un événement ayant le caractère de force majeure.

Pour pouvoir bénéficier de ces dispositions, le Titulaire doit signaler, par lettre recommandée adressée à l'Acheteur ou courriel avec accusé de réception, les causes faisant obstacle à l'exécution du marché dans le délai contractuel qui, selon lui, échappent à sa responsabilité. Il dispose à cet effet d'un délai de deux jours calendaires à compter de la date à laquelle ces causes sont apparues.

Aucune demande de prolongation ou de sursis ne peut être demandée par le Titulaire pour des événements survenus après l'expiration du délai contractuel d'exécution (éventuellement déjà prolongé).

6.2.2. La garantie du temps d'intervention (GTI)

La garantie du temps d'intervention (GTI) est le délai de prise en compte de l'anomalie entre le moment où le titulaire est informé par un ticket d'incident, par courriel seul ou précédé d'un appel téléphonique et le moment où celui-ci accuse réception de la demande.

Toute anomalie signalée au titulaire par la présidence française de EUSALP ou l'ANCT peut faire l'objet d'échanges (téléphonique, mail ..) voire de réunion de travail pour s'assurer de la bonne compréhension de l'anomalie et de la correction à apporter.

Pour toute anomalie, le délai maximal d'accusé de réception par le titulaire d'une demande de réparation est de 2h.

6.2.3. La garantie du temps de réparation (GTR)

La garantie du temps de réparation (GTR) est le délai maximum comprenant l'intervention et la réparation effective par rapport à la date de prise en compte de la demande faite par la présidence française d'EUSALP ou l'ANCT pour une résolution du problème.

Les délais de correction ou de fourniture de contournement courent à partir du moment où le titulaire est informé.

6.2.4. Le délai de « gré à gré »

Les délais de « gré à gré » correspondent à un délai convenu entre l'ANCT et le titulaire.

L'ANCT indique dans la fiche « de gré à gré » (modèle à définir avec le titulaire) un délai maximum pour la fourniture d'une solution de contournement et un délai maximum pour la fourniture de la correction lors de la transmission du ticket d'incident, après accord avec le titulaire. Le chef de projet du titulaire et le chef de projet ANCT s'entendent sur le délai indiqué dans la fiche « de gré à gré ».

A défaut d'accord entre le titulaire et l'ANCT, c'est le délai maximum fixé dans les tableaux récapitulatifs des délais d'interventions du présent CCTP qui s'applique. La fiche « de gré à gré » est signée par le chef de projet du titulaire et par la présidence française d'EUSALP et l'ANCT, et constitue un engagement contractuel pour le titulaire. En cas de dépassement du délai fixé dans ladite fiche pour réaliser la prestation demandée par la présidence française d'EUSALP ou l'ANCT, le titulaire encourt, sans mise en demeure préalable, les pénalités définies dans le cahier des clauses administratives particulières (CCAP).

Les délais s'entendent en heures et jours ouvrés : de 8h à 18h du lundi au vendredi inclus, jours fériés exclus. Dans le cas d'un signalement en fin de journée, le délai court à partir du lendemain hors samedi et dimanche.

6.2.5. Mesure des temps de traitement

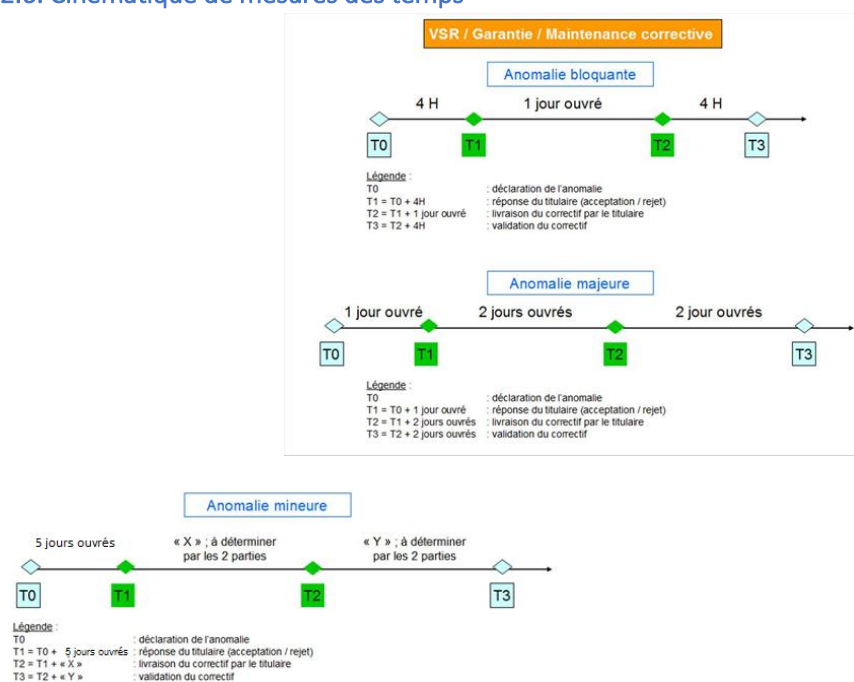
Le délai de traitement d'un ticket est calculé par agrégation du temps pendant lequel le ticket est affecté au titulaire dans l'outil de suivi proposé. L'outil permettra de comptabiliser le temps d'affectation au titulaire.

Le délai de traitement prend fin dès validation par la présidence française de EUSALP ou l'ANCT du paquetage permettant le contournement ou la résolution de l'incident.

Sont exclus du délai de traitement les périodes pendant lesquelles le ticket est en attente de réponse de la présidence française de EUSALP ou l'ANCT, notamment pendant :

- la phase de complément d'instruction par l'ANCT
- la recette réalisée par l'ANCT
- les périodes pendant lesquelles le titulaire ne peut traiter la demande pour une raison entièrement imputable à l'ANCT

6.2.6. Cinématique de mesures des temps



6.2.7. Engagements

Les délais d'intervention durant la TMA sont les niveaux de services nécessaires pour un maintien en condition opérationnelle optimal du portail.

Le titulaire met en œuvre tous les moyens nécessaires afin de garantir une tenue des délais (obligation de résultats).

Les délais de « gré à gré » correspondent à un délai convenu entre l'ANCT et le titulaire. L'ANCT indique une contrainte de délai lors de la transmission du ticket, après accord entre le titulaire et celle-ci.

Ce délai constitue le délai maximum de traitement par le titulaire.

Une nouvelle planification est possible en fonction des priorités indiquées par l'ANCT, le cas échéant.

Les délais d'interventions et de réparation à respecter sont résumés ci-dessous :

Niveau de sévérité	Délai de prise en compte de l'anomalie (d1)	Délai de fourniture d'une correction (d2)	Délai de fourniture d'une solution de contournement si d2 non applicable (d3)	Délai de fourniture d'une correction (d3)
Sévérité 1 (anomalie bloquante)	4 heures	1 jour	1 jour	5 jours
Sévérité 2 (anomalie majeure)	1 jour	2 jours	3 jours	15 jours
Sévérité 3 (anomalie mineure)	5 jours	gré à gré/délai maximum 20 jours	-	-

6.2.8. Le délai de fourniture d'une solution de contournement :

Dans le cas où la correction d'une anomalie n'est pas réalisable dans les délais impartis, le titulaire doit proposer une solution de contournement dans l'attente d'une correction définitive dans les meilleurs délais.

Cette solution de contournement doit être soumise pour accord à la présidence française de EUSALP. Ce délai ne peut excéder :

- 1 journée dans le cas d'une anomalie bloquante,
- 3 jours dans le cas d'une anomalie majeure,

En cas de refus de la part de la présidence française de EUSALP de cette solution, le titulaire propose une nouvelle solution ou corrige immédiatement l'anomalie.

6.3. Pénalités

Le calcul des pénalités applicables est indiqué dans le CCAP.

6.4. Obligation de résultat et qualité de service

Le titulaire a une obligation de résultat et il s'engage à mener à bien sans aucune restriction ni réserve les prestations qui lui sont confiées. Le titulaire doit respecter les délais et les prix.

Le titulaire transmet à l'ANCT à chaque comité de pilotage :

- Un tableau de bord comprenant les indicateurs de performance explicités ci-après :

Les indicateurs de performance permettant d'apprécier la qualité des prestations réalisées par le titulaire sont les suivants :

- 80% des demandes résolues dans les délais contractuels
- 20% des demandes résolues en moins de 5 jours ouvrés pour des anomalies non bloquantes
- 80% des livrables mis à jour et transmis dans les délais

Lorsque la qualité du service ne correspond pas au minimum requis, la présidence française d'EUSALP ou l'ANCT a la possibilité d'appliquer une réfaction sur facture de 5% du montant total H.T. Le titulaire s'engage à proposer des mesures correctives.

Parallèlement, le titulaire doit tous les deux mois, transmettre à l'ANCT, le suivi des prestations fournies avec le détail de la consommation des jours pour la partie de maintenance forfaitaire et séparément pour chaque bon de commande.

6.5. Temps de réponse

Dans le cadre de ses engagements de qualité de services, le Titulaire est en charge de définir une architecture logicielle et matérielle garantissant un temps de réponse acceptable et sans dégradation majeure au fur et à mesure de la montée en charge des services proposés.

Les architectures proposées doivent être capables d'absorber la montée en charge résultant de l'augmentation progressive du nombre d'utilisateurs et de fonctionnalités offertes, au regard des éléments volumétriques fournis dans le présent document.

6.6. Engagement de l'ANCT

la présidence française de EUSALP et l'ANCT s'engagent à collaborer avec le titulaire tout au long de l'exécution. L'ANCT s'engage à effectuer les opérations de vérifications conformément aux prescriptions du présent CCTP.

ARTICLE 7 - MODALITES DE VERIFICATION ET RECEPTION DES PRESTATIONS

7.1. Responsables administratifs et techniques pour l'ANCT

La personne désignée comme responsable administratif et, le cas échéant, la personne désignée comme responsable technique sont précisés dans la matrice d'interface et de communication mentionnée à la partie Equipe projet et comitologie.

7.2. Responsable technique pour le Titulaire

Le responsable de la prestation pour le Titulaire sera la personne habilitée à le représenter auprès de l'ANCT pour toute question relative à l'exécution des prestations.

Le Titulaire a mentionné dans son offre le nom, les coordonnées professionnelles et les références de la personne chargée de conduire et de diriger l'exécution de l'ensemble des opérations.

La bonne exécution de l'accord-cadre suppose que le Titulaire affecte à l'ensemble du projet un seul responsable chargé de le représenter auprès de l'ANCT, quelle que soit la nature des problèmes évoqués. Ce responsable désigné par le Titulaire dans son offre est l'unique interlocuteur de l'ANCT pendant toute la durée du marché : en cas d'empêchement ou de remplacement de ce responsable en cours d'exécution, le Titulaire en avise immédiatement l'ANCT et lui indique le nom, les coordonnées et références professionnelles du nouveau responsable.

7.3. Conditions de vérification et de réception

Pour chaque livraison, les prestations livrées sont soumises à des vérifications de nature quantitative et qualitative. Elles ont pour but de vérifier que les prestations sont conformes :

- aux spécifications techniques définies dans le présent CCTP ;
- à la réglementation en vigueur.

Les opérations de vérification quantitatives et de contrôle de l'état des prestations sont effectuées à la livraison et durent au maximum 72 heures à compter de la livraison des prestations. Passé ce délai, la décision d'admission des prestations est en principe réputée acquise.

Le prononcé de la réception définitive des prestations, sans réserve, emportera admission des prestations.

L'admission ne fait toutefois pas obstacle à la possibilité pour l'Acheteur de constater des défauts des prestations livrées lorsque ces défauts ne pouvaient être décelés lors de la livraison. L'Acheteur en informe alors le Titulaire. Les Parties réalisent un constat contradictoire et définissent les modalités de reprise des prestations effectivement défectueuses, qui sont remplacées dans les meilleurs délais, sans frais pour l'Acheteur.

7.4. Refus d'acceptation de livraison

Toute livraison non conforme observée sera refusée et devra être remplacée dans les plus brefs délais et à ses frais par le Titulaire, sur demande écrite de l'Acheteur ou de son représentant.

Les frais consécutifs aux décisions de rejet sont à la charge exclusive du Titulaire.

Interreg Alpine Space



AlpGov

