Marchés publics de Techniques de l'Information et Communication

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE
GED ALFRESCO

TABLE DES MATIÈRES

1. PRESENTATION DE LA CONSULTATION **4**

1.1. OBJET 4
1.2. ABREVIATIONS ET TERMINOLOGIES 4

2. PRESENTATION DU CONTEXTE **5**

2.1. LA REGION CENTRE VAL DE LOIRE 5
2.2. LE CONSEIL REGIONAL 5
2.3. LA DIRECTION DES SYSTEMES D'INFORMATIONS 6
2.4. LE PLAN D'OPTIMISATION DES SYSTEMES D'INFORMATIONS 6
2.5. LE PROJET GED 7

3. CONTEXTE FONCTIONNEL **8**

3.1. ORGANISATION 8
3.2. LES SITES COLLABORATIFS 9
3.3. LE SITE METIERS « AIDES » 10
3.3.1 – Les axes fonctionnels et les exigences métier *10*
3.3.2 – Le connecteur entre Progos et Alfresco *11*
3.4. LE SITE METIER « DEFI HA » 13
3.4.1 – Les axes fonctionnels et exigences métier *13*
3.4.2 – Le connecteur entre Coriolis et Alfresco *13*

4. CONTEXTE TECHNIQUE **14**

4.1. L'ARCHITECTURE TECHNIQUE 14
4.1.1 – L'organisation technique *15*
4.1.2 – La supervision de la plateforme Alfresco *16*

5. PRESTATIONS ATTENDUES **17**

5.1 – PRESTATIONS DE TRANSITION 17
5.1.1 – Description *17*
5.1.2 – Prestations attendues *17*
5.1.3 – Livrables *18*
5.2 – PRESTATIONS DE MAINTENANCE 19
5.2.1 – Périmètre de la maintenance *19*
5.2.2 – Maintenance corrective *19*
5.2.3 – Maintenance adaptative *20*
5.2.4 – Maintenance évolutive *20*
5.2.5 – Assistance téléphonique *21*
5.2.6 – Prise de main à distance *21*
5.2.7 – Diffusion des livrables *22*
5.3 – PRESTATIONS DE REVERSIBILITE 22
5.3.1 – Description *22*
5.3.2 – Prestations attendues *23*
5.3.3 – Livrables *23*
5.4 – FOURNITURE DE MODULES SUPPLEMENTAIRES 23
5.5 – PRESTATIONS ASSOCIEES 23

6. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS **24**

6.1 – GESTION DU MARCHE 24
6.2 – PRESTATIONS DE MAINTENANCE 26
6.2.1 – Identification des interlocuteurs *26*
6.2.2 – Obligations du titulaire *26*
6.2.3 – Obligations du pouvoir adjudicateur *27*
6.3 – PRESTATIONS ASSOCIEES 27
6.3.1 – Mise en œuvre d'un projet *27*
6.3.2 – Management de projet *29*

6.3.3 – Formations *30*
6.3.4 – Documentation *31*

7. MAINTIEN DES PERFORMANCES **32**

8. EXIGENCES **33**

8.1 – EXIGENCES GENERALES 33
8.2 – EXIGENCES SUR LA QUALITE 33
8.3 – EXIGENCES SUR LA GESTION DE PROJET 34
8.4 – EXIGENCES SUR LES DELAIS 35
8.5 – EXIGENCES SUR LA DOCUMENTATION 37

9. ANNEXES **38**

8.1 – RESUME SYSTEME ALFRESCO 38

1. PRESENTATION DE LA CONSULTATION

1.1. OBJET

La présente consultation porte sur la fourniture de la Tierce Maintenance Applicative de l'ECM Alfresco, plateforme de gestion de contenus documentaires de la Région.

Au-delà de la TMA (corrective, adaptative et évolutive), le titulaire assistera le pouvoir adjudicateur dans la mise en œuvre de solutions applicatives en lien avec la GED et des projets de dématérialisation.

D'une manière générale, le pouvoir adjudicateur attend beaucoup de l'expertise et de l'expérience du titulaire dans l'exploitation de l'ECM Alfresco concernant :

- Conseil dans le management de l'information ;
- La gouvernance des données ;
- L'accompagnement dans la mise en œuvre des projets autour de la dématérialisation ;
- La prise en charge et la résolution des incidents ;
- Le maintien en condition opérationnel du noyau standard Alfresco ;
- Le maintien en condition opérationnel des développements déjà réalisées (Portail des aides régionales et européennes et Dématérialisation Finance) ;
- La fourniture des licences ECM Alfresco pendant la durée du marché.

1.2. ABREVIATIONS ET TERMINOLOGIES

Les abréviations et termes explicités ci-dessous permettent une bonne compréhension de leur utilisation dans la suite de ce document :

Abréviation / Terme	Définition
CVDL	Territoire sur lequel s'exerce la compétence du Centre Val de Loire
Région	L'institution Centre Val de Loire
DSI	Direction des Systèmes d'Information
SEA	Service Etudes et Applications
CRDI	Centre de Ressources Documentaires et d'Information
CPF	Chef de projet fonctionnel
CPA	Chef de projet Applicatif
Alfresco	Progiciel Alfresco Entreprise ECM de la société Alfresco
PAQ	Plan d'Assurance Qualité
PROGOS	Progiciel de gestion des subventions (éditeur MGDIS)
Aide	Dossier d'une subvention régionale ou européenne demandée
Tiers	Bénéficiaire d'une subvention
POC	Proof Of Concept (preuve de concept)
ECM	Enterprise Content Management

2. PRESENTATION DU CONTEXTE

2.1. LA REGION CENTRE VAL DE LOIRE

La Région Centre-Val de Loire, qui couvre un territoire de 40 000 km², est composé de 6 départements (Le Cher, l'Eure-et-Loir, l'Indre, l'Indre-et- Loire, le Loiret, le Loir-et-Cher) et de 1811 communes ; dont 2 Métropoles de plus de 400 000 habitants Tours et Orléans. La Région dénombre environ 2,5 millions d'habitants.

La collectivité régionale, créée en France en 1982, s'est progressivement transformée avec les lois de décentralisation, se dotant d'une assemblée régionale élue au suffrage universel en 1986 et se voyant confier de nouvelles compétences.

La dernière loi de décentralisation, votée en 2015, dite Loi NOTRe (Loi portant nouvelle organisation territoriale de la République) a ainsi confié aux régions de nouvelles responsabilités, et redéfini la répartition des compétences entre les collectivités territoriales.

2.2. LE CONSEIL REGIONAL

Le Conseil régional Centre-Val de Loire, présidé par M. François Bonneau, est composé d'une assemblée de 77 élus qui adoptent les orientations stratégiques ou les politiques régionales soumises à son vote. Le Conseil se réunit en session plénière cinq à six fois par an.

Entre deux sessions plénières, les décisions de mise en œuvre des politiques régionales sont votées dans le cadre d'une Commission Permanente de 25 élus régionaux, représentative des groupes politiques de l'assemblée. La commission permanente se réunit 11 fois par an.

Deux assemblées consultatives émettent des avis sur les politiques régionales votées en sessions plénières : le CESER, Conseil économique, social et environnemental régional, composé de 100 membres et le CRJ (Conseil régional de la Jeunesse), composé de 77 membres de 15 à 27 ans.

Les services administratifs de la Région, sous la direction d'une Directrice Générale des Services, préparent, instruisent et mettent en œuvre les projets et décisions votés par l'assemblée plénière et la Commission permanente, en veillant à l'équilibre budgétaire de la collectivité.

L'administration comporte 28 directions réparties dans 9 Directions Générales Déléguées (DGD) incluant la Direction Générale des Services et le Cabinet du Président. 3 600 agents travaillent au sein du Conseil Régional et sont répartis sur 112 sites, entre le siège à Orléans et les Espaces Région Centre-Val de Loire (900 agents) et les lycées (2700 agents).

2.3. LA DIRECTION DES SYSTEMES D'INFORMATIONS

Au cœur de la transformation numérique de la collectivité, dans un contexte de mutations technologiques, économiques, organisationnelles et sociétales, la Direction des Systèmes d'Information (DSI) joue un rôle majeur en appui des directions métiers en leur apportant les méthodes et les solutions numériques pour mener à bien leurs missions.

Rattachée à la DGD Optimisation des Ressources (DGOR), la DSI compte 22 personnes et est organisée autour :

- de la direction chargée de faire appliquer la politique des Systèmes d'Information et Numérique définie par le Président et le Comité de Direction de la Région
- du service infrastructures et production (SIP) qui maintien, exploite et fait évoluer les infrastructures et les applications (systèmes, réseaux, bases de données, télécommunications, sécurité et systèmes d'impression) ;
- du service études et applications (SEA) qui étudie et met en œuvre les applications informatiques métiers et transverses ;
- du service assistance aux utilisateurs (SAU) qui gère le parc informatique et téléphonique, assure l'assistance et le développement des usages numériques auprès des utilisateurs.

Comme partenaire des directions et services du Conseil Régional, la DSI porte une attention particulière à la satisfaction de ses clients. Engagée dans une démarche d'amélioration continue, elle privilégie une approche globale et systémique des sujets, et veille à la création de valeur au travers des projets.

2.4. LE PLAN D'OPTIMISATION DES SYSTEMES D'INFORMATIONS

Pour répondre à l'évolution des périmètres d'intervention de la Région Centre-Val de Loire, des impératifs induits par la transformation numérique et des attentes des usagers, la Région s'est dotée d'un Plan d'Optimisation des Systèmes d'Information (POSI).

Ce schéma directeur est articulée autour de 3 axes stratégiques :

- Le numérique au service des territoires et de ses habitants ;
- Une e-administration régionale performante ;
- Un système d'information agile, sécurisé et adapté.

Par ses 3 ambitions, le système d'information (SI), levier essentiel des politiques publiques, doit permettre, en toute sécurité, la mise en œuvre diligente et conforme des cycles de réformes, des partenariats au service d'une démarche de simplification administrative, l'élargissement d'une offre de service multicanal adaptée aux nouvelles attentes des usagers et des entreprises et enfin, de mesurer l'efficience de l'action publique de la collectivité.

Chaque ambition est déclinée en axes opérationnels avec en son sein un portefeuille de projets. Des comités de suivi systèmes d'information et numériques, programmées en mai et juin de chaque année, ont pour objectifs de réaliser le suivi des projets de chaque portefeuille, d'ajuster la feuille de route des services pour répondre à leurs nouveaux besoins ainsi que de partager les enjeux de la collectivité en matière de systèmes d'information et de numérique.

Un passage en Comité de Pilotage du POSI trois fois par an permet d'effectuer le reporting des projets en cours, de réviser les orientations stratégiques de la Région en matière de systèmes d'information et de numérique ainsi que de réaliser les arbitrages des projets en fonction des ressources à mobiliser.

2.5. LE PROJET GED

La Région a choisi l'outil de GED Alfresco en 2009 pour répondre à une demande de travail collaboratif.

La première intégration a été réalisée en version 3 et depuis Octobre 2020, la version 5.2.3 est intégrée à notre système d'informations.

La mise en place des sites collaboratifs s'est réalisée progressivement en fonction des demandes des directions. Aujourd'hui la stratégie « Ensemble.CVL » mis en place depuis 2019 dans la collectivité conduit un projet de décommissionnement des sites collaboratifs vers TEAMS/O365.

La GED a été enrichie depuis 2016 de fonctionnalités spécifiques pour répondre et s'adapter aux différents besoins métiers.

L'accès distant à la GED est ouvert pour permettre aux agents en mobilité, aux élus et aux partenaires externes d'accéder au site Métier Aides pour partager des documents.

Aujourd'hui, le projet «GED Transverse» vise à améliorer la gestion du cycle de vie documentaire depuis la production jusqu'à l'archivage avec une interaction forte dans les projets de dématérialisation des processus.

Un projet d'archivage électronique (SAE) est en cours. La solution as@lae de Libriciel a été retenue pour archiver les documents de plus en plus variés avec l'assurance des réglementations en vigueur.

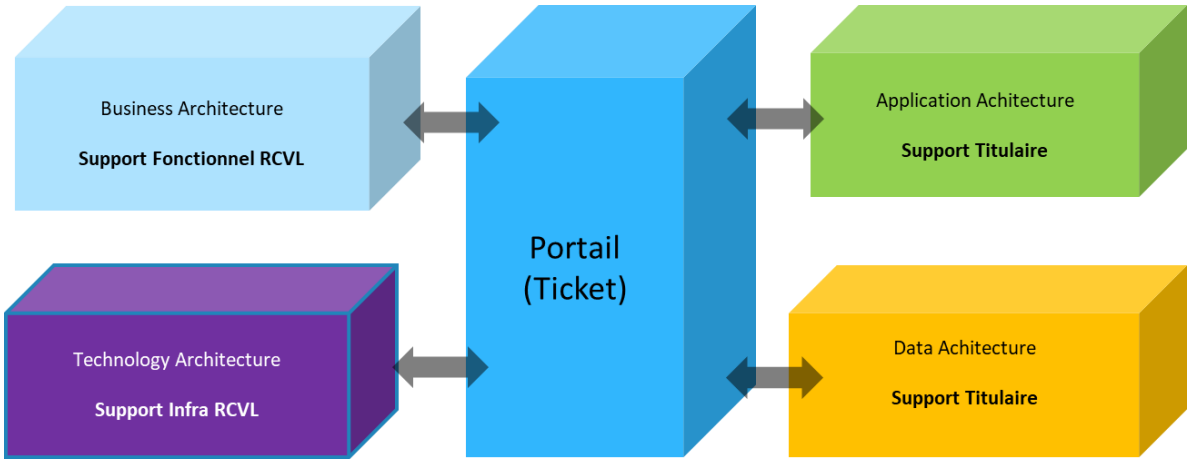
3. CONTEXTE FONCTIONNEL

3.1. ORGANISATION

Dans ce marché, une organisation sera mise en place entre le titulaire et le pouvoir adjudicateur pour :

- Définir la frontière des responsabilités techniques et fonctionnelles entre le titulaire et le pouvoir adjudicateur ;
- Assurer la communication entre toutes les parties prenantes ;
- Piloter le marché avec des indicateurs de performance détaillés dans le chapitre 8 du CCTP (Exigences)

Le schéma d'organisation proposé se présente comme suit :



<u>Business Architecture</u>

Son rôle est d'assurer le support fonctionnel et les évolutions métiers des applications GED et en lien avec la GED.
La responsabilité opérationnelle est au sein des équipes du pouvoir adjudicateur.

<u>Technology Architecture</u>

Son rôle est d'assurer le maintien en condition opérationnelle de toutes les infrastructures réseaux et systèmes des applications GED et en lien avec la GED.

La responsabilité opérationnelle est au sein des équipes du pouvoir adjudicateur.

Application Architecture

Son rôle est d'assurer le maintien en condition opérationnelle des applications GED (Alfresco et modules associés).

La responsabilité opérationnelle est au sein des équipes du titulaire. Toutes les prestations de conseil, exploitation, développement et conduite du changement seront arbitrées avec le pouvoir adjudicateur en charge de la Business Architecture.

Data Architecture

Son rôle est d'assurer le maintien en condition opérationnelle de l'architecture applicative GED.
La responsabilité opérationnelle est au sein des équipes du titulaire. Toutes les prestations de conseil, exploitation, intégration, formation et conduite du changement seront arbitrées avec le pouvoir adjudicateur en charge de la Technology Architecture.

3.2. LES SITES COLLABORATIFS

Depuis 2009, certains agents de la Région, travaillent en mode collaboratif sur Alfresco.

Les fonctionnalités les plus utilisées sont :

- Le partage de documents en interne et avec des partenaires ciblés en s'appuyant sur des liens plutôt qu'en pièces jointes aux messages,
- Le versioning des documents,
- La plupart des documents sont gérés sans métadonnée dans des arborescences cadrées par le CRDI.

Quelques chiffres :

Environ 250 sites collaboratifs sont ouverts plus de 50% sont inactifs. Les sites inactifs sont des anciens sites ouverts qui nécessitent une étude par les directions métiers pour valider l'existence ou la suppression des documents.

Utilisation du protocole Webdav

Le protocole Webdav a été ouvert pour répondre à deux besoins :

- Interface avec les applications métiers :

L'accès aux documents par le protocole Webdav a été mis en œuvre pour faciliter dans les applicatifs métiers l'ajout de documents stockés dans la GED à partir d'un chemin UNC ou d'un mappage réseau.

- Accès direct par l'explorateur Windows :

L'usage réfractaire de l'interface Share et les documents accédés n'ayant pas de métadonnées, l'équipe projet a décidé d'ouvrir l'accès via l'explorateur Windows (mappage d'un lecteur réseau).

Cependant chaque utilisateur a le choix d'utiliser l'une ou l'autre interface pour accéder aux documents.

Dans le cadre de ce marché, un projet de décommissionnement des sites collaboratifs sera lancé en 2022 avec les directions métiers et le CRDI. Le titulaire pourra dans le CRT décrire des références projet en lien avec ce type de prestations.

3.3. LE SITE METIERS « AIDES »

Depuis le 11 janvier 2016, un portail des aides en ligne permet aux bénéficiaires d'aides régionales de déposer leur « dossier de demande de subvention » de manière dématérialisée.

Le site métier « Aides » est centré sur les échanges entre les porteurs de projets et les différents partenaires d'instruction et les services instructeurs de la Région.

Un développement Alfresco a été réalisé sur ce site des aides pour générer un plan de classement commun des documents portant sur les dossiers de tiers et des aides afin d'améliorer la lisibilité et assurer la traçabilité des dossiers métier au fil de leurs étapes de vie.

Une règle de nommage des documents a été définie pour renforcer la transversalité au sein des services en contact avec le porteur et les partenaires d'instruction sur un dossier d'aide.

La réalisation d'une solution d'intégration PROGOS-GED (connecteur) a été réalisée en co-construction d'intégrateurs (BlueXML et MGDIS) sur la base d'un périmètre prédéfini par le pouvoir adjudicateur pour faciliter le traitement et le classement des dossiers d'aides.

3.3.1 – Les axes fonctionnels et les exigences métier

1 - **Avoir un plan de classement, alimenté par des flux automatisés** répondant aux priorités de la dématérialisation des aides régionales et européennes.
Il s'agit en priorité, des flux de documents avec le portail, des aides en ligne, flux de documents avec l'outil de gestion de subventions (Progos) dans le cadre de l'instruction des demandes de subvention, flux avec l'application financière (Coriolis) sur l'étape d'exécution financière…

2 – **Verser de nouveaux documents complémentaires aux flux automatisés pour un dossier** encadré par le renseignement d'un formulaire et le classement des documents versés en regard du plan de classement du site métier – et avec la qualification automatique du type et du statut des documents (ex. document engageant) Ex. Avis d'expert, Note d'arbitrage, etc.

3 – **Accéder aux documents conservés pour des utilisateurs autorisés** et avec une pertinence métier (formulaires avancés de recherche…)

4 - **Régir les droits d'accès au travers de groupes d'utilisateurs** gérés par les gestionnaires du site métier (volonté d'autonomie des directions métier) ;

- Accès en lecture sur les documents versés par le « Portail des aides »
- Possibilité d'ajout de documents par des agents autorisés
- Possibilité de gestion fine des droits pour des groupes (ex. sous-dossiers / documents en accès restreint)

5 - **Extraire des documents classés pour répondre aux obligations réglementaires** envers les partenaires de la Région (ex. Synergie, SAE…)

3.3.2 – Le connecteur entre Progos et Alfresco

Un connecteur entre le progiciel PROGOS (version 8.41) de la Sté MGDIS et la GED Alfresco (V5) est en production pour automatiser les flux de documents inter applications.

Les développements réalisés se sont appuyés sur les fonctionnalités standards du connecteur MGDIS et des fonctionnalités d'Alfresco.

Le périmètre technique et fonctionnel de la 1ere version de ce connecteur (=POC) est validé depuis avril 2017, la période de recettes sur l'environnement de pré-production est en cours. La mise en production est prévue en octobre 2017.

Les fonctionnalités du connecteur sont :

- Dépose dans la GED, dans un répertoire unique « En attente », les documents de PROGOS.
- Inscrit les métadonnées sur les documents ajoutés dans la GED
- En cas de dossier inexistant dans la GED, le dossier tiers et le dossier d'aide sont créés automatiquement dans la GED en prenant en compte le plan de classement et le nommage définis
- Déplace automatiquement les documents déposés depuis le répertoire unique « en attente » vers le sous-dossier « En Attente » du dossier d'aide créés ou existants
- Déplacer les documents du dossier aides « en attente » vers les sous-dossiers du plan de classement détaillé pour une aide.
- Tracer depuis la GED, le journal de toutes les actions de transferts (traitement d'incidents)
- Gérer les doublons de documents pour éviter les différentes copies

Quelques chiffres :

L'usage de ce site est transversal, les différents dispositifs d'aides régionales et européennes sont intégrés progressivement au dispositif aides en ligne.

En avril 2021, le site des aides a une volumétrie d'environ 332 Go ce qui représente environ 400 000 documents classés sur une structure à plat. La taille d'un dossier d'aide est très variable selon les dispositifs. Les dossiers d'aide européenne peuvent rassembler plusieurs centaines de documents.

Descriptions	Nombres	Commentaires
Membres du site	120	Avec plusieurs rôles
Contributeurs/Gestionnaires	80	Mise à jour des dossiers & documents
Groupe d'utilisateurs	15	Droits d'accès selon les rôles définis
Partenaires extérieurs	15	Droits ponctuels de contributeurs Accès aux dossiers partagés
Connection simultanée	<100	

État des lieux de la situation actuelle

Les demandes métiers évoluent en 2021 sur le portail des aides avec la mise en production d'une nouvelle plate-forme Aides de la part de MGDIS.

Un projet d'évolution sur la partie GED est en cours de spécifications sur la partie fonctionnelle et technique.

3.4. LE SITE METIER « DEFI HA »

Les objectifs du projet Démat Finance sont de :

- stocker et classer les documents de marchés dans la GED en minimisant le travail de saisie ;
- permettre de retrouver rapidement les documents de, marché par les différentes approches proposées par la GED (recherche, navigation...et depuis l'outil de gestion financière, en fonction des besoins des différents profils métier (marché/achat, cellule de gestion, finances, directions métiers prescriptrices) ;
- mettre en place un processus de service fait pour les factures reçues par la Région.

3.4.1 – Les axes fonctionnels et exigences métier

- A partir de la GED
  - Déposer et qualifier un document de marché ;
  - Gérer des habilitations d'accès différentes selon les besoins (confidentialité de documents par exemple) ;
  - Associer un ou plusieurs documents à une facture ou un marché ;
  - Gérer un processus de validation d'un document ;
  - Rechercher un document de marché ;

- A partir de Coriolis
  - Associer un document dans Coriolis => trouver le document dans la GED ;
  - Associer plusieurs documents à une facture ;

Les résultats attendus de ce projet sont multiples :

- Faciliter le travail des agents en dépôt, consultation et recherche de documents depuis Alfresco et outils tiers ;
- Limiter les temps de recherche, de dépôt et qualification d'un document
- Faciliter la mise en place de processus transverses (service fait en premier lieu...) ;

3.4.2 – Le connecteur entre Coriolis et Alfresco

Un connecteur entre le progiciel Coriolis de la Sté ATOS et la GED Alfresco (Version5) est en cours de réalisation pour automatiser les flux de documents inter applications.

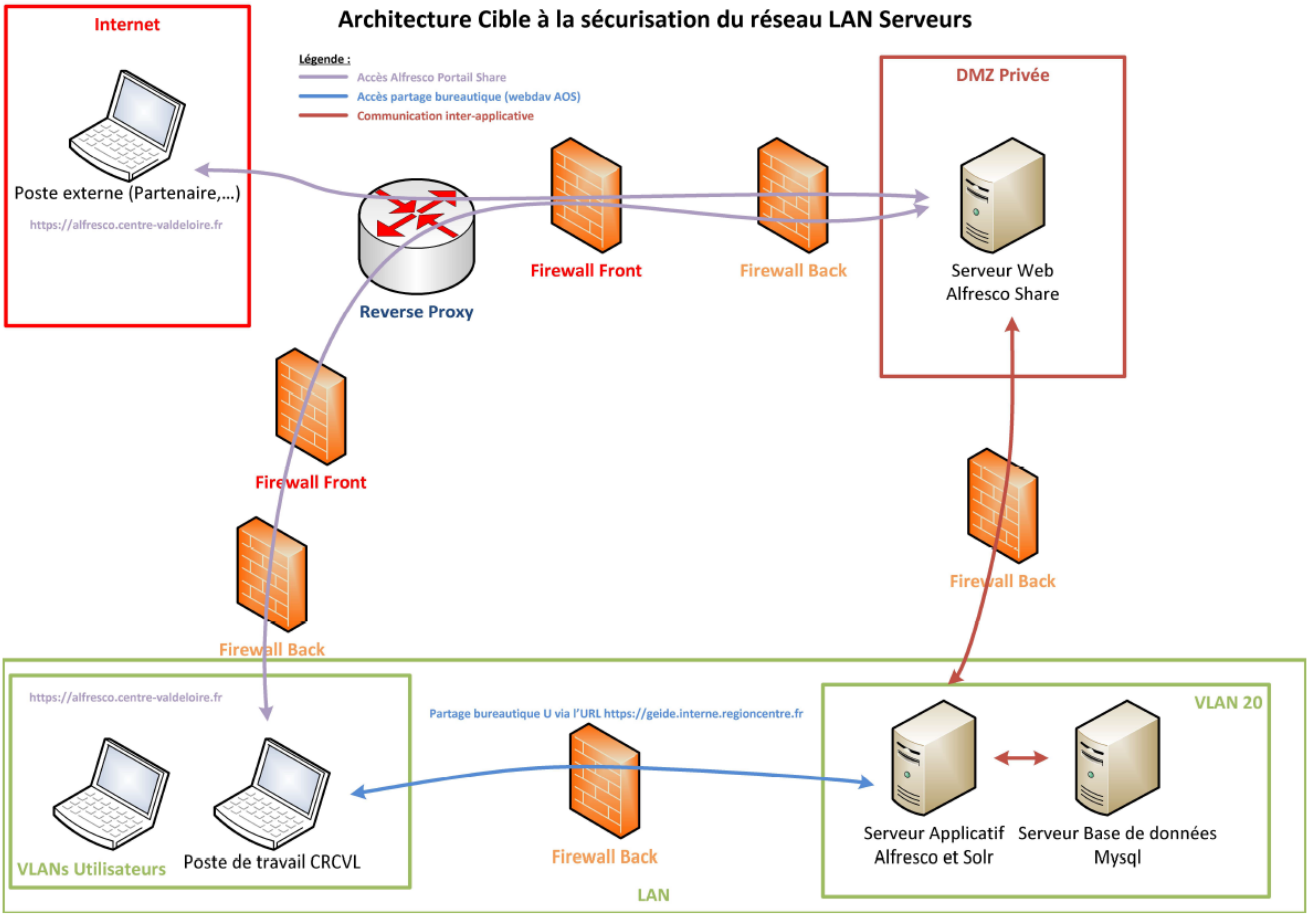
Les développements réalisés se sont appuyés sur les fonctionnalités standards du connecteur ATOS et des fonctionnalités d'Alfresco.

Le périmètre technique et fonctionnel de la 1ere version de ce connecteur (=POC) est validé depuis Septembre 2019, la période de recettes sur l'environnement de pré-production est en cours. La mise en production est prévue en octobre 2021.

4. CONTEXTE TECHNIQUE

4.1. L'ARCHITECTURE TECHNIQUE

Cette architecture physique est en place en version 5.2.3 depuis Octobre 2020.



L'environnement du service Alfresco est composé des différents éléments suivants :

1 serveur « Web » Alfresco. Ce serveur héberge

- La couche de présentation « Share ».

1 serveur « Applicatif » Alfresco. Ce serveur héberge :

- Le moteur « Alfresco ».
- Le moteur d'indexation « Solr ».
- Le moteur de prévisualisation « LibreOffice ».
- Le dépôt de données Alfresco « Contentstore ».

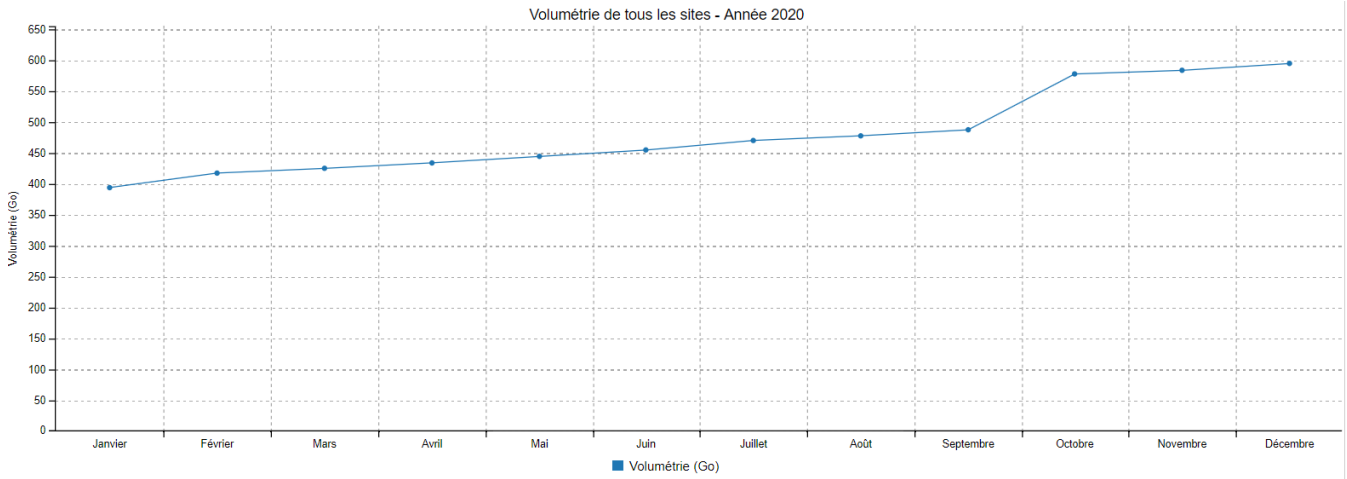
1 serveur « Base de données » MySQL Ce serveur héberge :

- L'instance base de données Alfresco dédiée à l'applicatif.

Les serveurs sont des machines virtuelles sous Vmware avec l'OS Linux (3.10.0-957.21.3.el7.x86_64.)

Ci-dessous la volumétrie des sites sur l'année 2020

En avril 2021, nous sommes à 625 Go



Cette infrastructure est reproduite en 3 plateformes dupliquées pour avoir :

- Un environnement de développement (test d'intégration et recettes techniques)
- Un environnement de pré-production (tests de recettes fonctionnelles, débogages…)
- Un environnement de production.

A certaine période quand l'accompagnement aux utilisateurs le nécessite une plateforme supplémentaire dédiée à la formation peut être mise en place.

Les postes de travail des utilisateurs sont conformes aux machines de moyenne gamme du marché, sous Windows 10 avec les principaux navigateurs :

- Firefox ESR V68.8.0; Microsoft IE11; Chrome V89

L'usage est conseillé avec Firefox.

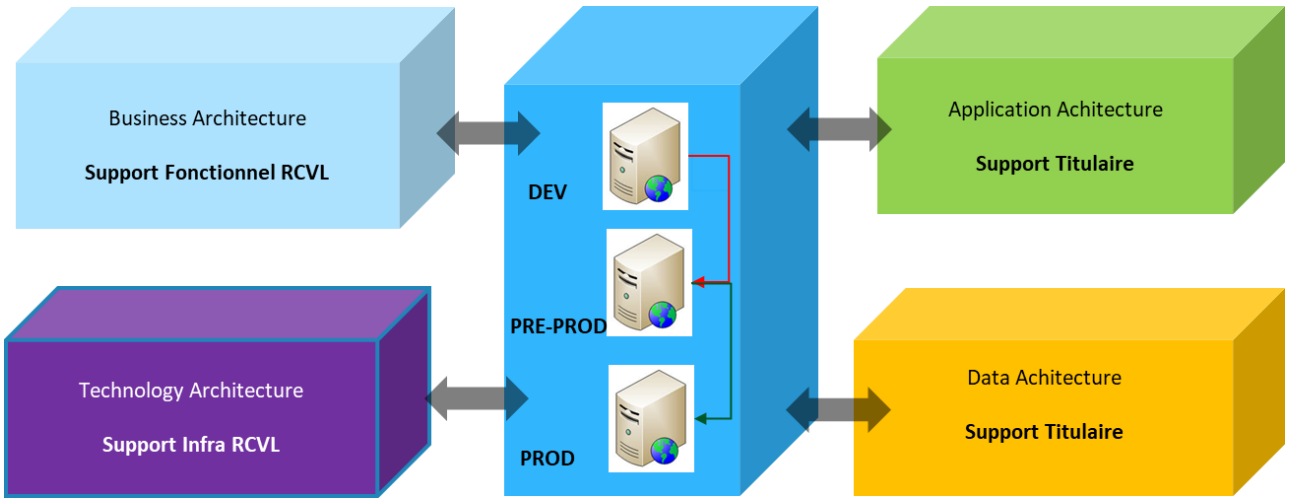
La GED est accessible par l'URL https://ged.centre-valdeloire.f et par l'explorateur Windows \\geide.interne.regioncentre.fr@SSL mappé sur le lecteur U :

4.1.1 – L'organisation technique

Dans ce marché, une organisation technique sera mise en place entre le titulaire et le pouvoir adjudicateur pour :

- Régir les échanges entre les différents composants techniques,
- Industrialiser au maximum les livraisons sous forme de packages à exécuter,
- Automatiser les tests et valider les recettes,
- Définir la frontière des responsabilités techniques entre le titulaire et le pouvoir adjudicateur.

Le schéma d'organisation proposé se présente comme suit :



4.1.2 – La supervision de la plateforme Alfresco

Les serveurs du système d'informations sont supervisés par le logiciel Open Source ZABBIX. Pour les plateformes Alfresco les paramètres suivants sont sous contrôle :
Le système des serveurs (CPU, RAM, file system, accès réseau)
Les services (http, smtp, Tomcat, Alfresco et MySQL)
Cette supervision permet des remontées d'alertes pour anticiper les arrêts de services et facilite le débogage par la consignation d'informations sur des périodes données pouvant être analysées.

Le titulaire pourra mettre en place une supervision applicative pour assurer sa prestation d'exploitation et garantir les engagements pris dans la cadre de la maintenance corrective détaillée au chapitre 5.2 du CCTP

5. PRESTATIONS ATTENDUES

Les prestations attendues sont :

- La phase de transition ;
- La phase de maintenance ;
- La phase de réversibilité.
- Des prestations associées aux modules précités ou à acquérir.

L'ensemble des prestations est dispensé en langue française.

5.1 – PRESTATIONS DE TRANSITION

5.1.1 – Description

Le titulaire acquiert les connaissances relatives à l'application et les modules en production.
Pour cela le pouvoir adjudicateur désignera un interlocuteur compétent pour assister le personnel du titulaire et partager la base documentaire.

Cette phase de transition assure la montée en connaissance technique et fonctionnelle de l'équipe de support du titulaire. Pour ce faire, il rédigera une série de documents à destination du service de support. A l'issue de cette phase, le titulaire présente au pouvoir adjudicateur un Plan d'Assurance Qualité.

Cette phase comprend trois étapes : le lancement, l'appropriation et l'analyse :

- Le lancement, permettant la rencontre des maîtrises d'ouvrage et maîtrise d'œuvre et la mise en place des organisations, des fonctionnements, calendriers… Il se formalise par la réunion de lancement du projet qui permet de définir le périmètre général du projet, de structurer le travail par thèmes, de sélectionner les acteurs pertinents et d'amorcer une dynamique de projet.
- L'appropriation, par le titulaire, des éléments constituant du projet (référentiels techniques, organisationnels et fonctionnels).
- L'analyse des besoins fonctionnels généraux, effectuée en collaboration avec les administrateurs fonctionnels, et des exigences ou contraintes techniques pour cadrer le projet et valider les objectifs.

5.1.2 – Prestations attendues

- Constituer et mettre en place l'équipe du titulaire ;
- Prendre la compétence sur le marché en étroite collaboration avec le titulaire de l'ancien marché ;
- Prise de connaissance détaillée du contexte, des spécifications et des composants techniques ;
- Prise de connaissance détaillée de l'application, de son mode de fonctionnement et d'utilisation ;
- Analyser l'existant techniquement et fonctionnellement afin d'anticiper les prestations à assurer et proposer si possible des préconisations d'amélioration ;
- Reproduire les plateformes nécessaires, interne au titulaire, pour les développements et la réalisation des tests avant livraison ;
- Reprendre l'historique des développements, des anomalies et divers sujets actuellement recensés dans l'outil de suivi du titulaire de l'ancien marché ;
- Se conformer à la chaîne d'industrialisation (définition des principes de communication avec le pouvoir adjudicateur, mise en place de la chaîne de livraison, …) ;

- Prendre connaissance des éléments existants en matière d'accompagnement.

Le pouvoir adjudicateur mettra tout en œuvre pour livrer au plus tôt l'ensemble des éléments et documentations du projet nécessaires à la montée en compétences du titulaire.

La montée en compétence sur les outils et l'ingénierie associée au projet seront à la charge du titulaire.

Le titulaire fournira au plus tôt et au maximum sous deux mois à partir de la réunion de lancement, le Plan d'Assurance Qualité.

5.1.3 – Livrables

A l'issue de cette phase, le titulaire livrera :

- Un dossier listant les axes d'amélioration techniques et fonctionnels,
- Le Plan Assurance Qualité qui décrit :
  - l'organisation interne du titulaire pour assurer le suivi global de la qualité du projet,
  - l'organisation qualité de chaque phase du projet :
  - l'organisation de l'équipe, l'ensemble des intervenants et leurs responsabilités,
  - la répartition des tâches entre les intervenants,
  - la circulation de l'information et les tableaux de bord,
  - l'organisation des travaux de maintenance corrective,
  - les environnements techniques,
  - les règles de développement et les contrôles,
  - les processus et outils préconisés pour le support technique,
  - les dispositions de suivi et d'amélioration de la qualité du produit,
  - la gestion des risques sur le projet (définition, modalités de suivis),
  - la gestion des points critiques (organisation mise en place pour traiter les points critiques),
  - l'organisation des relations entre le titulaire et le pouvoir adjudicateur (périodicité et contenu des réunions, protocole de communications),
  - l'organisation relative à la gestion de la documentation du projet,
  - l'organisation relative à la gestion de la configuration,
  - Les types de prestations TMA (Gestion des anomalies, maintenance évolutive, intervention sur site, …),
  - La gestion et la priorisation des tâches,
  - L'engagement délai et qualité,
  - L'organisation des livraisons
  - L'organisation des recettes
  - Les outils utilisés « garant de la qualité » :
  - Outils de suivi et d'échange entre le titulaire et le pouvoir adjudicateur
  - Outils d'audit de respect des règles de l'Art,
  - Outils et méthodes de Tests de Non-Régression
  - Outils de Stress
  - Les indicateurs de performance.

Les moyens retenus seront validés d'un commun accord entre les deux parties.

5.2 – PRESTATIONS DE MAINTENANCE

5.2.1 – Périmètre de la maintenance

La maintenance couvre :

- La maintenance corrective ;
- La maintenance adaptative des évolutions légales et réglementaires ;
- La maintenance évolutive par l'Amélioration de fonctionnalités existantes, dans le périmètre des modules acquis par le pouvoir adjudicateur ;
- L'assistance téléphonique et la prise en main à distance ;
- L'information sur le contenu, la disponibilité et l'installation des nouvelles versions ;
- La documentation d'utilisation liée aux modifications apportées à l'Application.

5.2.2 – Maintenance corrective

Les Anomalies peuvent être de trois types et les interventions du titulaire aux fins de remédier aux anomalies de fonctionnement de l'Application seront fonction du type d'anomalie constaté par le pouvoir adjudicateur.

Une anomalie est décrite par le pouvoir adjudicateur via le Portail web et son accès personnel et sécurisé, et elle est enregistrée par le titulaire dès son arrivée. Il en accuse réception, avec mention d'un numéro d'enregistrement, et permet de suivre l'avancement et le délai de sa résolution.

Le titulaire s'efforcera de résoudre la difficulté dans les délais inscrits au CRT suivant la déclaration, y compris en fournissant une Solution de contournement.

La résolution pourra consister en la fourniture par le titulaire d'un correctif et de ses instructions d'installation pour les appliquer, que le titulaire devra installer sur la plate-forme de Test et suivre le processus de validation avant la mise en production.

Après diagnostic et si une intervention téléphonique ne permet pas de résoudre ou de contourner le problème, le pouvoir adjudicateur permet au titulaire de se connecter à son environnement selon les points décrits au chapitre 5.1.4 Prise de main à distance.

Si, seule une intervention sur site peut résoudre la difficulté, le titulaire interviendra chez le pouvoir adjudicateur entre 9h et 18h dans les deux jours ouvrés qui suivront le constat de besoin de traitement sur place.

Les interventions sur site seront à la charge exclusive du titulaire, sauf si le problème découle d'une cause qui n'est pas couverte par la maintenance.

Une Anomalie sera résolue après que le pouvoir adjudicateur ait été informé de la correction via le Portail web et vérifié la correction au problème exprimé.

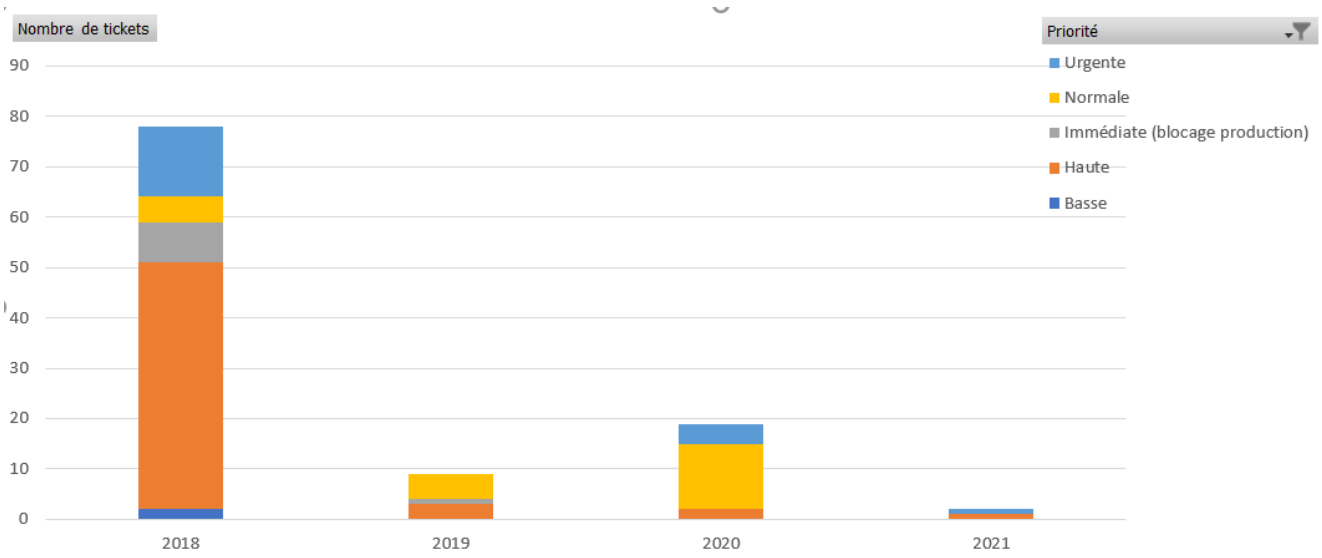
Le titulaire enregistrera la résolution de l'Anomalie dans sa base informatique de support, et en conservera une trace dans le dossier pendant 1 an minimum.

Le pouvoir adjudicateur aura la faculté de rouvrir l'Anomalie en cas de constatation d'un nouveau problème.

Le titulaire aura libre disposition de temps machine et de l'espace machine nécessaires à l'étude et à la correction d'une Anomalie. Le pouvoir adjudicateur devra effectuer, sur la demande du titulaire et avant l'intervention sur son système, la sauvegarde de ses programmes et données.

Le pouvoir adjudicateur désignera un interlocuteur compétent pour assister le personnel du titulaire.

A titre informatif, vous trouverez ci-dessous un graphe sur la classification des tickets TMA extraits de notre portail sur les 4 années du marché actuel.



5.2.3 – Maintenance adaptative

Le titulaire s'engage à modifier l'Application dans le cadre de la Maintenance adaptative pour rester en conformité avec l'évolution des textes législatifs et réglementaires.

Le titulaire informe mensuellement le pouvoir adjudicateur des évolutions en cours et à venir.

5.2.4 – Maintenance évolutive

Les évolutions fonctionnelles sont arrêtées par le titulaire suivant plusieurs critères :

- Analyse des demandes d'évolutions faites par le titulaire, ou induites par l'évolution de l'éditeur,
- Étude de la pertinence fonctionnelle au regard de l'Application,
- Faille de sécurité dans le code en production,
- Faisabilité technique,
- Degré d'urgence.

Les demandes d'évolutions sont transmises obligatoirement par écrit via le Portail web, au titulaire, qui en fait une analyse. Les demandes d'évolutions non retenues font l'objet d'une réponse à leur auteur. Le titulaire communique les contenus et plannings prévisionnels de mise à disposition des évolutions. Le pouvoir adjudicateur validera en COPIL ces évolutions et lancera le bon de commande prévu dans le cadre du BPU.

Dans ce marché, le pouvoir adjudicateur souhaite faire évoluer la version de Alfresco Content Services intégrée sur l'environnement de DEV/TEST/PROD.

Cette évolution sera proposée par le titulaire pour le premier semestre 2022 pour se mettre en support complet selon la matrice fournie par l'éditeur. Une évaluation financière du projet est demandée dans la partie DQE.

Alfresco Content Services v7.0, Full Support

Version	Support Status	First Release	Deprecation	End of Maintenance
7.0	Full Support	March 2021	March 2023	March 2024
6.2	Full Support	November 2019	November 2021	November 2022
6.1	Limited Support	February 2019	February 2021	February 2022
6.0	Limited Support	July 2018	July 2020	July 2021
5.2	Limited Support	February 2017	February 2020	February 2022

Matrice du 08/04/2021

5.2.5 – Assistance téléphonique

L'assistance téléphonique comprend toute prestation d'accueil téléphonique permettant l'assistance du pouvoir adjudicateur sur l'exploitation courante de l'Application.

Le service de téléassistance se fait par internet avec l'outil choisi par le titulaire et qui permet à n'importe quel poste de se connecter sans coût de communication. Pour tout autre moyen de connexion, et sous réserve de validation par le titulaire, la communication téléphonique sera à la charge du pouvoir adjudicateur.

Le titulaire se dote des moyens conformes aux normes actuelles du marché pour la sécurisation de son réseau (anti-virus, …).

L'assistance téléphonique est assurée pendant les heures indiquées dans le CRT au paragraphe « 4.3 Gestion de la maintenance corrective ».

Le titulaire s'engage dans le cadre du présent Marché, à prendre connaissance dans les 8 heures ouvrées du contenu des questions posées, d'en faire le diagnostic, de fournir toute indication possible par téléphone, par écrit (sur le Portail web) ou en téléassistance pour apporter une réponse au pouvoir adjudicateur.

Dans le cas d'une Anomalie et en cas d'indisponibilité du Portail web, le pouvoir adjudicateur s'engage à décrire le comportement observé et à communiquer toutes les informations permettant d'illustrer ce constat. Le titulaire s'engage à en accuser réception, avec mention d'un numéro d'enregistrement, et à mettre en œuvre tout moyen raisonnable permettant le détour ou la correction dans les délais indiqués dans le CRT au paragraphe « 4.3 Gestion de la maintenance corrective ».

5.2.6 – Prise de main à distance

Le service de Prise de main à distance se fait par internet avec l'outil choisi par le titulaire et qui permet à n'importe quel poste de se connecter sans coût de communication.

Le titulaire se dote des moyens conformes aux normes actuelles du marché pour la sécurisation de son réseau (anti-virus, …).

La prise de main à distance est assurée pendant les heures indiquées dans le CRT au paragraphe « 4.3 Gestion de la maintenance corrective ».

Le titulaire s'engage dans le cadre du présent Marché, à décrire toutes les actions qui seront faites par l'équipe support sur les 3 environnements GED (Dev/Pré-Production/Production). Cette traçabilité des actions sera faite par rapport à une anomalie décrite par le pouvoir adjudicateur via le Portail web.

Pour assurer la sécurité des accès, le titulaire précisera la liste des comptes ayant les droits d'administration pour réaliser les tâches support. Le titulaire s'engage dans le cadre du présent marché à remettre à jour cette liste si des changements sont réalisés.

5.2.7 – Diffusion des livrables

Le titulaire diffusera un mail d'annonce de mise à disposition d'un hotfix, d'un patch ou d'une nouvelle version mineure.

Le titulaire mettra à disposition sur son Portail les hotfixs, les patchs et les versions mineures qui peuvent être directement téléchargés par le pouvoir adjudicateur en fonction de ses droits.

Pour obtenir les versions majeures, le pouvoir adjudicateur devra procéder à une « Demande de version en ligne », à partir du module proposé sur le Portail web.

Chaque nouvelle version mineure comprendra l'ensemble des patchs ayant été mis à disposition depuis la précédente.

L'installation d'un hotfix, d'un patch ou des nouvelles versions de l'Application se fait à la charge du titulaire selon le processus de qualification (Dev/Pré-Production/Production).

Le titulaire doit prévoir dans son forfait annuel au minimum deux prestations d'assistance pour l'installation de nouvelles versions de l'application.

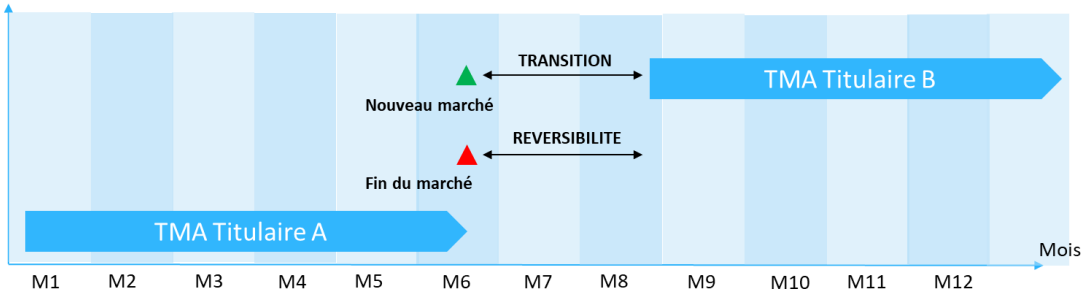
En cas d'une demande supplémentaire de prestations d'assistance ou de formation pour l'installation de nouvelles versions de l'Application, le titulaire fournira un devis et n'effectuera les prestations qu'après la réception d'un bon de commande du pouvoir adjudicateur.

5.3 – PRESTATIONS DE REVERSIBILITE

5.3.1 – Description

La réversibilité désigne les engagements pris par le titulaire pour assurer la transmission des informations nécessaires à la reprise des services ou à leur transmission à un tiers ainsi que le transfert des actifs qui ont été confiés au titulaire ou qui ont été produits pour le compte du pouvoir adjudicateur.

Préparer une réversibilité c'est aussi assurer le caractère réversible de la position du titulaire tout au long du contrat. Celui-ci doit garantir la transférabilité des prestations qu'il propose en mettant en place, autant que faire se peut, des solutions aux standards du marché et en garantissant l'interopérabilité des données traités. Ces points doivent donc être discutés et contractualisés avant toute prise d'engagement.



Cette phase démarre à la date de fin du marché et comprend deux étapes : le lancement, la restitution

- Le lancement, permettant la rencontre des maîtrises d'ouvrage et maîtrise d'œuvre et la mise en place des organisations, des fonctionnements, calendriers… Il se formalise par la réunion de lancement du projet qui permet de définir le périmètre général du projet, de structurer le travail par thèmes, de sélectionner les acteurs pertinents et d'amorcer une dynamique de projet.
- La restitution, par le titulaire sortant, des éléments constituant du projet (référentiels techniques, organisationnels et fonctionnels).

5.3.2 – Prestations attendues

- Constituer et mettre en place l'équipe du titulaire sortant.
- Diffuser et structurer l'information auprès du pouvoir adjudicateur et du nouveau titulaire.

L'ancien titulaire mettra tout en œuvre pour livrer au plus tôt et au maximum sous deux mois à partir de la fin du marché, l'ensemble des éléments et documentations du projet nécessaires à la montée en compétences du nouveau titulaire.

Pour valider le basculement en phase nominale, le pouvoir adjudicateur doit valider une première lecture du Plan d'Assurance Qualité du nouveau titulaire.

5.3.3 – Livrables

A l'issue de cette phase, le titulaire livrera :

- Le code source des modules développés ou maintenus pendant le marché ;
- La documentation associée aux projets durant le marché ;
- L'accès au portail web sur les tickets déclarés avec un historique d'un minimum de 1 an.

Les moyens retenus seront validés d'un commun accord entre les deux parties.

5.4 – FOURNITURE DE MODULES SUPPLEMENTAIRES

Le pouvoir adjudicateur souhaite être en capacité d'acquérir des licences de modules supplémentaires de l'Application et leurs maintenances.

Le titulaire proposera au pouvoir adjudicateur les modules supplémentaires qui sont au catalogue Alfresco et qui seraient applicables pour les futurs projets et évolutions dans le marché.

Le titulaire inclura la maintenance qu'il propose autour de ces modules dans le Bordereau des Prix Unitaires.

Name	Type	Quantity	Status	Expires
Alfresco One - Departmental Base License (1 Prod, 1 Test CPU)	Purchased	1	Active	12/31/2021

5.5 – PRESTATIONS ASSOCIEES

Les prestations associées à l'Application concernent toute prestation intellectuelle que le titulaire peut proposer au pouvoir adjudicateur dans le cadre de l'utilisation de son Application (ex : assistance fonctionnelle et technique, formation, …).

Ces prestations, de type Bon de commande, pourront se dérouler en mode projet en fonction de l'importance des prestations. Le bon de commande indiquera les livrables obligatoires. Il résultera d'un devis adressé par le titulaire, faisant suite à la réception d'un cahier des charges.

Le titulaire proposera au pouvoir adjudicateur les tarifs unitaires et les profils susceptibles d'intervenir pour des prestations associées à l'Application qu'il propose dans le Bordereau des Prix Unitaires.

6. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

6.1 – GESTION DU MARCHE

Les instances de pilotage de marché en vigueur sont les suivantes :

Comité Stratégique

Le comité stratégique est l'instance de suivi et de validation du marché. Il est composé des représentants du pouvoir adjudicateur et du titulaire. Il est chargé de suivre le déroulement du marché et de valider ses grandes orientations. Il peut être représenté par le comité de pilotage projet en cas de projet en cours. Il se réunit une fois par semestre.

Lors du premier comité après la publication de la roadmap des produits, le titulaire présentera cette roadmap, les améliorations du produit et les évolutions du logiciel en cours.

Acteurs	Rôle de l'instance
• Les membres du Comité Technique • La Direction de Marché du pouvoir adjudicateur • La Direction de Marché du Titulaire	• Valider les actions correctives ou d'amélioration • Valider les demandes de changements et d'évolution • Valider les aspects budgétaires • Prendre les décisions • Examiner les tableaux de bord

Les réunions se dérouleront dans les locaux du pouvoir adjudicateur.

Les ordres du jour des Comités stratégiques devront être rédigés par le Chef de Projet du Titulaire et envoyés aux Chefs de projets dans les **10 jours** précédant les réunions. Les commentaires ou les retours de validation portés sur les ordres du jour devront être communiqués au Chef de projet du Titulaire dans les **5 jours** précédant les réunions. Les versions finales des ordres du jour devront être envoyés à tous les participants dans les **3 jours** précédant les réunions.

Les comptes rendus des Comités stratégiques devront être rédigés par le Chef de Projet du Titulaire et envoyés aux participants dans les **5 jours** suivant les réunions. Les commentaires ou les retours de validation portés sur les comptes rendus devront être communiqués au Chef de projet du Titulaire dans les **10 jours** suivant renvoi des comptes rendus. La version finale devra être envoyée à tous les participants dans les **15 jours** suivant les réunions.

Comité Technique

Le comité technique est la structure opérationnelle de conduite du marché. Il est composé des représentants du pouvoir adjudicateur et du titulaire. Il est chargé de suivre le marché dans tous ses aspects : planning, budget, contrat, ressources, … Il peut être représenté par le comité de projet en cas de projet en cours. Il se réunit une fois par mois.

Acteurs	**Rôle de l'instance**
• Chef de Projet Informatique • Chef de Projet Fonctionnel • Chef de Projet du Titulaire	• Suivre l'avancement du projet • Réaliser les tableaux de bord • Analyser les écarts éventuels et les faits marquants • Identifier les actions correctives ou d'amélioration • Etudier les demandes de changements et d'évolution • Echanger entre les différents acteurs • Effectuer un point sur le budget et la facturation

Le Chef de Projet du Titulaire est responsable de la qualité des réalisations du Marché (hors projet) et du respect du planning. Il est l'interface entre le Conseil Régional et Alfresco.

Il est l'interlocuteur principal des Chefs de Projet Fonctionnels et Informatiques désignés par le pouvoir adjudicateur, et est le réfèrent de tous les échanges d'informations.

Les réunions se dérouleront soit par téléphone, soit dans les locaux du pouvoir adjudicateur.

Le titulaire propose dans le Plan d'Assurance Qualité (PAQ) du marché, une structure organisationnelle adaptée à la bonne mise en œuvre du marché, en tenant compte des contraintes suivantes :
- Respect des instances du pouvoir adjudicateur exposée ci-dessus
- Désignation par le titulaire en son sein, d'un Chef de Projet, interlocuteur réfèrent du pouvoir adjudicateur pour toute la durée du projet

Le Plan d'Assurance Qualité proposé par le titulaire est validé par le pouvoir adjudicateur au démarrage d'un projet. Le PAQ du marché sera remplacé par le PAQ du projet en cas de réalisation d'un projet de plus de 100 jours.

Les principaux documents de gestion de projet utilisés sont :
- Plan d'Assurance Qualité
- Plannings prévisionnels et réalisés du marché
- Comptes rendus de réunion
- Suivi des demandes remontées par le Conseil Régional auprès du support de Cegid
- Mise en place d'indicateurs sur les demandes du Conseil Régional

Les ordres du jour des Comités techniques devront être rédigés par le Chef de Projet du Titulaire et envoyés aux participants dans les **5 jours** précédant les réunions. Les commentaires ou les retours de validation portés sur les ordres du jour devront être communiqués au chef de projet du Titulaire dans les **2 Jours** précédant les réunions. La version finale des ordres du jour devra être envoyée à tous les participants dans les **1 jour** précédant les réunions.

Les comptes rendus des Comités techniques devront être rédigés par le Chef de Projet du Titulaire et envoyés aux participants dans les **2 jours** suivant les réunions. Les commentaires ou les retours de validation portés sur les comptes rendus devront être communiqués au chef de projet du Titulaire dans les **3 jours** suivant renvoi des comptes rendus. La version finale des comptes rendus devra être envoyée à tous les participants dans les **6 jours** suivant les réunions.

6.2 – PRESTATIONS DE MAINTENANCE

6.2.1 – Identification des interlocuteurs

Le pouvoir adjudicateur désignera en son sein :

1. Un correspondant administratif et financier permettant la bonne exécution du marché
2. Un correspondant fonctionnel habilité à contacter la hotline du titulaire
3. Un correspondant technique habilité à contacter la hotline du titulaire

Le titulaire désignera en son sein au paragraphe 4.2 du Cadre de Réponse Technique :

1. Un correspondant commercial permettant de gérer la relation client avec le pouvoir adjudicateur
2. Un correspondant administratif et financier permettant la bonne exécution du marché
3. Un correspondant technique pour les demandes de support
4. Un chef de projet pour le suivi opérationnel d'un projet lancé
5. Un délégué à la protection des données pour les aspects liés au RGPD

Tout changement d'interlocuteur au cours du marché devra être notifié à l'autre partie sous 1 mois.

6.2.2 – Obligations du titulaire

Le titulaire s'engage à assurer les prestations de maintenance définies au chapitre 5.2 dans les conditions suivantes :

- Le service d'assistance téléphonique - hotline - devra être ouvert selon les horaires précisés au paragraphe « 4.3 Gestion de la maintenance corrective » du CRT.

- La correction des Anomalies bloquantes des logiciels devra intervenir dans le délai précisé au paragraphe « 4.3 Gestion de la maintenance corrective » du CRT. Le pouvoir adjudicateur signalera les Anomalies au titulaire par l'ouverture d'un ticket sur le Portail web ou appel à l'assistance téléphonique. Le titulaire devra accuser réception de cette demande en fournissant en retour un numéro d'enregistrement

- La correction des Anomalies bloquantes devra être effectuée dans le délai précisé au paragraphe « 4.3 Gestion de la maintenance corrective » du CRT.

- La correction des Anomalies majeures devra être effectuée dans le délai précisé au paragraphe « 4.3 Gestion de la maintenance corrective » du CRT.

- La correction des Anomalies mineures devra être effectuée dans le délai précisé au paragraphe « 4.3 Gestion de la maintenance corrective » du CRT.

- Les adaptations ou changements de version de l'Application, induits par les changements de version des Logiciels liés, seront disponibles au plus tard un an après le début de la commercialisation en France d'une version de production de ces Logiciels liés, sous réserve que les différents titulaires de ceux-ci garantissent la compatibilité ascendante de leur nouvelle version

- Les adaptations ou changements de version des logiciels, induits par les évolutions légales et réglementaires françaises ou communautaires, seront exécutés dans le délai inférieur à 12 mois.

- En cas de détérioration des données imputables à un dysfonctionnement des logiciels objets du présent marché de maintenance, la responsabilité du titulaire est engagée. Le titulaire s'engage à corriger les erreurs ayant provoqué l'altération des données dans le délai de traitement d'une anomalie de type bloquante. De ce fait, les frais occasionnés par la remise en état de ces données seront entièrement à la charge du titulaire. Le titulaire sera dégagé de l'obligation de remise en état des données dans les cas suivants :

- Non-respect par le pouvoir adjudicateur du processus de sauvegarde préconisé par le titulaire ;
- Pertes de données imputables à un dysfonctionnement provenant d'un matériel ne faisant pas l'objet du présent marché de maintenance ou des logiciels liés utilisés.

- En cas de dégradation des performances, le titulaire s'engage à proposer une solution corrective dans le délai de traitement d'une anomalie de type bloquante.

- En cas d'annulation à l'initiative du titulaire inférieure à **5 jours** ouvrés avant la date d'une prestation initialement planifiée, le titulaire s'engage à replanifier immédiatement une nouvelle date de prestation inférieure ou égale au délai précisé au chapitre 8. Exigences (E30).

6.2.3 – Obligations du pouvoir adjudicateur

Le pouvoir adjudicateur s'engage à :

- Laisser le libre accès aux locaux, aux serveurs et aux postes de travail qui seront jugés indispensables pour effectuer une intervention par les équipes du titulaire
- Assurer l'utilisation et l'exploitation ordinaire des produits et à effectuer, à contrôler et à garder les sauvegardes des fichiers et des programmes telles que définies par le titulaire en accord avec le pouvoir adjudicateur
- Permettre un accès en télémaintenance, sous le contrôle d'un agent de la DSI, au Système d'Information du pouvoir adjudicateur, sauf avis contraire et dans le respect des règles d'usage définies par le pouvoir adjudicateur

La solution de télémaintenance du titulaire et la procédure d'accès devront avoir été validées au préalable par le pouvoir adjudicateur. Dans tous les cas, la connexion devra être établie sous le contrôle du pouvoir adjudicateur et devra pouvoir être interrompue à tout moment par le pouvoir adjudicateur.

D'une manière générale, les accès en télémaintenance seront effectués à la demande et sous le contrôle d'un agent du pouvoir adjudicateur.

Exceptionnellement, un accès en télémaintenance pourra être réalisé par le titulaire sur l'environnement de production en cas d'Anomalie bloquante pénalisant l'utilisation de la solution du titulaire. Il ne pourra être réalisé qu'à l'initiative d'un agent de la DSI du pouvoir adjudicateur et sous son contrôle.

6.3 – PRESTATIONS ASSOCIEES

Dans le cadre de la mise en œuvre d'un module logiciel supplémentaire ou de l'installation d'une version applicative majeure ou de toute autre demande justifiant le passage en mode projet (par sa durée ou son impact fort), les prestations doivent suivre la procédure de conduite de projet en vigueur au sein de la DSI du pouvoir adjudicateur.

6.3.1 – Mise en œuvre d'un projet

Les étapes de mise en œuvre proposées dans le tableau ci-après s'appuient sur la méthode de conduite de projet en vigueur à la DSI du pouvoir adjudicateur.

<u>Remarques</u> :
- Les étapes marquées d'un astérisque (*) sont facultatives (fonction de la complexité du module logiciel à mettre en œuvre)
- Les étapes en italiques représentent une opération de vérification
- Les étapes de mise en œuvre seront validées avec le titulaire au lancement du projet

Etapes	Actions à réaliser	Livrables à fournir
Lancement	✓ Planification des étapes du projet ✓ Réalisation et validation du PAQ	✓ PAQ ✓ Planning du projet ✓ CR de la réunion de lancement
Etude*	✓ Etude des besoins et préconisations ✓ Etude de reprise des données. ✓ Etude des développements spécifiques ✓ Etude des interfaces ✓ Etude des procédures d'exploitation, ✓ Réalisation de prototype / maquette	✓ Document d'analyse fonctionnelle et technique ✓ Documents de l'Etude
Reprise de données*	✓ Mise en œuvre des traitements de reprise des données (export, traitement, impact...) ✓ Recette de la reprise des données	✓ Document de reprise des données
Développements*	✓ Réalisation des développements spécifiques	✓ Spécifications détaillées techniques et/ou fonctionnelles (mise à jour)
Installation	✓ Installation du produit en environnement de préproduction sur le SI ✓ Configuration du produit	✓ Package à installer ✓ Document d'installation et de configuration ✓ Document d'exploitation
Pré-paramétrage*	✓ Audit du paramétrage ✓ Présentation des concepts, des fonctionnalités et des possibilités de la solution ✓ Validation des besoins exprimés dans le document d'étude ✓ Adaptation de l'organisation au fonctionnement du produit	✓ CR des réunions de paramétrage ✓ Documents d'utilisation ✓ Conseils et préconisations d'utilisation ✓ Mise à niveau du paramétrage et des pratiques utilisateurs en adéquation avec le référentiel standard de la solution ✓ Etude du paramétrage ✓ Cahier de tests (définition des cas de test permettant de tester l'exhaustivité des cas)
Paramétrage	✓ Paramétrage de la solution ✓ Tests unitaires dans l'environnement du Conseil Régional	✓ Document de paramétrage ✓ Cahier de recette joué sur la base de cas de test
Formation pilotes	✓ Formations des utilisateurs pilotes	✓ Support de formation
Mise en ordre de marche (MOM)	✓ Produit livré ✓ Produit installé et configuré en environnement de travail ✓ Produit paramétré en fonction des besoins exprimés par le pouvoir adjudicateur	✓ PV de MOM ✓ Ensemble des éléments nécessaires au bon fonctionnement de la solution (sources, licence, …) ✓ Ensemble des livrables attendus dans les étapes précédentes
Recette	✓ Réalisation des tests du produit par les utilisateurs	✓ Plan de tests issu du cahier de recette
Vérifications d'aptitude (VA)	✓ Fonctionnalités du produit testées	✓ PV de Vérification d'Aptitude
Formation	✓ Formations des utilisateurs de la solution ✓ Utilisation de la solution par les utilisateurs	✓ Support de formation
Mise en production	✓ Installation de la solution en environnement de production sur le SI ✓ Configuration en production	✓ Package à installer ✓ Document d'installation et de configuration mis à jour ✓ Document d'exploitation mis à jour

Utilisation	✓ Utilisation de la solution en production	✓ Documents d'utilisation mis à jour
Vérifications de service régulier (VSR)	✓ Fonctionnalités du produit testées après déploiement	✓ PV de VSR

6.3.2 – Management de projet

Les instances de pilotage du projet en vigueur à la Région Centre-Val de Loire sont les suivantes :

Comité de Pilotage
Le comité de pilotage est l'instance de validation du projet. Il est composé des représentants du pouvoir adjudicateur et du titulaire. Il est chargé de suivre le déroulement du projet et de valider les grandes orientations du projet. Il se réunit tous les 2 mois.

Acteurs	Rôle de l'instance
• Les membres du Comité de Projet • La Direction de Projet du pouvoir adjudicateur • La Direction de Projet du Titulaire	• Valider les actions correctives ou d'amélioration • Valider les demandes de changements et d'évolution • Valider les aspects budgétaires • Prendre les décisions • Examiner les tableaux de bord

Les réunions se dérouleront dans les locaux du pouvoir adjudicateur.

Les ordres du jour des Comités de pilotage devront être rédigés par le Chef de Projet du Titulaire et envoyés aux Chefs de projets dans les **10 jours** précédant les réunions. Les commentaires ou les retours de validation portés sur les ordres du jour devront être communiqués au Chef de projet du Titulaire dans les **5 jours** précédant les réunions. Les versions finales des ordres du jour devront être envoyés à tous les participants dans les **3 jours** précédant les réunions.

Les comptes rendus des Comités de pilotage devront être rédigés par le Chef de Projet du Titulaire et envoyés aux participants dans les **5 jours** suivant les réunions. Les commentaires ou les retours de validation portés sur les comptes rendus devront être communiqués au Chef de projet du Titulaire dans les **10 jours** suivant l'envoi des comptes rendus. La version finale devra être envoyée à tous les participants dans les **15 jours** suivant les réunions.

Comité de Projet
Le comité de projet est la structure opérationnelle de conduite du projet. Il est composé des représentants du pouvoir adjudicateur et du titulaire. Il est chargé de suivre le projet dans tous ses aspects : planning, budget, contrat, ressources... Il se réunit toutes les semaines ou tous les 15 jours (en fonction du projet).

Acteurs	Rôle de l'instance
• Chef de Projet Informatique • Chef de Projet Fonctionnel • Chef de Projet du Titulaire	• Suivre l'avancement du projet • Réaliser les tableaux de bord • Analyser les écarts éventuels et les faits marquants • Identifier les actions correctives ou d'amélioration • Etudier les demandes de changements et d'évolution • Echanger entre les différents acteurs • Effectuer un point sur le budget et la facturation

Le Chef de Projet du Titulaire est responsable de la qualité des réalisations et du respect du planning. Il est l'interlocuteur principal des Chefs de Projet Fonctionnels et Informatiques désignés par le pouvoir adjudicateur, et est le réfèrent de tous les échanges d'informations.

Les réunions se dérouleront soit par téléphone, soit dans les locaux du pouvoir adjudicateur.

Le Titulaire propose dans le Plan d'Assurance Qualité (PAQ) du projet, une structure organisationnelle adaptée à la bonne mise en œuvre du projet, en tenant compte des contraintes suivantes :

- Respect des instances du pouvoir adjudicateur exposée ci-dessus
- Désignation par le titulaire en son sein, d'un Chef de Projet, interlocuteur réfèrent du pouvoir adjudicateur pour toute la durée du projet

Le Plan d'Assurance Qualité proposé par le titulaire est validé par le pouvoir adjudicateur au démarrage du projet. Un PAQ sera proposé uniquement si le projet est composé de plus de 100 jours de charge de la part du Titulaire. Dans le cas de moins de 100 jours, le PAQ reprendra le PAQ du marché.

Le PAQ peut être issu du PAQ du marché et ne spécifier que certains points particuliers au projet.

Les principaux documents de gestion de projet utilisés sont

- Plan d'Assurance Qualité
- Plannings prévisionnels et réalisés du projet
- Comptes rendus de réunion
- Indicateurs de suivi des actions

Les ordres du jour des Comités de projet devront être rédigés par le Chef de Projet du Titulaire et envoyés aux participants dans les **5 jours** précédant les réunions. Les commentaires ou les retours de validation portés sur les ordres du jour devront être communiqués au chef de projet du Titulaire dans les **2 jours** précédant les réunions. Les versions finales des ordres du jour devront être envoyés à tous les participants dans les **1 jour** précédant les réunions.

Les comptes rendus des Comités de projet devront être rédigés par le Chef de Projet du Titulaire et envoyés aux participants dans les **4 jours** suivant les réunions. Les commentaires ou les retours de validation portés sur les comptes rendus devront être communiqués aux chefs de projet dans les **4 jours** suivant ['envoi des comptes rendus. La version finale des comptes rendus devra être envoyée à tous les participants dans les **8 jours** suivant les réunions.

6.3.3 – Formations

Les formations se déroulent dans les locaux du pouvoir adjudicateur. Si une formation devait se dérouler en dehors des locaux du pouvoir adjudicateur, le titulaire se charge de la logistique correspondante (réservation de salle, mise en place du matériel, …) et des frais correspondants.

Les formations seront dispensées :

- Par groupe d'utilisateurs homogènes
- Par groupe de 8 utilisateurs maximum par session
- Si une formation concerne un nombre d'agents insuffisants pour constituer un groupe, les stagiaires pourront être positionnés sur des formations inter-entreprise

Pour chaque session de formation, le contenu détaillé de la formation ainsi que les modalités pédagogiques sont définis de manière concertée et soumis à l'approbation du pouvoir adjudicateur. Si besoin, le titulaire décrit dans sa proposition, les différents modules de formation associés à l'utilisation de ses produits selon le niveau et les missions des utilisateurs.

Chaque session de formation donne lieu à l'établissement d'une liste d'émargement, d'un rapport de l'intervenant relatant les éventuels problèmes apparus et préconisant, si nécessaire des actions correctives et d'une fiche d'évaluation à chaud de la formation par stagiaire. Ces documents, ainsi qu'un bilan de l'intervention sont remis au pouvoir adjudicateur dans un délai maximum de **8 jours** après la formation sous format dématérialisé.

La forme et le contenu de tous ces documents y compris le contenu détaillé de la formation, sont soumis à l'approbation au pouvoir adjudicateur au moins **20 jours** avant la 1ere formation. Aucune modification tant sur le programme, les modalités pédagogiques, les supports ne pourra intervenir sans l'accord formel de la Région. Toute modification donnera lieu à un écrit qui sera validé par le pouvoir adjudicateur.

Un support de formation est remis à chaque participant à l'issue de la formation sous format dématérialisé par le titulaire ainsi qu'une attestation de stage.

Cas particulier : formation dispensée dans le cadre d'une mise en œuvre

Un groupe d'utilisateurs pilotes est formé sur l'ensemble des fonctions après la Mise en Ordre de Marche des logiciels. La période de Vérification d'Aptitude (VA) ne peut commencer qu'après la formation effective de ce groupe d'utilisateurs dont l'objectif est de valider le contenu de la formation et éventuellement de l'ajuster si besoin.

Les autres utilisateurs sont formés avant le démarrage en production afin d'être en mesure d'effectuer les opérations de Vérification de Service Régulier (VSR).

6.3.4 – Documentation

La documentation produite, tout au long du projet, est fournie au format électronique et compatible avec l'environnement logiciel du pouvoir adjudicateur (Microsoft Office 365).
Les documents de référence (spécifications fonctionnelles et techniques, document d'installation, document d'exploitation, guide d'utilisation, …) doivent suivre à tout moment l'évolution du logiciel, et pour ce faire, devront être datés et référencés avec les numéros des versions des logiciels concernés.

Les documents comporteront également l'information "n° page/nombre de pages".

Les documentations à produire par le titulaire au cours du projet sont :

- La documentation fonctionnelle du produit
- La documentation technique du produit
- La documentation d'installation du produit
- La documentation de paramétrage du produit s'il y a lieu (sinon flashs réglementaires ou informations), la documentation d'exploitation du produit s'il y a lieu pour des spécificités d'installation (sinon support du cours d'administrateur technique à fournir)
- La documentation d'utilisation du produit (disponible en ligne : adresse à fournir par le Titulaire)
- Les supports de formation du produit

Le titulaire s'engage à fournir au pouvoir adjudicateur lors de la livraison des produits l'ensemble de la documentation nécessaire à leur installation, leur utilisation et leur exploitation.

Ces documents seront intégrés dans la base documentaires du pouvoir adjudicateur.

7. MAINTIEN DES PERFORMANCES

Le titulaire s'engage à ce que les performances de l'Application ne soient pas dégradées par l'installation des patchs correctifs ou les modules applicatifs qu'il mettra à disposition.

Sous réserve que l'infrastructure matérielle du pouvoir adjudicateur et que les logiciels liés soient mis au niveau minimum requis par les nouvelles versions logicielles, le titulaire s'engage à maintenir les performances de l'Application.

Cette mise à niveau s'effectuera avec l'accord préalable des deux parties, sous réserve que le titulaire ait informé préalablement le pouvoir adjudicateur des configurations matérielles et logicielles nécessaires pour assurer le maintien de ces performances.

Si les temps de réponse devaient être supérieurs de 20% aux valeurs initialement constatées, le titulaire s'engage à remédier à cette dégradation dans le délai d'une anomalie de type bloquante.

8. EXIGENCES

8.1 – EXIGENCES GENERALES

Réf	Description
E1.	Toutes les anomalies transmises au titulaire par le pouvoir adjudicateur doivent être prises en compte et faire l'objet d'une analyse détaillée.
E2.	Les horaires ouvrés s'entendent du lundi au vendredi de 8 heures à 19 heures ; Les horaires non ouvrés du lundi au vendredi après 19 heures et avant 8 heures, le week-end ou les jours fériés. La plage de service garanti dans le cadre de la maintenance corrective s'étend de 8 heures à 19 heures, du lundi au vendredi, hors jours fériés. **PSG (Plage de Service Garanti) = 11H en 5/7**
E3.	Le titulaire s'engage à fournir à la demande du pouvoir adjudicateur la démonstration du respect des exigences pour la prestation.
E4.	Le titulaire s'engage à effectuer son devoir de conseil et d'alerte vis-à-vis du pouvoir adjudicateur, de même, le pouvoir adjudicateur s'engage à respecter son devoir d'information et de collaboration avec le titulaire.
E5.	Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de conduire des audits à titre préventif ou en cas de non-respect des dispositions prévues pour le produit ou pour les procédés mis en œuvre pour le développer ou le vérifier. Suite à une demande d'audit formulée par le pouvoir adjudicateur, le titulaire lui donnera accès sans restriction aux lieux de la prestation et à toutes les informations concernant la prestation.

8.2 – EXIGENCES SUR LA QUALITE

Réf	Description
E6.	Sous réserve du bon fonctionnement des plates-formes techniques du pouvoir adjudicateur, **l'application doit être disponible 24h sur 24, 7 jours sur 7**, hors périodes d'indisponibilité programmées par le pouvoir adjudicateur. Les solutions techniques retenues par le titulaire et mises en œuvre au travers des composants logiciels livrés par lui ne doivent pas conduire à une réduction de cette disponibilité.
E7.	Il est demandé au titulaire de bâtir une solution technique permettant une utilisation simultanée du dispositif par au moins 200 personnes. Le titulaire décrira quelle est l'infrastructure technique nécessaire à la tenue de cette charge, et démontrera son évolutivité.
E8.	Une attention toute particulière doit être portée par le titulaire à la qualité du code produit notamment **en termes de sécurité et de performance**. Il doit pour cela veiller à respecter les règles de l'art de la conception de logiciel afin de fournir une application robuste et fiable.

E9.	Le titulaire devra garantir l'aptitude de l'application à conserver ou améliorer : sa maintenabilité et son adaptabilité : la qualité des logiciels livrés et leur niveau de commentaires l'exactitude, la clarté, la complétude de la documentation livrée, la traçabilité complète des configurations et des dysfonctionnements, son exploitabilité La non-régression de l'application, en particulier sur la tenue en charge et les performances.
E10.	Le titulaire s'engage à maintenir les développements dans des versions compatibles avec les environnements techniques du pouvoir adjudicateur.
E11.	Tout produit ou document résultant d'une tâche et faisant l'objet d'une livraison au pouvoir adjudicateur sera l'objet d'un contrôle qualité de la part du titulaire conformément à des objectifs et des modalités définies dans le PAQ.
E12.	Les différents essais conduits sur le produit par le titulaire seront tracés de manière à déterminer la couverture fonctionnelle de ses tests.
E13.	La description et le résultat des actions de vérification conduites par le titulaire seront consignés dans un dossier réservé à cet effet et soumis à la validation par le pouvoir adjudicateur pour acceptation de la livraison.
E14.	Dans le cas où le nombre d'anomalies le nécessiterait, le titulaire mènera des actions d'analyse des causes les plus fréquentes et proposera des actions visant à réduire la fréquence d'apparition des anomalies et à localiser les sous-ensembles logiciels sensibles susceptibles d'être améliorés.
E15.	Le titulaire proposera des exigences de maintenabilité en vue de l'amélioration de l'efficacité de la maintenance.

8.3 – EXIGENCES SUR LA GESTION DE PROJET

Réf	Description
E16.	Dès le démarrage du projet, le titulaire désignera en son sein un Directeur de projet et un Chef de Projet
E17.	Le titulaire demandera l'acceptation du pouvoir adjudicateur pour toute évolution concernant ses engagements vis-à-vis des dispositions à appliquer au projet après relecture du PAQ.
E18.	Le titulaire indiquera dans le PAQ, les dispositions qu'il s'engage à mettre en place pour être force de propositions d'améliorations dans les domaines touchant à la qualité de service, l'ingénierie, la productivité, l'outillage, les performances du système, responsabilités par rapport aux fournisseurs avec lesquels il aurait contractualisé…

E19.	Le titulaire fournira la liste et les CV des intervenants. Il s'engage dès lors que son équipe est en place et convient au pouvoir adjudicateur, à conserver celle-ci (sauf cas de force majeure ou démission du collaborateur) pendant toute la durée du marché. En tout état de cause et en cas de départ d'un collaborateur du projet, le titulaire tiendra informé le pouvoir adjudicateur au plus tôt et justifiera de son départ. En cas de départ du collaborateur, le titulaire s'engage à le remplacer par une personne au minimum de qualification identique ou supérieure, et à la charge de sa mise à niveau sur le projet. Le CV du nouvel intervenant sera soumis à approbation et validation du pouvoir adjudicateur.
E20.	Le titulaire s'engage à mettre en place les structures de pilotages et de revues permettant de s'assurer du respect des exigences du pouvoir adjudicateur en matière de coût, de délai et de qualité.
E21.	Un tableau de bord de la maintenance pour lequel le titulaire proposera au pouvoir adjudicateur un modèle dans son PAQ sera tenu à jour. Ce tableau sera présenté en Comité de Pilotage et présentera au minimum : <u>Pour la maintenance corrective :</u> • Nombre d'anomalies réceptionnées • Nombre de corrections d'anomalies livrées • Nombre d'anomalies en cours de traitement <u>Pour la maintenance évolutive :</u> • Demandes d'évolutions reçues, chiffrées, commandées, en cours de réalisation, réalisées, livrées. • Bilan des dernières livraisons
E22.	Les procédures de support seront exposées au sein du PAQ
E23.	Le titulaire devra mettre en place une solution souple de suivi des incidents, permettant à chaque personne concernée (en particulier les personnes administrant les niveaux de support 2) de consulter, saisir et mettre à jour en temps réel l'état des incidents et leur statut.

8.4 – EXIGENCES SUR LES DELAIS

Réf	Description
E24.	Le pouvoir adjudicateur contrôle la pertinence de la liste des intervenants par rapport aux objectifs de l'intervention. Au cas où le pouvoir adjudicateur jugerait la liste des intervenants non en rapport avec les objectifs, les manques seraient clairement argumentés et transmises au titulaire. A réception, **le titulaire proposera une autre liste dans les 2 jours ouvrés.**
E25.	En dehors de la plage de disponibilité du titulaire, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de soumettre au titulaire une demande exceptionnelle d'intervention **15 jours ouvrés avant la date prévue de l'intervention** (exemple : Week-end de mise en exploitation de la version…).

E26.	**Pour les anomalies de type « Bloquant »**, le titulaire mettra en œuvre les moyens nécessaires pour analyser, identifier et résoudre l'anomalie de façon à mettre à disposition une version corrective (création éventuelle d'une version exceptionnelle) ou un palliatif dans un **délai inférieur à 12 heures selon la Plage de service garanti** **GTI (Garantie de Temps d'Intervention) = 4H** **GTR (Garantie de Temps de Rétablissement) = 12H** **PSG (Plage de Service Garanti) = 11H en 5/7**
E27.	**Pour les anomalies de type « majeure »**, le titulaire mettra en œuvre les moyens nécessaires pour analyser, identifier et résoudre l'anomalie de façon à mettre à disposition une version corrective (création éventuelle d'une version exceptionnelle) ou un palliatif dans un **délai inférieur à 4 jours ouvrés**. **GTI (Garantie de Temps d'Intervention) = 8H** **GTR (Garantie de Temps de Rétablissement) = 48H** **PSG (Plage de Service Garanti) = 11H en 5/7**
E28.	**Pour les anomalies de type « mineure »**, le titulaire mettra en œuvre les moyens nécessaires pour analyser, identifier et résoudre le problème de façon à proposer une version corrective dans un **délai inférieur à 8 jours ouvrés.** Après accord du pouvoir adjudicateur, le correctif pourra être livré dans le cadre d'une prochaine version planifiée. **GTI (Garantie de Temps d'Intervention) = 8H** **GTR (Garantie de Temps de Rétablissement) = 96H** **PSG (Plage de Service Garanti) = 11H en 5/7**
E29.	A la demande du pouvoir adjudicateur, le titulaire fournit une réponse sur la base des prestations inscrites au BPU marché sous un **délai maximum de 15 jours ouvrés** à partir de la réception de la demande formalisée.
E30.	Dans le cadre d'une demande d'accompagnement exprimée par le pouvoir adjudicateur, le titulaire doit être en mesure de mobiliser les ressources et compétences nécessaires **au maximum 15 jours ouvrés** à partir de sa réception du bon de commande.
E31.	Le titulaire devra fournir un PAQ dans un **délai maximum de 30 jours ouvrés** à compter de la date de la réunion de lancement. Le PAQ sera soumis à la relecture, approbation et validation du Comité de Pilotage.
E32.	Dans le cas d'un problème critique, identifié par le pouvoir adjudicateur dans ses relations avec le titulaire, ou dans le fonctionnement du système pour lequel le pouvoir adjudicateur n'obtient pas satisfaction, le titulaire fera en sorte de mobiliser et de mettre en contact sa hiérarchie (par exemple son Directeur Général) et les représentants désignés du Conseil Régional dans un **délai de 5 jours ouvrés** à compter de la date de notification du problème par le pouvoir adjudicateur.

8.5 – EXIGENCES SUR LA DOCUMENTATION

Réf	Description
E33.	Tout document fourni au pouvoir adjudicateur par le titulaire à titre provisoire ou définitif comportera les informations suffisantes pour identifier sans ambiguïté ce document, sa version (Vx.y), son degré d'achèvement, son niveau de vérification et la version de l'application avec laquelle il est cohérent.
E34.	Toute modification apportée sur un document élaboré par le titulaire et déjà livré au pouvoir adjudicateur dans une édition précédente sera identifiée explicitement dans le texte de la nouvelle édition du document et tracée dans un historique.
E35.	Les informations contenues dans la documentation définitive fournie par le titulaire devront être à jour, complètes, cohérentes et exemptes de toute annotation provisoire. Elles devront éviter toute redondance injustifiée. Le titulaire apportera la preuve de ses contrôles par la mention en tête de chaque document des noms et qualités des relecteurs et de la date de validation par ceux-ci.
E36.	La transmission de cette documentation se fera telle que définie dans le PAQ
E37.	Le titulaire doit assurer la gestion d'une base documentaire, la sauvegarde des originaux des documents qu'il remet au pouvoir adjudicateur, qui pourra lui en demander de nouvelles copies pendant la durée du marché.

9. ANNEXES

8.1 – RESUME SYSTEME ALFRESCO

Informations système

Page d'accueil Alfresco Content Services: /logiciels/alfresco

Edition Alfresco Content Services: Enterprise

Version Alfresco Content Services: 5.2.3

Page d'accueil Java: /usr/lib/jvm/java-1.8.0-openjdk-1.8.0.212.b04-0.el7_6.x86_64/jre

Version Java: 1.8.0_212

Fournisseur Java VM: Oracle Corporation

Système d'exploitation: Linux

Version: 3.10.0-957.21.3.el7.x86_64

Architecture: amd64

Mémoire libre (Go): 17,11

Mémoire maximum (Go): 25,97

Mémoire totale (Go): 25,97

CPUs: 4

Systèmes de fichiers

CIFS: Désactivée

FTP: Désactivée

WebDAV: Activée

Services de transformation

Suite Office: Désactivée

JOD Converter: Activée

ImageMagick: Activée

FFMpeg: Pas installé

E-mail

Entrant: Désactivée

IMAP: Désactivée

Services d'audit

Audit: Activée

Journal des modifications CMIS: Désactivée

Accès: Désactivée

Marquage: Activée

Synchronisation: Activée

Sous-système d'indexation

Solr 1 (utiliser uniquement pour la migration vers Solr 4): Désactivée

Solr 4: Activée

Solr 6: Désactivée

Aucun index: Désactivée

Clustering de l'entrepôt

Clustering: Désactivée

Nom du cluster:

Membres du cluster: 0

Flux d'activités

Flux: Activée

Authentification

Annuaires d'authentification:

	Nom	Type
1.	krb1	kerberos
2.	ldap-ad1	ldap-ad
3.	alfrescoNtlm1	alfrescoNtlm

Annuaires de synchronisation des utilisateurs et groupes:

	Nom	Type
1.	ldap-ad1	ldap-ad

Emplacements de stockage de contenu

Chemin de l'emplacement de stockage:
/donnees/alfresco/alf_data/contentstore
Espace utilisé (Mo): 1 125 233
Espace disponible (Mo): 386 275

Chemin de l'emplacement de stockage:
/donnees/alfresco/alf_data/contentstore.deleted
Espace utilisé (Mo): 1 125 233
Espace disponible (Mo): 386 275

Chemin de l'emplacement de stockage:
/logiciels/alfresco/tomcat/temp/Alfresco
Espace utilisé (Mo): 40 142
Espace disponible (Mo): 46 016

Packages de modules

Actuellement installé(s):
side_platform_commons (version 5.2.3-1.6)
de.fme.alfresco.JavascriptConsole-repo (version 0.6.1604291213)
side_platform_searchAssociation (version 5.2.3-1.6)
side_platform_formProcessor (version 5.2.3-1.6)
side_platform_notification (version 5.2.3-1.6)
side_platform_doclist (version 5.2.3-1.9)
crc_alfresco_progos (version 4.0.5)
side_platform_invitationSiteGroup (version 5.2.3-1.6)
com.atolcd.alfresco.auditshare-52X-repo (version 1.5.8)
alfresco-aos-module (version 1.1.7)
SIDE_WorkflowExtension_BlueProcessus (version 1.0)
side_platform_unicity (version 5.2.3-1.6)
side_platform_siteTemplates (version 5.2.3-1.6)
crc_repo_extensions (version 4.0.5)
side_platform_advSiteGroup (version 5.2.3-1.6)
org.bluedolmen.blueprocessus.blueprocessus_alfresco_extension (version 8.0.13)

Packages de modules

Actuellement installé(s):

- side_platform_commons (version 5.2.3-1.6)
- de.fme.alfresco.JavascriptConsole-repo (version 0.6.1604291213)
- side_platform_searchAssociation (version 5.2.3-1.6)
- side_platform_formProcessor (version 5.2.3-1.6)
- side_platform_notification (version 5.2.3-1.6)
- side_platform_doclist (version 5.2.3-1.9)
- crc_alfresco_progos (version 4.0.5)
- side_platform_invitationSiteGroup (version 5.2.3-1.6)
- com.atolcd.alfresco.auditshare-52X-repo (version 1.5.8)
- alfresco-aos-module (version 1.1.7)
- SIDE_WorkflowExtension_BlueProcessus (version 1.0)
- side_platform_unicity (version 5.2.3-1.6)
- side_platform_siteTemplates (version 5.2.3-1.6)
- crc_repo_extensions (version 4.0.5)
- side_platform_advSiteGroup (version 5.2.3-1.6)
- org.bluedolmen.blueprocessus.blueprocessus_alfresco_extension (version 8.0.13)
- side_platform_webscriptExtension (version 5.2.3-1.6)
- side_platform_customAssociationManagement (version 5.2.3-1.6)
- alfresco-share-services (version 5.2.3)
- side_platform_builtinModels (version 5.2.3-1.6)
- alfresco-trashcan-cleaner (version 2.2)
- side_platform_signature (version 5.2.3-1.6)

Utilisateurs et groupes (autorités dans la zone par défaut)

Utilisateurs: 3 942

Groupes: 4 682

Précédemment installé(s):

org.alfresco.module.vti (version 1.2)
cyclades (version 1.0)
ASUR-Alfresco (version 1.4.0)
ASUR-Alfresco-Alf330 (version 1.4.1)
SIDE_ModelExtension_crc_siteModel (version 1.0)
SIDE_PortalExtension_crcentre (version 1.0)
org_sharextras_module_mediaviewers (version 2.6.0)
SIDE_commons40247E (version 1.0.60)
SIDE_doclist40247E (version 1.0.148)
SIDE_alfresco_quickShare (version 1.0.0)
SIDE_crcentre_alfresco_migration (version 1.0.0)
SIDE_FormExtension_tags (version 1.0)
SIDE_activityStats40247E (version 1.0.27)
SIDE_FormExtension_details (version 1.0)
SIDE_formProcessor40247E (version 1.0.119)
SIDE_builtinModels40247E (version 1.0.23)
SIDE_aaalfresco_cifsfixes (version 1.0.0)
com.atolcd.share-import-export (version 0.1)
SIDE_ModelExtension_crcv3Model (version 1.0)
SIDE_content_cleanup_trashcan40247E (version 1.0.16)
SIDE_sideTest40247E (version 1.0.11)
SIDE_alfresco_ext (version 1.0.0)
SIDE_crcentre_alfresco_duplicate (version 1.0.0)
SIDE_webscriptExtension40247E (version 1.0.115)
SIDE_model40247E (version 1.0.17)
SIDE_hotdeployer40247E (version 1.0.17)
share-space-templates-custom-views (version 0.1)
SIDE_customAssociationManagement40247E (version 1.0.70)
SIDE_singlePrimaryChildAssociation40247E (version 1.0.61)
SIDE_propertiesUpdater40247E (version 1.0.63)
SIDE_cmisFacetMap40247E (version 1.0.115)
SIDE_alfresco_invitationSiteGroup40247E (version