

Pouvoir adjudicateur : VILLE DE PARIS

**PREFECTURE DE POLICE
SECRÉTARIAT GÉNÉRAL POUR L'ADMINISTRATION DE LA PRÉFECTURE DE POLICE
DIRECTION DES FINANCES, DE LA COMMANDE PUBLIQUE ET DE LA PERFORMANCE
Bureau de la Commande Publique et de l'Achat
1bis, rue de Lutèce
75195 PARIS Cedex 04**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES
(CCTP) n° 2100135**

Maintien en condition opérationnelle de l'ensemble du système d'information L-NACRE et prestations associées au profit de la brigade de sapeur-pompiers de Paris

Accord-cadre passé selon la procédure du marché sans publicité ni mise en concurrence préalables en application des articles R2122-3 3°, R2162-2, R2162-4 à R2162-6, R2162-13 et suivant du code de la commande publique.

GLOSSAIRE et lexique.....	5
Article 1 – OBJET DE L’ACCORD-CADRE	6
1.1 - Objectifs :	6
1.2 – Caractéristiques générales techniques :	6
Article 2 – CONTEXTE FONCTIONNEL ET TECHNIQUE.....	6
2.1 – Description de l’existant :	6
2.2 – Attendus du soutien :	6
Article 3 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS.....	7
3.1 – Prestations L-NACRE :	7
3.2 – Maintenance et mises à jour du système d’information L-NACRE :.....	7
3.3 – Les unités d’œuvres :	7
3.3.1 – L1: Maintenance globale et support :.....	7
Type d’unité d’œuvre :	7
Définition de la prestation :.....	7
Type de réalisation :.....	8
Eléments fournis par le titulaire :	8
Description générale de la prestation :	8
Description technique de la prestation :	8
3.3.2 – T1: prestation de service d’assistance :.....	8
Type d’unité d’œuvre :	8
Définition de la prestation :.....	8
Type de réalisation :.....	8
Description générale de la prestation :	9
Description technique de la prestation :	9
Eléments de sortie remis par le titulaire :	9
3.3.3 – Formation des utilisateurs en intra :	9
Type d’unité d’œuvre :	9
Périmètre d’action :	9
Profil technique :	9
Type de réalisation :.....	9

Définition de la prestation :.....	9
Eléments fournis par l'administration :	9
Pré requis et condition de réalisation :	10
Description générale de la prestation :.....	10
Description technique de la prestation :	10
Outils spécifiques utilisés :.....	10
Eléments remis par le titulaire en fin de formation :.....	10
Procédure de réception assurée par le client :	10
3.3.4 – Formation technique (administrateur technique) en intra :.....	10
Type d'unité d'œuvre :.....	10
Durée de réalisation :.....	11
Profil technique :	11
Type de réalisation :.....	11
Définition de la prestation :.....	11
Eléments fournis par l'administration :	11
Pré requis et condition de réalisation :	11
Description générale de la prestation :.....	11
Description technique de la prestation :	11
Eléments remis par le titulaire en fin de formation :.....	12
3.3.5 – Formation des gestionnaires (administrateur fonctionnel) en intra :.....	12
Type d'unité d'œuvre :.....	12
Durée de réalisation :.....	12
Profil technique :	12
Type de réalisation :.....	12
Définition de la prestation :.....	12
Eléments fournis par l'administration :	12
Pré requis et condition de réalisation :	12
Description générale de la prestation :.....	12
Description technique de la prestation :	13
Eléments de sortie remis par le titulaire :	13

3.4 – Ressources mise à la disposition du titulaire :	13
Article 4 – SUPPORT LOGICIEL	13
4.1 – Mise à jour du système :	14

GLOSSAIRE ET LEXIQUE

BOSI : Bureau Organisation des Systèmes d'Information

BSPP : Brigade de Sapeurs-Pompiers de Paris.

CCTP : Cahier des Clauses Techniques Particulières.

Jour ouvrable : Jour de travail, par opposition à jour férié.

Jour ouvré : Jour où l'on travaille effectivement. Sont exclus les samedis, dimanches et jours fériés.

Lifra : Logiciel Informatique français.

L-NACRE : Lifra notes attributions courrier recherche éditions.

Maitrise d'ouvrage : La maîtrise d'ouvrage est le client bénéficiaire du service.

Représentant du pouvoir : Personne habilitée et désignée pour représenter l'administration dans un marché adjudicateur public.

Titulaire : Contractant de l'accord-cadre.

(VA) Vérification d'Aptitude : Consiste à vérifier que la version du logiciel qui a été livrée permet le bon déroulement des fonctionnalités de l'élément testé, sans régression des autres fonctionnalités.

Validation : C'est la confirmation par examen et apport de preuves tangibles que les exigences particulières pour un usage spécifique prévu sont satisfaites. Déclarer que l'objet examiné a les conditions requises pour produire son effet.

Vérification : C'est la confirmation par examen et apport de preuves tangibles que les exigences spécifiques ont été satisfaites.

Article 1 – OBJET DE L'ACCORD-CADRE

Le présent accord-cadre, relatif au « Maintien en condition opérationnelle de l'ensemble du système d'information L-NACRE et prestations associées » au profit de la BSPP a pour objet la maintenance du système d'information L-NACRE (Lifra Notes Attributions Courrier Recherche Editions), les prestations de service d'assistance et de réalisation, les prestations de formation du système d'information.

1.1 - Objectifs :

Le présent accord-cadre a pour objet de soutenir le système d'information L-NACRE associé à des prestations permettant :

- d'assurer une homogénéité et une interopérabilité au sein de la BSPP (compatibilité des systèmes d'information) ;
- un soutien efficace et continu de ce système d'information pour palier à toute rupture de service par le biais d'un maintien en condition opérationnelle décrit dans le présent document ;
- de former les différents profils utilisateurs en présentiel ;
- d'assister la BSPP dans le cadre de différentes migrations des serveurs LNACRE ou de modifications des architectures LNACRE.

1.2 – Caractéristiques générales techniques :

Cet accord-cadre, destiné à la BSPP, doit permettre d'acquérir les prestations de services telles que :

- la maintenance évolutive, adaptative et corrective du système d'information L-NACRE ;
- les prestations de service d'assistance et de réalisation ;
- les prestations de formation.

Article 2 – CONTEXTE FONCTIONNEL ET TECHNIQUE

2.1 – Description de l'existant :

Le logiciel L-NACRE est en place depuis 2009 à la BSPP et a été fait dans le but de d'harmoniser les pratiques de la brigade avec l'armée de terre.

La BSPP a besoin que le système d'information opérationnel soit maintenu en condition opérationnelle efficace et que les prestations associées puissent être réalisées afin d'assurer une meilleure productivité dans la dématérialisation de l'information à la BSPP, dans l'échange de ces informations, dans la traçabilité, dans la recherche documentaire, dans la sécurisation de ces renseignements, et dans le stockage et l'archivage des documents ou des fiches.

2.2 – Attendus du soutien :

Dans le cadre du projet du système d'information L-NACRE, la BSPP a besoin que ce système d'information opérationnel soit maintenu en condition opérationnelle efficace, et que les prestations associées puissent être réalisées afin d'assurer une meilleure productivité dans la dématérialisation de l'information à la BSPP, dans l'échange de ces informations, dans la traçabilité, dans la recherche documentaire, dans la sécurisation de ces renseignements, et dans le stockage et l'archivage des documents ou des fiches.

Article 3 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS

3.1 – Prestations L-NACRE :

Le SI L-NACRE est compatible aux exigences techniques du CCTP (cahier des clauses techniques particulières) de la BSPP. Le titulaire maintient une assistance téléphonique et technique sur la version actuelle.

Les prestations demandées sont :

- le maintien en condition opérationnelle du système pour les licences L-NACRE de la BSPP. Cela comprend la maintenance corrective, adaptative et évolutive du système d'information ;
- la formation des administrateurs techniques, fonctionnels et des utilisateurs ;
- la prestation de service d'assistance du titulaire.

Le titulaire devra assurer la mise à disposition des versions successives des logiciels (maintenance évolutive) ainsi que la documentation associée en langue française en téléchargement sur le site internet du titulaire.

3.2 – Maintenance et mises à jour du système d'information L-NACRE :

Chaque année, le titulaire fournit au minimum deux (2) mises à jour par an de son système.

Ces mises à jour sont mises à disposition par le titulaire sur son site internet de support.

Ces mises à jour comprennent :

- une procédure d'installation ;
- un guide utilisateur des nouvelles fonctionnalités ;
- un guide administrateur ;
- un guide référençant les évolutions techniques ou de service ;
- les exécutable mis à jours.

Les guides seront au format .doc, .xls, .pdf ou équivalent. Ces documents seront transmis avec les mises à jour en français.

3.3 – Les unités d'œuvres :

Dans le cadre d'une planification préalable les délais d'exécution sont mentionnés dans les bons de commande. La planification des interventions sur site tiendra compte des lieux géographiques, des temps de transports, des moyens maximums mis à disposition par le titulaire.

3.3.1 – L1 : Maintenance globale et support :

Type d'unité d'œuvre :

Maintenance évolutive, adaptative et corrective.

Définition de la prestation :

- Maintenance globale de l'ensemble du SI L-NACRE ;
- Livraison des mises à jour du système d'information L-NACRE ;
- Maintenance du module permettant la numérisation dans LNACRE, des routeurs L-nacre, des tableaux de bord Mise à jour du SI L-NACRE

Deux mises à jour par an doivent être réalisées au minimum sauf avis contraire de l'administration.

Type de réalisation :

- Acte technique ;
- Documentation.

Éléments fournis par le titulaire :

Maintenance globale de tout le parc L-NACRE de la BSPP.

Description générale de la prestation :

Mise à disposition des nouvelles versions de l'ensemble des systèmes d'informations L-NACRE dues à des adaptations ainsi que la documentation associée en langue française.

La prestation réalisée devra assurer au minimum les prestations demandées à l'article 4 du CCTP. L'administration jugera de l'opportunité de l'adaptation des différentes versions des logiciels proposés sur le système en fonction de la compatibilité avec les composants de base.

Description technique de la prestation :

Maintien en condition opérationnelle.

Les nouvelles versions prendront en compte les évolutions des fonctionnalités (modules, normes, environnement et sécurité) du système d'information L-NACRE pendant toute la durée du présent accord-cadre.

Éléments de sortie remis par le titulaire :

Fourniture des supports de la mise à jour du logiciel, et de la documentation associée (un exemplaire au format .doc). Fourniture des mises à jour et de la documentation utilisateur et administrateur corrigée si besoin (Manuel d'administration + guide d'installation selon le format (PDF, suite Office). Livraison d'un fichier PDF et suite Office décrivant toutes les fonctionnalités nouvelles et reprenant les anciennes.

3.3.2 – T1 : prestation de service d'assistance :

Type d'unité d'œuvre :

Assistance Technico-Fonctionnel.

Définition de la prestation :

Prestation d'assistance à distance ou sur site pour description du profil métier des utilisateurs, détermination des flux de communication entre les différents postes utilisateurs et le serveur pour le fonctionnement du SI, configuration, paramétrage, aide à la résolution d'incident, analyse de l'architecture de la plateforme, audit, mise à jour, installation suite à incident ou migration, migration ou importation d'une base LNACRE, conseil, diagnostique et expertise technique ou fonctionnel.

Type de réalisation :

- Acte fonctionnel ;
- Acte technique ;
- Documentation.

Description générale de la prestation :

Il s'agit de disposer d'une assistance dont la durée peut varier suivant la difficulté de la prestation à réaliser.

Description technique de la prestation :

- Sur site par le titulaire, à distance dans les locaux de l'administration ou dans les locaux du titulaire selon le type de prestation.
- Prendre en compte la configuration et le paramétrage initial.
- Vérifier sur la plateforme l'exactitude des paramétrages et des configurations. Procéder à la correction et l'optimisation dans le cadre de la configuration et du paramétrage.
- Vérifier l'intégrité du système.

Rédiger le compte-rendu d'exécution des tests, des résultats et des opérations réalisées. Il sera intégré dans le portail internet du titulaire.

Éléments de sortie remis par le titulaire :

Compte rendu d'intervention.

3.3.3 Formation des utilisateurs en intra :

Type d'unité d'œuvre :

Formation.

Périmètre d'action :

Projet

Profil technique :

- Traitant ;
- Expert.

Type de réalisation :

- Acte fonctionnel ;
- Acte technique ;
- Documentation.

Définition de la prestation :

Apprentissage des savoir-faire des utilisateurs fonctionnels dans les locaux de la BSPP.

Concerne le personnel utilisateur sans pouvoir apporter des modifications sur les paramètres d'adaptation des traitements et autres éléments non personnels.

Éléments fournis par l'administration :

Liste des participants. Règles et consignes d'utilisation du système d'information.

Pré requis et condition de réalisation :

Réalisation de cette prestation dans les locaux de l'administration.

Salle de réunion adaptée en termes de contingence et de connexion à l'éventuelle base de formation.

Disponibilité des participants / calendrier validé.

Une session de 2 jours ouvrés.

Description générale de la prestation :

Animer la ou les sessions de formation à l'utilisation du SI L-NACRE.

Les prestations de formation sont des stages de formation à l'utilisation du logiciel « L-NACRE ».

Chaque session se déroule dans les locaux de la BSPP.

Chaque session de formation comprendra 10 personnes maximum.

Description technique de la prestation :

Déroulement de l'agenda défini dans le plan de formation :

- Communiquer le support de cours au responsable du projet 3 semaines avant (à renouveler à chaque formation si le support change) ainsi que l'outil de formation (outils et logiciels utilisés lors de la formation) accueil ;
- Présentation du SI L-NACRE : contexte d'emploi, supports pédagogiques ;
- fournir en début de formation les supports (documentation, support de cours) au format électronique.
- mise en pratique / tutorat.

Outils spécifiques utilisés :

L'ensemble des moyens mis à disposition par l'administration (salle équipée de poste informatique).

Éléments remis par le titulaire en fin de formation :

Documents à remettre en un exemplaire (support physique électronique):

- fiche de présence des stagiaires à remettre au Responsable de Conduite de Projet ;
- questionnaires d'évaluation de la session renseignés ;
- certificat individuel de formation (à remettre au stagiaire) ;

Procédure de réception assurée par le client :

Procès de verbal de réception.

3.3.4 – Formation technique (administrateur technique) en intra :

Type d'unité d'œuvre :

Formation technique en intra.

Durée de réalisation :

4 jours ouvrés.

Profil technique :

- Traitant
- Expert

Type de réalisation :

- Acte fonctionnel
- Acte technique
- Documentation

Définition de la prestation :

Formation des administrateurs techniques en Intra.

Éléments fournis par l'administration :

Liste des participants. Règles et consignes d'utilisation du logiciel.

Pré requis et condition de réalisation :

- Réalisation de cette prestation dans les locaux de l'administration. ;
- Salle de réunion adaptée en termes de contingence et de connexion à l'éventuelle base de formation ;
- Disponibilité d'une base L-NACRE par participant. Disponibilité des participants / calendrier validé ;
- Participants ayant suivi préalablement la formation fonctionnelle (administrateur) ;
- Participants ayant une bonne connaissance du système d'exploitation utilisé et des outils annexes utiles à la formation.

Description générale de la prestation :

- Animer la ou les sessions de formation à l'administration des outils logiciels LNACRE ;
- Les prestations de formation sont des stages de formation à l'administration de chaque outil L-NACRE ;
- Chaque session se déroule dans les locaux de l'administration ;
- Chaque session de formation comprendra 10 personnes maximum.

Description technique de la prestation :

Déroulement de l'agenda défini dans le plan de formation :

- communiquer le support de cours au responsable du projet 3 semaines avant. (à renouveler à chaque formation si le support change) ainsi que l'outil de formation (outils et logiciels utilisés lors de la formation) ;
- accueil ;
- présentation des SI L-NACRE : contexte d'emploi, supports pédagogiques ;
- fournir en début de la formation les supports (documentation, support de cours) au format électronique ;

- mise en pratique / tutorat.

Éléments remis par le titulaire en fin de formation :

Documents à remettre en un exemplaire (support physique électronique):

- fiche de présence des stagiaires à remettre au Responsable de Conduite de Projet ;
- questionnaires d'évaluation de la session renseignés ;
- certificat individuel de formation (à remettre au stagiaire) ;

3.3.5 – Formation des gestionnaires (administrateur fonctionnel) en intra :

Type d'unité d'œuvre :

Formation - Transfert de compétence.

Durée de réalisation :

3 jours ouvrés.

Profil technique :

- Expert

Type de réalisation :

- Expertise
- Documentation

Définition de la prestation :

- Formation des administrateurs fonctionnels ;
- Apprentissage de la réalité de l'administration des outils dans la vie quotidienne relatif à L-NACRE, prise en compte des retours d'expérience, des savoirs spécifiques et des attentions ;
- Connaissance exhaustive des modules et fonctions de L-NACRE.

Éléments fournis par l'administration :

Fourniture de la liste des personnes concernées (nom, grade, coordonnées), leur profil, leurs domaines de compétences et de responsabilité.

Pré requis et condition de réalisation :

- Réalisation de cette prestation dans les locaux de l'administration.
- Utilisation d'une salle de formation avec tous les outils nécessaires.

Les participants doivent avoir une bonne connaissance des systèmes d'exploitation et des outils annexes (WORD ...).

Description générale de la prestation :

Chaque session de formation comprendra 10 personnes maximum.

Le prestataire assure la formation des techniciens de l'administration afin de leurs transmettre toutes les capacités de paramétrages et d'accompagnement des utilisateurs.

Description technique de la prestation :

Déroulement de l'agenda défini dans le plan de formation :

- le titulaire communiquera le support de cours au responsable du projet 3 semaines avant, (à renouveler à chaque formation si le support change) ainsi que l'outil de formation (logiciel utilisé lors de la formation) ;
- accueil ;
- présentation des SI L-NACRE : contexte d'emploi, supports
- pédagogiques ;
- fournir en début de la formation les supports (documentation, support de cours) au format électronique ;
- mise en pratique / tutorat.

Éléments de sortie remis par le titulaire :

Documents à remettre à chaque participant, (format papier et support physique électronique) comprenant :

- Attestation de suivi de stage au stagiaire ;
- fiche de présence des stagiaires à remettre au Responsable de Conduite de Projet

3.4 – Ressources mise à la disposition du titulaire :

La BSPP met en place les ressources nécessaires afin de :

- Répondre, avec les explications nécessaires et dans les meilleurs délais, à toute demande, requête ou proposition du titulaire ;
- Mettre en relation, si nécessaire, le titulaire avec toute personne de l'administration concernée par le besoin ;
- D'engager les procédures d'habilitations adéquates conformément aux articles du CCAP pour le personnel du titulaire concerné ;
- Fournir au titulaire l'environnement nécessaire (locaux et outils informatiques) au déroulement des formations dans les locaux de la BSPP selon les modalités figurant dans le CCTP.

Article 4 – SUPPORT LOGICIEL

Le titulaire devra assurer les prestations suivantes :

Dans le cadre d'une maintenance globale :

- La mise à disposition des adaptations, des évolutions et des corrections de l'ensemble du système d'information L-NACRE ainsi que la documentation associée en langue française.

Dans le cadre d'une maintenance corrective :

- La mise à disposition des corrections de l'ensemble du système d'information L-NACRE ainsi que la documentation associée en langue française ;
- La prévention aux pannes avec analyse du système. Le titulaire présentera les outils et les indicateurs nécessaires à la réalisation de la prévention ;
- Les corrections des défauts résiduels provoquant des dysfonctionnements dans son utilisation ;

- La fourniture d'une assistance et d'une aide au diagnostic aux personnels chargés de l'administration du système.

Toute nouvelle installation d'une mise à jour, sur les infrastructures de la BSPP, est validée par le BOSI.

4.1 – Mise à jour du système :

La BSPP jugera de l'opportunité de l'adaptation et des corrections des différentes versions des logiciels proposés sur le système en fonction de la compatibilité avec les composants de base.

Les demandes d'intervention émanant de la BSPP se font sur le site internet du titulaire ou par courriel, en langue française. Un échange téléphonique pourra avoir lieu pour un complément d'information sur l'incident (du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00 et de 13h00 à 18h00 horaires de la France métropolitaine).

4.2 – Assistance technique et téléphonique :

4.2.1 – Assistance technique :

L'assistance technique sera assurée les jours ouvrés du lundi au vendredi de 09H00 à 12h00 et de 13h00 à 18h00 (horaires de la France métropolitaine) et les communications seront tenues en langue française.

L'assistance technique a pour objectif de permettre une utilisation optimale du système en :

- Facilitant le diagnostic des anomalies résiduelles qui pourraient subsister à la suite de la mise en service ;
- Compensant la méconnaissance des procédures d'utilisation du nouveau système informatique LNACRE par ses utilisateurs.

L'assistance technique sera délivrée au travers de communications téléphoniques, courriel et par le site internet du titulaire aux personnels chargés de l'administration du système informatique. Les personnels de la BSPP devront être rappelés via courriel ou par téléphone (le Responsable de Conduite de Projet doit être systématiquement mis en copie de tous les échanges) par un correspondant technique du titulaire dans un délai inférieur à **4 heures** à compter de la réception par le titulaire de la demande d'assistance émise par la BSPP.

La procédure d'assistance technique par Internet doit permettre la mise à disposition :

- Sur un site internet : d'une base de connaissances, d'outils de téléchargement de corrections et d'utilitaires ;
- D'une boîte mail pour les échanges avec les correspondants techniques du titulaire.

En accord avec le titulaire, une assistance sur site doit être réalisée par le titulaire pour les anomalies bloquantes et majeures dans les cas où les échanges avec les techniciens ne permettent pas d'aboutir à une résolution respectant les délais de livraison d'une version corrigés conformément au tableau ci-dessous et dont la mise en cause du SI LNACRE est avérée (hors environnement).

Une journée d'assistance sera comptabilisée si l'incident n'est pas du fait de LNACRE. Le titulaire devra en justifier.

Le tableau ci-dessous précise les délais à respecter pour la prise en compte de la demande d'intervention et la livraison de la version du logiciel corrigée, en fonction de la gravité des dysfonctionnements constatés.

ANOMALIES	Délai de prise en compte de la demande à compter de la réception de la demande par courriel ou appel téléphonique	ACTION	DELAIS
Bloquante	Inférieure à 4h ouvrées	Livraison de la version corrigée ou à défaut, proposition et mise en place d'une solution palliative en accord avec la BSPP	Inférieur à 4 jours ouvrés
Majeure			Inférieur à 8 jours ouvrés
Mineure			Inférieur à 30 jours ouvrés

La classification de la gravité de l'anomalie quel que soit son niveau de complexité est effectuée par l'administration selon la typologie suivante :

- Bloquante : incident rendant inopérant une fonctionnalité et/ou présentant des failles de sécurité et/ou affectant l'intégrité des données ;
- Majeure : incident ne permettant pas le fonctionnement normal d'une fonctionnalité de la solution, n'affectant pas l'intégrité des données ;
- Mineure : incident n'ayant pas d'impact sur le fonctionnement opérationnel de la solution (ex ergonomie, confort, etc.).

En cas d'anomalie bloquante expressément due au logiciel L-NACRE, une solution de contournement devra être proposée dans les 8 heures ouvrées à partir de la prise en compte de la demande permettant d'assurer la continuité du service.

La société LIFRA est tenue à une obligation de résultat et devra mettre en œuvre tous les moyens nécessaires afin de rétablir le service dans les délais contractuels précisés ci-dessus.

Les délais fournis dans ce tableau sont ceux qui correspondent aux temps d'action (ou de réaction) entre les deux acteurs (les administrateurs du système et le titulaire).

4.2.2 – Assistance téléphonique :

La procédure d'assistance téléphonique est la suivante :

- autant que de besoin, chaque correspondant technique appelle l'équipe d'assistance du titulaire au numéro de téléphone communiqué par ce dernier ;
- l'appel donne lieu à l'enregistrement, par le titulaire, dans une base de données, du nom du bénéficiaire, de son appartenance à l'équipe d'exploitation, de la question posée et de la suite donnée ;
- ces informations sont mises à disposition de la BSPP, lors de chaque comité pilotage, sous forme d'un tableau de bord ;
- selon l'urgence et la complexité de la question, la réponse est apportée sur-le-champ ou est différée conformément au tableau précédent.

L'assistance téléphonique est assurée les jours ouvrés de 09h00 à 12h00 et de 13h00 à 18h00 (horaires de la France métropolitaine). Les communications entre les différents interlocuteurs seront tenues en langue française. Le numéro de téléphone ne pourra pas être surtaxé par le titulaire ou son opérateur.

La BSPP communiquera au titulaire la liste nominative des correspondants techniques de la prestation d'assistance téléphonique. Cette liste sera actualisée ensuite au besoin jusqu'à la fin de l'accord-cadre.

4.3 – Travaux et livrables attendus suite à toute action corrective :

Suite à toute action corrective, le titulaire fournira :

- Les spécifications fonctionnelles et techniques des adaptations ;
- Le cahier des tests réalisés ;
- Les objectifs, composants et résultats ;
- Les tests unitaires, d'intégration et de non-régression.

Dans le cas de situation d'urgence, ce cahier pourra être transmis dans un délai défini après commun accord des parties.

Les travaux et les documents sont livrés à l'administration via le site de téléchargement du titulaire. Les documents électroniques (procès-verbaux, documentation, etc.) sont fournis au format du « pack office 2016 de Microsoft » ou équivalent, les travaux de rédaction (documentation par exemple) étant à la charge du titulaire. Les documents d'installation et d'administration du SI L-NACRE, la documentation utilisateur et/ou les documents de procédure inhérents aux mises à jours qui sont fournies par le titulaire seront mis à jour et livrés à la BSPP par le titulaire via le site de téléchargement (droit spécifique pour la conduite de projet) du titulaire.

4.4 – Livraison d'un correctif suite à un dysfonctionnement :

Pour des gains d'efficacité et de temps, il convient de limiter le nombre de livraison et de mise en production.

A ce titre, sans dépasser les délais maximaux de livraison des corrections et en ce qui concerne uniquement les anomalies majeures et mineures, le titulaire effectuera la livraison, si possible, des dites corrections, par envoi groupé.

Dans tous les cas préalablement à chaque livraison, le titulaire avise par écrit (correspondance officielle, mail) la direction de projet.

A charge pour le directeur de projet de planifier, dans le respect des délais imposés aux documents contractuels, la mise en production et d'effectuer les vérifications.

Chaque livraison se compose de support électronique contenant toute la documentation et les exécutables et/ou les fichiers liés à la mise à jour.

Le titulaire mettra en place également les versions corrigées sur son espace de téléchargement ainsi que toutes les documentations (procédure, document unique traçant les anomalies corrigées en fonction des versions, ...).