



ANNEXE 1 – GARANTIE SUPPORT MAINTENANCE

Cahier des Clauses Techniques Particulières

SOMMAIRE

| | | |
|----------|---|-----------------|
| 1 | <u>GARANTIE ET MAINTENANCE.....</u> | <u>3</u> |
| 1.1 | GÉNÉRALITÉS..... | 3 |
| 1.2 | GARANTIE..... | 3 |
| 1.3 | MAINTENANCE CORRECTIVE | 3 |
| 1.4 | MAINTENANCE PRÉVENTIVE..... | 4 |
| 1.5 | MAINTENANCE ÉVOLUTIVE, ADAPTATIVE ET LÉGALE | 4 |
| 1.5.1 | MAINTENANCE ÉVOLUTIVE | 4 |
| 1.5.2 | MAINTENANCE ADAPTATIVE : SYSTÈMES D'EXPLOITATION ET NAVIGATEURS WEB..... | 4 |
| 1.5.3 | ÉVOLUTIONS NORMATIVES ET RÉGLEMENTAIRES | 4 |
| 1.6 | MAINTENANCE RELATIVE À LA SÉCURITÉ..... | 4 |
| 1.7 | MISE À JOUR DE LA DOCUMENTATION TECHNIQUE..... | 4 |
| 2 | <u>SUPPORT ET ASSISTANCE UTILISATEURS, GESTION DES INCIDENTS</u> | <u>5</u> |
| 2.1 | DISPONIBILITÉ DES ÉQUIPES SUPPORT..... | 5 |
| 2.2 | NOTIFICATION D'UNE DEMANDE OU D'UNE ANOMALIE | 5 |
| 2.3 | LES ÉTAPES DU PROCESSUS D'INTERVENTION | 5 |
| 2.4 | QUALIFICATION DES ANOMALIES/INCIDENTS ET DÉLAIS | 6 |

1 Garantie et maintenance

1.1 Généralités

Une anomalie correspond à un comportement du progiciel qui dévie des attentes basées sur le cahier des charges, le dossier de spécifications fonctionnelles et techniques, les documents de conception, les manuels utilisateurs, les standards, etc. Par exemple, le comportement anormal d'une fonctionnalité, une édition incomplète, etc.

Un incident est un événement imprévu qui perturbe ou interrompt le fonctionnement normal du progiciel. Par exemple, les temps de réponses sont anormalement longs, le progiciel n'est plus accessible, etc.

La maintenance comprend :

- La maintenance corrective incluant la résolution des anomalies/incidents,
- La maintenance préventive : elle consiste en la livraison de correctifs ou la mise à disposition d'informations lorsqu'un dysfonctionnement bloquant a été signalé sur un site dans la même configuration,
- La maintenance évolutive, adaptative et légale : elle comprend entre autre les évolutions réglementaires et la livraison des nouvelles versions et mises à jour du logiciel,
- La maintenance relative à la sécurité. Elle correspond à l'étude des vulnérabilités des composants de l'application et à leur éradication via des patches de sécurité ou des mises à jour mineures,
- La mise à jour de la documentation technique et fonctionnelle.

Les installations sont réalisées par le titulaire, sauf dans le cas où le maître d'ouvrage estime pouvoir être autonome pour réaliser l'installation, avec le support du titulaire (par exemple, l'installation de l'application native sur tablette). Dans tous les cas, le titulaire s'engage à transmettre au maître d'ouvrage toutes les préconisations complémentaires éventuelles.

1.2 Garantie

Que ce soit pour des développements ou de nouvelles acquisitions logicielles, le titulaire fournira une période de garantie sur la maintenance de 1 an minimum à compter de la date d'admission du module (date de signature du procès-verbal d'admission, à l'issue de la vérification de service régulier).

Le contenu des prestations attendues dans le cadre de la garantie sont identiques à celles demandées dans le cadre de la maintenance corrective, préventive et évolutive et sécurité (voir chapitres suivants et l'annexe CCTP_ANNEXE2_EnvironnementTechnique_Cyber, chapitre Exigences en matière de cybersécurité).

En cas de nouveaux développements ou de nouvelles acquisitions en cours de marché, les prix du marché de maintenance seront mis à jour par avenant, à l'issue de la période de garantie, des montants de maintenance correspondants à ces acquisitions complémentaires, ou commandés sur BPU selon le cas.

Le pouvoir adjudicateur n'exige pas de période de garantie sur l'hébergement.

1.3 Maintenance corrective

Les anomalies/incidents détectés lors de l'utilisation du progiciel sont déclarés au titulaire via une fiche d'anomalie/incident sous format électronique (portail web, de préférence, ou formulaire envoyé par e-

mail, etc.). Le candidat précisera dans son offre (projet de contrat de maintenance), le canal et les modalités de soumission des anomalies/incidents.

La maintenance couvre les correctifs du progiciel dont les failles de sécurité (Maintien en Condition de Sécurité), ainsi que les prestations associées (livraison, installation, remise en route du progiciel...).

1.4 Maintenance préventive

Le titulaire s'engage à livrer les correctifs ou à mettre à disposition les informations nécessaires lorsqu'un dysfonctionnement a été signalé sur un site dans la même configuration.

La maintenance couvre les correctifs du progiciel ainsi que les prestations associées (livraison, installation, remise en route du progiciel...).

1.5 Maintenance évolutive, adaptative et légale

1.5.1 Maintenance évolutive

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre gratuitement les nouvelles versions (mineures et majeures) des logiciels de la gamme de produits objet du contrat de maintenance, à la restriction des fonctions non acquises par la collectivité dans le cadre du marché.

Le candidat expliquera le fonctionnement de son processus d'évolutions, notamment il indiquera comment sont prises en compte les demandes de son « club utilisateurs » le cas échéant.

Les spécificités et personnalisations (par exemple charte graphique, éditions, ...) doivent également être reprises sans coût supplémentaire.

Le contrat de maintenance doit décrire la fréquence de mise à disposition des nouvelles versions, en précisant et distinguant les versions majeures et mineures (correctives). En cas de changement de version majeure (Vn), le titulaire s'engage à maintenir les versions jusqu'à Vn – 1 versions.

1.5.2 Maintenance adaptative : systèmes d'exploitation et navigateurs web

Le cas échéant, le titulaire s'engage à rendre compatible son progiciel avec les nouvelles versions des systèmes d'exploitation et des navigateurs web dans un délai maximum de 1 an à partir de leur sortie.

1.5.3 Évolutions normatives et réglementaires

Dans le cas d'évolutions induites par les textes législatifs ou réglementaires, le titulaire s'engage à rendre compatible son progiciel dans les délais impartis par les textes en vigueur.

1.6 Maintenance relative à la sécurité

Voir l'annexe CCTP_ANNEXE2_EnvironnementTechnique_Cyber.

1.7 Mise à jour de la documentation technique

Il appartiendra au titulaire de maintenir à jour la documentation technique, notamment le document de spécification technique, le Plan d'Assurance Sécurité (PAS), le manuel d'exploitation et tout autre document exigé au CCAP tout au long du cycle de vie de la solution y compris en phase de maintenance. Les propositions d'évolution seront validées par la DSN et la RSSI. La mise à jour de la documentation devra être intégrée à l'offre de maintenance sans supplément de prix.

2 Support et assistance utilisateurs, gestion des incidents

Le titulaire s'engage à assurer un support aux utilisateurs via une assistance téléphonique avec si besoin une téléassistance (prise en main à distance sur le PC de l'utilisateur appelant). Ce mode d'assistance sera prioritaire et privilégié et veillera ainsi à limiter les demandes d'envoi de bases de données.

Les prestations de support attendues dans le cadre de la garantie sont identiques à celles demandées dans le cadre de la maintenance corrective, préventive et évolutive (voir chapitres suivants).

Cette assistance comprend les services suivants :

- Analyse et résolution des anomalies/incidents : outils de déclaration et de suivi, analyse, résolution et mise en œuvre de correctifs, etc.
- Assistance fonctionnelle à l'utilisation du progiciel : l'assistance fonctionnelle couvre les demandes de consignes d'utilisation ou de manipulation pour une utilisation optimale du système à laquelle ne serait pas parvenu l'utilisateur par le seul recours au manuel d'utilisation ou d'exploitation.

Un suivi régulier de l'ensemble des demandes sera proposé par le titulaire.

2.1 Disponibilité des équipes support

Le candidat précisera la localisation et le dimensionnement des équipes supports.

La couverture horaire attendue pour service de support est : de 8h à 12h et de 14h00 à 18h00, du lundi au vendredi (hors jours fériés).

2.2 Notification d'une demande ou d'une anomalie

Le contrat de maintenance doit décrire les procédures et les moyens mis en œuvre par le titulaire afin que le maître d'ouvrage puisse déclarer une anomalie/incident ou une demande de support.

Le titulaire mettra notamment à disposition un portail de déclaration et de suivi des anomalies/incidents/demandes de support dans lequel seront tracés tous les échanges, analyses et conclusions.

2.3 Les étapes du processus d'intervention

Le contrat de maintenance décrira les étapes et les conditions du processus d'intervention :

- Étape 1 : sollicitation du service support du prestataire (demande de support ou constat de panne),
- Étape 2 : accusé de réception de la demande,
- Étape 3 : analyse (en cas de nécessité, une intervention à distance peut être mise en place. Le titulaire conviendra d'un rendez-vous avec les interlocuteurs concernés),
- Étape 4 : intervention :
 - Proposition d'une solution en cas d'anomalie/incident,
 - Réponse à la demande d'assistance à l'utilisation du progiciel,
 - Orientation vers le service client du prestataire compétent pour des problèmes plus complexes.
- Étape 5 : compte-rendu d'intervention,
- Étape 6 : livraison de patches ou de versions correctives.

Le contrat de maintenance doit décrire la procédure de prise en charge ainsi que le processus d'escalade des anomalies/incidents.

2.4 Qualification des anomalies/incidents et délais

Les anomalies/incidents nécessitant des interventions prévues dans le cadre du contrat de maintenance seront classés en trois catégories :

- **Bloquant** : indisponibilité globale de la solution ou du service, indisponibilité globale d'un module, impossibilité d'effectuer un traitement indispensable au fonctionnement du service. Par exemple, l'application Web de gestion des ouvrages d'art n'est plus accessible, l'application native sur tablette ne fonctionne pas correctement ce qui empêche de réaliser les inspections des ouvrages d'art sur le terrain.
- **Majeur** : une partie significative des fonctionnalités est indisponible ou des actions sont erronées. Le problème dégrade de manière significative mais non bloquante le fonctionnement du service. Par exemple, la fonctionnalité d'import d'un rapport d'inspection est indisponible.
- **Mineur** : une fonctionnalité présente un dysfonctionnement qui peut être contourné simplement par un mode opératoire différent ou qui n'est pas indispensable au quotidien.

La classification de la gravité d'une anomalie/incident sera effectuée par le maitre d'ouvrage.

Dans tous les cas, le titulaire et la DSN s'entendent pour choisir le moyen d'intervention le plus pertinent en fonction du niveau de criticité de l'anomalie/incident.

Le tableau suivant résume les modalités de prise en charge et délais de résolution :

- **GTI** : Garantie de Temps d'Intervention, à savoir : délai entre la notification de l'anomalie/incident et sa prise en compte par le titulaire
- **GTR** : Garantie Temps de rétablissement, à savoir : délai entre la prise en compte de l'anomalie/incident et le rétablissement du service par une correction définitive ou un contournement

| Incident | Description | GTI | GTR |
|----------|---|----------|---|
| Bloquant | Indisponibilité globale de la solution ou du service, indisponibilité globale d'un module, impossibilité d'effectuer un traitement indispensable au fonctionnement du service. | 1 heure | 4 heures (palliatif à minima) 5 jours ouvrés (correction définitive) |
| Majeur | Une partie significative des fonctionnalités est indisponible ou des actions sont erronées. Le problème dégrade de manière significative mais non bloquante le fonctionnement du service. | 4 heures | 1 jour (palliatif à minima) 5 jours ouvrés (correction définitive) |
| Mineur | une fonctionnalité présente un dysfonctionnement qui peut être contourné simplement par un mode opératoire différent ou qui n'est pas indispensable au quotidien. | 2 jours | Prochaine version de maintenance |

Quel que soit le niveau de gravité de l'anomalie/incident, sa clôture sera faite en accord avec le maitre d'ouvrage.