

Cahier des clauses techniques particulières de l'accord-cadre mono-attributaire

CCTP

Procédure MEN-SG-AOO-15029

Objet : Mise à disposition d'une plateforme de services permettant l'hébergement des sites internet des services de l'Etat et ses établissements et les prestations d'infogérance associées ainsi que la diffusion de contenu courant (H-Web).

Lot 2 : Diffusion de site internet et prestations associées (CDN).

Établi en application des dispositions des articles 7, 8, 10, 26
I, 33, 57 à 59 et 77 du code des marchés publics.

Table des matières

1	Définitions, références, glossaire et lexique.....	3
1.1	Définitions	3
1.2	Références.....	3
1.3	Glossaire.....	3
2	Objet du marché.....	8
2.1	Objet du marché	8
2.2	Allotissement du marché.....	8
2.2.1	- Lot 1 : Hébergement de site internet et prestations d'infogérance associées	8
2.2.2	Lot 2 : Diffusion de site internet et prestations associées	9
2.3	Bénéficiaires de l'accord-cadre.....	9
3	– Prestations attendues.....	10
3.1	Lot 2 : Diffusion de sites Internet et prestations associées (CDN)	10
3.1.1	Précisions apportées pour le lot 2	10
3.2	Lot 2 : Diffusion de sites internet et prestations associées.....	11
3.2.1	Dispositions générales de la prestation de diffusion	11
3.2.2	LOT 2 - Mission 1 – Prestation 1 : Mise en place du service de diffusion pour un site.....	15
3.2.3	LOT 2 - mission P2 : Diffusion de contenu courant.....	16
3.2.4	LOT 2 - mission 3 : Prestations complémentaires.....	18
3.2.5	Transfert du système	20
3.2.6	Responsabilité	20
3.2.7	Obligations du titulaire	20
3.2.8	Exigences techniques et sécuritaires	21
3.2.9	Application des plans gouvernementaux.....	22
3.2.10	Remontée d'anomalies	22
4	Dispositions communes – Pilotage des marchés.....	24
4.1	Collaboration des parties	24
4.1.1	Instances de pilotage du marché.....	24
4.1.2	Interlocuteurs désignés par le titulaire.....	25
4.1.3	Exigences en termes de communication.....	26
4.1.4	Outils de pilotage du marché.....	26

1 Définitions, références, glossaire et lexique

1.1 Définitions

- Le **bénéficiaire** est le service qui passe et exécute une commande en application du présent marché. Il est ci-après désigné par « l'administration » ou individuellement et de manière générique par « bénéficiaire ».
- Le **titulaire** ou prestataire est l'opérateur économique qui conclut le marché avec le représentant du pouvoir adjudicateur
- L'**opérateur** : désigne toute société, intervenant comme titulaire, sous-traitant d'un titulaire ou membre d'un groupement titulaire, opérant des prestations au titre du présent marché.

1.2 Références

Le présent CCTP fait référence à des documents publics tels que :

- Le SILL : Socle Interministériel de Logiciels Libres
<http://references.modernisation.gouv.fr/socle-logiciels-libres>
- La PSSIE : Politique de Sécurité des Systèmes d'Information de l'État
<http://circulaire.legifrance.gouv.fr/index.php?action=afficherCirculaire&hit=1&r=38641>
- Le Référentiel de qualification de prestataires de services sécurisés d'informatique en nuage (cloud computing)
(http://www.ssi.gouv.fr/IMG/pdf/cloud_referentiel_exigences_anssi.pdf)
- L'**Instruction interministérielle relative à la protection des systèmes d'informations sensibles**
http://circulaires.legifrance.gouv.fr/pdf/2015/02/cir_39217.pdf

1.3 Glossaire

ANSSI : Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information

Apache

Apache est un serveur Web libre (licence Apache) fonctionnant sur la majorité des systèmes d'exploitation. Il est aujourd'hui le serveur Web le plus utilisé.

Application Internet

Une application web est une application manipulable grâce à un navigateur web.
(Source **Wikipédia**)

Backoffice

Interface d'administration d'un site internet. L'accès à cette interface est généralement limité à une certaine population (webmestres, contributeurs...).

Burst

Terme utilisé pour définir un pic de trafic, dépassant éventuellement le débit alloué.

CERTA

Centre d'Expertise gouvernemental de Réponse et de Traitement des Attaques informatiques. <http://www.certa.ssi.gouv.fr/>.

CPU

Central Processing Unit. Dans le cadre de ce document, le terme CPU est utilisé pour désigner la charge du ou des microprocesseurs.

Cloud Privé

Mise en place d'un réseau informatique propriétaire ou un centre de données fournissant des services hébergés pour un nombre restreint d'utilisateurs. Concrètement, les applications virtualisées « privées » sont soit administrées directement par le bénéficiaire (qui gère seul son infrastructure), soit mutualisées (un prestataire de confiance prend en charge une partie des services externalisés).

L'infrastructure Cloud fonctionne pour une organisation unique. Elle peut être gérée par l'organisation elle-même (Cloud Privé interne) ou par un tiers (Cloud Privé externe). Dans ce dernier cas, l'infrastructure est entièrement dédiée au bénéficiaire et accessible via réseaux sécurisés de type VPN.

Cloud Public

Ressources fournies par un prestataire et mutualisées pour un usage partagé par plusieurs clients. L'infrastructure est mise à la disposition mais elle appartient à un fournisseur de services informatiques, le niveau de service étant défini par le fournisseur et identique pour tous les utilisateurs.

Défacement

Action de changer illégalement l'apparence ou le contenu d'un site Web (ou simplement d'une des pages d'un site).

DNS

Domain Name Server. Le rôle d'un serveur de nom de domaine est d'établir la correspondance entre le nom d'un hôte et son adresse IP et inversement. Le DNS sur le réseau agit en tant que serveur primaire. Le DNS permet de paramétrer un serveur secondaire qui conserve la copie des informations de zone du serveur primaire. La mise à jour des informations sur le serveur secondaire est effectuée automatiquement selon certains paramètres définis lors de la création d'une zone.

Frontoffice

Zone publique d'un site internet. Par opposition au backoffice, le frontoffice est accessible à tous.

LAMP

LAMP est un acronyme désignant un ensemble de logiciels libres permettant de construire des serveurs de sites Web. Cet acronyme se réfère aux logiciels suivants :

- « Linux », le système d'exploitation ;
- « Apache », le serveur Web ;
- « MySQL », le serveur de bases de données ;
- « PHP », le langage de script.

LAN

Local Area Network. Réseau local : Réseau situé dans une zone réduite. Un réseau local devient une partie d'un réseau étendu lorsqu'une liaison est établie (via des modems, routeurs distants, lignes téléphoniques, satellites ou une connexion hertzienne) avec un gros système, un réseau de données public (Internet par exemple) ou un autre réseau local.

Répartition de charge

Technique consistant à partager et équilibrer une charge sur plusieurs serveurs.

Mirroring

Duplication des données de la partition d'un disque dur vers celle d'un second disque dur. En mode miroir, deux disques ou plus sur le même canal sont associés. Les blocs de données enregistrés sur le disque primaire le sont aussi sur le disque secondaire. Les disques fonctionnent en tandem ; ils enregistrent et mettent à jour les mêmes fichiers. En cas de défaillance de l'un des disques, l'autre continue de fonctionner, sans interruption ni perte de données.

Microsoft SQL Server

Système de gestion de bases de données relationnelles de la société Microsoft.

MySQL

Système de gestion de bases de données relationnelles sous licence GPL.

Plate-forme technique d'hébergement

Ensemble des infrastructures (baie(s) de rackage, routeurs, firewall, loadbalancer, serveurs, hyperviseurs, machines virtuelles, baies de stockage, baies de sauvegarde, etc.) qui permettent d'héberger des sites ou des applications « Internet »

PHP

Langage de script libre en OpenSource pour les serveurs Web (licence PHP).

PostgreSQL

Système de gestion de bases de données relationnelles sous licence BSD.

SFTP (Secure File Transfert Protocol)

Protocole de transfert de fichiers sécurisé basé sur SSH.

Site Internet

Un site Internet ou site web est un ensemble de pages web et de ressources liées et accessible via une adresse web. (Source Wikipédia)

Streaming

Le streaming est une technique permettant de ne pas attendre la fin du téléchargement pour écouter ou visionner le document audio ou vidéo.

SYN Flood

Le SYN Flood consiste à envoyer très rapidement de nombreux paquets SYN à une machine. La machine visée ne pourra plus répondre aux requêtes valides du fait qu'elle tente de traiter celles qui ne le sont pas.

Unité d'œuvre (UO)

Une unité d'œuvre (UO) correspond à une prestation réalisée dans le cadre de ce marché :

- à chaque UO peut-être associé un niveau de complexité calculé en fonction de la prestation ;
- les UO peuvent être commandées indépendamment les unes des autres en fonction des besoins du marché ;
- en fonction de la prestation réalisée, un coût de mise en œuvre et/ou un coût récurrent est/sont associé(s) à l'unité d'œuvre.

Vérification d'aptitude (VA)

Pour le projet issu du présent marché, la VA consiste en la vérification que tous les éléments de la prestation :

- ont été livrés ;
- sont en état d'utilisation et d'exploitation ;
- correspondent bien aux spécifications et aux documentations qui l'accompagnent.

Vérification de service régulier (VSR)

Pour le projet issu du présent marché, la VSR a pour objet de constater que l'infrastructure et les technologies mises en œuvre sont capables d'assurer un service régulier dans les conditions normales d'exploitation. Cette procédure est engagée dès lors que la vérification d'aptitude (VA) a été prononcée.

2 Objet du marché

2.1 Objet du marché

Le présent accord-cadre a pour objet la mise à disposition d'une plate-forme de services permettant l'hébergement des sites Internet des services de l'Etat et de ses établissements et les prestations d'infogérance associées ainsi que la diffusion de contenu courant (H-web).

Le périmètre de l'accord-cadre couvre les sites Internet institutionnels et événementiels ainsi que les applications en ligne autonomes, non connectées directement au système d'information (SI) du service.

- Les annexes ci-après complètent le présent accord-cadre et sont communes aux lots 1 et 2.
 - ▶ Annexe 1 : Périmètre des applications ou sites à héberger décrivant les technologies utilisées et calendrier de reprise prévu.
 - ▶ Annexe 2 : Statistiques de fréquentation pour l'année 2014.
 - ▶ Annexe 3 : Typologie des architectures des hébergements à reprendre. Cette annexe sera transmise sous réserve d'engagement de confidentialité.
 - ▶ Annexe 4 : Inventaire des noms de domaines à reprendre et/ou gérer.
 - ▶ Annexe 5 : Etat des actes d'exploitation attendus dans le forfait d'infogérance.
 - ▶ Annexe 6 : Sites éligibles à la diffusion de contenu (CDN).

La stratégie de l'Etat pour l'hébergement de ses systèmes d'information sensibles repose sur l'usage de plates-formes gérées au sein de l'administration. Ce marché s'adresse à des SI et des informations décrites dans le paragraphe 19.1 du référentiel Cloud ANSSI pour le niveau "Secure Cloud"

Ces services de fourniture de ressources informatiques à la demande sont mis en œuvre dans le respect des exigences de sécurité formulées par l'ANSSI et plus particulièrement celles formulées dans le référentiel des prestataires de services sécurisés d'informatique en nuage (niveau « Secure Cloud »).

2.2 Allotissement du marché

Le présent accord-cadre comporte 2 lots :

2.2.1 - Lot 1 : Hébergement de site internet et prestations d'infogérance associées

Ce lot a pour objet de définir les conditions dans lesquelles sont réalisées les prestations d'hébergement et d'exploitation des sites Internet ou des applications objets du présent cahier des charges et décrites dans l'annexe 1 périmètre à héberger.

2.2.2 Lot 2 : Diffusion de site internet et prestations associées

Ce lot a pour objet la description des prestations relatives à la prise en charge de la diffusion d'un site, quel que soit son lieu d'hébergement et à la diffusion courante du contenu d'un site.

2.3 Bénéficiaires de l'accord-cadre

L'accord-cadre est conclu au bénéfice des ministères suivants, leurs administrations centrales, et leurs services déconcentrés ainsi que les administrations, agences, instituts qui en dépendent :

- Les services du Premier ministre,
- Le ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche,
- Le ministère de l'intérieur,
- Le ministère de l'agriculture, de l'agroalimentaire et de la forêt,
- Le ministère de la culture et de la communication,
- La Cour des Comptes.

Ainsi que les établissements publics ci-après :

- L'Etablissement Français du Sang (EFS),
- L'Institut National des Recherches Archéologiques Préventives (INRAP),
- L'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration (OFII).
- L'Agence Nationale de Sécurité Sanitaire (ANSES).
- L'Agence Régionale de Santé Aquitaine.
- L'Agence Régionale de Santé Midi-Pyrénées.

3 – Prestations attendues

Cette partie précise les prestations attendues de la part du TITULAIRE.

La description des prestations est complétée par des **exigences d'ordre général énoncée** dans les chapitres suivants, que le TITULAIRE doit respecter ou de sujets sur lesquels il doit proposer des engagements.

À chaque prestation sont associées une ou plusieurs **Unités d'œuvre (UO)**.

Les UO et les ressources portent leur part de pilotage et de suivi de la prestation.

3.1 Lot 2 : Diffusion de sites Internet et prestations associées (CDN)

La prestation attendue est une prestation de type CDN (Content Delivery Network).

Le lot 2 se compose de trois missions :

- Mission 1 : Mise en place du service de diffusion qui correspond aux travaux de mise en place du service de diffusion de contenus pour un site donné ;
- Mission 2 : diffusion de contenu courant qui correspond aux activités récurrentes de diffusion de contenu pour un site donné ;
- Mission 3 : prestations complémentaires qui sont des prestations spécifiques ou ponctuelles relatives à la diffusion de contenu.

3.1.1 Précisions apportées pour le lot 2

Les sites internet objets du marché sont classifiés en trois grandes catégories :

- Les sites permanents qui sont caractérisés par une publication en continu sur le WEB ;
- Les sites événementiels éphémères qui sont caractérisés par une apparition soudaine associée à un événement et une disparition rapide dès l'événement terminé ;
- Les sites événementiels récurrents qui sont caractérisés par une existence permanente et une activation ou une désactivation associées à l'occurrence d'un événement.
- Pour les sites événementiels récurrents, le service bénéficiaire ne commandera la mise en œuvre qu'une seule fois et commander des prestations d'hébergement courant à chaque activation du site et pour la durée de l'occurrence de l'événement.

3.2 Lot 2 : Diffusion de sites internet et prestations associées

La prestation attendue est une prestation de type CDN (Content Delivery Network). Les exigences en matière d'hébergement des contenus, de supervision, d'exploitation et de sécurité sont définies ci-après.

Les objectifs poursuivis sont les suivants :

- Assurer la continuité de service des sites Web aux internautes même en cas de très forts pics de consultation et même en cas de défaillance des serveurs hébergeant les sites Web.
- Assurer des temps d'accès optimaux eu égard à ceux constatés sur les sites diffusés par le titulaire du lot 1 ou le référentiel des temps de réponse établi au début du marché du lot 1.
- Assurer la répartition géographique des données des sites Web sans avoir à gérer cette répartition. Assurer une qualité de service optimale pour la diffusion de tous les éléments du site (page en consultation, télé services transactionnels, fichiers volumineux, éléments multimédias notamment vidéo).
- Rendre possible la diffusion intégrale du ou des sites web sur son propre réseau aux utilisateurs du web qui accèdent au(x) site(s) du service bénéficiaire.
- Assurer la diffusion de contenu quel que soit le protocole (exemples : http, https, Streaming Vidéo).

Le titulaire dispose de l'annexe 2 - Statistiques de fréquentation pour l'année 2014 pour calibrer le service attendu.

3.2.1 Dispositions générales de la prestation de diffusion

Le titulaire désigne un chef de projet chargé du suivi des prestations. Cet interlocuteur référent est impérativement un des niveaux d'escalade identifiés par le titulaire dans sa procédure de maintenance.

Les coordonnées complètes (téléphone – télécopie – courriel - adresse postale) du chef de projet sont adressées au service bénéficiaire dans les dix jours ouvrés suivant la notification du marché subséquent.

3.2.1.1 **Exploitation courante**

Le titulaire assure l'exploitation, la supervision et la sécurité des équipements (matériels et logiciels) nécessaires à la prestation de diffusion. En cas d'anomalie, le titulaire déclenche une intervention en suivant les procédures d'escalade décrites dans sa proposition technique.

- Le service sera hébergé sur les serveurs du titulaire.
- Le titulaire mettra à disposition plusieurs serveurs « proxy inverse » en répartition de charge.

- Le service pourra être activé pour chaque site Internet du service bénéficiaire de manière indépendante, c'est-à-dire site par site.
- Le service pourra être désactivé pour chaque site Internet du service bénéficiaire de manière indépendante, c'est-à-dire site par site.
- Le service devra pouvoir être activé et désactivé par le service bénéficiaire à tout moment.
- Pour chaque site Internet bénéficiant du service, le service bénéficiaire a la possibilité de définir:
 - ▶ ce qui doit être mis en cache ;
 - ▶ ce qui ne doit pas être mis en cache ;
 - ▶ la durée de vie (« TTL ») de ce qui est mis en cache.
- La durée de vie de ce qui est mis en cache pourra être définie comme suit :
 - ▶ de façon globale ;
 - ▶ par ensemble de types de contenu ;
 - ▶ par type de contenu ;
 - ▶ de façon discrète, c'est-à-dire pour chaque page.

Ces types de définition pourront coexister. Dans ce cas, c'est toujours la définition la moins générale qui aura la prévalence.

Les services à la charge du titulaire doivent notamment rendre possible :

- l'accès au réseau du titulaire du lot 1,
- l'accès au système de noms de domaines (DNS),
- l'accès aux outils d'analyse et de gestion de contenu,
- L'accès à une fonctionnalité de « flush » via une interface pour vider le cache d'une ou plusieurs pages,
- La mise à disposition une API permettant le « flush » des caches de façon sécurisé,
- L'exploitation courante doit permettre de faire des modifications sur les règles de cache d'un site, ajout, modification suppression,
- Le titulaire met à disposition un outil de suivi (Ex : suivi de Ticket) pour garder l'historique de l'ensemble des échanges.

L'architecture déployée doit permettre une consultation normale (temps de réponse minimal) du (des) site(s), 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et ce, même pendant les périodes de très forte audience, que celles-ci soient prévisibles (soirées électorales par exemple) ou non (crise).

L'infrastructure du titulaire doit présenter des POP (point of presence / point d'accès à internet) en France et à l'international afin de répondre aux différents besoins des sites hébergés.

3.2.1.2 **Astreinte**

Le titulaire met à la disposition du service bénéficiaire une astreinte 24h/24 accessible en dehors des heures et jours ouvrés. L'astreinte s'entend de l'organisation et de tout moyen mis à disposition du service bénéficiaire pour lui garantir un niveau et un contenu de prestation rigoureusement identiques à celui dont elle bénéficie pendant les jours et heures ouvrés.

3.2.1.3 **Permanence sur site**

A la demande explicite du service bénéficiaire, le titulaire met à disposition une permanence sur site (site du titulaire) 24h/24 accessible en dehors des heures et jours ouvrés.

Les modalités d'organisation et de fonctionnement de la permanence sur site sont décrites dans la proposition technique du titulaire et respectent impérativement les dispositions indiquées au bon de commande.

Cette prestation peut être demandée par le service bénéficiaire pour des périodes précisément définie à l'avance. Cette prestation peut être nécessaire pour apporter une garantie de réactivité sur une période exceptionnelle pour un site permanent. Elle peut aussi être nécessaire pour accompagner un événement exceptionnel associé à un site événementiel.

3.2.1.4 **Disponibilité et qualité du service**

Le taux de disponibilité du service attendu est supérieur à 99,99%. Les mécanismes et leur évolution mis en œuvre pour assurer la disponibilité du service sont communiqués au service bénéficiaire.

3.2.1.5 **Dossier d'architecture technique de la diffusion**

3.2.1.5.1 **Version initiale**

Les données techniques font l'objet d'un dossier d'architecture technique de la diffusion qui contient au moins :

- les spécifications concernant l'architecture du système (notamment inventaire des équipements, des liaisons, des points de présence(POP)),
- le nom de domaine du site concerné,
- le paramétrage adapté à la diffusion (règles et durées de cache),
- le plan d'adressage (possibilité d'avoir des adresses ip publiques « françaises »),
- les règles de sécurités entre le CDN et l'Origine (Hébergement).

3.2.1.5.2 **Mise à jour du dossier d'architecture technique de la diffusion**

En cours d'exécution du marché, le titulaire doit assurer la mise à jour de son socle technique (Mise à jour, sécurité, ...). Le titulaire doit informer le bénéficiaire de ces mises à jour par voie électronique mais cela ne doit en aucun cas perturber le service.

3.2.1.5.3 **Tenue à jour du dossier de définition**

Le titulaire est responsable, pendant l'exécution du marché, de la tenue à jour du dossier de définition. Chaque modification du dossier doit faire l'objet d'une nouvelle remise de

document au service bénéficiaire dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la date d'acceptation par le service bénéficiaire de ladite modification.

3.2.1.6 **Protocoles et contenus supportés**

Le service permettra d'assurer la diffusion de tout type de contenu transitant par le protocole HTTP.

Le service permettra de diffuser du contenu audio et vidéo « streamé » préenregistré. Cette diffusion sera effectuée à la demande. Le titulaire est en capacité de diffuser des contenus audio et vidéo en direct.

3.2.1.7 **Statistiques et traces**

Des outils statistiques permettant de visualiser la fréquentation des sites Internet bénéficiant du service seront mis à disposition.

Les fichiers de trace des serveurs du titulaire seront quotidiennement mis à la disposition du service bénéficiaire.

Les fichiers de trace des serveurs du titulaire seront au minimum au format W3C « common log file format »¹. Le titulaire met à disposition les fichiers de trace sur un compte SFTP avec notification par envoi de mail au service bénéficiaire du dépôt des fichiers.

¹ Cf. http://www.w3.org/Daemon/User/Config/Logging.html#common_logfile_format

3.2.1.8 **Mise en place de la diffusion de nouveaux sites Internet**

Le service bénéficiaire peut souhaiter diffuser un ou plusieurs nouveaux sites web. Dans ce cas, les tests des nouveaux éléments, qui peuvent être simultanés, s'opèrent selon les modalités suivantes :

- les tests fonctionnels incombent au service bénéficiaire ;
- les tests de compatibilité des nouveaux éléments avec l'environnement d'exploitation incombent au titulaire. Ils sont effectués pendant deux semaines sur une plate-forme de test exclusivement réservée à cet effet.

Si le titulaire estime qu'un composant est incompatible avec la plate-forme, il doit justifier cette impossibilité auprès du service bénéficiaire. Le service bénéficiaire doit valider cette impossibilité pour que le refus de diffusion soit prononcé.

3.2.1.9 **Volumétrie**

La plateforme de diffusion Internet doit pouvoir accueillir plusieurs sites, c'est-à-dire différents noms de domaines ou de sous-domaines correspondant à un ou plusieurs sites, hébergés en une ou plusieurs localisations.

Pour information, un site objet de la consultation peut représenter un volume de 100 Go de données. Ces éléments de volumétrie sont susceptibles d'évoluer selon l'utilisation du site.

3.2.2 LOT 2 - Mission 1 – Prestation 1 : Mise en place du service de diffusion pour un site

3.2.2.1 Description de la prestation 1

Cette prestation est commandée une seule fois par site diffusé par le service bénéficiaire. Au titre de la prestation P1, le titulaire est tenu de réaliser les actions suivantes :

Actions
Rédaction du dossier de définition (version initiale)
Fourniture de tous moyens nécessaires à l'engagement et à la conduite à bonne fin des opérations de vérification
Accès à un extranet pour le suivi et les statistiques
Fourniture de la bande passante Internet
Fourniture d'un espace de stockage
Mise en place du service de diffusion

3.2.2.2 Calendrier applicable à la prestation P1

Le déroulement du projet de mise en place du service de diffusion, qui démarre à T0, entendu comme la date de réception de la commande de la prestation P1 du lot 2, se compose des étapes et échéances suivantes :

Prestation L2-P1	T0
Activation de la configuration et de la mise en place des règles de cache	démarrage à T0+1 pour une durée de 2 jours ouvrés
Audit initial et vérification d'aptitude fonctionnelle	démarrage à T0 + 3 pour une durée de 10 jours ouvrés
Vérification de service régulier	démarrage à T0 + 5 pour une durée de 20 jours ouvrés
	fin = T0 + 32 jours ouvrés

3.2.2.3 Modalités de vérification et de réception de la prestation P1

3.2.2.3.1 Livrables

Les livrables attendus sont :

- Le dossier de définition,
- Les dossiers de vérification,

- Les éventuels jeux d'essai,
- Les dossiers de recette.

3.2.2.3.2 Modalités de réception

Le service bénéficiaire valide les 4 livrables précités dans les cinq (5) jours ouvrés suivant leur présentation par le titulaire. A l'issue de cette période, le service bénéficiaire peut solliciter du titulaire qu'il apporte des modifications à ces documents dans un délai de cinq (5) jours ouvrés.

A l'issue de la livraison de l'ensemble des livrables, le service bénéficiaire dispose d'un délai de 10 jours ouvrés pour procéder à la vérification d'aptitude (V.A) du site Internet. Si la V.A est positive le service bénéficiaire dispose d'un délai de 20 jours ouvrés pour procéder à la vérification de service régulier (V.S.R).

En cas de VA négative, le titulaire dispose d'un délai de dix (10) jours ouvrés pour représenter le site pour V.A En cas de nouvelle V.A. négative, la prestation est rejetée. Si la nouvelle V.A est positive, il est alors procédé à la V.S.R dans les conditions mentionnées au paragraphe ci-dessus.

A l'issue de la VSR, le service bénéficiaire dispose d'un délai de dix (10) jours ouvrés pour prononcer soit une décision d'ajournement, de réception ou de réception avec réfaction.

En cas d'ajournement, le titulaire dispose d'un délai de dix (10) jours ouvrés pour représenter le site pour VSR. Le service bénéficiaire dispose alors d'un délai de dix (10) pour prononcer sa décision de rejet ou de réception.

3.2.3 LOT 2 - mission P2 : Diffusion de contenu courant

Cette mission se décompose en 8 prestations définies comme suit :

Prestation	Libellé
L2P2.1	Mise à jour du dossier de définition
L2P2.2	Exploitation courante
L2P2.3	Service continu
L2P2.4	Fourniture de la bande passante Internet
L2P2.5	Fourniture d'un espace de stockage pour diffusion (Ex : site statique)
L2P2.6	Fourniture d'un service WAF (Web Application Firewall)
L2P2.7	Fourniture d'un dispositif anti-DDOS
L2P2.8	Astreinte

3.2.3.1 Modification des règles de cache

Le service bénéficiaire doit pouvoir modifier manuellement (ou par défaut par demande auprès du titulaire dans un délai garanti défini au lancement de la prestation) l'ensemble de ces paramètres et les affiner, éventuellement répertoire par répertoire. Cette durée de rafraîchissement doit pouvoir être modifiée pour tenir compte de contextes spécifiques (événements engendrant une forte audience sur certaines rubriques du site par exemple). Le service global d'assistance du titulaire permettra au service bénéficiaire de bénéficier de son accompagnement dans le cadre de l'optimisation de la durée de rafraîchissement des pages.

Lorsque la modification nécessite une demande au titulaire le délai maximum imparti au titulaire pour réaliser la modification est d'une (1) heure en horaire ouvré et de deux (2) heures en horaire non ouvré.

3.2.3.2 **Statistiques**

Le service bénéficiaire accède à la consultation des statistiques de fréquentation et de taux de consultation qui présente a minima :

- Le taux de fréquentation,
- Le volume de données échangé,
- La performance des règles de caches (pourcentage CDN/Origine).

Les résultats sont fournis au service bénéficiaire via l'outil Extranet, ils sont actualisés quotidiennement, visibles dès le lendemain, et l'accès est protégé par mot de passe.

Le titulaire doit pouvoir fournir sur demande les logs de connexion sur une période de rétention d'a minima 6 mois.

Des mécanismes d'échanges automatisés pourront être élaborés entre les titulaires du lot 1 et du lot 2 après la notification du marché.

Le titulaire fourni un bilan hebdomadaire sous forme électronique dont les métriques seront définies par le service bénéficiaire.

3.2.3.3 **Rafraîchissement**

En fonction de la solution technique mise en œuvre, il est possible que les pages web et autres éléments proposés en consultation au public ne soient pas instantanément mis à jour sur les serveurs du titulaire du lot 2. Dans ce cas, le titulaire doit être en mesure de fournir un système permettant une gestion complète du délai de rafraîchissement des éléments délivrés aux internautes.

Le titulaire est capable d'inclure dans le système de publication une API de rafraîchissement automatique des caches (Api de flush).

3.2.3.4 **Modalités de vérification et de réception de la mission 2**

3.2.3.4.1 **Livrables**

Les livrables attendus mensuellement sont les suivants :

- Dossier de définition mis à jour,
- Logs de connexion sur demande du service bénéficiaire,
- Rapport de la période d'astreinte selon la durée du forfait commandé,

- Rapport hebdomadaire sur les statistiques.

3.2.3.4.2 **Modalités de réception**

Le service bénéficiaire valide les 4 livrables précités dans les cinq (5) jours ouvrés suivant leur présentation par le titulaire. Le titulaire apporte des modifications éventuellement demandées à ces documents dans un délai de cinq (5) jours ouvrés.

3.2.4 LOT 2 - mission 3 : Prestations complémentaires

Les prestations complémentaires définies au titre de la mission 3 sont les suivantes :

Prestation	Libellé
L2P3.1	Permanence sur site (par tranche de 24 heures)
L2P3.2	Session de formation pour une à cinq personnes

3.2.4.1 **Permanence sur site**

Cette prestation peut être demandé par le service bénéficiaire pour des périodes précisément définies à l'avance. Cette prestation peut être nécessaire pour apporter une garantie de réactivité sur une période exceptionnelle pour un site permanent. Elle peut aussi être nécessaire pour accompagner un événement exceptionnel associé à un site événementiel.

3.2.4.2 **Formation**

Le titulaire fournira une prestation de formation incluant la présentation technique de la solution et les outils nécessaires à l'administration du service.

Le titulaire fournira dans son offre, le plan de formation avec le nombre de jours nécessaires à la formation et le type de support fourni aux stagiaires.

Les formations seront organisées dans les locaux du service bénéficiaire précisés dans les marchés subséquents.

Chaque formation reposera sur un cours théorique ponctué d'exercices pratiques, avec la possibilité pour les stagiaires de manipuler librement les outils afin de mieux se les approprier.

Le service bénéficiaire est responsable de la mise à disposition des postes de travail. Un poste de travail est prévu pour chaque stagiaire.

3.2.4.3 **Livrables et modalités de réception**

3.2.4.3.1 **Livrable permanence sur site**

Le titulaire produit, au titre de la prestation 3.1, le rapport de la période de permanence.

Le service bénéficiaire dispose d'un délai de deux (2) jours ouvrés pour vérifier le livrable à l'issue de la prestation. Si le service bénéficiaire ne valide pas le rapport, le titulaire dispose d'un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la notification de la non-validation pour effectuer les modifications adéquates.

3.2.4.4 Livrables formation

Le titulaire produit au titre de la prestation 3.2, les livrables suivants :

- Livrable 1 : Le CV du formateur remis 2 jours ouvrés avant le début de la formation.
- Livrable 2 : Les supports de cours et la documentation des travaux pratiques, remis au début de la session de formation.
 - ▶ Un exemplaire papier des supports de cours pour chaque stagiaire (broché, paginé, comprenant un sommaire) ou sur support informatique (CD-ROM ou autre).
 - ▶ Les supports de formation et la documentation des travaux pratiques seront livrés en même temps. Le titulaire doit fournir les documentations stagiaires et documentations techniques en langue française. Toutefois pourront être acceptées les documentations de haute technicité induisant le recours à des supports en langue anglaise. Ces documentations doivent couvrir de manière exhaustive l'ensemble de la prestation de formation.
- Livrable 3 : Les fiches d'évaluation. A l'issue de chaque session de formation, le titulaire doit fournir les fiches d'évaluation individuelle renseignées et signées par chaque stagiaire, ainsi qu'une fiche de synthèse comprenant les éléments suivants : intitulé et date de la session, nom du formateur de la session, nombre de stagiaires inscrits, nombre de participants, nombre d'appréciations attribuées à chaque degré d'évaluation (0 à 5) et la moyenne calculée.
- Livrable 4 : La synthèse des évaluations.
- Livrable 5 : La liste d'émargement, par demi-journée de formation, dûment complétée et signée par les stagiaires.
- Livrable 6 : L'attestation de formation par stagiaire comportant notamment son service d'appartenance, le nombre d'heures de formation dispensées pour l'imputation le cas échéant, sur le droit individuel à la formation (DIF).

Le livrable 1 est remis au service bénéficiaire au moins 2 jours ouvrés avant le début de la session de formation.

Le livrable 2 est remis aux stagiaires au début de la session de formation.

Les livrables 3, 4 et 5 sont remis au représentant du ministère, au plus tard dans un délai de 5 jours ouvrés à compter du dernier jour de formation de la session concernée.

Le livrable 6 est communiqué au ministère 10 jours ouvrés au maximum après la session de formation.

3.2.4.5 Recette et délais d'exécution

Le procès-verbal de recette est rédigé par le service bénéficiaire, il constate la réception selon les modalités ci-après :

Prestation 3	Recette	Délai de recette du service bénéficiaire	Délai de correction éventuelle du titulaire
Permanence sur site	Rapport de permanence	2 jours ouvrés	2 jours ouvrés
Formation	Synthèse des évaluations Liste d'émargement Attestation de formation	5 jour ouvrés	2 jours ouvrés

3.2.5 Transfert du système

Le titulaire se porte garant de l'intégrité et de la confidentialité des données qui lui sont confiées pendant la phase de transfert du système d'information. Il appartient en particulier au titulaire de faire des sauvegardes des informations du service bénéficiaire et de gérer ces sauvegardes de manière à permettre une reprise en cas d'incident lors de la bascule du système.

Cette clause doit également préciser les modalités de réception de la composante sécurité du système externalisé.

3.2.6 Responsabilité

La clause de responsabilité détermine les limites de responsabilité entre le titulaire et le service bénéficiaire. En fonction de la nature des prestations et du système, il sera nécessaire de préciser le périmètre de responsabilité des acteurs sur l'ensemble des domaines, en particulier sous l'angle de la sécurité :

- la description de la nature des risques et des montants couverts par des contrats d'assurance de type responsabilité civile ;
- la déclaration d'existence de sous-traitants et la nature des relations avec ces derniers sur le plan des responsabilités.

3.2.7 Obligations du titulaire

Le titulaire reconnaît être tenu à une obligation de conseil, de mise en garde et de recommandations en termes de sécurité et de mise à l'état de l'art. En particulier il s'engage à informer le service bénéficiaire des risques d'une opération envisagée, des incidents éventuels ou potentiels, et de la mise en œuvre éventuelle d'actions correctives ou de prévention.

Outre le respect de ses obligations au titre de la convention de service, le titulaire informera préalablement le service bénéficiaire de toute opération susceptible de provoquer l'indisponibilité (ou une dégradation des performances) du système.

Le **titulaire** est responsable du maintien en condition de sécurité du système pendant toute la durée des prestations.

Les mécanismes de sécurité mis en œuvre doivent évoluer conformément à l'état de l'art : la découverte de failles dans un algorithme, un protocole, une implémentation logicielle ou matérielle, ou encore l'évolution des techniques de cryptanalyse et des capacités d'attaque par force brute doivent être pris en compte.

3.2.8 Exigences techniques et sécuritaires

Le titulaire doit pouvoir justifier de la bonne application des patches relatifs à ces systèmes de sécurité (systèmes d'exploitation des serveurs et des pare-feux, logiciels utilisés) dès leur fourniture par les différents éditeurs ou les organismes habilités dans ce domaine (CERT, Security Portal, ...).

Le titulaire doit être en mesure de fournir un service WAF (Web Application FireWall) et un dispositif anti-DDOS.

3.2.8.1 Protection anti virale

La plate-forme du titulaire devra être équipée de dispositifs antivirus, tenus à jour par le titulaire, au fur et à mesure de la mise à jour de la base de signature antivirus et du moteur logiciel de l'antivirus par les éditeurs. Ce dispositif ne devra dégrader ni le temps de réponse ni le processus de publication.

3.2.8.2 Equipe sécurité

Les accès d'administration aux équipements doivent être protégés. Pour ses personnels exploitants, le soumissionnaire indiquera les procédures en vigueur lui permettant de garantir un haut niveau de sécurité.

Le titulaire doit justifier d'une « équipe sécurité » chargée de surveiller l'ensemble des équipements réseau, systèmes et applications.

Le titulaire devra identifier et fournir un contact sécurité.

3.2.8.3 Auditabilité

Concernant les tâches d'administration, la journalisation sera activée, afin d'identifier l'intervenant ayant réalisé l'action en cas de problème détecté (traces). Ces journaux seront analysés.

Les configurations, les architectures, la sécurisation de l'infrastructure ainsi que leur mise en œuvre feront l'objet d'audits récurrents. Le titulaire communique, sa politique et les plans d'audit en vigueur.

3.2.8.4 Veille en vulnérabilités

Le titulaire assure une veille sécurité concernant tous les composants matériels et logiciels de la plate-forme et de l'infrastructure permettant son administration.

Le titulaire applique les correctifs de sécurité concernant les composants matériels et logiciels de la plate-forme et de l'infrastructure permettant son administration.

Le titulaire est pour responsable de toute atteinte à la disponibilité du service ou de l'intégrité des données qui serait due au défaut d'application d'un correctif, disponible

depuis plus de 48 heures (a contrario, la responsabilité du titulaire ne saurait être engagée si le problème de sécurité rencontré est dû à une « primo découverte » : c'est-à-dire, la mise en œuvre par un tiers d'une faille de sécurité ou d'un bogue logiciel non révélé publiquement au jour de l'incident).

Le titulaire doit vérifier que l'application de ces correctifs n'entraîne pas d'atteinte à la disponibilité du service.

Les exigences listées à l'article 3.2.8 sont les exigences minimales requises et ne constituent pas la liste exhaustive des recommandations de sécurité que le titulaire doit mettre en œuvre. Le paragraphe sur la protection des mots de passes par exemple, ne décrit pas l'ensemble des dispositions relatives à la gestion sécurisée des mots de passe. Il ne montre que des exemples illustratifs. Le titulaire est responsable de la mise en œuvre de ces exigences au regard de l'état de l'art.

3.2.8.5 Les équipements (routeurs, serveurs, commutateur de répartition de charge, pare-feu...)

Le titulaire fournit, héberge, administre et assure la maintenance de tous ses équipements pouvant intervenir dans la prestation de diffusion.

Le service global doit être protégé contre les attaques classiques sur IP et les protocoles associés (filtrage sanitaire) notamment : attaque en déni de service (TCP SYN Flood, Ping Flooding, SMURF, ping de la mort, large packet attacks, ...), IP options (source routing, ...), DDOS et autres attaques connues.

3.2.9 Application des plans gouvernementaux

Dans le cadre de l'application de plans gouvernementaux, le Premier Ministre peut décider la mise en œuvre d'un ensemble de mesures spécifiques destinées à lutter contre des attaques notamment terroristes visant les systèmes d'information de l'État ou les systèmes d'information et réseaux de télécommunications des opérateurs d'infrastructures vitales.

Dans le cadre de ce marché, le prestataire pourrait être concerné par ces alertes décidées au niveau gouvernemental, et s'engage à appliquer les consignes de sécurité données par le donneur d'ordres. Ces mesures sont susceptibles d'évoluer. Les modifications seront régulièrement transmises durant l'exécution du marché.

3.2.10 Remontée d'anomalies

Le système de supervision du titulaire doit permettre la remontée d'alerte vers le service bénéficiaire en fonction de la gravité constatée.

Le plan d'assurance qualité comprend une procédure d'escalade complète, reprenant au moins les points suivants. D'autres points pourront également être inclus (alertes de sécurité, etc). Ce document sera validé lors de la VA de la prestation 1 du lot 2.

3.2.10.1 Mesures de la qualité de service

La mesure de la qualité de service s'effectue au moyen d'indicateurs dont la liste est précisée ci-dessous.

Le titulaire fournit mensuellement dans un rapport la valeur justifiée de chaque indicateur de qualité de service.

[QS-01]	Le titulaire garantit un fonctionnement continu, sans dégradation de la qualité, avec des temps de réponses inférieurs à 2 secondes en sortie du système du titulaire pour au moins 90% des données.
[QS-02]	Le taux mensuel de disponibilité doit être systématiquement supérieur à 99,99 %. Le titulaire fournit le taux de disponibilité journalier, mensuel et annuel.
[QS-03]	Le nombre mensuel d'incidents sur l'ensemble des services doit être toujours inférieur ou égal à 4 (quatre). Le titulaire fournira un rapport mensuel décrivant l'ensemble des anomalies.
[QS-04]	Pour tout incident concernant des équipements sous responsabilité du titulaire, le temps de rétablissement du service (visibilité du site sur Internet) doit être toujours inférieur à 4 heures, 24h/24h et 7j/7j.
[QS-05]	Un service d'assistance doit être à disposition pour tout incident détecté par l'administration. Si l'incident est détecté par le titulaire, la nature de cet incident est signalée à l'administration sous 4 heures, ainsi que les mesures prises pour y remédier.
[QS-06]	La prise en compte par le titulaire de toute modification du paramétrage des services, demandée par l'administration doit être effective au plus tard le jour ouvrable qui suit la demande.
[QS-07]	Le délai de mise à jour du dossier de définition ne dépasse pas 2 (deux) jours ouvrés à compter de la mise en place effective de toute modification d'éléments techniques.

4 Dispositions communes – Pilotage des marchés

4.1 Collaboration des parties

4.1.1 Instances de pilotage du marché

Les parties s'engagent à collaborer au mieux de leurs possibilités afin de permettre la bonne exécution de leurs obligations. Pour ce faire, elles désignent chacune un interlocuteur du suivi des prestations à la notification de l'accord-cadre.

La gouvernance de l'accord-cadre et de chaque marché subséquent sont réalisées selon les modalités qui suivent.

1) **Un comité de pilotage du marché**, pour le suivi de l'exécution du marché :

- **Participants** : les responsables des services bénéficiaires, le Service d'Achats de l'Etat (SAE), le porteur de l'accord-cadre (MENESR), le directeur de projet du titulaire.
- **Fréquence** : semestrielle.
- **Objet** : le suivi qualitatif et quantitatif de la prestation, du respect des délais et de la qualité attendue, du budget et le déclenchement des évolutions des marchés subséquents si nécessaire.
- **Localisation** : site du porteur du marché.
- Les attributions du Comité de Pilotage sont les suivantes :
 - ▶ Le suivi quantitatif de l'activité d'hébergement (ex : nombre de sites gérés),
 - ▶ Le suivi qualitatif de la prestation rendue,
 - ▶ les points de coordination identifiés par le service bénéficiaire ou le titulaire nécessaires à la bonne exécution des marchés,
 - ▶ les plans de progrès identifiés par le service bénéficiaire ou le titulaire permettant d'améliorer la qualité des prestations rendues,
 - ▶ le rajout éventuel de prestations ou de sites internet.

Le titulaire préparera les supports nécessaires à la tenue des comités de pilotage. Il devra envoyer au porteur de l'accord-cadre l'ordre du jour de ces réunions trois (3) jours ouvrés avant la date prévue. Il en assurera par ailleurs le secrétariat.

Ce comité se réunira suivant une périodicité semestrielle. Tout problème relatif à l'exécution de l'accord-cadre sera soumis à ce comité.

En séance, il sera décidé la date du prochain Comité Pilotage

Le titulaire sera chargé d'établir le compte rendu du Comité de Pilotage et de transmettre dans un délai de cinq (5) jours ouvrés. Ce document sera considéré comme accepté, soit

après acceptation formelle du porteur de l'accord-cadre, soit en l'absence de toute remarque de sa part dans un délai de 15 jours après la réunion. Le compte-rendu devient, dès lors, officiel et est diffusé.

2) Pour chaque marché subséquent, un comité de suivi mensuel, **en présentiel ou à distance**, selon le choix du service bénéficiaire, est mis en place. Les réunions du comité de suivi mensuel en présentiel se tiennent dans les locaux du bénéficiaire. Il associe le service bénéficiaire et le titulaire. Le titulaire est chargé d'établir les comptes rendus des discussions et décisions, que le service bénéficiaire vise pour qu'ils deviennent contradictoires.

Le comité de suivi du marché subséquent est chargé de :

- Suivre et dresser un bilan continu des prestations réalisées par le titulaire,
- Proposer au service bénéficiaire la réception de tout ou partie des prestations,
- Analyser le journal horodaté des événements en détaillant les dossiers clos dans le mois précédent et les dossiers en cours,
- Traiter les demandes d'évolution du périmètre de base de la maintenance. C'est au cours de ce comité de suivi que le service bénéficiaire expose officiellement sa demande d'évolution.

Ce comité assure le suivi opérationnel des indicateurs de l'engagement, de l'exécution de l'engagement et de la prise en compte des remontées d'information à destination du comité de pilotage.

Il est chargé d'assurer la gestion de l'engagement de service (SLA) et d'évaluer si les SLA définis, contrairement, sont respectés. Il permet notamment de :

- Présenter le compte-rendu d'activité et l'interpréter,
- Dresser un bilan sur les engagements de niveaux de services,
- Faire le bilan du plan d'action passé et le mettre à jour.

Le titulaire envoie, par courriel, au service bénéficiaire un compte rendu du comité de suivi dans les 3 jours ouvrés consécutifs au comité. Le service bénéficiaire doit faire part de ses remarques dans le même délai. A défaut de réponse de sa part, le compte-rendu est réputé approuvé.

Ce compte-rendu mensuel doit lister tous les événements intervenus sur la plate-forme. Ce rapport sert au ministère de support pour le contrôle de la facturation. Il doit donc être aussi précis que possible. Ce rapport fait partie de la prestation.

4.1.2 Interlocuteurs désignés par le titulaire

Le titulaire désigne un représentant en charge du suivi des prestations dans les dix (10) jours ouvrés suivant la notification de l'accord-cadre.

Une personne de niveau équivalent ou supérieur peut être désignée en remplacement dans l'un des cas suivants :

- Sur demande expresse du service bénéficiaire en cas de non respect des obligations de confidentialité définies ci-après.
- Sur demande expresse du service bénéficiaire en cas d'incapacité physique entraînant un arrêt de travail supérieur à quinze jours ouvrés.

- Sur demande du titulaire après accord du service bénéficiaire.

Le titulaire désigne également un interlocuteur opérationnel au profil technique capable de traiter les projets avec des MOA purement fonctionnelles afin de traduire l'expression de besoin fonctionnel en projet technique d'hébergement.

4.1.3 Exigences en termes de communication

Le service bénéficiaire communique au titulaire les documents ou informations que celui-ci estime nécessaire à la bonne exécution de l'accord-cadre. Le service bénéficiaire répond aux questions du titulaire dans un délai maximal de cinq (5) jours ouvrés à compter de la réception des demandes.

Toutefois, le service bénéficiaire se réserve le droit de demander la justification de ces questions, voire de ne pas y apporter de réponse, par décision dûment motivée, notamment, au regard des impératifs de sécurité et de confidentialité. La réponse du service bénéficiaire (demande de justification ou rejet motivé) est adressée par la voie électronique au titulaire dans les cinq jours ouvrés suivant la date de réception de la question posée par le titulaire.

Sous la réserve indiquée ci-dessus, il appartient au titulaire de recueillir les informations qu'il juge nécessaires à la bonne exécution de ses prestations. En tout état de cause, il ne peut se prévaloir d'un manque d'informations pour se décharger, dans l'exécution du marché, de ses responsabilités.

Le titulaire accède aux informations fournies par le service bénéficiaire sous le contrôle de ce dernier.

Le titulaire s'engage à ne pas divulguer à un tiers les informations fournies par le service bénéficiaire ou recueillies par lui dans le cadre du marché et à ne pas utiliser ces informations dans tout autre cadre que celui du présent marché. (Site web d'échanges, accès téléphonique et messagerie)

De même, il s'engage à restituer ou à détruire à la demande du service bénéficiaire tout document relatif à ce marché.

4.1.4 Outils de pilotage du marché

4.1.4.1 **Courriels et SMS automatiques d'alertes**

Les incidents affectant les plates-formes, les services associés ou les applications donnent lieu à l'envoi de courriels et SMS. Dans le cas où la messagerie est indisponible, la procédure d'escalade décrite dans le PAQ indique le mode d'information utilisé par le titulaire pour informer le bénéficiaire de l'incident.

4.1.4.2 **Compte-rendu mensuel d'activité**

Un rapport mensuel sera envoyé par courrier au service bénéficiaire listant tous les événements intervenus sur les plates-formes, ainsi que les principales métriques de contrôle des SLA. Ce rapport sert au bénéficiaire de support pour le contrôle de la facturation. Il doit donc être très précis. Son contenu sera défini dans le PAQ.

4.1.4.3 **Outil extranet de gestion des incidents, des demandes, des problèmes, des changements, des mises en production**

Le titulaire met à disposition du service bénéficiaire un outil de gestion et de suivi des incidents, des demandes, des problèmes, des changements et des mises en production ainsi que la gestion des configurations.

L'ensemble des éléments de configuration de la plate-forme du service bénéficiaire et leurs relations doivent y être enregistrés au fur et à mesure de la mise en œuvre du marché. La granularité des informations sera proposée par le titulaire dans le cadre de la réunion de lancement et affinée au cours des comités de suivi rythmant l'exécution du marché.

Cet outil est accessible de manière sécurisée via Internet. Il doit permettre la création, l'enrichissement au fil de l'eau et le suivi de fiches incident / demandes d'intervention numérotées et horodatées.

Cet outil est doté d'un espace de dépôt des fichiers dans lequel sont téléchargés sous forme compressée les documents d'installation, les évolutions, les scripts ou les programmes à installer en pré-production et en production. Il convient de préciser que toutes les opérations de maintenance et les demandes d'intervention, réalisées à l'initiative du titulaire ou à la demande du service bénéficiaire, y sont retracées.

Exigences liées à l'outil :

- Une demande peut-être déposée via une interface web ou via un envoi de mail. Il doit être possible de joindre un ou plusieurs documents à une demande,
- Une gestion fine des droits d'accès des profils permet d'offrir différentes informations et actions en fonction des profils (exemples : possibilité d'accéder aux tickets autres que les siens et d'agir dessus, accès ou non aux informations de gestion du temps),
- Des profils utilisateurs doivent être définis avec une granularité fine. Les utilisateurs autorisés à déposer une demande ne doivent accéder qu'à leurs demandes et pas aux demandes des autres utilisateurs sauf droits supplémentaires (ex : les administrateurs et l'équipe du pôle Internet peut accéder à tous les tickets). L'outil permet la création de plusieurs espaces d'échanges pouvant être cloisonnés entre eux. L'objectif est de pouvoir gérer les différentes structures commanditaires de manière cloisonnée. Une structure d'un service bénéficiaire n'a accès qu'à ses tickets, Les accès aux différents espaces cloisonnés sont paramétrables (accès à un seul espace ou accès à plusieurs espaces),
- L'outil doit être multi-projets (un projet correspond à une application ou un ensemble d'applications) : 1 projet est généralement associé à une MOA, une MOE et une AMOA,
- Un compte est nominatif et unique sur l'ensemble de l'outil (et donc pour l'ensemble des projets) : (un utilisateur = une adresse mail = un compte dans l'outil). **De ce fait un compte est associé à une personne** et non une entité du service bénéficiaire,
- Un droit de lecture sur un projet signifie que le compte bénéficie de ce droit sur l'ensemble des tickets du projet,
- Pour chaque projet, un système d'acl (paramétrables) permet de définir les droits, pour chaque utilisateur (lecture, lecture/ écriture, aucun droit. (Par défaut : aucun droit)),

- Un même compte utilisateur permet de se connecter à plusieurs projets avec des acl différents,
- L'outil doit être simple et ne pas nécessiter de formation utilisateur pour une utilisation courante,
- Les demandes peuvent être caractérisées selon différentes typologies (assistance, évolution, correction etc.) et différents statuts (ouvert, fermé etc.),
- L'outil permet de faire des statistiques sur l'assistance (nombre de tickets par jour/mois/année, typologies, statuts, délais de traitements etc.),
- Les statistiques peuvent être exportées sous différents formats : MS Office Excel, Libre office ou Open Office Calc,
- Les données de l'outil doivent être récupérables en cas de réversibilité et reversées dans un autre outil.

4.1.4.4 **Devoir de conseil**

Le bénéficiaire attend du titulaire une valeur ajoutée en matière de :

- qualité de service,
- évolutions structurelles et techniques,
- conduite du changement,

Le titulaire doit être force de proposition pour améliorer la qualité du service rendu aux internautes ou anticiper un problème de sécurité. Les solutions de supervision décrites précédemment doivent lui permettre de saisir le service bénéficiaire pour proposer par exemple :

- la correction sur les applicatifs une trop grande consommation de ressources,
- la migration vers une nouvelle version d'un élément applicatif suite à une alerte CERTA,
- l'évolution de la plate-forme vers une nouvelle architecture, configuration, géométrie plus performante.

De sa propre initiative, le titulaire pourra proposer une étude d'opportunité ou de faisabilité préalable complétée d'une proposition financière pour tout projet d'évolution du service, couvrant l'ensemble des actions à mener et des impacts contractuels de l'évolution à ses frais.

Ces propositions seront analysées, discutées, éventuellement revues pour être finalement validées par le bénéficiaire, selon l'impact, dans les instances appropriées, présentées ci après.

Le bénéficiaire se réserve le droit de refuser ou de demander une modification d'une évolution proposée par le titulaire, s'il ne la juge pas opportune.