

APPELS D'OFFRES  
CUBE 2020  
(RE)SOURCES RELATIONNELLES



Sujet de simulation Appel d'Offres

Cahier des Clauses Techniques  
Particulières  
CCTP



# SOMMAIRE

ARTICLE I.	Préambule .....	4
ARTICLE II.	Objet du marche.....	4
ARTICLE III.	Contexte .....	4
A.	Enjeux principaux .....	4
B.	Objectifs.....	5
C.	Le Ministère des Solidarités et de la Santé .....	5
D.	Attentes fonctionnelles .....	6
1)	Besoins généraux identifiés.....	6
2)	Les acteurs.....	6
3)	Liste des fonctionnalités attendues .....	7
E.	Ergonomie et identité graphique .....	7
1)	Généralités .....	7
2)	Identité graphique.....	8
3)	Responsive Design et Mobile First .....	8
F.	Contraintes techniques .....	8
1)	Analyse et conception .....	8
2)	Développement.....	8
G.	Budget et délais.....	9
H.	Standards et qualité .....	9
I.	Mise en service et sécurité.....	9
1)	Plan de sécurisation.....	9
2)	Tests.....	10
3)	Plan de déploiement .....	10
4)	PAQ.....	10
ARTICLE IV.	Nature et étendue des prestation .....	11
A.	Mission 1 .....	11
1)	Objet.....	11
2)	Livrables.....	11
B.	Mission 2 .....	11
1)	Objet.....	11
2)	Livrables.....	11
C.	Mission 3 .....	11
1)	Objet.....	11



2) Livrables.....	11
A. Mission 4 .....	12
1) Objet.....	12
2) Livrables.....	12
B. Mission 5 .....	12
1) Objet.....	12
2) Livrables.....	12
C. Mission 6 .....	12
1) Objet.....	12
2) Livrables.....	12
ARTICLE V. Organisation et méthodologie .....	12
ARTICLE VI. Maintien en conditions opérationnelles .....	13
A. Hébergement et maintien de l'activité .....	13
B. Maintenance corrective .....	14
ARTICLE VII. Réception des prestations.....	15
C. Modalités générales de recette des livrables.....	15
D. Modalités particulières de la recette technique des missions 3 et 4.....	16



## ARTICLE I. PREAMBULE

---

Le Ministère des Solidarités et de la Santé est désigné dans le présent marché sous l'appellation « le ministère ».

La société retenue pour exécuter les prestations est désignée dans le présent marché sous l'appellation « le titulaire ».

## ARTICLE II. OBJET DU MARCHÉ

---

Le présent marché a pour objet la réalisation de prestations de conception et de développement d'une plateforme Web et mobile de mise à disposition de ressources et outils pour **créer, renforcer et enrichir les relations des citoyens**.

## ARTICLE III. CONTEXTE

---

Le présent marché fait état d'une dynamique d'amélioration des relations entre les citoyens, aussi bien dans le couple, la famille que dans le monde professionnel et social. L'objectif est la création d'une plateforme de ressources pour l'amélioration des relations.

### A. Enjeux principaux

Le principal enjeu du projet **(RE)Sources Relationnelles** est de proposer des ressources et outils pour **créer, renforcer et enrichir les relations des citoyens**.

D'après la pyramide de Maslow, nos besoins d'êtres humains se structurent par priorités depuis nos besoins physiologiques jusqu'à nos besoins d'accomplissement. Au fil de cette pyramide, nous retrouvons des problématiques de **recherche de sécurité, de sens, de développement personnel** et, si l'on pousse la réflexion, à la **recherche du bonheur**.

Bien souvent, l'un des leviers les plus importants dans ces thématiques reste la qualité de nos relations aux autres : parents, couple, famille, amis, collègues, etc. Chaque type de relation implique une proximité différente et donc de lignes de communications différentes.

**L'objectif principal de (RE)Sources relationnelles est donc de proposer une plateforme autour de la qualité des liens relationnelles que nous pouvons tisser pour une meilleure qualité de vie.**



## B. Objectifs

Parmi les objectifs de la plateforme (RE)Sources Relationnelles, nous pouvons identifier :

- Mise à disposition de ressources de différents types pour les usagers
- Mise en place d'un outil de gestion du catalogue de ressources (catégories, types de relations concernées, types de ressources, etc.)
- Donner la possibilité de créer et partager des ressources
- Permettre l'édition de statistiques en rapports aux ressources à disposition (consultations, recherches, partages).



## C. Le Ministère des Solidarités et de la Santé

Le ministre des Solidarités et de la Santé prépare et met en œuvre la politique du Gouvernement dans les domaines de la solidarité, de la cohésion sociale, de la santé publique et de l'organisation du système de santé.

Sous réserve des compétences du ministre de l'Action et des Comptes publics, il prépare et met en œuvre la politique du Gouvernement dans le domaine de la protection sociale.

### Missions du Ministère

- Il prépare et met en œuvre la politique du Gouvernement relative à la famille, à l'enfance, aux personnes âgées et à la dépendance. Il est compétent en matière de professions sociales
- Il est responsable de l'organisation de la prévention et des soins ; il élabore et met en œuvre, en liaison avec les autres ministres compétents, les règles relatives à la politique de protection de la santé contre les divers risques susceptibles de l'affecter ; il est également compétent en matière de professions médicales et paramédicales et de fonction publique hospitalière. Il est compétent en matière de lutte contre la toxicomanie. Il participe, avec les autres ministres compétents, à l'action du Gouvernement en matière de recherche et de promotion de l'innovation dans le domaine de la santé. Il prépare et suit les travaux du comité interministériel pour la santé
- Il prépare et met en œuvre les règles relatives aux régimes et à la gestion des organismes de sécurité sociale ainsi qu'aux organismes complémentaires, en matière d'assurance vieillesse,





**MINISTÈRE  
DES SOLIDARITÉS  
ET DE LA SANTÉ**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



de prestations familiales et d'assurance maladie et maternité, et, conjointement avec la ministre du travail, en matière d'accidents du travail et de maladies professionnelles. Il est chargé, conjointement avec le ministre de l'action et des comptes publics, de la préparation de la loi de financement de la sécurité sociale et du suivi de son exécution

-  Il participe, en lien avec la ministre de la transition écologique et solidaire, à la préparation et à la mise en œuvre de la politique de développement de l'économie sociale et solidaire
-  Il élabore et met en œuvre des programmes de lutte contre la pauvreté. Il participe, en lien avec les ministres intéressés, à l'action du Gouvernement en matière de minima sociaux, d'insertion économique et sociale, et d'innovation sociale. Il prépare les travaux du comité interministériel de lutte contre les exclusions et du Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

**Dans le cadre du présent projet, ce sont les aspects liés à la cohésion sociale, à la famille et à la santé qui prendront tout leur sens.**








Sources : <https://solidarites-sante.gouv.fr/ministere/missions-du-ministere/>

## D. Attentes fonctionnelles

Les attentes fonctionnelles proposées sont évidemment soumises à la sagacité des prestataires qui pourront proposer des ajustements et des options fonctionnelles selon leur compréhension du besoin.






### 1) Besoins généraux identifiés

Parmi les attentes fonctionnelles générales, nous pouvons retrouver les éléments suivants :

-  Accès pour chaque citoyen à des ressources sur les relations
-  Référentiel dynamique de ressources avec catégories, types de relations, type de ressources, etc.
-  Création d'un compte utilisateur avec un rôle associé
-  Possibilité de créer ses propres ressources privées, partagées ou publiques
-  Structuration d'un espace d'échange (modéré) sur les ressources publiques
-  Suivi de la progression du parcours utilisateur (ressources favorites, ressources exploitées, ressources mises de côté)
-  Un espace de statistiques sur la consultation et la création des ressources

### 2) Les acteurs

Nous avons identifié les acteurs suivants :

-  Citoyen non connecté
-  Citoyen connecté avec un compte vérifié
-  Modérateur
-  Administrateur du catalogue de ressources
-  Super-administrateur de la solution

A noter que l'application devra proposer une vue publique (Front-Office) pour les utilisateurs citoyens et une vue d'administration (Back-Office) pour les administrateurs.



### 3) Liste des fonctionnalités attendues

Modules fonctionnels	Fonctions	Acteurs
Accès aux ressources	Lister les ressources	Citoyen
	Lister les ressources restreintes	Citoyen
	Filtrer et trier les ressources	Citoyen
	Afficher le contenu d'une ressource	Citoyen
Référentiel ressources	Lister / Filtrer les ressources en Back Office	Administrateur
	Ajouter / Editer une ressource	Administrateur
	Supprimer / Suspendre une ressource	Administrateur
	Ajouter / Editer une catégorie de ressources	Administrateur
	Supprimer une catégorie de ressources	Administrateur
Comptes utilisateurs	Création d'un compte citoyen	Citoyen
	Désactivation / Réactivation d'un compte citoyen	Administrateur
	Création d'un compte modérateur / administrateur / super-administrateur	Super-Administrateur
Création de ressources	Création / Edition d'une ressource	Citoyen connecté
	Validation d'une ressource pour publication	Modérateur
	Partage d'une publication	Citoyen connecté
Echanges	Ajout d'un commentaire sur une ressource	Citoyen connecté
	Modération des commentaires	Modérateur
	Réponse à un commentaire	Citoyen / Modérateur
Progression	Ajouter / Retirer une ressource de ses favorites	Citoyen connecté
	Indiquer une ressource comme exploitée / non exploitée	Citoyen connecté
	Mettre de côté une ressource / Annuler	Citoyen connecté
	Afficher un tableau de bord de progression	Citoyen connecté
	Démarrer une ressource de type Activité/Jeu	Citoyen connecté
	Inviter des autres participants	Citoyen connecté
	Echanger des messages dans le cadre de la ressource avec les autres participants	Citoyen connecté
Statistiques	Afficher le tableau de bord statistiques (consultation, recherche, exploitations, créations)	Administrateur
	Filtrer les statistiques (périodes, catégories, types de relations, de ressources, zones géographiques, etc.)	Administrateur
	Exporter les statistiques	Administrateur

**Remarque** : en plus des fonctionnalités de l'application, une page de présentation simple de l'application ainsi qu'une aide devra être proposée.

#### E. Ergonomie et identité graphique

##### 1) Généralités

L'application s'adresse à tous les citoyens, sans distinction, elle devra donc être adaptée à tous les âges, toutes les situations sociales, toutes les origines, etc.

Une attention particulière devra être accordée à l'ergonomie et la simplicité d'utilisation des outils.



Par ailleurs, l'application devra permettre d'accéder à des traductions en langues étrangères si les contenus sont disponibles dans la langue concernée.

## 2) Identité graphique

L'identité graphique n'a volontairement pas été validée de manière à laisser toute latitude aux soumissionnaires quant à la recherche graphique et la créativité ergonomique et visuelle.

Une ébauche de logo est proposée mais pourra être modifiée :



Le site devra allier confort visuel, ergonomie d'accès aux fonctionnalités et originalité de manière à dynamiser les contenus.

## 3) Responsive Design et Mobile First

Les contenus Web devront être lisibles via un smartphone grâce à des technologies Responsive Design. De plus, une application mobile devra être développée et pensée pour le mobile sur un modèle « Mobile First ». Aussi la structure de l'application mobile devra être pensée pour le mobile et ne pas représenter une simple adaptation du contenu desktop dans une application mobile.

Une attention particulière sera apportée aux contraintes mobiles (disposition à l'écran, accès des fonctionnalités, etc.).

## F. Contraintes techniques

### 1) Analyse et conception

Le recueil et l'analyse du besoin devront être modélisés à l'aide de diagrammes UML (cas d'utilisation) et de diagramme d'analyse de la valeur (bête à cornes, pieuvre, etc.).

Lors de la conception, la structuration de l'application et de la base de données devra être modélisée via un diagramme de classes (UML) et optionnellement via un modèle conceptuel de données Merise.

### 2) Développement

L'architecture de développement devra adopter une approche Design Pattern et en particulier, mettre en œuvre une architecture Modèle / Vue / Contrôleur (MVC).





## G. Budget et délais

Dans le cadre de ce projet, un budget maximal a été fixé à 90.000€ pour la réalisation du projet en incluant les versions Web et mobiles. Les contenus de types ressources ne font pas partie de la commande.

Néanmoins, un certain nombre de ressources devront être proposées afin de juger la qualité des réalisations et tester les outils livrés.

L'administration souhaite se voir livrer l'application Web pour testing 12 mois à partir de la signature du marché.

## H. Standards et qualité

Les applications devront respecter les nombreux standards actuels notamment :

- 📦 Comptabilités avec les navigateurs courant du marché (Chrome, Firefox, Internet Explorer > 11, Safari)
- 📦 Respect des standards du Web (XHTML, CSS) dans les versions les plus à jour sous réserve du respect du point précédent
- 📦 Respect de le Règlement Générale sur la Protection des Données (RGPD)
- 📦 Anonymisation et cryptable des données sensibles

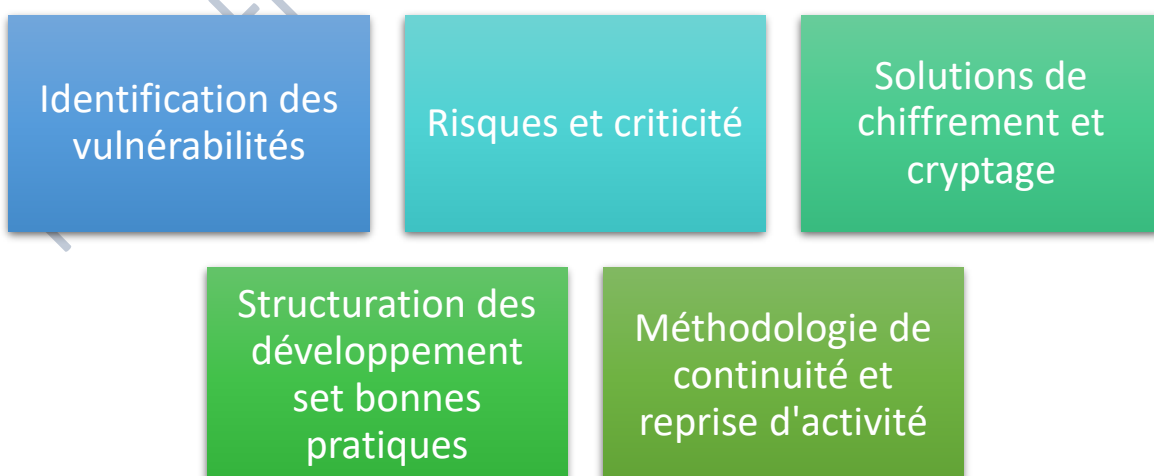
De manière générale, tout standard permettant d'améliorer la qualité du projet tant sur l'organisation que la production, sera apprécié.

## I. Mise en service et sécurité

### 1) Plan de sécurisation

S'agissant de données personnelles, de bases de données sensibles, cryptage, en particulier dans le cadre d'un projet ministériel, une attention particulière sera apportée concernant la mise en service applicative et la sécurisation des données et de l'application.

Dans un premier temps, le titulaire devra proposer une stratégie de sécurisation en intégrant les éléments suivants :



Ce point fera l'objet d'un document à part « **Plan de sécurisation** » qui devra intégrer tous les éléments jugés nécessaires et recommandés par le titulaire.



## 2) Tests

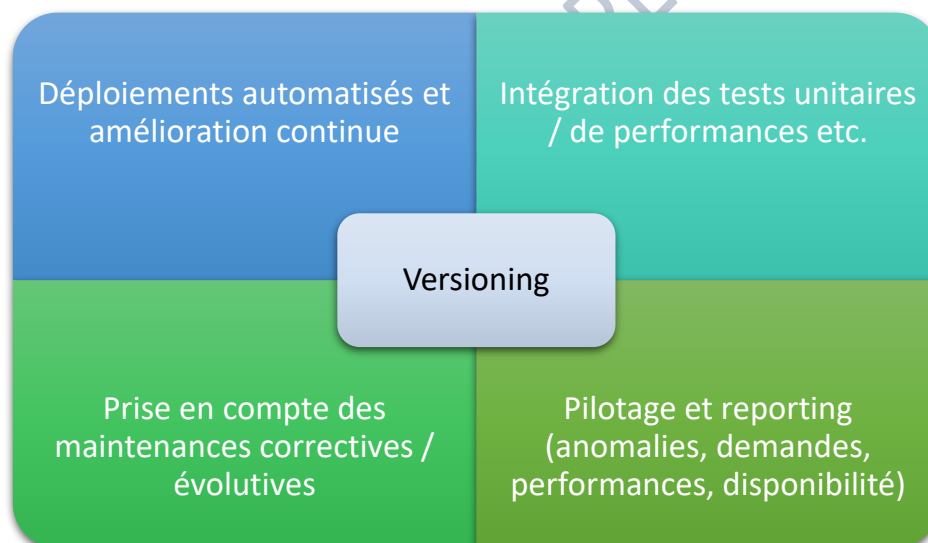
Ensuite, le titulaire proposera également une approche de testing depuis la conception jusqu'à la mise en production, en intégrant notamment les éléments suivants :

- Identification des types de tests réalisés
- Méthodologie de testing associée (selon la nature des tests, leur taux de couvertures, les possibilités d'automatisation)
- Mise en œuvre et formalisation via un plan de tests
- PV de recette

Ce point fera l'objet d'un document « **Cahier de tests et recettes** » qui devra intégrer tous les éléments jugés nécessaires et recommandés par le titulaire.

## 3) Plan de déploiement

Par ailleurs, le titulaire proposera une démarche de déploiement cohérente par rapport au contexte du projet et de précisera les environnements mis à disposition (QA, préproduction, tests, production). Un plan de déploiement sera proposé pour structurer cette démarche :



Ce point fera l'objet d'un document « **Plan de déploiement** » qui devra intégrer tous les éléments jugés nécessaires et recommandés par le titulaire.

## 4) PAQ

Tous les éléments précisés ci-avant devront être compilés dans un document global d'assurance qualité.



## ARTICLE IV. NATURE ET ETENDUE DES PRESTATION

---

Le présent marché est organisé en missions telles que décrites dans le CCTP. Ces missions sont les suivantes :

- ❏ **Mission 1** : rédaction d'un cahier des charges du projet (RE)Sources Relationnelles incluant la reformulation du besoin énoncé, de son contexte, des contraintes et tout autre élément susceptibles d'impacter le besoin ou la réponse proposée. L'objectif de ce document est de constater l'appropriation du sujet par le prestataire et sa capacité à comprendre, analyser et reformuler le besoin.
- ❏ **Mission 2** : modélisation de l'architecture logicielle et de la structure de la base de données
- ❏ **Mission 3** : développement de l'application Web (architecture et prototype)
- ❏ **Mission 4** : développement de l'application mobile (architecture et prototype)
- ❏ **Mission 5** : rédaction d'un document écrit de récapitulatif des travaux
- ❏ **Mission 6** : mettre en service, maintenir et sécuriser les applications informatiques

### A. Mission 1

#### 1) Objet

La mission 1 consiste en la rédaction du cahier des charges du projet (RE)Sources Relationnelles en incluant tous les éléments fonctionnels, techniques et organisationnels décrits dans ce dossier ainsi que tous les éléments que le titulaire jugera utile et pertinent.

#### 2) Livrables

- ❏ Document « Cahier des charges ».

### B. Mission 2

#### 1) Objet

La mission 2 consiste en la rédaction d'un document technique de modélisation de l'architecture logicielle et de la structure de la base de données proposées par le titulaire.

#### 2) Livrables

- ❏ Document « Architecture logicielle »

### C. Mission 3

#### 1) Objet

La mission 3 consiste en le développement de l'application Web du projet en incluant Front Office et Back Office.

#### 2) Livrables

- ❏ Codes sources et bases de données de l'application ainsi que mise à disposition de l'application sur un serveur hébergé par le titulaire.




## A. Mission 4

### 1) Objet

La mission 4 consiste en le développement de l'application mobile pour Android et iOS (hors fonctionnalités d'administration).

### 2) Livrables

-  Codes sources et bases de données de l'application ainsi que mise à disposition de l'application installable sur un smartphone.

## B. Mission 5

### 1) Objet

La mission 5 consiste en la rédaction d'une documentation globale du projet en incluant tous les éléments jugés pertinents par le titulaire.

### 2) Livrables





-  Document « Récapitulatif projet »

## C. Mission 6

### 1) Objet

La mission 6 consiste en la mise en service et le maintien en activité de la plateforme Web et mobile en incluant tous les éléments relatifs à la sécurité. Cette mission inclut également le recettage par le titulaire.

### 2) Livrables

-  Document « Plan de sécurisation »
-  Document « Cahier de tests et recettes »
-  Document « Plan de déploiement »
-  Document « Plan d'Assurance Qualité »




# ARTICLE V. ORGANISATION METHODOLOGIE

ET

La coordination des travaux et la méthodologique seront à la charge du prestataire. Ce dernier devra mettre en œuvre tous les éléments organisationnels nécessaires au bon déroulement des opérations depuis le recueil du besoin jusqu'à la mise en service et la période de maintenance.

Une démarche d'adaptation et d'amélioration continue est recommandée.

Par ailleurs, le suivi du marché est assuré par :

-  Pour le ministère :
  -  le chef de projet « ministère » et/ou un représentant du service donneur d'ordre.
-  Pour le titulaire :



- Le titulaire met en place une équipe dédiée au projet regroupant toutes les compétences nécessaires à son bon déroulement. L'équipe comprend a minima les rôles suivants :
  - ▣ le chef de projet, interlocuteur unique du ministère,
  - ▣ les agents techniques en charge de l'exploitation de la solution,
  - ▣ la cellule de support.

Outre la réunion d'initialisation des prestations du marché, des réunions de suivi pourront être organisées à l'initiative du ministère ou à la demande du titulaire.

## ARTICLE VI. MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES

---

### A. Hébergement et maintien de l'activité

Le titulaire assure l'hébergement des solutions numériques produites dans le cadre du présent marché et en garantit l'accès pendant toute la durée d'exécution du marché.

Le titulaire assure une haute qualité de service en mode « SaaS » à travers sa prestation d'hébergement.

Cette prestation comprend l'hébergement proprement dit, l'accès aux solutions aux utilisateurs, la sauvegarde des solutions, les éléments techniques nécessaires à leur fonctionnement, ainsi que la mise à disposition d'espace disque nécessaires au stockage des données des utilisateurs mais aussi le respect des éléments graphiques définissant l'identité visuelle de la solution numérique éducative communiqués par le ministère au titulaire.

Conformément à son offre, le titulaire met en place et maintient un niveau de performance afin de permettre l'accès aux solutions numériques et une utilisation optimale par les utilisateurs.

Le titulaire met en place une plateforme hébergée, ainsi que les moyens matériels et humains aptes pour garantir, pour la plateforme de production, les niveaux de disponibilités suivants :

- ▣ Le niveau global de disponibilité minimal souhaité est de 99 % sur la plage de disponibilité 7j/7j, de 7h à 23h, soit une période maximum d'indisponibilité de 58,4h par an (tolérance de 1 % sur les plages d'une durée de 16h, ce sur 365 jours).
- ▣ En dehors de cette période, le niveau de disponibilité est conforme à l'offre du titulaire.
- ▣ En cas de sinistres majeurs, l'indisponibilité du service ne doit pas excéder 3 jours ouvrés.

La plage d'intervention correspond à la période où le titulaire doit être en capacité d'intervenir immédiatement en cas d'incidents. Cette plage définit les heures ouvrées servant à mesurer les durées d'interruption de service.

La plage de disponibilité correspond à la période durant laquelle les solutions doivent être accessibles normalement sans limitation.

Le niveau de disponibilité ( $\geq 99\%$ ) implique que le temps cumulé d'indisponibilité annuel doit être inférieur ou égal à 58,4h (soit environ 5h par mois). Cette indisponibilité inclut toutes les opérations de maintenance (programmées ou non) nécessitant d'interrompre l'accès aux solutions, sauf dérogation accordée par le ministère.





L'incident est défini comme tout type d'évènement hors sinistre majeur.

Le sinistre majeur est défini comme un incident rendant le site d'hébergement non opérationnel pour raison de force majeure. Il est de la responsabilité du titulaire de mettre en place les procédures de sauvegarde, garantissant qu'en cas de sinistre majeur la restauration des données se fasse avec une perte minimale.

Les travaux planifiés pourront notamment être effectués – en concertation avec le ministère et par dérogation aux plages contractuelles de disponibilités – annuellement aux périodes de fin juillet et début août.

Les informations liées à la disponibilité, aux incidents et aux interventions sont remontées via un tableau de bord mensuel permettant au ministère de contrôler et de mesurer la qualité de la solution technique.

Le titulaire fournit mensuellement, selon des formes à convenir d'un commun accord entre lui et le ministère lors de la mission 1 (Initialisation des prestations), les informations quantitatives permettant de suivre l'évolution de l'utilisation des solutions, en particulier, et de la plateforme en général, soit a minima :

-  d'obtenir une bonne visibilité concernant l'évolution dans le temps du nombre d'utilisateurs ayant recours aux solutions (contenus et services) : nombre d'enseignants, d'élèves, d'établissements, d'académies, ...
-  d'identifier les solutions les plus utilisées et celles qui le sont moins.

Contribuant à la délivrance par le titulaire d'une haute qualité de service à travers sa prestation d'hébergement, les informations recueillies doivent permettre d'anticiper et de planifier, le cas échéant, les opérations d'optimisation ou d'augmentation des performances de la plateforme d'hébergement au regard de données quantitatives restituées comme les pics de connexions constatés ou encore l'augmentation (constatée ou prévisible selon les tendances dégagées) dans le temps du nombre effectif d'utilisateurs.

Ces informations sont exploitées par le ministère pour établir les stratégies de tests de performance (montée en charge) qu'il se réserve la possibilité de réaliser.

## B. Maintenance corrective

La maintenance corrective démarre dès la prise en compte du ticket d'incident, par l'analyse du problème remonté et la mise en place de solutions de corrections ou de contournement.

Le titulaire a l'obligation de respecter les délais de prise en compte de diagnostic et les délais de correction indiqués au présent CCTP. Ces délais s'expriment en tenant compte du niveau de dysfonctionnement.




La maintenance corrective équivaut à la résolution des erreurs et dysfonctionnements signalés par le ministère.

Les déclarations d'incidents sont catégorisées selon le type, la sévérité, l'impact et, par voie de conséquence, la priorité de résolution.

Le type correspond soit à une demande de correction, soit à un incident, soit à un problème d'usage.

La catégorisation de la sévérité d'un incident repose sur la distinction entre « incident bloquant », « incident majeur » et « incident mineur ».



-  Est dit « **bloquant** », tout incident lié à une interruption non planifiée d'un service rendant impossible l'usage de ce service ou de cet ensemble de services et pour lequel il n'existe pas de solution palliative ou de contournement.
-  Est dit « **majeur** » un incident rendant le service inopérant, par intermittence ou par recours à une solution de contournement.
-  Est dit « **mineur** » un incident provoquant une simple altération de la qualité de service, le service demeurant malgré tout opérationnel.

L'impact est mesuré en fonction du nombre d'utilisateurs concernés par l'incident et du nombre de services ou de fonctionnalités affectés.

Le degré de priorité est issu du croisement dans une matrice de l'impact et de la sévérité de l'incident et donne lieu à trois niveaux de catégorisation : critique, forte, faible.

Cette catégorisation est pour partie celle retenue au sein du dispositif d'assistance piloté par le ministère et l'incident pourra donc être répertorié par les niveaux 1 ou 2, avant transmission au support du titulaire.

En phase de production, le titulaire a l'obligation de déclencher une maintenance corrective pour tout incident bloquant ou majeur quelle qu'en soit la priorité. Pour les incidents mineurs ou à faible impact, le ministère et le titulaire conviennent d'un regroupement des correctifs en lots, avec livraison documentée.

Correctif	Délai de prise en compte et diagnostic	Délai de correction
<b>Incident bloquant priorité critique</b>	1 heure ouvrée	3 heures ouvrées
<b>Incident bloquant priorité forte</b>	2 heure ouvrées	6 heures ouvrées
<b>Incident majeur</b>	7h ouvrées	16 heures ouvrées
<b>Incident(s) mineur(s) par lots</b>	1 jour ouvré	40 heures ouvrées

Dans le cadre d'une altération ou d'une perte de données, le titulaire doit mettre en œuvre dans les plus brefs délais, et dans la mesure du possible sans interruption de service, un rétablissement de l'intégrité des données (restauration, journalisation, redémarrage à chaud, ...).

## ARTICLE VII. RECEPTION DES PRESTATIONS

### C. Modalités générales de recette des livrables

La recette a pour objet de valider le contenu, la forme et la qualité des prestations livrées. Elle est constatée de manière expresse par le ministère et matérialisée par un procès-verbal de recette définitive.



La recette se déroule dans les locaux du ministère.

Le ministère effectue ses propres tests, le titulaire fournissant un support aux demandes d'information sur la mise en œuvre des tests et l'interprétation des résultats.

Le titulaire veille à ce que son organisation soit adaptée à la communication et à la collaboration nécessaires entre elle et les équipes du ministère durant la phase de recette. Il nomme, en particulier, un interlocuteur avec lequel le ministère pourra échanger par téléphone ou messagerie durant toute la durée de la recette.

Le ministère établit un procès-verbal de recette définitive de la mission lorsque l'ensemble des prestations commandées au titre de la mission est approuvé.

Tout dépassement des délais précités sera passible des pénalités de retard prévues au Cahier des clauses administratives particulières (CCAP).

En cas de non validation de la mission, le ministère peut résilier le marché aux torts du titulaire, conformément au CCAP.

#### D. Modalités particulières de la recette technique des missions 3 et 4

Dans le cadre des missions 3 et 4, les prestations feront état d'une procédure de recette spécifique dont les documents seront livrés lors de la mission 6.

Les éléments suivants devront être abordés :

