



**Affaire n°18S0521**

**« Support et maintenance du logiciel  
AQUEDI – Outil Bilan et outils tiers :  
production des bilans des usines du  
SIAAP »**

## Contrôle du document

Référence : STU210315 - SIAAP - Support Maintenance Outil Bilan – Mémoire Technique - V1.0  
Version : 1.0  
Date de création : 15 / 03 / 21  
Date de révision : non applicable  
État : Final.

## Circuit de validation

Rôle	Prénom/Nom	Fonction	Date
Rédaction	Studia Digital		
Vérification	Studia Digital		
Approbation	Cyril Broussard	Directeur des Opérations Groupe	

## Diffusion

Nom (Sté/organisme)	Objet de la diffusion
Studia	Rédaction / Approbation
SIAAP	Revue / Validation

## Suivi des changements

Rev.	Date	Auteur	Description
1.0	15/03/21	Studia / CBR	1 <sup>ère</sup> version publiée

## Contact

Prénom/Nom : Cyril BROUSSARD  
Fonction : Directeur des Opérations Groupe  
Entité : Studia DIGITAL  
Téléphone : +33 6 66 44 12 45  
Courriel : cyril.broussard@studia.fr

Prénom/Nom : Laurence BIAUSSAT  
Fonction : Gestion Administrative & Commerciale  
Entité : Studia DIGITAL  
Téléphone : +33 1 69 53 68 68  
Courriel : gescom.budigital-verrieres@studia.fr



# 1 Table des matières

1	Table des matières .....	4
2	Contexte .....	5
2.1	Objet du marché .....	5
3	Etat de l'existant .....	6
3.1	Mode d'accès à l'application.....	6
3.2	Estimation du nombre de connexions simultanées à supporter .....	6
3.3	Type de licences .....	6
3.4	Architecture technique au 17/06/20.....	7
4	Support et maintenance .....	9
4.1	Contenu de la prestation de support et maintenance.....	9
4.2	Support.....	9
4.3	Maintenance corrective.....	11
4.4	Maintenance évolutive de l'application.....	13
4.5	Mise à jour de l'application – Fourniture des nouvelles versions.....	14
4.6	Profils des différents intervenants .....	16
5	Temps de réponse.....	18
6	Autres Prestations - Formations.....	19
6.1	Mission d'expertise, de développement ou d'intégration .....	19
6.2	Acquisition de nouveaux modules .....	19
7	Modalités d'intervention.....	20
7.1	Intervention à distance : .....	20
7.2	Intervention sur site .....	20
7.3	Contacts et modalités d'accès.....	20

## 2 Contexte

### 2.1 Objet du marché

Ce mémoire technique concerne les prestations suivantes : support et maintenance du logiciel Aquedi et outils tiers : production des bilans des usines du SIAAP.

Le marché couvre :

- l'intégralité de la suite logicielle Aquedi – Outil Bilan acquise par le SIAAP,
- les modules afférents au logiciel tels que Tableau Software proposés par Studia.

Il comprend donc les évolutions en cours ou à venir, qu'il s'agisse des modules fonctionnels ou de l'environnement technique, et cela pour toute la durée du marché et l'ensemble des licences déjà acquises avant ce marché et en cours de marché.

Les prestations sur le logiciel Aquedi et ses outils tiers portent notamment sur :

- support (hotline, assistance, dépannage) et maintenance corrective et évolutive,
- achat de licences et modules complémentaires afférents à l'application Aquedi,
- formations, transfert de compétences, démonstrations,
- autres prestations :
  - travaux d'étude technique, de documentation et d'intégration,
  - développement associé et intégration permettant la modification des informations.

## 3 Etat de l'existant

L'installation existante est en place depuis l'année 2018. Actuellement le SIAAP utilise une version 1.3.10 d'Aquedi avec le SGBDR PostGreSQL 10.3 clusterisé.

### 3.1 Mode d'accès à l'application

Pour l'heure, les utilisateurs accèdent à l'application Aquedi via leurs identifiants Windows mais le système évoluera vers du SSO.

Les utilisateurs sont identifiés via le champ AD UserPrincipalName de la session Windows.

Les solutions Aquedi – Outil Bilan sont utilisés depuis des postes clients SIAAP sous Windows 7 ou Windows 10 et doté des navigateurs Internet Explorer, Chrome et Firefox.

### 3.2 Estimation du nombre de connexions simultanées à supporter

À titre indicatif, dans le respect de tous les prérequis techniques fournis par Studia pour la configuration du SIAAP, l'application sera en mesure de supporter au moins 150 connexions simultanées tout en respectant les limites de temps de réponse établies dans l'article 4 du CCTP.

### 3.3 Type de licences

La licence Aquedi est de type illimité en nombre d'utilisateurs et de connexions simultanées.

Les licences Tableau ne sont pas disponibles sous forme perpétuelle, mais seulement sous forme d'abonnement annuel. 2 types de licences Tableau peuvent être proposés :

#### Licences type « OEM »

Dans ce cas la licence Tableau proposée est une licence « 8 cœurs » optionnelle et exclusivement liée à celle d'Aquedi qui permet quant à elle le déploiement de la solution :

- soit sur deux environnements distincts si chaque environnement applicatif ne repose que sur un serveur physique (ce qui est le cas dans l'installation actuelle)
- soit sur un seul environnement applicatif s'il repose sur deux serveurs physiques ou virtuels

La licence Tableau précitée permet un nombre illimité de comptes utilisateurs « Viewer » et d'accès simultanés en consultation et s'accompagne de 3 licences « Creator » non-nominatives.

#### Licences type « individuel »

Le logiciel Tableau est disponible en version « individuelle » sous la forme de 3 licences différentes suivant les usages :

- Licence Creator, nominative, permet l'accès à la base de données Aquedi, la création, la modification et la publication de rapport. Disponible par utilisateur nommé, abonnement annuel.
- Licence Explorer, nominative, permet la lecture et modification de rapports. Disponible par utilisateur nommé, abonnement annuel, individuel, minimum de 5.
- Licence Viewer, nominative, permet la lecture de rapports. Disponible par utilisateur nommé, abonnement annuel, par pack de 10, minimum de 50.

### 3.4 Architecture technique au 17/06/20

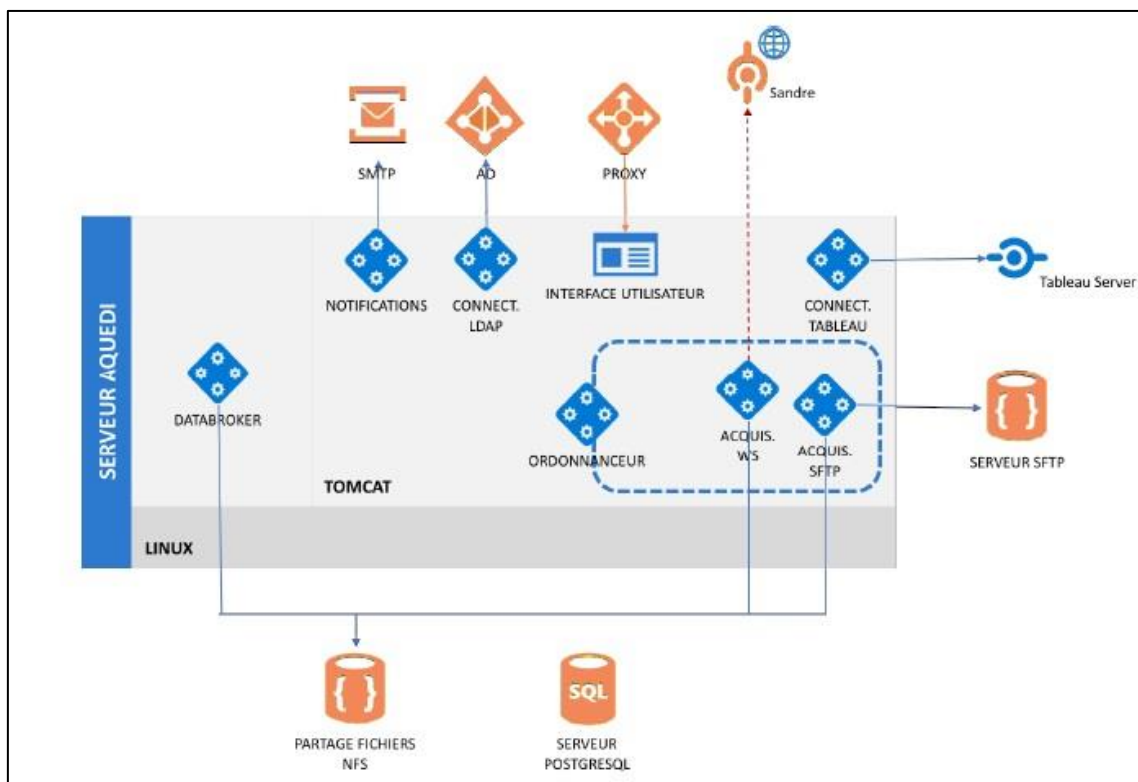
#### Composants techniques de l'architecture Aquedi/Tableau :

- 1 serveur applicatif de production Aquedi V 1.3.6 avec Tomcat V 8.5.31 + JRE V 1.8.171
- 1 serveur applicatif de test Aquedi V 1.3.6 avec Tomcat V 8.5.31 + JRE V 1.8.171
- 1 serveur applicatif de production Tableau Serveur 2018.1
- 1 serveur applicatif de test Tableau Serveur 2018.1
- 1 serveur de bases de données de production PostgreSQL V 10.3
- 1 serveur de bases de données de test PostgreSQL V 10.3

#### Evolutions à prévoir (via les prix type 300 du BPU) :

- Déplacement des bases sur des clusters PostgreSQL (prod et test) mutualisés
- Mise en cluster des serveurs Tomcat sur des serveurs virtuels
- Remplacement des JVM Oracle par une solution gratuite stable de dernière génération

#### Schéma d'architecture technique :

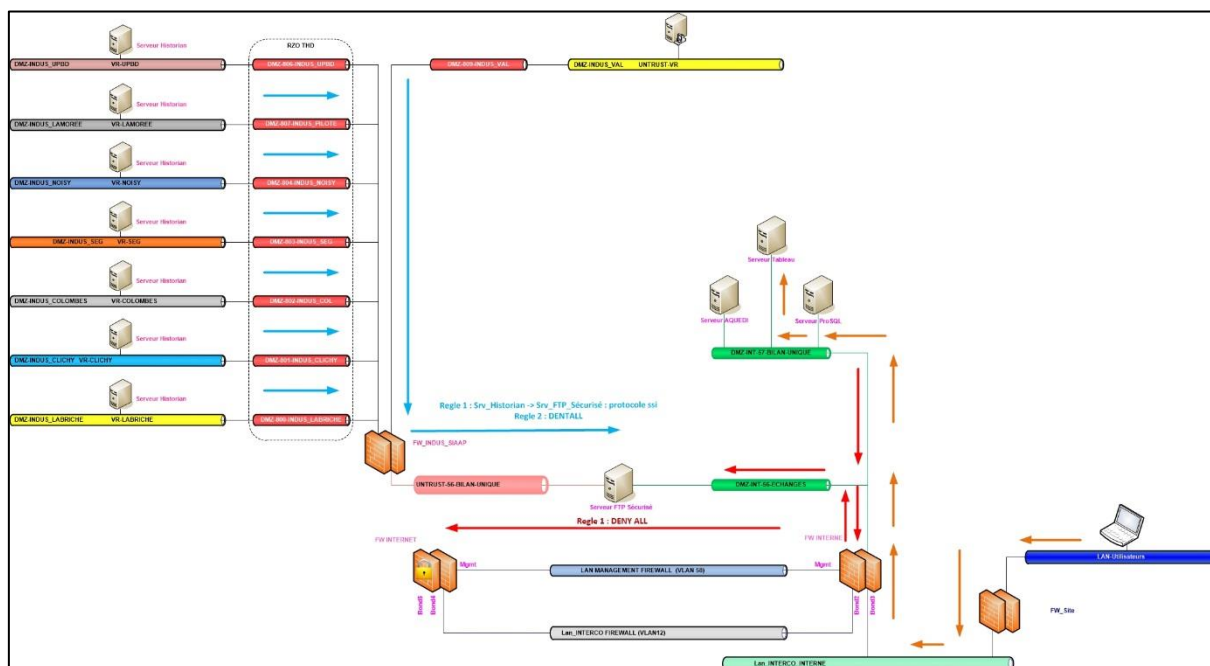


#### Adhérences avec le SI SIAAP :

- Hébergement interne SIAAP
- Architecture virtualisée sous VMWare
- Base de données hébergée sur un SGBD PostgreSQL qui a vocation à être mutualisé.

- ## Positionnement réseau

Schéma illustrant le positionnement réseau des composants de l'architecture :





## 4 Support et maintenance

Conformément à l'article 32 du CCAG-TIC, la maintenance des logiciels livrés est prévue et comprend les interventions demandées par le SIAAP, en cas de fonctionnement défectueux de l'un quelconque des éléments faisant l'objet du marché, ainsi que l'entretien préventif.

Elle comprend également la livraison des mises à jour qui leur sont apportées ainsi que la livraison des nouvelles versions pendant la durée du marché.

La maintenance porte également sur les modifications apportées aux éléments de logiciel ou prestations livrés sur l'initiative du titulaire.

Le SIAAP est préalablement avisé de ces modifications ; il peut s'y opposer.

Le SIAAP ne peut faire effectuer les opérations de maintenance non prévues par le marché qu'après accord de Studia.

Lorsque la maintenance est effectuée dans les locaux du SIAAP ou à distance, les interventions s'effectuent à l'intérieur d'une plage horaire mentionnée appelée période d'intervention.

Le décompte du délai imparti à Studia pour répondre à une demande d'intervention ne court que pendant cette période qui s'étend de 8 heures à 18 heures, du lundi au vendredi, jours fériés exclus.

Le SIAAP assure aux préposés de Studia chargés de la maintenance, qu'il a agréé, l'accès de ses locaux ou un accès à distance.

Après discussion avec Studia, le SIAAP peut retirer son agrément, par une décision motivée dont il informe Studia. Pendant leur présence dans les locaux du SIAAP, les préposés de Studia sont assujettis aux règles d'accès et de sécurité, établies et communiquées à Studia par le SIAAP.

### 4.1 Contenu de la prestation de support et maintenance

La fourniture de la maintenance que Studia s'engage à assurer au SIAAP pour un montant forfaitaire annuel (inscrit à l'acte d'engagement) concerne les prestations suivantes :

- L'assistance à l'utilisation des solutions,
- La correction des dysfonctionnements,
- La certification du bon fonctionnement des solutions avec l'environnement technique du SIAAP,
- La fourniture des mises à jour et nouvelles versions (majeures ou mineures) des solutions,

### 4.2 Support

#### 4.2.1 Périmètre et accès au support

Le support fourni par Studia dans le cadre d'un contrat d'assistance devra permettre de répondre aux demandes d'assistance relatives à des dysfonctionnements ou questions du SIAAP en rapport avec l'utilisation, l'administration, l'installation ou les évolutions des solutions Aquedi et Tableau.

Un portail de saisie et suivi des demandes d'assistance sera mis à disposition du SIAAP afin qu'il puisse suivre l'état d'avancement de ses demandes. Ce portail sera accessible aux personnes désignées par le SIAAP via un système sécurisé avec un identifiant et un mot de passe du type « extranet ».

Studia s'engage à donner accès à un service téléphonique d'assistance à l'utilisation (hotline). Ce service devra être librement accessible à la personne publique aux seules fins de bénéficier d'une aide à l'utilisation, l'administration, l'installation ou sur l'application dans les domaines fonctionnels, techniques et réglementaires, et afin d'obtenir toute clarification sur sa documentation d'utilisation.

Cette assistance téléphonique est accessible par numéro vert ou numéros non surtaxés :

- les jours ouvrés du lundi au vendredi,
- de 09h00 à 12h30 et de 14h00 à 18h00,
- à l'exception des jours fériés.

En cas de fermeture exceptionnelle du service d'assistance téléphonique, Studia devra informer par courriel le service informatique et le chef de projet fonctionnel du SIAAP au moins 5 jours ouvrés avant la date choisie pour la fermeture.

De plus, le nombre annuel de jours de fermeture du service d'assistance téléphonique ne devra pas être supérieur à 5 jours.

Studia désignera un interlocuteur, ou une liste d'interlocuteurs en accord avec le SIAAP, chargé(s) d'assurer l'interface entre l'ensemble des utilisateurs du logiciel et son service d'assistance :

#### **Interlocuteurs privilégiés :**

- Mr Sebastien Ramelet, Mr Majed Chaouch
- Tous deux joignables par :
  - o Centre d'appel téléphonique pour les administrateurs (**01 69 53 68 68**)
  - o Messagerie support (**support@studia.fr**)

Les demandes d'assistance sont portées à la connaissance de Studia par déclaration sur le portail « clients » de Studia, par courriel ou par téléphone.

Chaque demande émise par le SIAAP (quel que soit le moyen de déclaration) devra déclencher la création d'un « ticket » par le titulaire sur son portail.

## **4.2.2 Prise en compte et qualification des demandes d'assistance**

Studia s'engage à prendre en compte les demandes d'assistance émises par le SIAAP. Les demandes peuvent être de trois types :

- Demande de résolution de dysfonctionnement bloquant,
- Demande de résolution de dysfonctionnement non bloquant,
- Demande de réponse à une question technique ou fonctionnelle.

Studia informera le SIAAP de la prise en compte de chaque demande d'assistance par changement du statut du « ticket » correspondant sur le portail et par courriel. Ce courriel reprendra à minima le n° du ticket créé, son intitulé ainsi que la qualification de la demande.

Si les éléments transmis ne paraissent pas suffisants à Studia pour effectuer les investigations nécessaires au traitement de la demande d'assistance, Studia peut demander au SIAAP des compléments d'information par le biais du portail et par tout moyen qu'il jugera le plus approprié parmi les moyens suivants : téléphone ou courriel.

Un courriel devra être adressé au SIAAP à chaque enregistrement et modification du ticket. Tout échange « SIAAP → Studia » ou « Studia → SIAAP » devra être tracé, enregistré et rattaché au ticket par Studia.

Studia tiendra à jour un carnet de suivi des tickets émis par le SIAAP. Studia tiendra à jour et disponible en consultation ce carnet de suivi pour le SIAAP. Studia devra pouvoir remettre sur demande ce carnet au SIAAP sous un format ouvert et exploitable par ce dernier.

#### 4.2.3 Délais de prise en compte des demandes d'assistance

La prise en compte des demandes d'assistance devra intervenir dans un délai de :

- **deux heures ouvrées** dans le cas d'un dysfonctionnement bloquant,
- **huit heures ouvrées** dans le cas d'un dysfonctionnement non bloquant,
- **vingt-quatre heures** ouvrées dans le cas d'une question

à compter de l'émission de la demande d'assistance par le SIAAP reçue par le titulaire, l'accusé de réception faisant foi.

Le non-respect de ces délais entraînera l'application sans mise en demeure préalable des pénalités définies au CCAP.

Quel que soit le délai réel de prise en compte d'une demande d'assistance, le délai de traitement dont disposera Studia pour la suite donnée à la demande débutera à la date et heure de déclaration de la demande par le SIAAP reçue par le titulaire, l'accusé de réception faisant foi.

#### 4.2.4 Délai de réponse aux questions (hors maintenance corrective)

Studia dispose d'un délai de **dix jours ouvrés** pour traiter et transmettre l'information attendue par le SIAAP. Il peut s'agir de questions techniques ou fonctionnelles.

Le non-respect de ce délai entraînera l'application sans mise en demeure préalable des pénalités définies au CCAP.

### 4.3 Maintenance corrective

Studia s'engage à prendre en compte les demandes de correction de dysfonctionnements émises par le SIAAP. Deux types d'anomalies peuvent être détectés lors de l'utilisation du logiciel : les anomalies bloquantes et les anomalies non bloquantes.

Une anomalie se définit comme « bloquante » lorsqu'elle bloque et/ou nuit gravement à l'exploitation d'une fonctionnalité de l'application, totale ou partielle.

Une anomalie se définit comme « non bloquante » lorsque son apparition n'empêche pas l'exploitation normale d'une fonctionnalité de l'application, totale ou partielle.

Le non-respect des temps de réponse définis dans l'article 4 du présent CCTP est considéré comme :

- une anomalie bloquante lorsqu'un (ou plusieurs) temps de réponse constaté(s) dans les conditions définies à l'article 4 est supérieur de plus de 25% aux limites définies à l'article 4.
- une anomalie non bloquante lorsqu'un (ou plusieurs) temps de réponse constaté(s) dans les conditions définies à l'article 4 est supérieur aux limites définies à l'article 4 mais ne les dépasse pas de plus de 25%.

La dégradation de l'ergonomie du produit entre deux versions ou sous-versions est considérée comme une anomalie non-bloquante. L'augmentation du nombre de « clics » de souris nécessaires pour

réaliser une action donnée (ex : validation de tâche) est considérée comme une dégradation de l'ergonomie du produit.

### 4.3.1 Traitement des anomalies bloquantes

Studia dispose pour les anomalies bloquantes, au-delà du délai de prise en compte, d'un délai **d'un jour ouvré** pour corriger l'anomalie ou pour proposer la mise en œuvre d'une solution de contournement, laquelle pourra être de nature aussi bien technique qu'organisationnelle.

Pour être approuvée comme solution de contournement, la solution proposée devra être acceptée par le représentant du SIAAP.

Cette acceptation sera notifiée par courriel à Studia dans un délai de **deux jours ouvrés** à partir de la réception de la proposition de la solution de contournement émanant de Studia.

Le délai d'acceptation suspend le délai global **d'un jour ouvré** que Studia possède pour corriger l'anomalie.

L'acceptation ou le refus de la solution de contournement doit aussi figurer dans le portail web de suivi des incidents de Studia. Cette information est renseignée par le SIAAP.

La livraison de la correction est transmise au SIAAP par Studia par le moyen qu'il juge le plus approprié à l'implémentation de la correction parmi les moyens suivants : courriel, support magnétique, accès extranet de Studia.

Si Studia choisit son extranet pour mettre à disposition la correction, il informera le service informatique et le chef de projet fonctionnel du SIAAP par téléphone ou courriel de cette mise à disposition.

La date de livraison de la correction doit aussi figurer dans le portail web de suivi des incidents de Studia. Cette information est renseignée par Studia.

Si au-delà du délai de livraison maximum, la correction de l'anomalie n'a pas été livrée au SIAAP, le module concerné par la fonctionnalité défaillante sera considéré comme indisponible.

### 4.3.2 Traitement des anomalies non bloquantes

Studia dispose, au-delà du délai de prise en compte, d'un délai de **50 jours calendaires** pour corriger l'anomalie. Si cette correction se traduit par la proposition de la mise en œuvre d'une solution de contournement, laquelle pourra être de nature aussi bien technique qu'organisationnelle, Studia dispose alors de **15 jours calendaires** pour faire sa proposition à partir de la date de prise en compte de l'anomalie.

Pour être approuvée comme solution de contournement, la solution proposée devra être acceptée par le service informatique.

Cette acceptation sera notifiée à Studia par courriel, et cela dans un délai de **trois jours ouvrés** à partir de la réception de la proposition de la solution de contournement émanant de Studia.

Le délai d'acceptation suspend le délai global que Studia possède pour corriger l'anomalie.

La livraison de la correction est transmise au SIAAP par Studia par le moyen qu'il juge le plus approprié à l'implémentation de la correction parmi les moyens suivants : courriel, support magnétique, l'extranet de Studia (hormis le FTP). Si Studia choisit son extranet pour mettre à disposition la correction, Studia doit informer le service informatique par téléphone ou courriel de cette mise à disposition.

L'acceptation ou le refus de la solution de contournement, la date de livraison de la correction doivent figurer dans le carnet de maintenance du site support de Studia. Cette information est renseignée par Studia.

Si Studia propose la correction de l'anomalie par une mise à jour de l'application telle que définie à l'article 3-5 du présent CCTP, le délai de correction défini ci-dessus pourra être prolongé jusqu'à la mise à disposition de cette mise à jour, mais sans dépasser le délai de **150 jours calendaires** à compter de la prise en compte de l'anomalie.

Si la mise à disposition de la mise à jour de l'application corrigeant l'anomalie non bloquante n'intervient pas dans ce délai de **150 jours calendaires**, le titulaire transmet la correction de cette anomalie avant la fin de ce même délai.

Si au-delà du délai de livraison maximum défini au paragraphe précédent, la correction de l'anomalie n'a pas été livrée au SIAAP, le module concerné par la fonctionnalité défaillante sera considéré comme indisponible et le titulaire se verra appliquer sans mise en demeure préalable les règles d'indisponibilité définies au CCAP.

## 4.4 Maintenance évolutive de l'application

La maintenance évolutive de l'application comprend :

- les nouvelles fonctionnalités liées à des imperfections éventuelles,
- les extensions de fonctionnalités développées suite aux demandes d'améliorations,
- les adaptations de l'application aux évolutions technologiques,
- la livraison des nouvelles versions et sous-versions
- et la prise en compte des évolutions législatives et réglementaires, nationales et européennes.

La prise en compte et le traitement des demandes d'évolution (extensions de fonctionnalités développées suite aux demandes d'améliorations) lorsqu'elles émanent du SIAAP, se fait de la manière détaillée ci-dessous.

### 4.4.1 Prise en compte des demandes d'évolution

La demande d'évolution est portée à la connaissance de Studia par le biais du portail web de suivi des incidents de Studia et/ou par l'envoi d'un courriel. La demande d'évolution sera être enregistrée dans le carnet de maintenance.

Si les éléments transmis ne paraissent pas suffisants à Studia pour la compréhension de la demande d'évolution, Studia peut demander au SIAAP des compléments d'informations par tout moyen qu'il jugera le plus approprié parmi les moyens suivants : téléphone ou courriel.

La prise en compte des demandes d'évolution devra intervenir dans un délai de **5 jours ouvrés** à compter de l'émission de la demande par le SIAAP. La prise en compte d'une demande d'évolution peut se traduire par :

- La fourniture d'une date de livraison de l'évolution attendue
- Le refus motivé de cette demande d'évolution
- Une proposition tarifée de développement de l'évolution attendue

Studia informera le SIAAP de cette prise en compte par tout moyen qu'il jugera le plus approprié parmi les moyens suivants : téléphone ou courriel. Cette prise en compte doit figurer dans le carnet de maintenance du site support de Studia et sera renseignée par Studia.

Tout dépassement de ce délai de prise en compte entraînera l'application des pénalités de retard définies au CCAP.

#### 4.4.2 Traitement des demandes d'évolution

**Au moins une fois tous les trois mois**, Studia informe le service informatique du SIAAP du suivi des demandes d'évolution enregistrées :

- traitement en cours,
- mode de gestion choisi pour implémenter cette évolution dans l'application,
- nombre de jours de développement nécessaire,
- version de l'application intégrant la demande.

La livraison de l'évolution est transmise au SIAAP par Studia par le moyen qu'il juge le plus approprié à son implémentation parmi les moyens suivants : courriel, support magnétique, accès extranet de Studia.

Si Studia choisit son extranet pour mettre à disposition l'évolution, il doit informer le service informatique par téléphone ou courriel de cette mise à disposition.

La date de livraison de l'évolution doit aussi figurer dans le carnet de maintenance. Cette information est renseignée par Studia.

Selon la nature de l'évolution (dans le cas des évolutions non correctives et non prévues sur la roadmap des solutions), la fourniture de l'évolution sera rémunérée en tant que « autres prestations » (cf. article 5 du présent CCTP).

#### 4.5 Mise à jour de l'application – Fourniture des nouvelles versions

Pendant toute la durée du présent contrat, Studia devra informer régulièrement par mail le SIAAP de la publication de toutes les mises à jour et de toutes les nouvelles versions de l'application.

La mise à jour de l'application et les nouvelles versions correspondent à :

- une correction d'anomalies apportée à l'application par Studia,
- une actualisation des programmes.

Studia doit accompagner toute mise à jour ou nouvelle version correspondante d'une documentation permettant d'apprécier techniquement et fonctionnellement les évolutions apportées :

- procédures d'installation et de paramétrage,
- mode d'emploi utilisateur et administrateur,
- lisez-moi décrivant le différentiel technique et fonctionnel,
- documents d'exploitation et d'architecture mis à jour (prérequis, cartographie matérielle, logicielle et composants applicatifs, outils tiers, diagramme des flux, portail support, comptes clés, automates, tâches planifiées, ...) correspondant aux environnements installés au SIAAP.

Studia devra assurer la compatibilité de chaque mise à jour avec l'ensemble des développements spécifiques déjà livrés au SIAAP au moment de la publication de la mise à jour. L'adaptation de ces mises à jour aux développements spécifiques du SIAAP devra être assurée sous un délai de 3 mois maximum à partir de la date de publication de la mise à jour standard.

Chaque version ou sous version produite et livrée par Studia doit être maintenue par Studia pendant une période supérieure ou égale à 24 mois.

Studia a obligation de tenir informé le SIAAP par mail de toute évolution des versions de l'application.

### **Outils et systèmes tiers**

Chaque version des solutions logicielles Aquedi ou Tableau maintenue par Studia devra être compatible avec des versions encore valides et maintenues par les éditeurs des outils tiers ou systèmes d'exploitation sur lesquels elles s'appuient.

Studia s'engage à qualifier **dans les six mois** qui suivent la sortie officielle toute nouvelle version stable des différentes applications et outils tiers sur lesquels s'appuie sa suite logicielle ou à faire évoluer et livrer une nouvelle version de cette dernière dans ce même délai (**six mois**) pour permettre une compatibilité avec les dernières versions stables des différentes applications et outils tiers évoqués.

Studia s'engage à qualifier **dans le mois qui suit** la sortie officielle tout patch ou correctif de sécurité relatif aux différentes applications et outils tiers sur lesquels s'appuie sa suite logicielle ou à faire évoluer et livrer une nouvelle version de cette dernière dans ce même délai (**un mois**) pour permettre une compatibilité avec les derniers patches ou correctifs de sécurité des différentes applications et outils tiers évoqués.

Studia s'engage à qualifier **dans l'année qui suit** la sortie officielle toute nouvelle version stable des systèmes d'exploitation et systèmes de gestion de bases de données sur lesquelles s'appuie sa suite logicielle ou à faire évoluer et livrer une nouvelle version de cette dernière dans ce même délai (**un an**) pour permettre une compatibilité avec les dernières versions stables des systèmes d'exploitation et systèmes de gestion de bases de données évoquées.



## 4.6 Profils des différents intervenants

### SUPPORT APPLICATIF



#### PRINCIPALES MISSIONS

- **Support applicatif chez STUDIA** : Installation et paramétrage des logiciels STUDIA. Etude, analyse et évaluation des demandes d'évolution. Suivi d'exploitation des applicatifs et des systèmes et outils de production. Gestion des incidents d'exploitation (diagnostics, intervention, alerte). Ingénierie support pour les solutions Aquediet et spécialisation bilans.
- **Exploitation chez STUDIA** : Supervision et suivi de l'exploitation des chaînes de traitements. Garantir le respect des engagements et le traitement des données. Relance des tâches bloquées ou en attente et repartition des priorités de gestion technique.
- **Formation chez STUDIA** : Assurer des prestations de conseil, de formation et de perfectionnement auprès des chefs de projet et des utilisateurs dans l'utilisation des logiciels.



#### DOMAINES DE COMPÉTENCE

- Application des process et procédures ITIL
- Analyse et compréhension des besoins
- Connaissance en HTML, XML, PHP, MySQL
- Maîtrise de différentes solutions liées à la gestion des données (EDI, GED, Outil Bilan...)



#### MÉTHODES ET OUTILS

- Windows serveur, Linux, IOS
- Base de données SQL, Python
- HTML 5, CSS3, XML
- Vmware
- Process ITIL
- ABBYY (OCR)
- Outils de suivi de ticket (GZ, Jira, Desk)
- Formateur auprès des chefs de projet et des utilisateurs



### RESPONSABLE SUPPORT APPLICATIF



Linux



#### PRINCIPALES MISSIONS

- **Responsable support applicatif chez STUDIA** : Assister dans la résolution des problèmes techniques, l'escalade vers le N3, la gestion des incidents et l'utilisation générale des solutions STUDIA DIGITAL. Management de l'équipe de support applicatif, supervision et suivi de la bonne prise en compte des demandes et du respect des processus.
- **Exploitation chez STUDIA** : Supervision et suivi de l'exploitation des chaînes de traitements. Garantir le respect des engagements et le traitement des données. Relance des tâches bloquées ou en attente et repartition des priorités de gestion technique.
- **Formation chez STUDIA** : Rédaction des documentations techniques relatives aux formations. Animation de formation sur site ou à distance. Ces formations de profils utilisateurs comme de profils technique (administrateurs réseaux, chef de projet, référent technique et fonctionnel).



#### DOMAINES DE COMPÉTENCE

- Management
- Suivi des process et respect des procédures ITIL
- Support informatique
- Gestion et suivi de projet,
- Maîtrise de différentes solutions (EDI, GED, Basta, ArcGis, AQUEDI)



#### MÉTHODES ET OUTILS

- Windows serveur, Linux, IOS
- Base de données SQL
- Process ITIL et suivi d'escalade
- Connaissance en développement HTML, XML, PHP, MySQL
- Outils de suivi de ticket (GZ, Jira, Desk, ServiceNow)
- Formateur profils techniques et utilisateurs







## CHEF DE PROJET / LEAD DEV



### PRINCIPALES MISSIONS

- **Chef de Projet et Lead Développeur chez STUDIA :** Accompagne le déploiement de la solution AQUEDI auprès de nos différents clients. Analyse des besoins, rédaction des spécifications fonctionnelles et participation aux décisions d'architecture générale. Pilotage, suivi et coordination des développements Back End / Front End.
- **Chef de Projet & Lead Développeur chez Sword Group :** Etude et réalisation d'un POC d'Enterprise Search afin de mettre en place une solution Algolia en remplacement de la solution Google Search Appliance. Maintenance corrective de la solution web.
- **Responsable d'applications chez Webnet :** Maintenance applicative et évolutive de plusieurs applications web, web services et batchs. Développement back et front office. Rédaction de spécifications fonctionnelles/techniques, revue de code, chiffrement. Assistance MOA, support de production, renforcement de la sécurité web. Mise en place d'un protocole d'authentification sécurisée avec cryptographie asymétrique (SAML). Harmonisation de l'encodage de caractères au sein de l'architecture technique.



### DOMAINES DE COMPÉTENCE

- Formation : Licence Pro ACSID
- Certification Algolia Partner, Mindbreeze Certi Expert
- Certification Scrum Master 1
- Gestion de Projet, coordination d'équipe
- Pilotage, suivi et coordination des développements Back End / Front End
- Rédaction de spécifications fonctionnelles
- Participation aux décisions d'architecture générale
- Scrummastering animation et préparation de réunion



### MÉTHODES ET OUTILS

- ✓ Langages/API : Java/J2EE, Javascript, ReactJS, Redux EJB, NodeJS Servlet/JSP, XML, Material UI, Electron, JWT, Aurelia, JQuery, JSB, JUnit CXF, JSTL, GWT, JasperReport, FreeMarker, Ajax, Shell, Gembase DCL, PHP, Maven Ant, Algolia, Burp Suite, Crystal Reports
- ✓ Windows, Unix, Open VMS
- ✓ Oracle, SQL Server, PostgreSQL, MySQL, DB2, Gembase
- ✓ Méthodologie : Cycle V, Agile (Scrum)



## FORMATEUR



### PRINCIPALES MISSIONS

- **Consultant chez STUDIA :** Assistance à la définition des besoins utilisateurs dans le cadre du projet de dématérialisation, veiller à la réponse au cahier des charges.
- **Consultant SI-Audit COBIT chez STUDIA :** Consultant dans le cadre de l'audit du Système d'Information de la CASNOS et accompagnement à l'élaboration des recommandations pour le Schéma Directeur Informatique.
- **Chef de Projet chez STUDIA :** Mise en place du projet de GED et LAD/RAD (Courriers entrants, Commandes et Factures). Réalisation et mise en place d'une plate-forme GED Workflow destinée à des centaines d'utilisateurs. Mise en place de la solution IMNET DWE de Gestion Electronique de Documents.



### DOMAINES DE COMPÉTENCE

- Formation DESS Relation industrie Santé
- Management et Pilotage : gestion électronique de documents, Outil Bilan
- Accompagnement métier
- Méthodologie, conduite du changement
- Consulting technique
- Gestion de Système d'Information, sécurité
- Assistance à maîtrise d'œuvre / ouvrage
- Audit fonctionnel / organisationnel
- Secteur : Secteur public, Santé & Social, Mutuelles



### MÉTHODES ET OUTILS

- ✓ Windows, Linux
- ✓ DCE-DWE
- ✓ Tableau Software
- ✓ SharePoint, iTESOFT, FME, Share
- ✓ Oracle Service Cloud, RightNow CX
- ✓ Oracle SQL Server, Oracle 4j, Tomcat
- ✓ Weblogics, IIS, HTML, Xml, QPR, ITIL

## 5 Temps de réponse

Studia s'engage sur les temps de réponse de la solution Aquedi. Cet engagement porte sur :

- le respect des limites en temps de réponse fixées sur les points de mesure présentés dans le tableau ci-dessous ;
- la non-dégradation des temps de réponse sur l'ensemble des fonctionnalités du logiciel et/ou de ses outils tiers dans le cas d'un changement de version : le comparatif s'effectuera entre deux versions du logiciel et/ou outil tiers dans des conditions comparables.

Studia assure les temps de réponse suivants :

- **cinq secondes** au maximum pour le chargement d'une page faisant suite à une demande d'affichage de résultats de recherche.
- **deux secondes** au maximum pour tout autre type de page.

Les mesures de temps de réponse seront prises dans les conditions suivantes :

- au sein de l'infrastructure et du système d'information SIAAP dans le cas d'un hébergement interne SIAAP ;
- directement sur le poste de rebond utilisé par Studia pour ses interventions à distance ;

dans le respect des prérequis techniques fournis par Studia, (l'éditeur et titulaire de ce marché) au SIAAP.

## 6 Autres Prestations - Formations

En cours de marché, le SIAAP pourra commander des prestations décrites à cet article du présent CCTP sur la base du bordereau de prix du marché renseigné par Studia.

### 6.1 Mission d'expertise, de développement ou d'intégration

Une mission d'expertise pourra porter sur les prestations suivantes :

- L'expertise fonctionnelle et technique sur l'application
- L'adaptation des versions au fonctionnement du SIAAP, et la prise en compte de besoins spécifiques par des développements complémentaires.
- Le transfert de compétence fonctionnelle et technique sur l'application
- L'assistance à la mise en place des nouvelles versions et à la prise en main de l'application.

Studia devra fournir la liste de l'ensemble des intervenants prévus pour chaque prestation désignée en précisant leur profil et leur expérience.

### 6.2 Acquisition de nouveaux modules

Les modalités d'acquisition de nouveaux modules ou licences et qui n'existent pas au moment de la rédaction du contrat, sont décrites au CCAP.

Le délai de garantie est d'au moins un an.

Le contenu des prix d'acquisition de ces nouveaux modules ou licences devra être conforme à l'article 37 du CCAG-TIC (droits de propriété intellectuelle, documentation afférente, disponibilité des codes source, ...)

## 7 Modalités d'intervention

### 7.1 Intervention à distance :

Les interventions à distance se font au moyen du logiciel Wallix AdminBastion, qui est utilisé par le SIAAP pour contrôler les accès des prestataires externes à son système d'information.

Une procédure de connexion est disponible pour tous les prestataires informatiques du SIAAP.

### 7.2 Intervention sur site

Chaque intervention sur site doit être planifiée et pilotée par un référent informatique désigné par la DSI (contact : PROBLEME.APPLICATION@siaap.fr).

### 7.3 Contacts et modalités d'accès

#### 7.3.1 Contacter Studia

Le portail web de suivi des incidents de Studia sera accessible aux personnes désignées par le SIAAP via un système sécurisé avec un identifiant et un mot de passe du type « extranet ».

La liste des contacts proposés par Studia et les modalités d'accès associées sont ici précisés :

- Hotline :
  - o Portail de gestion d'incident(<https://support.studia.fr>)
  - o Centre d'appel téléphonique pour les administrateurs (01 69 53 68 68)
  - o Messagerie support ([support@studia.fr](mailto:support@studia.fr))
- Projet :
  - o Chef de Projet : Carl Laurier, [carl.laurier@studia.fr](mailto:carl.laurier@studia.fr), 06 42 87 12 14
  - o Directeur de Projet : Cyril Broussard, [cyril.broussard@studia.fr](mailto:cyril.broussard@studia.fr), 06 66 44 12 45
- Administratif :
  - o Laurence Biaussat, [gescom.budigital-verrieres@studia.fr](mailto:gescom.budigital-verrieres@studia.fr), 07 78 35 22 04
- Adresse messagerie électronique pour demandes d'intervention
  - o [support@studia.fr](mailto:support@studia.fr)
- **Toute procédure d'escalation ou situation exceptionnelle**
  - o Cyril Broussard, [cyril.broussard@studia.fr](mailto:cyril.broussard@studia.fr), 06 66 44 12 45

Toutes ces informations seront tenues régulièrement à jour par Studia qui devra en faire communication par courriel ou courrier, sous 5 jours au SIAAP en cas de modifications.

**Seuls les agents de la DSI et les personnes désignées administrateurs fonctionnels par le SIAAP pourront solliciter la hotline et accéder au site support de Studia.**

#### 7.3.2 Contacter le SIAAP

Hormis les comptes et adresses de messagerie renseignées sur le portail client, les courriels envoyés par Studia, relatifs à la maintenance corrective des logiciels de Studia installés au SIAAP, seront tous transmis à l'adresse électronique suivante : PROBLEME.APPLICATION@siaap.fr.

		
---	--	---

Les contacts téléphoniques ne doivent survenir qu'en complément d'un contact par courriel et porter sur une liste de coordonnées que le SIAAP pourra fournir au lancement du marché.

D'autres « points de contacts » ponctuels pourront être fournis par le SIAAP à Studia en fonction des sujets traités.

En cas de modification de ces contacts, le SIAAP adressera à Studia les nouvelles coordonnées à utiliser. Cette information pourra être transmise par courriel ou courrier et la modification de contact devra être effective **sous 5 jours**.