

**Tierce Maintenance Applicative  
des applications spécifiques ou libres  
de la Ville de Marseille,  
développements et prestations associées  
Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)**

## Table des matières

1	Objet du marché.....	3
1.1	Poste 1 : Tierce Maintenance Applicative et développements d'évolutions majeures des applications spécifiques de la Ville de Marseille, pour laquelle la chefferie de projet est assurée par la Ville de Marseille.....	3
1.2	Poste 2 : Tierce Maintenance applicative et développements d'évolutions majeures des applications spécifiques de la Ville de Marseille, pour laquelle la chefferie de projet est assurée par le titulaire.....	4
1.3	Poste 3 : Prestations de développement de logiciels.....	4
1.4	Poste 4 : Prestations de chefferie de projet.....	4
1.5	Poste 5 : Prestations d'expertise.....	4
1.6	Poste 6 : Prestations d'assistance applicative.....	4
1.7	Démarrage des prestations des postes.....	5
2	Contexte.....	5
3	Prestations attendues.....	6
3.1	Pilotage / Suivi de la prestation de TMA.....	6
3.2	Lancement / prise en charge / initialisation.....	7
3.3	Tierce Maintenance Applicative.....	7
3.3.1	Maintenance corrective (Prestation réalisée au forfait).....	8
3.3.2	Maintenance adaptative (Prestation réalisée au forfait).....	9
3.3.3	Maintenance évolutive (Prestation réalisée au forfait).....	10
3.3.4	Maintenance réglementaire (Prestation réalisée au forfait).....	10
3.3.5	Développements d'évolutions majeures (Prestations réalisées à bon de commandes).....	10
3.3.6	Tests (Prestations réalisées au forfait ou à bon de commandes).....	11
3.4	Missions supplémentaires et spécifiques pour les logiciels libres.....	11
3.4.1	Études d'opportunité (Prestation réalisée au forfait).....	12
3.4.2	Veille de la forge, ou tout autre support (Prestation réalisée au forfait).....	12
3.4.3	Reversement en forge ou tout autre support (Prestation réalisée au forfait).....	12
3.5	Développements de logiciels (Prestation réalisée à bon de commande).....	13
3.5.1	Prestations de type « projet global ».....	14
3.5.2	Prestations de type « ressources techniques ».....	14
3.6	Chefferie de projets (Prestations réalisées au forfait ou à bon de commandes).....	14
3.7	Expertise (Prestation réalisée à bon de commande).....	14
3.8	Support / Assistance (Prestation réalisée à bon de commande).....	15
3.9	Modalités / lieux / délais d'intervention.....	16
3.10	Vérification – Réception.....	17
3.11	Réversibilité / Transférabilité.....	18
4	Livrables.....	19
5	Structures et moyens mis en place par la ville de Marseille.....	20
6	Périmètre applicatif et Evolution - Prise en charge.....	20
7	Mémoire technique.....	21
8	Obligations du Titulaire.....	21
9	Compétences et expériences attendues.....	22
10	Rédaction et gestion des documents.....	22
11	Annexes.....	24
11.1	Annexe 1 : Périmètre de la TMA et statistiques annuelles.....	24
11.2	Annexe 2 : Modalités d'intégration dans le Système d'Information.....	24
11.3	Annexe 3 : Organisation de la DGANSI.....	24
11.4	Annexe 4 : Statistiques annuelles.....	24

## 1 Objet du marché

Le présent marché a pour objet :

La Tierce Maintenance Applicative (TMA) et les développements d'évolutions relatifs aux applications spécifiques de la Ville de Marseille, le développement de logiciels (refontes et nouveaux), les prestations de chefferie de projet, d'expertise et d'assistance applicative sur l'ensemble du système d'information de la Ville de Marseille.

Le périmètre applicatif concerné est précisément défini dans l'annexe 1 du présent CCTP.

Les possibilités d'évolutions du périmètre applicatif des différents postes et les modalités de prise en charge sont décrites au paragraphe 6.

Il s'agit d'un marché unique, composé de 6 postes :

<b>Poste N°1</b>	Tierce Maintenance Applicative et développements d'évolutions majeures des applications spécifiques de la Ville de Marseille, pour laquelle la chefferie de projet est assurée par la Ville de Marseille
<b>Poste N°2</b>	Tierce Maintenance applicative et développements d'évolutions majeures des applications spécifiques de la Ville de Marseille, pour laquelle la chefferie de projet est assurée par le titulaire
<b>Poste N°3</b>	Prestations de développement de logiciels
<b>Poste N°4</b>	Prestations de chefferie de projet
<b>Poste N°5</b>	Prestations d'expertise
<b>Poste N°6</b>	Prestations d'assistance applicative

### **1.1 Poste 1 : Tierce Maintenance Applicative et développements d'évolutions majeures des applications spécifiques de la Ville de Marseille, pour laquelle la chefferie de projet est assurée par la Ville de Marseille**

Le périmètre applicatif du poste 1 est défini dans l'annexe 1 du présent CCTP

Il s'agit d'une prestation réalisée au forfait (TMA) et à bons de commande (Développements d'évolutions majeures)

Pour ce poste, seront exécutées les prestations définies aux paragraphes 3.1, 3.2, 3.3, 3.4.

## **1.2 Poste 2 : Tierce Maintenance applicative et développements d'évolutions majeures des applications spécifiques de la Ville de Marseille, pour laquelle la chefferie de projet est assurée par le titulaire**

Le périmètre applicatif du poste 2 est défini dans l'annexe 1 du présent CCTP.

Il s'agit d'une prestation réalisée au forfait (TMA) et à bons de commande (Développements d'évolutions majeures).

Pour ce poste seront exécutées les prestations définies aux paragraphes 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 et toutes les prestations relatives à la chefferie de projet décrites au paragraphe 3.6.

Pour ce poste, les prestations de Chefferie de Projet seront exécutées au forfait.

## **1.3 Poste 3 : Prestations de développement de logiciels**

Ce poste concerne le développement logiciel, il s'étend à l'ensemble du SI.

Il s'agit d'une prestation réalisée à bons de commande.

Pour ce poste, seront exécutées les prestations définies aux paragraphes 3.5 et 3.3.6. Les prestations de tests seront exécutées à bons de commande.

## **1.4 Poste 4 : Prestations de chefferie de projet**

Ce poste concerne les prestations de chefferie de projet, il concerne l'ensemble du SI.

Il s'agit d'une prestation réalisée à bons de commande

Pour ce poste, seront exécutées les prestations définies au paragraphes 3.6.

## **1.5 Poste 5 : Prestations d'expertise**

Ce poste concerne les prestations de d'expertise technique ou logicielle, il s'étend à l'ensemble du SI.

Il s'agit d'une prestation réalisée à bons de commande

Pour ce poste, seront exécutées les prestations définies au paragraphe 3.7.

## **1.6 Poste 6 : Prestations d'assistance applicative**

Ce poste concerne l'ensemble des applications du SI.

Il s'agit d'une prestation réalisée à bons de commande

Pour ce poste, seront exécutés les prestations définies au paragraphe 3.8.

## 1.7 Démarrage des prestations des postes

La date de démarrage des différents postes sera communiquée au titulaire par ordre de service pour l'ensemble des postes.

## 2 Contexte

La DGANSI (Direction Générale Adjointe du Numérique et du Système d'Information) assure le maintien en conditions opérationnelles et l'évolution du système d'information de la Ville de Marseille.

A ce titre, la DPLI (Direction des Projets et des Logiciels Informatiques) gère toutes les applications utilisées par les différents services de la Ville de Marseille.

On distingue 3 types d'applications :

- les **applications développées spécifiquement** pour la Ville de Marseille,
- les **logiciels libres** intégrés dans le SI de la Ville de Marseille,
- les **progiciels**, c'est-à-dire logiciels propriétés d'éditeurs dont la Ville de Marseille possède uniquement es droits d'utilisation.

Pour mener à bien cette mission, la DPLI s'appuie sur son personnel et sur des outils.

Les agents de la DPLI sont au nombre de 33 et couvrent tout le spectre des métiers du développement : chefs de projet, ingénieurs développement et techniciens informatiques. Ils sont garants de la connaissance fonctionnelle et technique du parc applicatif, ainsi que du contexte organisationnel et fonctionnel des services de la Ville de Marseille.

Les outils permettant la gestion de l'activité sont les suivants :

- **Easyvista** pour la relation avec les utilisateurs (suivi des demandes, déclarations d'incidents, ...),
- **Mantis** pour la communication avec le titulaire (suivi des dysfonctionnements et des demandes d'évolution, suivi des versions, ...),
- **Testlink** en tant que référentiels de tests,
- **Sélénium** pour l'automatisation des tests fonctionnels,
- **Neoload** pour l'automatisation des tests de montée en charge,
- **Subversion** pour la gestion des sources et autres livrables techniques.

Le volet Tierce Maintenance Applicative (TMA) et les développements d'évolutions majeures couvrent les applications développées spécifiquement et les logiciels libres utilisées par la Ville de Marseille.

Les volets Développements de Logiciels, Chefferie de Projets, Expertise, et Assistance Applicative couvrent l'ensemble du Système d'Information de la Ville de Marseille.

Depuis plus de 15 ans, la DPLI fonctionne avec des marchés de TMA pour mener à bien toutes ces opérations de maintenance. Chaque lancement ou renouvellement de ce type de marché est l'occasion d'améliorer la qualité du service rendu aux utilisateurs finaux.

En l'occurrence, le présent marché se démarque des marchés précédents par l'opportunité offerte à l'ensemble de la DGANSI d'y trouver des prestations permettant de maintenir et de faire évoluer le système

d'information pour répondre à ses besoins, au travers notamment des postes relatifs à la chefferie de projet et à l'expertise.

D'autre part, l'évolution de l'usage du digital par les utilisateurs de la Ville de Marseille nous conduisent à apporter une attention particulière à l'ergonomie des applications et au web design.

Par ailleurs, les points suivants restent des points de vigilances importants :

- L'outillage et la professionnalisation de la validation des applications, la qualité des livrables qui doivent être le souci majeur du futur titulaire (non régressions, gestion des versions, qualité des tests)
- La conformité avec le Référentiel Général de Sécurité (RGS) et l'ensemble des référentiels nationaux régissant les bonnes pratiques en matière de Systèmes d' Information .
- La conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et l'application des bonnes pratiques qui y sont liées.

### **3 Prestations attendues**

#### **3.1 Pilotage / Suivi de la prestation de TMA**

**Concerner les postes 1 et 2.**

Compte-tenu des volumes traités en nombre d'applications et en nombre d'intervenants, le pilotage et le suivi des prestations de TMA est primordial, dans le but de traiter les actions selon un ordre de priorité maîtrisé par la Ville de Marseille.

**Un comité de suivi** se réunira une fois par semaine afin de contrôler le niveau de qualité du travail fourni, le respect des engagements pris par le titulaire ainsi que pour régler tout problème impactant le bon déroulement de la mission.

Le titulaire préparera l'ordre du jour et fournira le compte rendu de réunion dans les 2 jours suivant la réunion du comité de suivi. En plus du suivi d'avancement des demandes, ce comité doit permettre de prendre toutes les décisions de priorisation et d'arbitrage, et sera géré par un ou plusieurs membres de l'encadrement de la DPLI.

**Un comité de pilotage** se réunira une fois par mois afin d'assurer le suivi contractuel du marché, la bonne application du plan qualité ainsi que l'avancement des tâches grâce aux ratios et tableaux de bord qui lui seront remis par le titulaire. Le titulaire préparera l'ordre du jour et fournira aux participants les documents préparatoires 2 jours avant la réunion. Il rédigera un compte rendu de réunion dans les 7 jours suivant la réunion du comité de pilotage.

Le titulaire devra prendre en compte les processus existants et devra adapter ses propres procédures au fur et à mesure de l'évolution et de la modification de ceux-ci.

Nécessairement, il prendra en compte :

- le processus de Mise en Service (MES) qui permet d'améliorer et de contrôler les conditions de la mise en exploitation des logiciels livrés
- la politique de développement qui fixe les outils de développement et le cadre dans lequel celui ci doit s'exécuter
- l'architecture logicielle mise en place.

Dans tous les cas, le titulaire aura le devoir d'alerter sur les améliorations à apporter aux différents processus mis en place afin de fluidifier le fonctionnement de la TMA. Il devra principalement attirer l'attention de la Ville de Marseille sur les maintenances adaptatives qui pourraient être réalisées sans

surcharge, ou avec une surcharge minimale, lors d'une demande de maintenance corrective ou évolutive du logiciel.

Le titulaire utilisera l'outil Mantis pour le suivi des demandes de TMA ou tout autre outil désigné par la Ville de Marseille au démarrage du projet.

Au travers de cet outil, le titulaire proposera un certain nombre d'indicateurs permettant de suivre quantitativement et qualitativement le déroulement de la mission.

De même, un certain nombre d'indicateurs devront permettre de mettre en évidence des points de vigilance à venir afin de prendre les arbitrages qui s'imposent pour assurer la continuité de service due aux utilisateurs du SI.

Lors du lancement du marché, la Ville de Marseille et le titulaire affineront ensemble ces indicateurs afin qu'ils soient tout à fait conformes aux attentes de la Ville de Marseille.

Le titulaire désignera un directeur de projet interlocuteur privilégié sur l'exécution technique de ce marché.

## 3.2 Lancement / prise en charge / initialisation

### *Concerne les postes 1 et 2.*

Il s'agit, pour le Titulaire, d'organiser la réunion de lancement au cours de laquelle sera défini l'ensemble des process qui permettront d'exécuter les missions définies au cahier des charges.

Pour cela, le titulaire présentera son offre et les acteurs qui interviendront sur le projet de manière constante.

Les process déjà exposés dans l'offre ainsi que ceux qui viendraient en complément seront consignés dans un contrat de service et/ou un plan d'assurance qualité. Dans ce cadre, la définition des indicateurs qui seront suivis en comité de pilotage est un élément essentiel qui doit permettre d'assurer un suivi qualitatif et quantitatif des différentes missions

Les prestations attendues consistent notamment à :

- élaborer et mettre à jour le Plan d'Assurance Qualité (PAQ)
- élaborer et mettre à jour une Convention de Service (CS)

## 3.3 Tierce Maintenance Applicative

### *Concerne les postes 1 et 2.*

Il s'agit pour le titulaire d'assurer la maintenance applicative des logiciels se trouvant dans le périmètre du poste concerné et cela pour tous les types d'interventions décrits ci après.

Le parc matériel de la Ville de Marseille est constitué de PC et de Mac.

L'annexe 1 du présent CCTP. présente le périmètre et la volumétrie : les domaines fonctionnels couverts et les technologies utilisées. Les charges annuelles constatées y sont décrites.

L'annexe 2 du présent CCTP présente les modalités d'intégration dans le SI de la Ville de Marseille.

Cinq types d'interventions sont à mener dans le périmètre défini :

- La maintenance corrective
- La maintenance adaptative
- La maintenance évolutive
- La maintenance réglementaire
- Les développements d'évolutions majeures

**Les prestations suivantes sont à prix forfaitaire annuel :**

- maintenance corrective
- maintenance adaptative
- maintenance évolutive
- maintenance réglementaire

Toute demande de maintenance corrective et évolutive sera formulée par écrit par le chef de projet de la Ville de Marseille pour exécution de la prestation par le titulaire.

**Les prestations suivantes sont à prix unitaires :**

- développements d'évolutions majeures

Un cahier des charges exprimant les besoins sera transmis au titulaire. Celui-ci présentera en retour un document présentant les prestations demandées et mentionnant le délai d'exécution.

Un bon de commande correspondant sera émis par le service gestionnaire du marché.

La Ville de Marseille a engagé des efforts particuliers pour améliorer ses procédures de test. Le paragraphe 3.3.6 est consacré à cette mission.

Par ailleurs, dans le cadre du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), le titulaire proposera la méthode et l'outillage permettant l'anonymisation des données sensibles qu'il serait amené à utiliser lors de ses opérations de maintenance.

Enfin, le titulaire proposera la méthode et l'outillage permettant une visualisation centralisée des logs applicatifs, ainsi qu'une analyse automatisée. Cela couvre l'ensemble du parc applicatif couvert par le présent marché.

D'une manière générale, le titulaire proposera à la Ville de Marseille des méthodes et des outils afin d'améliorer les activités projets tout au long du marché.

### **3.3.1 Maintenance corrective (Prestation réalisée au forfait)**

***Concerne les postes 1 et 2.***

**La maintenance corrective** est la maintenance effectuée suite à des problèmes rencontrés en exploitation.

Il s'agit donc de :

- Détecter des anomalies
- Corriger des anomalies
- Réparer des bogues informatiques
- Réparer des fichiers ou tables endommagés.
- Remettre en exploitation

Ces anomalies peuvent être d'origine fonctionnelle, technique ou en lien avec la sécurité du SI.

Le Titulaire doit notamment s'engager à assurer le dépannage en cas d'anomalie de fonctionnement de la solution et mettre en œuvre, le cas échéant, une solution de contournement avant correction.

Les anomalies seront signalées dans l'outil Mantis ou tout autre outil de suivi et de gestion d'anomalies choisi par la ville de Marseille. En cas d'urgence le signalement pourra être fait par téléphone ou par mail et régularisé dans l'outil dans les meilleurs délais.

Les anomalies peuvent être de trois niveaux de sévérité :

<p><b>Anomalie bloquante</b></p>	<p>Il s'agit des incidents qui empêchent l'utilisation partielle ou totale de la solution et la poursuite de son exploitation par les utilisateurs (perte totale de fonctionnalités ou de données, pas de contournement possible). Ce type d'anomalie nécessite une correction en urgence :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>intervention : 4 heures ouvrées, à partir du signalement</b></li> <li>• <b>résolution / contournement : dans un délai maximum d'un jour</b></li> </ul>
<p><b>Anomalie majeure</b></p>	<p>Il s'agit des incidents qui empêchent l'utilisation partielle d'une fonctionnalité de la solution et la poursuite de son exploitation par tout ou partie des utilisateurs (perte seulement partielle de fonctionnalités ou de données, contournement possible en attendant correction, hors contournement via requête SQL ou autre intervention directe dans les données). Ce type d'anomalie ne nécessite pas de correction en urgence :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>intervention : 4 heures ouvrées, à partir du signalement</b></li> <li>• <b>résolution/contournement : dans un délai maximum de 5 jours.</b></li> </ul>
<p><b>Anomalie mineure</b></p>	<p>Il s'agit des autres incidents pouvant être rencontrés avec la solution.</p>

L'appréciation de la sévérité des incidents par la Ville de Marseille tiendra notamment compte des périodes critiques telles que définies dans le calendrier annuel en fonction d'événements importants pour le système d'information par exemple :

- Tirage de la paye
- Période électorale
- Édition des budgets ou CA
- Opérations de clôture budgétaire

### 3.3.2 Maintenance adaptative (Prestation réalisée au forfait)

**Concerne les postes 1 et 2.**

**La maintenance adaptative** est la maintenance qui permet de suivre les évolutions des logiciels qui composent la plate-forme technique d'exploitation (système d'exploitation, base de donnée, serveur d'applications, serveur de présentation, etc ...)

Le Titulaire doit notamment s'engager à garantir la compatibilité de la solution avec toute nouvelle version de système d'exploitation (serveur ou client), de système de gestion de base de données (SGBD), de navigateur, et/ou d'interfaces avec les systèmes ou équipements externes.

Notamment, il sera amené à prendre en compte les principaux navigateurs web du marchés lorsque l'application est ouverte à des utilisateurs externes à la Ville de Marseille.

Il fera aussi les adaptations nécessaires pour maintenir le niveau de sécurité exigé du système d'information.

**Une maintenance adaptative particulière** sera exigée pour les plate-formes et outils libres utilisés. Elle concerne :

- Alfresco
- Mantis

- Testlink
- Selenium
- ou leurs remplaçants et tout autre plate-forme technique ou outil libre qui serait utilisé par le titulaire par ses choix propres, ou sur indication de la Ville de Marseille.

Les infrastructures logicielles mentionnées font l'objet de mises à jour (montées de versions). Sur ces logiciels, la Ville de Marseille contracte par ailleurs le support, si nécessaire, avec « l'éditeur » (ou assimilé) lorsque le logiciel ou le type de licence utilisée l'exige. Ces infrastructures peuvent faire également l'objet de développements qui doivent être maintenus dans le cadre du présent marché de Tierce Maintenance Applicative. Afin d'assurer la cohésion de ces deux types de maintenance (infrastructure logicielle, développements spécifiques), le titulaire aura à sa charge le pilotage des opérations de maintenance sur ces infrastructures et pourra à cette fin utiliser le support contracté.

### 3.3.3 Maintenance évolutive (Prestation réalisée au forfait)

**Concerne les postes 1 et 2.**

**La maintenance évolutive** est la maintenance issue d'évolutions fonctionnelles. Elle s'applique sur des fonctionnalités existantes. Il ne s'agit ni de refonte totale de fonctionnalité, ni d'ajout de fonctionnalités. Elle donne lieu à :

- la création et la modification de programmes
- la création et la modification de structures de données

De manière générale, toute évolution dont la charge de développement est inférieure ou égale à 5 jours est réalisé au forfait.

### 3.3.4 Maintenance réglementaire (Prestation réalisée au forfait)

**Concerne les postes 1 et 2.**

**La maintenance réglementaire** est issue des changements de réglementation. Elle est obligatoire et doit généralement être réalisée dans des délais très courts. Elle est composée de maintenance évolutive et de nouveaux développements tels que définis aux paragraphes précédents.

Le Titulaire doit s'engager à faire évoluer la solution, dans des délais compatibles avec les impératifs de la Ville de Marseille, pour tenir compte des évolutions législatives ou réglementaires applicables au domaine fonctionnel concerné et de l'évolution des référentiels nationaux (CNFPT, codes postaux, références bancaires et tout référentiel utilisé par les applications du périmètre).

### 3.3.5 Développements d'évolutions majeures (Prestations réalisées à bon de commandes)

**Concerne les postes 1 et 2.**

**Les développements d'évolutions majeures** sont issus des maintenances évolutive et réglementaire. Ils représentent des modifications importantes de fonctionnalités et l'ajout de nouvelles fonctionnalités concernant les applications prises en comptes.

**Toute évolution dont la charge de développement est supérieure à 5 jours est considérée comme une évolution majeure.**

Les tâches incombant au chef de projet pourront être assurées par le titulaire, conformément à l'état de l'art et aux phases classiques de conduite de projet.

La Conception Détaillée, les Développements et la Mise en Ordre de Marche seront assurés par le titulaire. En outre, le titulaire pourra assurer les tâches d'assistance au déploiement, d'assistance à la recette applicative, de formations utilisateurs et de support utilisateurs de niveau 2.

Les développements d'évolutions majeures sont, dès leur réception, automatiquement inclus dans le périmètre de la TMA et conservent le même niveau de service.

### 3.3.6 Tests (Prestations réalisées au forfait ou à bon de commandes)

**Concerne les postes 1, 2 et 3.**

La Ville de Marseille s'est dotée d'un outillage de tests permettant d'améliorer le recettage pré-production :

- un référentiel de tests (Testlink) permettant de répertorier les scénarios et cas de tests
- une automatisation des tests (Sélénium et Néoload) permettant d'optimiser les tests de non-régression notamment, ainsi sur les tests de montée en charge.

Cet outillage est déployé au fur et à mesure sur les applications qui le nécessitent en fonction de leur criticité.

Le titulaire devra s'intégrer dans cette démarche et à cet effet, il devra:

- mettre en place une méthodologie de tests unitaires et de tests d'intégration au Système d'Information visant à améliorer la qualité des livraisons successives
- proposer un plan d'action dans le cadre du marché visant à outiller les applications le nécessitant (création du référentiel de test, automatisation des tests)
- assister la Ville de Marseille dans l'amélioration continue de la procédure de validation applicative

Les résultats des différents tests menés seront des livrables joints à toute nouvelle version d'une application modifiée.

Les scénarii saisis dans Testlink et Sélénium resteront la propriété de la Ville de Marseille.

Pour les parties à bon de commande :

Cette méthodologie de test ne sera pas déployée systématiquement sur tous les projets.

Une liste des projets pour qui le déploiement de cette méthodologie sera systématique sera établie en début de marché lors de la phase de lancement. Ensuite cette méthodologie pourra être appliquée au cas par cas à la demande de la Ville de Marseille lors de l'établissement du cahier des charges précédant le devis.

## 3.4 Missions supplémentaires et spécifiques pour les logiciels libres

**Concerne les postes 1 et 2.**

*Les actions purement informatiques des missions sur les logiciels libres sont les mêmes que pour la TMA classique. Le fonctionnement des logiciels libres métiers ajoute toutefois des missions supplémentaires.*

- L'étude d'opportunité:

Elle précède systématiquement les différentes actions de maintenance ou de nouveaux développements. Elle vérifie le bien fondé ou l'existence de la modification demandé auprès de la communauté.

- la veille de la forge :

Il s'agit de faire profiter la Ville de Marseille des évolutions du logiciel mises en œuvre par d'autres entités.

- Le reversement en forge (ou tout autre support de communauté) :

Le titulaire doit donc d'une part, assurer la mise à jour dans le SI de la Ville de Marseille des versions du logiciel et d'autre part, répondre aux consultations ou questions posées par la Communauté concernant le logiciel.

### 3.4.1 Études d'opportunité (Prestation réalisée au forfait)

L'étude d'opportunité permet de vérifier auprès de la Communauté si la correction demandée doit être faite ou pas, si elle n'est pas déjà effectuée par ailleurs.

Elle est obligatoire et précède systématiquement toute opération de maintenance ou nouveaux développements.

Elle donne lieu au livrable d'étude d'opportunité.

Le livrable d'étude d'opportunité attendu est un rapport constitué en 4 parties:

- Partie 1 : analyse les positions préalables de la communauté relativement aux évolutions ou demandes attendues par l'administration. Cette analyse s'appuie sur les écrits disponibles sur l'ensemble des canaux publics de communication de la communauté. Si aucune référence n'existe en lien avec les attentes de l'administration, cette partie se bornera à établir ce fait.
- Partie 2 : recueil des échanges menés par le titulaire avec la communauté pour présenter les évolutions fonctionnelles projetées. Durant cette phase d'échange avec la communauté, l'administration pourra être consultée pour valider ou proposer des ajustements;
- Partie 3 : la troisième partie rassemble les diverses obligations spécifiques posées par la communauté; elles sont d'ordre:
  - technique en terme d'architecture, de règles de codage, de tests unitaires, de documentation etc.
  - juridique quant aux obligations juridiques imposées par la communauté notamment la licence des résultats exigée (dans certains cas, la communauté subordonne l'acceptation du reversement à la cession des droits patrimoniaux du titulaire).
- Partie 4 : conclusion du rapport qui propose une synthèse des arguments en faveur et en défaveur d'une reprise des évolutions attendues par l'administration. Sur cette base, le titulaire indiquera clairement sa position. Celle-ci n'engage pas l'administration qui reste libre d'entreprendre ou pas les opérations de développement et de reversement.

### 3.4.2 Veille de la forge, ou tout autre support (Prestation réalisée au forfait)

Cette mission inclut 2 types de prestations:

- la mise à jour de versions de la forge (ou tout autre support) dans le SI de la Ville de Marseille
- la réponse aux sollicitations de la Communauté:

### 3.4.3 Reversement en forge ou tout autre support (Prestation réalisée au forfait)

Si, à l'issue de l'étude d'opportunité, l'administration conclut à l'impossibilité du reversement, le titulaire est libéré de son obligation de reversement.

A défaut, le titulaire du marché s'engage à reverser à la communauté du Logiciel les résultats réalisés dans le cadre des opérations de maintenance. Ce reversement doit être réalisé selon les modalités et les formes définies par la communauté (liste de diffusion des développeurs, gestionnaires de tickets, wiki, etc..) . Les développements informatiques réalisés doivent respecter les normes d'architecture et les règles de codage écrites et non formelles.

Le titulaire fournira au Pouvoir Adjudicateur les justificatifs prouvant le reversement: numéro de ticket sur le gestionnaire communautaire, messages électroniques échangés etc..

Les précisions concernant les forges publiques utilisées seront indiquées au démarrage du poste de la tranche. Elles pourront de plus évoluer pendant la durée du marché et seront alors dans ce cas à nouveau transmises au titulaire par l'administration.

## 3.5 Développements de logiciels (Prestation réalisée à bon de commande)

### **Concerne le poste 3.**

La Ville de Marseille a entamé son processus de « Transformation Digitale ». Pour mener à bien ce chantier, elle souhaite être en capacité de réaliser **des refontes d'applications et de nouveaux développements** au travers de prestations réalisées à bons de commandes.

**Les refontes d'applications** correspondent à des nouveaux développements, destinés à remplacer la totalité d'une application existante du SI de la Ville de Marseille.

**Les développements de nouveaux logiciels** correspondent à des nouveaux besoins émis par les services métiers de la Ville de Marseille.

Les activités de développement concernent aujourd'hui aussi bien des applications Web que des applications Desktop ou Mobile.

A ce titre, il est à noter que de nombreuses applications du parc évoluent désormais vers une ouverture sur la mobilité : publication en extranet et interface mobile (Web Responsive, apps hybrides et apps natives)

Les refontes d'applications et les développements de nouveaux logiciels sont, dès leur livraison, automatiquement incluses dans le périmètre de la TMA et bénéficient alors du même niveau de service que les autres applications du périmètre.

Par ailleurs, la Ville de Marseille souhaite transformer sa démarche de conduite de projets en adoptant une approche **AGILE**. Cette démarche sera appliquée de manière progressive, et à l'ensemble de ses projets

L'objectif poursuivi est le suivant :

- Favoriser les interactions et la collaboration entre tous les acteurs concernés
- Accroître l'adaptation au changement pendant toutes les phases des projets
- Proposer des livraisons opérationnelles sur des cycles courts
- Maintenir un rythme de développement continu et soutenable

Le titulaire devra s'inscrire dans cette démarche AGILE en apportant toute son expertise en la matière, et en proposant les process et les outils idoines (par exemple : l'intégration continue), conformément aux spécificités et contraintes particulières caractérisant les projets de la Ville de Marseille.

Dans cette optique, chacune des 2 catégories de prestations décrites ci-dessus doit se décliner en 2 propositions distinctes, c'est-à-dire :

- **Les prestations de type « projet global »**
  - Proposition Démarche traditionnelle
  - Proposition Démarche AGILE
- **Les prestations de type « ressources techniques »**
  - Proposition Démarche traditionnelle
  - Proposition Démarche AGILE

Dans sa réponse, la candidat détaillera également la démarche de transition vers les méthodes AGILES, adaptée aux particularités et au dimensionnement des projets de la Ville de Marseille

Selon les besoins la Ville de Marseille pourra choisir entre 2 catégories de prestations : les prestations de type « projet global » et les prestations de type « ressources de développement » décrites ci-après.

### 3.5.1 Prestations de type « projet global »

Elles concernent les projets réalisés par les équipes du titulaire.

Le titulaire doit être capable de fournir, en fonction des besoins de chaque projet, toutes les ressources dédiées aux phases suivantes du projet :

- Recueil du besoin auprès des utilisateurs,
- Conception (rédaction du cahiers des charges, spécifications techniques et fonctionnelles, dossier d'architecture, etc ...)
- Développement (fourniture des sources)
- Tests (fourniture des rapports de tests)
- Mise en service (rédaction du dossier de mise en service, et de toute la documentation projet)
- déversement en forge

### 3.5.2 Prestations de type « ressources techniques »

Elles concernent les projets réalisés par des équipes mixtes (Ville de Marseille / titulaire).

Le titulaire doit être capable de fournir, en fonction des besoins de chaque projet, une ou plusieurs ressources dédiées aux phases suivantes du projet :

- développement
- tests
- déversement en forge

NB : tout nouveau développement ou refontes est susceptible d'être reversé dans des communautés du logiciel libre.

## 3.6 Chefferie de projets (Prestations réalisées au forfait ou à bon de commandes)

### *Concerne les postes 2 et 4.*

La Ville de Marseille pourra décider, dans tous les cas le nécessitant, de faire appel à des prestations de chefferie de projet qui peuvent porter sur l'ensemble des logiciels existant dans le système d'information de la Ville de Marseille, ou sur un logiciel en cours de déploiement.

Ces tâches seront assurées par le titulaire, conformément à l'état de l'art et aux phases classiques de conduite de projet.

Cette mission de chefferie de projet fera l'objet de l'établissement d'un planning initial permettant de cadrer la mission tant en terme de délai qu'en terme d'organisation et de suivi. Notamment, toutes les réunions de suivi de projets (qualité et fréquence) à mener avec les utilisateurs seront définies. Un reporting hebdomadaire auprès des Directeurs, chefs de services ou responsable de domaine concernés sera réalisé

Ce reporting hebdomadaire comportera notamment le suivi de la planification et la mise en évidence des retards constatés et des raisons qui les ont provoqués, des jalons atteints ou à atteindre et de l'évaluation des risques associée à chaque jalon. Enfin, les propositions d'amélioration / modification du projet seront présentés afin de préparer avec la hiérarchie de la Ville de Marseille les réunions contractuelles définie (COSUI, COPIL ... ) à mettre en œuvre avec les utilisateurs

### 3.7 Expertise (Prestation réalisée à bon de commande)

#### **Concerne le poste 5.**

La Ville de Marseille pourra à tout moment de l'exécution du marché solliciter l'expertise du titulaire sur les technologies utilisés dans son SI, qu'il s'agisse des technologies mises en œuvre pour le développement d'application, d'infrastructure de développement, d'IHM, d'ergonomie ou d'architecture applicative ou technique.

D'autre part, l'expertise pourra être sollicitée sur les outils techniques utilisés tels que les outils de GED, de BI/décisionnel, de composition d'impression et tout autre outil utile.

Enfin, une expertise logicielle pourra être sollicité sur l'ensemble des applications constituant le SI de la Ville de Marseille notamment sur les particularités afférentes aux logiciels libres et leurs tâches spécifiques, principalement le reversement en forge.

### 3.8 Support / Assistance (Prestation réalisée à bon de commande)

#### **Concerne le poste 6.**

Les besoins des services utilisateurs de la Ville de Marseille sont très variés.

Chaque projet applicatif (ou application) est confié à un Chef de Projet. Ce dernier peut disposer d'une équipe interne chargée de mettre en place l'intégration dans le SI ou faire appel à des prestations extérieures.

L'utilisation importante des outils informatiques et leur implantation variée dans des services traditionnellement administratifs génèrent un besoin croissant d'assistance aux utilisateurs.

Il s'agit pour cette mission d'exécuter des prestations d'assistance applicative pour le système d'information de la Ville de Marseille.

Ces prestations se réalisent à bon de commande au regard des besoins exprimés dans un cahier des charges, par le chef de projet ou le responsable applicatif de la Ville de Marseille.

Les prestations d'assistance applicative sont les suivantes :

- **support utilisateur**

Le support utilisateur doit être assuré en langue française et notamment prendre la forme de :

- une assistance illimitée par téléphone (via une « hotline » directe et non surtaxée) ou visioconférence, par messagerie électronique ou en ligne, via un site extranet,
- une télémaintenance qui doit respecter la procédure définie par la Ville de Marseille,
- voire, en cas de besoin, une intervention sur site aux frais du Titulaire.

Il tiendra à jour un relevé d'interventions journalières qui permettra de recenser les problèmes les plus fréquemment soulevés.

Le relevé d'interventions journalières constitue un livrable et sera remis au chef de projet de la Ville de Marseille.

- **aide au déploiement**

Le titulaire définira sous l'autorité du chef de projet (responsable de domaine) le plan de déploiement annuel du logiciel et des développements spécifiques y afférant.

Le plan de déploiement constitue un livrable et sera remis au chef de projet (responsable de domaine).

Il effectuera les déploiements prévus lors de la mise au point du plan de déploiement.

- **formation des utilisateurs**

Le titulaire établira sous l'autorité du chef de projet de la Ville de Marseille (responsable de domaine) un plan de formation annuel qui comprendra :

- des formations initiales consécutives à l'installation de nouveaux utilisateurs,
- des formations de perfectionnement issues des constatations faites lors de la prestation de support,
- des formations sur les développements spécifiques.

Le plan de formation constitue un livrable et sera remis au chef de projet (responsable de domaine).  
Il effectuera les formations prévues lors de la mise au point du plan de formation.

- **manipulation des sources de données pour diffusion auprès des services utilisateurs**

Le titulaire devra, à la demande des utilisateurs et sous l'autorité du chef de projet (responsable de domaine), exécuter les manipulations de données nécessaires au bon fonctionnement du service utilisateur (utilisation de l'outil de BI si nécessaire).

Il fournira ces données aux services sous forme électronique et l'accompagnera d'une intervention sur site en fonction de la compétence utilisateur.

Il tiendra à jour un tableau permettant de connaître les données fournies aux services et la date de fourniture.

Le tableau de suivi constitue un livrable et sera remis au chef de projet (responsable de domaine).

- **intervention sur site**

Le titulaire aura à intervenir sur site dans le cadre de sa prestation de support, de déploiement, de formation, de mise en diffusion de données.

Chaque intervention fera l'objet d'un rapport.

Le rapport des interventions sur site constitue un livrable et sera remis au chef de projet (responsable de domaine).

- **rédaction de la documentation**

La rédaction des supports de formation, des différents livrables et la mise à jour de la documentation technique existante sont à la charge du titulaire.

De plus, le titulaire devra être en mesure de proposer des contenus de formation modernes et innovants : de type MOOC et Motion Design.

Le titulaire fournira toute la documentation en langue française, version papier et version électronique.

La Ville de Marseille se réserve la possibilité de reproduire ou de faire reproduire, pour son usage exclusif, tout document cité ci-dessus et nécessaire à la bonne utilisation des applications.

Pour l'exécution de ces missions, le titulaire utilisera l'outil Easy Vista (ou son remplaçant) qui permet de gérer les dysfonctionnements et les demandes émanant des services utilisateurs de la Ville de Marseille et par le « Centre de support Ville de Marseille », point d'entrée unique des appels des utilisateurs.

### 3.9 Modalités / lieux / délais d'intervention

#### **Postes 1 à 5.**

La mission de Tierce Maintenance Applicative (TMA) pourra s'exécuter indifféremment dans les locaux de la VILLE DE MARSEILLE (42 av Roger Salengro 13003 MARSEILLE- ) ou dans ceux du titulaire.

**Toutefois le chef de projet du titulaire devra se rendre, si nécessaire, dans les locaux de la Ville de Marseille dans le délai d' une heure à compter de l'envoi de la réception de la demande, afin de**

- Faciliter la communication entre le titulaire et la Ville de Marseille
- Pouvoir répondre dans des délais très court en cas d'urgence.

Dans le cas où le titulaire réaliserait la mission dans ses locaux, les coûts de location ou d'acquisition du matériel nécessaire seront à la charge du titulaire ainsi que les coûts de fonctionnement qui en découleront. Le titulaire spécifiera le lieu d'exécution de la prestation.

**La Ville de Marseille se réserve le droit d'effectuer des visites sur le site du titulaire afin de vérifier la bonne exécution des prestations y compris de manière impromptue.**

Dans le cas où le titulaire réaliserait la prestation dans les locaux de la Ville de Marseille, pour tout ou partie, les moyens mis à sa disposition par la Ville de Marseille sont les suivants :

- un ou plusieurs bureaux dans un open-space (le titulaire précisera son besoin),
- un banc de test représentant les principaux postes de travail disponibles dans les services de la Ville de Marseille.

L'ensemble des autres moyens devront être pris en charge par le titulaire qu'ils soient téléphoniques (en dehors des téléphones permettant les communications internes Ville de Marseille), postes de travail, licences logicielles,...

Le délai d'exécution prendra effet dès la transmission écrite de la demande ou du bon de commande.

#### **Maintenance Corrective**

Pour la maintenance corrective, les délais sont précisés au paragraphe 3.3.1.o

#### **Maintenance évolutive, réglementaire, adaptative, évolutions majeures, nouveaux développements de logiciels, refontes d'applications, expertise**

Des charges de travail seront estimées en fonction de la demande selon la méthode proposée par le titulaire.

Le délai de réalisation ne pourra excéder 1,5 fois la charge de travail.

Le respect de ces délais sera contrôlé par le comité de suivi mis en place.

Tout dépassement des délais entraînera l'application de pénalités de retard telles que prévues au CCAP.

#### **Poste 6**

**Les conditions de réalisation de la mission sont les mêmes que pour le poste 1, toutefois les spécificités des missions de ce poste font qu'une présence** dans les locaux de la DGANSI ainsi que dans les Services Ville de Marseille situés sur le territoire de la commune pourra s'avérer nécessaire.

Le délai d'exécution sera précisé dans le bon de commande.

La période couverte est de 8h30 heures à 17h30 heures, du lundi au vendredi inclus, hors fériés.

### **3.10 Vérification – Réception**

Par dérogation au CCAG-TIC art 24-28

Pour tous les postes, la Ville de Marseille procédera à l'issue de chaque intervention à **une vérification d'aptitude (VA) et à une vérification de service régulier (VSR)**.

#### **Vérification d'Aptitude**

La vérification d'aptitude sera prononcée si les tests de recettes effectués, en s'appuyant sur le cahier de recette fourni, ne présentent aucune anomalie bloquante ni anomalie grave.

Pour les nouveaux développements, la vérification d'aptitude pourra être prononcée avec réserve si les tests de recettes effectués ne présentent aucune anomalie bloquante et pas plus de 3 anomalies graves.

#### **Vérification de Service Régulier**

A partir du prononcé de la vérification d'aptitude, l'administration dispose d'un délai de 1 mois pour observer la régularité du service.

Pendant la durée de la vérification de service régulier, l'administration décomptera le nombre d'incidents et les indisponibilités qui en découleront.

A cet effet la tenue d'un cahier d'incidents sera réalisée.

**En ce qui concerne les prestations au forfait**, le service sera considéré comme régulier si l'anomalie ayant engendré la réalisation des prestations, ne se reproduit pas dans les 1 mois.

**En ce qui concerne les prestations à bons de commande**, aucune anomalie grave ou bloquante ne devra être constatée.

En cas de non conformité, la VSR sera repoussée de mois en mois.

### Réception

La réception sera prononcée par l'administration, dans un délai de sept jours, après vérification de service régulier dûment constaté par la personne responsable du marché.

Les livrables attendus sont :

- Les versions mises à jour des différents livrables produits lors des phases précédentes du projet (prenant en compte les corrections des éventuelles anomalies détectées lors de cette phase)
- Les fiches de livraison comprenant les écarts entre la version livrée et la version en production sur les aspects fonctionnels et techniques.
- La documentation nécessaire à la MES (Mise En Service) c'est à dire au passage de la nouvelle version de l'application dans l'environnement d'exploitation

## 3.11 Réversibilité / Transférabilité

Cf CCAG-TIC art31 : TMA ; art34 : Transférabilité

Dans la perspective de la fin du marché, ou en cas de résiliation de celui-ci, le Titulaire doit également être en mesure de procéder à un transfert de responsabilité technique vers la Ville de Marseille (réversibilité) ou un tiers prestataire (transférabilité), tel que décrit dans le chapitre du CCAG-TIC relatif à la maintenance et à la tierce maintenance applicative.

L'objectif principal de cette prestation est d'assurer le transfert de l'activité sans impact sur le bon fonctionnement des services de la Ville de Marseille, sans perte de qualité ou d'autonomie.

Cette réversibilité/transférabilité porte sur l'ensemble des postes et des prestations qui font l'objet du présent marché.

Cette prestation comprend :

- l'élaboration d'un plan de transfert des activités,
- la réalisation du transfert :
  - sur le plan administratif, de pouvoir administrer la solution :
    - paramétrage des tables,
    - fourniture du méta-modèle de données,
    - modification des écrans,
    - création et modification des fonds de page et des états (comprenant les arrêtés),
    - gestion des patchs d'évolution ou de modification...
  - sur le plan technique :
    - réorganisation de la base de données,
    - reprise de traitements d'exploitation....

Les livrables attendus sont :

- le plan de transfert des activités,
- les versions mises à jour des différents livrables produits lors des phases précédentes du projet (prenant en compte les corrections des éventuelles anomalies détectées lors de cette phase).

Il est par ailleurs entendu que le titulaire doit tout au long de la prestation prendre les mesures nécessaires pour permettre à l'équipe informatique de la Ville de Marseille de :

- s'approprier l'ensemble des informations et du savoir-faire mis en œuvre,

- acquérir l'autonomie nécessaire au développement/paramétrage, à l'installation/exploitation ou à l'administration fonctionnelle de la solution, et, plus particulièrement, d'apporter une :
- obtenir de l'aide lors de l'intégration de nouvelles versions, à savoir :
  - Prise de connaissance par l'équipe projet Ville de Marseille des nouvelles fonctionnalités et des éventuels impacts fonctionnels, techniques et organisationnels ;
  - élaborer des jeux de tests ;
  - réaliser des tests ;
  - interpréter des résultats des tests ;
  - Assistance technique pour l'installation ;
- obtenir de l'aide à la mise en œuvre de solutions de contournement proposées par le titulaire en cas d'anomalie persistante ;

L'équipe informatique comprend des agents qui ont une formation de niveau Bac+2 à Bac+5 et une expérience professionnelle en informatique de 5 ans minimum. Ils pratiquent la conduite de projets informatiques, le développement/paramétrage, l'installation/exploitation ou l'administration fonctionnelle d'applications en environnement intranet/Internet/extranet.

Cette prestation doit s'effectuer, pour partie, dans les locaux de la Ville de Marseille et comprendre une partie théorique et une partie « Travaux Pratiques ».

## 4 Livrables

### Postes 1 à 3

A l'issue de chaque intervention, le titulaire fournira les livrables suivants:

- Les documents nécessaires au suivi quantitatif et qualitatif des interventions effectuées tels que définis dans l'offre
- Le rapport d'étude d'opportunité (spécifique aux logiciels libres)
- Les documents imposés par le respect des procédures précédemment cités notamment les documents relatifs à la mise en service et à la livraison
- Les programmes sources créés ou modifiés
- Les procédures de test
- Les résultats des tests
- La documentation technique qui les accompagne sous forme électronique (Open Office) :
  - Analyse détaillée
  - Description des programmes et des écrans
  - Description des tables
  - Plan de test
  - Procédures de tests

### Poste 4

Les livrables seront constitués des plannings prévisionnel, des documents de suivi de projet hebdomadaire et des documents de suivi de projet mensuel, et de tout autre document défini et exigé dans le bon de commande.

### Poste 5

Les livrables seront constitués du document de lancement de la mission, du rapport d'expertise technique, et de tout autre document défini et exigé dans le bon de commande.

### Poste 6

Les livrables qui seront remis au chef de projet (responsable de domaine) dans le cadre de la prestation sont les suivants :

- relevé d'appels journaliers (support utilisateur)
- plan de déploiement (aide au déploiement)
- plan de formation (formation des utilisateurs)

- tableau de suivi (manipulation des sources de données pour diffusion auprès des services utilisateurs)
- rapport des interventions sur site (intervention sur site)
- documentation (supports de formation et documentation technique)

### **Concernant la réversibilité**

En plus des documents à jour précédemment cités, il est attendu le document spécifique suivant : plan de transfert des activités

## **5 Structures et moyens mis en place par la ville de Marseille**

Au sein de la Ville de Marseille, le titulaire pourra s'appuyer sur :

- Un chef de projet TMA désigné par la Ville de Marseille
- Une organisation décrite en annexe 3 du présent CCTP.
- Un comité de pilotage qui assurera le suivi contractuel du marché, s'assurera du bon fonctionnement du plan qualité et de l'avancement par l'intermédiaire des ratios et tableaux de bords fournis. Il sera composé des chefs de services Ville de Marseille concerné, du chef de projet Ville de Marseille, du responsable du marché et du chef de projet désigné par le titulaire, ainsi que de toutes personnes nécessaires à la résolution des dossiers. Il sera mis en place dès la notification du marché et se réunira une fois par mois.
- Un comité de suivi qui sera chargé du contrôle qualité des prestations effectuées. Il sera constitué du chef de projet Ville de Marseille et du chef de projet désigné par le titulaire ainsi que de toutes personnes nécessaires au traitement des dossiers. Il sera mis en place dès la notification du marché et se réunira une fois par semaine.
- Un responsable de domaine applicatif sera désigné et sera notamment responsable de la recette et de la vérification d'aptitude
- D'assistants applicatifs qui peuvent intervenir sur certains projets et être l'interface entre les utilisateurs et les responsables de domaine
- Une cellule de Mise en service chargée du support et du contrôle de la mise en exploitation des versions logicielles conformément aux processus existants.
- Des agents « support » des politiques de développement et architecture logicielle
- Les outils choisis par la Ville de Marseille pour enregistrer les tests (Testlink), jouer automatiquement des scénarii de test (Selenium) et de tests de montée en charge (Neoload), suivre les demandes utilisateurs dans le cadre du poste 2 (Easyvista) . Le titulaire utilisera l'outil Mantis de suivi des demandes de TMA. Les projets qui lui sont affectés seront déclarés dans l'outil, et toute demande de TMA et son suivi seront faits au travers de l'outil. Enfin, les sources seront gérés au travers de l'outil Subversion, qui permettra d'effectuer le versioning nécessaire.

Si pour des raisons d'organisation, la Ville de Marseille était amenée à changer un ou plusieurs de ses outils, le titulaire utilisera le nouvel outil désigné par la Ville de Marseille afin d'effectuer les tâches associées.

## **6 Périmètre applicatif et Evolution - Prise en charge**

Le titulaire effectuera la prise en charge des applications contenues dans le périmètre, puis de celles qui viendront s'y ajouter par accord mutuel.

L'évolution du périmètre sera fait à charge de travail constante sur le forfait. Elle se réalisera de la manière suivante :

- soit par une suppression/ajout d'application équivalentes,
- soit par un changement de criticité de certaines applications permettant un lissage des charges,
- soit grâce aux gains de productivité acquis par le titulaire au fur et à mesure de l'exécution du marché. Ce gain de productivité est mis en évidence par les indicateurs présentés aux comités de pilotage. L'évolution sera faite d'un commun accord, préparée en réunion de suivi ou réunion de travail spécifique et actée en comité de pilotage

La prise en charge donnera lieu à un rapport de prise en charge. Dès ce moment, les équipes du titulaire seront réputées capables d'intervenir dans les délais proposés et au regard des processus définis par la convention de service ou le plan d'assurance qualité qui sera mis au point lors du démarrage du marché.

D'autre part, cette prise en charge donnera lieu à l'établissement d'un cahier (ou plan) de tests. Ce dernier pourra, en fonction de la charge de travail que représente son élaboration, être total ou partiel (portant uniquement sur les corrections ou évolutions réalisées) en accord avec le responsable de la Ville de Marseille.

## **7 Mémoire technique**

La solution proposée dans le mémoire technique du titulaire devra tenir compte de l'organisation de la DGANSI et devra répondre aux besoins de la Tierce Maintenance Applicative, des développements, de la chefferie de projets, de l'expertise et de l'assistance applicative tels que définis dans le présent CCTP. Le mémoire technique est un document contractuel qui engage le titulaire pour l'exécution de ses missions dans le cadre du présent marché.

## **8 Obligations du Titulaire**

Le Titulaire du présent marché est soumis à une obligation de résultats quant au respect des exigences mentionnées dans le présent document.

Il s'engage à appliquer l'état de l'art pour réaliser les prestations demandées dans le présent marché et à prendre notamment toutes les mesures permettant de corriger, à ses frais, les écarts que ferait apparaître un audit faisant référence à l'état de l'art.

De plus, le Titulaire a un devoir de conseil (ou d'alerte) s'il se rend compte, lors de ses interventions, de dysfonctionnements potentiels au titre de ses prestations.

Ce devoir de conseil est formel et fondé sur la production d'un rapport qui décrit les risques et menaces et propose des actions pour les réduire.

La Ville de Marseille décide alors de donner suite ou non aux observations et propositions du Titulaire.

*Enfin, le Titulaire doit respecter ses obligations en matière de confidentialité et de sécurité, conformément au CCAG-TIC, au document « Contexte d'intégration dans le SI » et au référentiel national RGS.*

Concernant tous les types de maintenance et de développements, le Titulaire doit s'engager à :

- analyser et éventuellement proposer à la Ville de Marseille de corriger le paramétrage de la solution afin de satisfaire aux évolutions des processus de production, aux contraintes d'exploitation et de sécurité (par exemple : haute disponibilité, tolérance de panne, montée en charge, utilisation temps réel) et de garantir ainsi un fonctionnement optimal pendant toute la durée du marché,
- informer la Ville de Marseille dans les meilleurs délais, via un site extranet et/ou une notification par messagerie électronique, de toutes les évolutions apportées à la solution, de leur calendrier de livraison et de leurs apports (adaptations, corrections, nouvelles fonctionnalités, évolutions réglementaires),
- analyser, en concertation avec la Ville de Marseille, les impacts du déploiement de toute nouvelle version, notamment sur l'utilisation ou l'installation/exploitation de la solution,
- fournir, via une connexion appropriée ou un support numérique, les nouvelles versions de la solution (mineures et majeures), les documentations mises à jour (installation, exploitation et utilisation), ainsi que les procédures de migration (dont la liste des pré-requis),
- respecter les clauses du CCAG-TIC relatives aux mises à jour / nouvelles versions de logiciels et à la documentation technique, ainsi que celles relatives à la maintenance et à la tierce maintenance applicative.

## 9 Compétences et expériences attendues

La Ville de Marseille sera particulièrement attentive à la compétence et à l'expérience professionnelle détenues, ainsi qu'à la valeur ajoutée apportée, par les intervenants désignés par le Titulaire pour la réalisation des prestations demandées, notamment dans les domaines suivants :

- **compétences :**
  - maîtrise des techniques de gestion de projet ;
  - maîtrise des techniques de recette applicative ;
  - maîtrise des méthodes d'accompagnement au changement ;
  - maîtrise des techniques de communication (organisation/animation de réunions et de groupes de travail, conception de supports de présentation de type Microsoft PowerPoint...);
  - maîtrise des bonnes pratiques d'ergonomie des applications
  - capacité rédactionnelle ;
  - capacité relationnelle avec une grande diversité de profils (directeurs, chefs de service, responsables de division, chefs de projet, référents métiers, experts techniques SI, utilisateurs, prestataires de services...);
  - sens de l'écoute et du dialogue, respect de la différence ;
  - bonne présentation et aisance d'élocution ;
- **expérience professionnelle :**
  - connaissance de la Fonction Publique Territoriale ;
  - connaissance du domaine applicatif Élection pour les personnes étant amenées à travailler dessus, ce domaine étant particulièrement sensible et complexe ;
  - connaissance de l'outil décisionnel Business Objects ;
  - connaissance des outils Testlink, Neoload, Mantis et EasyVista ;
  - connaissance de l'outil GED Alfresco dans ces aspects fonctionnels, plate-forme technique et plate-forme de développement ;
  - connaissance des langages SQL, et des langages de programmation requis pour l'exécution du présent marché ;
  - connaissance des outils bureautiques : agenda partagé, messagerie, navigateur Firefox, suite LibreOffice ;
- **valeur ajoutée :**
  - compréhension des enjeux du projet ;
  - capacité d'initiative, de proposition, d'innovation ;
  - capacité de synthèse.

## 10 Rédaction et gestion des documents

De manière générale, le travail sous forme électronique est privilégié.

La Ville de Marseille disposant d'une solution de Gestion Électronique de Documents (Alfresco), le Titulaire doit gérer l'ensemble de la documentation à l'intérieur de l'espace dédié au projet.

Sauf dérogation expressément accordée par la Ville de Marseille, tous les documents fournis par le Titulaire sont rédigés en langue française et aux formats suivants :

- Microsoft Office ou LibreOffice, pour les documents dits « de travail »
- PDF, pour les documents « validés ».

Une attention particulière doit être portée, pour l'ensemble des livrables, sur le respect de l'orthographe et de la syntaxe de la langue française. La qualité de la reformulation et de la synthèse sera particulièrement appréciée.

La Ville de Marseille peut demander au Titulaire de respecter les éléments de la charte graphique de la collectivité et de lui soumettre au début de la prestation, pour acceptation, le modèle des différents types de documents.

Il n'est pas demandé formellement un relevé de tous les échanges électroniques occasionnés par cette prestation. Toutefois il est attendu de la part du Titulaire qu'il mette en copie, pour information, le chef de projet désigné par la Ville de Marseille.

## **11 Annexes**

### **11.1 Annexe 1 : Périmètre de la TMA et statistiques annuelles**

Voir document joint intitulé : « *Annexe 1 - Périmètre de la TMA* »

### **11.2 Annexe 2 : Modalités d'intégration dans le Système d'Information**

Voir document joint intitulé : « *Annexe 2 - Modalités d'intégration dans le Système d'Information* »

### **11.3 Annexe 3 : Organisation de la DGANSI**

Voir document joint intitulé : « *Annexe 3 - Organisation de la DGANSI* »

### **11.4 Annexe 4 : Statistiques annuelles**

Voir document joint intitulé : « *Annexe 4 - Statistiques annuelles* »