

---

**MARCHÉ PUBLIC N°2011 – 007**

**Cahier des Clauses Techniques Particulières**

**« Marché de mise en œuvre de la version cible du système  
d'information de la réponse graduée de l'Hadopi »**

---

**Pouvoir adjudicateur**

Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur internet (Hadopi)  
4, rue du Texel, 75014 PARIS

**Représentant du pouvoir adjudicateur**

Le Secrétaire Général de l'Hadopi  
Monsieur Eric Walter

**Modalités de la consultation**

Procédure ouverte formalisée en application  
des articles 7 et 30 et suivants 42 du décret n°20 05-1742 du 30 décembre 2005

**Interlocuteur**

Mme Elsa Hervy  
Direction des Finances et du Développement

## **TABLES DES MATIERES**

|           |   |                  |
|-----------|---|------------------|
| <b>1.</b> | <b><u>Contexte du projet .....</u></b>  | <b><u>6</u></b>  |
| 1.1.      | <i>Missions de l'Hadopi.....</i>  | <i>6</i>         |
| 1.2.      | <i>Les enjeux du projet .....</i>   | <i>6</i>         |
| 1.3.      | <i>Le périmètre du marché.....</i>  | <i>7</i>         |
| 1.4.      | <i>Eléments d'organisation du projet communs à chaque lot.....</i>                      | <i>9</i>         |
| 1.5.      | <i>Les intervenants de l'Hadopi .....</i>   | <i>10</i>        |
| 1.6.      | <i>Les titulaires .....</i>   | <i>10</i>        |
| 1.7.      | <i>Les structures partenaires et prestataires mobilisées.....</i>                       | <i>11</i>        |
| 1.8.      | <i>Les instances du projet .....</i>  | <i>11</i>        |
| 1.8.1.    | Comité de pilotage du projet (COPIL) .....  | 11               |
| 1.8.2.    | Comité de suivi de projet par lot (COSUI) .....   | 12               |
| 1.8.1.    | Comité technique (COTECH) .....   | 13               |
| 1.9.      | <i>Le Plan d'Assurance Qualité du projet .....</i>                                      | <i>13</i>        |
| 1.9.1.    | Réalisation du PAQ .....  | 13               |
| 1.9.2.    | Procédure à suivre en cas de non respect du Plan.....                                   | 14               |
| 1.9.3.    | Procédure d'évolution du PAQ .....  | 14               |
| 1.9.4.    | Procédure de Revues et d'Audits du projet tous les 6 mois.....                          | 14               |
| 1.10.     | <i>Contraintes techniques et fonctionnelles.....</i>                                    | <i>14</i>        |
| 1.10.1.   | Contraintes techniques .....  | 15               |
| 1.10.2.   | Interopérabilité .....  | 15               |
| 1.10.3.   | Accessibilité .....   | 15               |
| 1.10.4.   | Intégrité .....   | 16               |
| 1.10.5.   | Archivage.....  | 16               |
| 1.10.6.   | Stockage.....   | 16               |
| 1.10.7.   | Ergonomie .....   | 17               |
| 1.10.8.   | Temps de réponse.....   | 18               |
| 1.11.     | <i>Codification des prestations .....</i>   | <i>19</i>        |
| <b>2.</b> | <b><u>Lot 1 : Réalisation de la version cible du SI de la réponse graduée .....</u></b> | <b><u>20</u></b> |
| 2.1.      | <i>Objet du Lot 1 .....</i>   | <i>20</i>        |
| 2.2.      | <i>Eléments d'organisation spécifiques à ce lot .....</i>                               | <i>22</i>        |
| 2.3.      | <i>101 - Prestation de cadrage du projet .....</i>                                      | <i>22</i>        |
| 2.3.1.    | Activités attendues .....   | 22               |
| 2.3.2.    | Outils et Livrables .....   | 23               |
| 2.4.      | <i>102 - Conception.....</i>  | <i>23</i>        |
| 2.4.1.    | Activités attendues .....   | 23               |
| 2.4.2.    | Outils et Livrables .....   | 25               |
| 2.5.      | <i>103 - Fourniture de licence.....</i>   | <i>26</i>        |
| 2.5.1.    | Activités attendues .....   | 26               |
| 2.5.2.    | Outils et Livrables .....   | 26               |
| 2.6.      | <i>104 - Réalisation .....</i>  | <i>26</i>        |
| 2.6.1.    | Activités attendues .....   | 26               |
| 2.6.2.    | Outils et Livrables .....   | 27               |
| 2.7.      | <i>105 - Reprise d'antériorité et bascule .....</i>                                     | <i>27</i>        |
| 2.7.1.    | Activités attendues .....   | 27               |
| 2.7.2.    | Outils et Livrables .....   | 28               |
| 2.8.      | <i>Tests et recette : Validation d'Aptitude (VA) .....</i>                              | <i>28</i>        |
| 2.8.1.    | Activités attendues .....   | 28               |
| 2.8.2.    | Outils et Livrables .....   | 28               |
| 2.9.      | <i>Tests et recette : Vérification de Service Régulier (VSR) et garantie .....</i>      | <i>29</i>        |
| 2.9.1.    | Activités attendues .....   | 29               |
| 2.9.2.    | Outils et Livrables .....   | 29               |
| 2.10.     | <i>106 - Formation.....</i>   | <i>29</i>        |
| 2.10.1.   | Activités attendues .....   | 29               |

|              |  |           |
|--------------|--|-----------|
| 2.10.1.      | Outils et Livrables .....              | 30        |
| <b>2.11.</b> | <b>107 - Evolutions .....</b>          | <b>31</b> |
| 2.11.1.      | Activités attendues .....              | 31        |
| 2.11.2.      | Outils et Livrables .....              | 31        |
| <b>2.12.</b> | <b>108 - Expertise technique .....</b> | <b>31</b> |
| 2.12.1.      | Activités attendues .....              | 31        |
| 2.12.2.      | Outils et Livrables .....              | 31        |
| <b>2.13.</b> | <b>109 - Réversibilité .....</b>       | <b>31</b> |
| 2.13.1.      | Activités attendues .....              | 31        |
| 2.13.2.      | Outils et Livrables .....              | 32        |

### **3. Lot 2 : Hébergement du système d'information de la réponse graduée ..33**

|             |  |           |
|-------------|--|-----------|
| <b>3.1.</b> | <b>Objet du Lot 2 .....</b>  | <b>33</b> |
| <b>3.2.</b> | <b>Éléments d'organisation spécifiques à ce lot .....</b>          | <b>33</b> |
| 3.2.1.      | Pilotage .....   | 33        |
| 3.2.2.      | Etudes et documentation .....                                      | 34        |
| 3.2.3.      | Activités de tests .....   | 34        |
| 3.2.4.      | Activités de support .....   | 34        |
| <b>3.3.</b> | <b>Volumétrie et éléments de dimensionnement du contrat .....</b>  | <b>35</b> |
| 3.3.1.      | Volumétrie .....   | 35        |
| 3.3.2.      | Exigences de performances .....                                    | 35        |
| 3.3.3.      | Exigences de disponibilité .....                                   | 35        |
| <b>3.4.</b> | <b>Qualité de service attendue .....</b>                           | <b>36</b> |
| <b>3.5.</b> | <b>201 - Prise en charge d'une plateforme .....</b>                | <b>37</b> |
| 3.5.1.      | Activités attendues .....  | 37        |
| 3.5.2.      | Éléments spécifiques fournis par l'Hadopi .....                    | 38        |
| 3.5.3.      | Livrables .....  | 38        |
| <b>3.6.</b> | <b>202 - Hébergement et exploitation d'une plateforme .....</b>    | <b>38</b> |
| 3.6.1.      | Activités attendues .....  | 38        |
| 3.6.2.      | Éléments spécifiques fournis par l'Hadopi .....                    | 39        |
| 3.6.3.      | Livrables .....  | 39        |
| 3.6.4.      | Option (Non obligatoire) .....                                     | 40        |
| <b>3.7.</b> | <b>203 - Expertise technique .....</b>                             | <b>41</b> |
| 3.7.1.      | Activités attendues .....  | 41        |
| 3.7.2.      | Outils et Livrables .....  | 41        |
| <b>3.8.</b> | <b>204 - Réversibilité de l'Hébergement d'une plateforme .....</b> | <b>41</b> |
| 3.8.1.      | Activités attendues .....  | 41        |
| 3.8.2.      | Éléments fournis par l'Hadopi .....                                | 42        |
| 3.8.3.      | Livrables .....  | 42        |

### **4. Lot 3 : Système de gestion du courrier .....**

|             |   |           |
|-------------|---|-----------|
| <b>4.1.</b> | <b>Objet du Lot 3 .....</b>   | <b>44</b> |
| <b>4.2.</b> | <b>Éléments d'organisation spécifiques à ce lot .....</b>             | <b>45</b> |
| <b>4.3.</b> | <b>301 - Cadrage du projet .....</b>                                  | <b>46</b> |
| 4.3.1.      | Activités attendues .....   | 46        |
| 4.3.2.      | Livrables .....   | 47        |
| <b>4.4.</b> | <b>302 - Mise en place d'un système de gestion du courrier .....</b>  | <b>47</b> |
| 4.4.1.      | Activités attendues .....   | 47        |
| 4.4.1.      | 302a - Envois <500 courriers par jour .....                           | 48        |
| 4.4.2.      | 302b - Envois <1000 courriers par jour .....                          | 48        |
| 4.4.3.      | 302c - Envois <5000 courriers par jour .....                          | 48        |
| 4.4.4.      | Livrables .....   | 49        |
| <b>4.5.</b> | <b>Réception du système de gestion du courrier par l'Hadopi .....</b> | <b>49</b> |
| 4.5.1.      | Activités attendues .....   | 49        |
| 4.5.2.      | Livrables .....   | 49        |
| <b>4.6.</b> | <b>Maintenance .....</b>  | <b>49</b> |
| 4.6.1.      | Activités attendues .....   | 49        |

|              |   |                  |
|--------------|---|------------------|
| 4.6.2.       | Prestations de maintenance préventive et adaptative.....          | 50               |
| 4.6.3.       | Prestations de maintenance corrective .....                       | 51               |
| <b>4.7.</b>  | <b>303 - Formation.....</b>                                       | <b>51</b>        |
| 4.7.1.       | Activités attendues .....   | 51               |
| 4.7.2.       | Livrables .....   | 51               |
| <b>4.8.</b>  | <b>304 - Expertise technique.....</b>                             | <b>52</b>        |
| 4.8.1.       | Activités attendues .....   | 52               |
| 4.8.2.       | Outils et Livrables .....   | 52               |
| <b>4.9.</b>  | <b>305 – Réversibilité.....</b>                                   | <b>52</b>        |
| 4.9.1.       | Activités attendues .....   | 52               |
| 4.9.2.       | Outils et Livrables .....   | 53               |
| <b>5.</b>    | <b><u>Lot 4 : Maintenance du système d'information.....</u></b>   | <b><u>54</u></b> |
| <b>5.1.</b>  | <b>Objet du Lot 4.....</b>  | <b>54</b>        |
| <b>5.2.</b>  | <b>Eléments d'organisation spécifique.....</b>                    | <b>55</b>        |
| <b>5.3.</b>  | <b>401 - Appropriation d'une plate-forme.....</b>                 | <b>55</b>        |
| 5.3.1.       | Activités attendues .....   | 55               |
| 5.3.2.       | Outils et Livrables .....   | 56               |
| <b>5.4.</b>  | <b>402 - Maintenance curative, préventive et corrective.....</b>  | <b>57</b>        |
| 5.4.1.       | Activités attendues .....   | 57               |
| 5.4.2.       | Outils et Livrables .....   | 57               |
| <b>5.5.</b>  | <b>403 - Maintenance évolutive.....</b>                           | <b>58</b>        |
| 5.5.1.       | Activités attendues .....   | 58               |
| 5.5.1.       | Outils et Livrables .....   | 59               |
| <b>5.6.</b>  | <b>Mise à jour des documentations.....</b>                        | <b>59</b>        |
| 5.6.1.       | Activités attendues .....   | 59               |
| 5.6.2.       | Outils et Livrables .....   | 59               |
| <b>5.7.</b>  | <b>404 - Formation.....</b>                                       | <b>59</b>        |
| 5.7.1.       | Activités attendues .....   | 59               |
| 5.7.2.       | Outils et Livrables .....   | 61               |
| <b>5.8.</b>  | <b>Support utilisateur.....</b>                                   | <b>61</b>        |
| 5.8.1.       | Activités attendues .....   | 61               |
| 5.8.2.       | Outils et Livrables .....   | 61               |
| <b>5.9.</b>  | <b>405 - Expertise technique.....</b>                             | <b>61</b>        |
| 5.9.1.       | Activités attendues .....   | 61               |
| 5.9.2.       | Outils et Livrables.....  | 62               |
| <b>5.10.</b> | <b>406 - Fourniture de licence.....</b>                           | <b>62</b>        |
| 5.10.1.      | Activités attendues .....   | 62               |
| 5.10.2.      | Outils et Livrables .....   | 62               |
| <b>5.11.</b> | <b>407 – Réversibilité.....</b>                                   | <b>62</b>        |
| 5.11.1.      | Activités attendues .....   | 62               |
| 5.11.2.      | Outils et Livrables .....   | 63               |
| <b>6.</b>    | <b><u>Lot 5 : Solution de Tiers archiveur.....</u></b>            | <b><u>64</u></b> |
| <b>6.1.</b>  | <b>Objet du Lot 5.....</b>  | <b>64</b>        |
| <b>6.2.</b>  | <b>Elément d'organisation spécifique à ce lot.....</b>            | <b>65</b>        |
| <b>6.3.</b>  | <b>501 - Etude et cadrage du projet.....</b>                      | <b>66</b>        |
| 6.3.1.       | Activités attendues .....   | 66               |
| 6.3.2.       | Livrables .....   | 66               |
| <b>6.4.</b>  | <b>502 – Mise en œuvre d'une solution de tiers archiveur.....</b> | <b>67</b>        |
| 6.4.1.       | Activités attendues .....   | 67               |
| 6.4.2.       | Livrables .....   | 67               |
| <b>6.5.</b>  | <b>Réception de l'outil par l'Hadopi.....</b>                     | <b>67</b>        |
| 6.5.1.       | Activités attendues .....   | 67               |
| 6.5.2.       | Livrables .....   | 67               |
| <b>6.6.</b>  | <b>503 – Accompagnement des utilisateurs.....</b>                 | <b>68</b>        |
| 6.6.1.       | Activités attendues .....   | 68               |

|             |   |           |
|-------------|---|-----------|
| 6.6.2.      | Livrables .....   | 68        |
| <b>6.7.</b> | <b>504 - Reprise de l'existant .....</b>                        | <b>68</b> |
| 6.7.1.      | Activités attendues .....                                       | 68        |
| 6.7.2.      | Livrables .....   | 69        |
| <b>6.8.</b> | <b>505 - Expertise technique .....</b>                          | <b>69</b> |
| 6.8.1.      | Activités attendues .....                                       | 69        |
| 6.8.2.      | Outils et Livrables .....                                       | 69        |
| <b>6.9.</b> | <b>506 - Réversibilité .....</b>                                | <b>69</b> |
| 6.9.1.      | Activités attendues .....                                       | 69        |
| 6.9.2.      | Livrables .....   | 70        |
| <b>7.</b>   | <b>Annexes .....</b>  | <b>71</b> |
| <b>7.1.</b> | <b>ANNEXE 1 : Spécifications fonctionnelles générales .....</b> | <b>71</b> |
| <b>7.2.</b> | <b>ANNEXE 2 : Tableau des fonctions de service .....</b>        | <b>71</b> |
| <b>7.3.</b> | <b>ANNEXE 3 : Définition des mesures de sécurité .....</b>      | <b>71</b> |
| <b>7.4.</b> | <b>ANNEXE 4 : Tableau récapitulatif des livrables .....</b>     | <b>71</b> |
| 7.4.1.      | Récapitulatif des livrables associés au lot 1 .....             | 71        |
| 7.4.2.      | Récapitulatif des livrables associés au lot 2 .....             | 73        |
| 7.4.3.      | Récapitulatif des livrables associés au lot 3 .....             | 74        |
| 7.4.4.      | Récapitulatif des livrables associés au lot 4 .....             | 75        |
| 7.4.5.      | Récapitulatif des livrables associés au lot 5 .....             | 76        |
| <b>7.5.</b> | <b>ANNEXE 5 : Glossaire .....</b>                               | <b>78</b> |

## TABLE DES ILLUSTRATIONS

|             |  |    |
|-------------|--|----|
| Figure 1 :  | Calendrier d'enchaînement des lots ..... | 8  |
| Figure 2 :  | Description du COPIL .....               | 12 |
| Figure 3 :  | Description du COSUI .....               | 12 |
| Figure 4 :  | Description du COTECH .....              | 13 |
| Figure 5 :  | Tableau des critères d'ergonomie .....   | 18 |
| Figure 6 :  | Planning prévisionnel Lot 1 .....        | 21 |
| Figure 7 :  | Planning prévisionnel du Lot 2 .....     | 33 |
| Figure 8 :  | Planning prévisionnel du Lot 3 .....     | 45 |
| Figure 9 :  | Planning prévisionnel du Lot 4 .....     | 54 |
| Figure 10 : | Les contraintes liées à l'archive .....  | 64 |
| Figure 11 : | Planning prévisionnel du Lot 5 .....     | 65 |

## 1. Contexte du projet

### 1.1. *Missions de l'Hadopi*

L'Hadopi est investie des missions suivantes :

1. Une mission d'encouragement au développement de l'offre légale et d'observation de l'utilisation licite et illicite des œuvres et des objets auxquels est attaché un droit d'auteur ou un droit voisin sur les réseaux de communications électroniques utilisés par la fourniture de services de communication au public en ligne.
2. Une mission de protection de ces œuvres et objets à l'égard des atteintes à ces droits commises sur les réseaux de communications électroniques pour la fourniture de services de communication au public en ligne.
3. Une mission de régulation et de veille dans le domaine des mesures techniques de protection et d'identification des œuvres et des objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin.

Dans le cadre de la mission de protection des droits (dite de réponse graduée), l'Hadopi joue un rôle central. Elle doit :

- Récupérer les saisines transmises par les ayants droits,
- Traiter les saisines selon les critères définis par la Commission de Protection des Droits (CPD),
- Echanger les données avec les Fournisseurs d'Accès Internet (FAI) pour obtenir les éléments d'identification des abonnés à partir des adresses IP présentes dans les saisines,
- Générer et envoyer les courriels de recommandation par l'intermédiaire des FAI ou générer les lettres remises contre signature.
- Enregistrer les diverses demandes des titulaires d'abonnement et y répondre
- Auditionner l'abonné si nécessaire
- Constituer le procès-verbal récapitulatif des faits et de la procédure
- Transmettre le dossier aux parquets
- Communiquer l'information de suspension provenant des parquets aux FAI
- Informer le casier judiciaire de l'exécution de la mesure


Pour mener à bien ces différentes missions, l'Hadopi est composée d'un collège de neuf membres, d'une Commission de Protection des Droits (CPD) composée de 3 membres. L'Hadopi est par ailleurs structurée en 5 Directions et d'une Délégation sous l'autorité de son Président et de son Secrétaire général :

- Direction des Finances et du Développement (DFD)
- Direction de la Communication et des Relations Extérieures (DCRE)
- Direction Juridique (DJ)
- Direction des Systèmes d'Information (DSI)
- Direction de Protection des Droits (DPD)
- Délégation à la Diffusion des Œuvres (DDO)

### 1.2. *Les enjeux du projet*

Un Système d'Information prototype (SI PROTO) a déjà été mis en place par l'Hadopi, toutefois ses fonctionnalités se limitent aux fonctionnalités principales du SI cible souhaité, et est également réduit au niveau de la volumétrie (dix fois inférieure à la volumétrie cible).

L'Hadopi souhaite donc concevoir et mettre en œuvre le SI Cible qui couvrira l'intégralité des fonctionnalités permettant de gérer informatiquement tout le processus de la réponse graduée. Ce

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <p align="center">Marché de mise en œuvre de la<br/>version cible du système<br/>d'information de la réponse graduée<br/>de l'Hadopi</p> | <p align="center">04/05/2011<br/>V3</p> |
|---|--|---|

Le système devra être pérenne en termes d'évolutivité et de maintenance et devra s'adapter aux changements législatifs et réglementaires.

Les différents enjeux du projet sont les suivants :

#### **Concevoir un SI en phase avec les processus métiers**

Le système d'information de l'Hadopi doit permettre d'appuyer le processus métier d'instruction et de suivi des relevés effectués par les ayants droit des œuvres piratées, en simplifiant et sécurisant les traitements.

#### **Fluidifier l'ensemble des échanges**

L'Hadopi, en tant que responsable notamment du traitement et de la traçabilité des téléchargements illégaux doit pouvoir, en amont, intégrer des données issues des relevés des ayants droit et, pendant le processus de réponse graduée, communiquer avec les abonnés, Fournisseur d'Accès Internet (FAI), les parquets, le site internet,...

#### **Intégrer un volet transactionnel efficace et sécurisé**

Un enjeu du SI de l'Hadopi est donc de fluidifier l'ensemble des échanges entre les différents interlocuteurs de l'Hadopi et d'intégrer un volet transactionnel efficace, à même de gérer et d'archiver les importants volumes de données transitant par les interfaces entrantes et sortantes du SI de l'Hadopi.

#### **Apporter de la flexibilité pour gérer les évolutions réglementaires**

Les évolutions législatives et réglementaires à prévoir sur la thématique imposent au SI de l'Hadopi d'intégrer très en amont des considérations de souplesse de manière à pouvoir rapidement réaligner le SI sur le processus métier en cas de besoin.

#### **Mettre en œuvre une politique rigoureuse de gestion des droits**

Le respect des contraintes de sécurité, de traçabilité et de confidentialité des données traitées impose la mise en place d'une politique rigoureuse de gestion des droits et des habilitations pour pouvoir identifier de manière formelle les acteurs responsables de chaque donnée, que ce soit à l'entrée du SI de l'Hadopi ou au cours de l'instruction des dossiers.

#### **Assurer l'intégrité des données**

Les données reçues, transmises, traitées et conservées ne doivent subir aucune altération ou destruction volontaire ou accidentelle, et conserver un format permettant leur utilisation. La procédure de réponse graduée se base sur ces données qui peuvent être utilisées pour établir une infraction transmise au parquet. Cet aspect juridique impose donc une garantie d'intégrité des données à tous les niveaux du SI.

#### **Intégrer un volet décisionnel, de reporting et d'alerte**

Aussi, le souhait de pouvoir évaluer le dispositif de réponse graduée et de disposer des indicateurs de pilotage de l'Hadopi implique d'intégrer un volet décisionnel au SI de l'Hadopi.

Enfin la nécessité de détecter toute anomalie dans le traitement des procédures implique d'intégrer un processus de reporting et d'alerte.

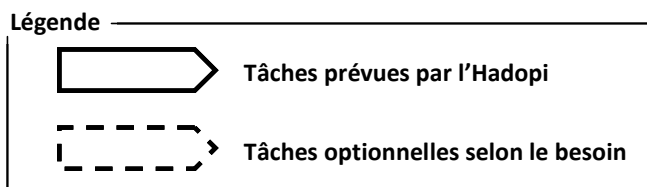
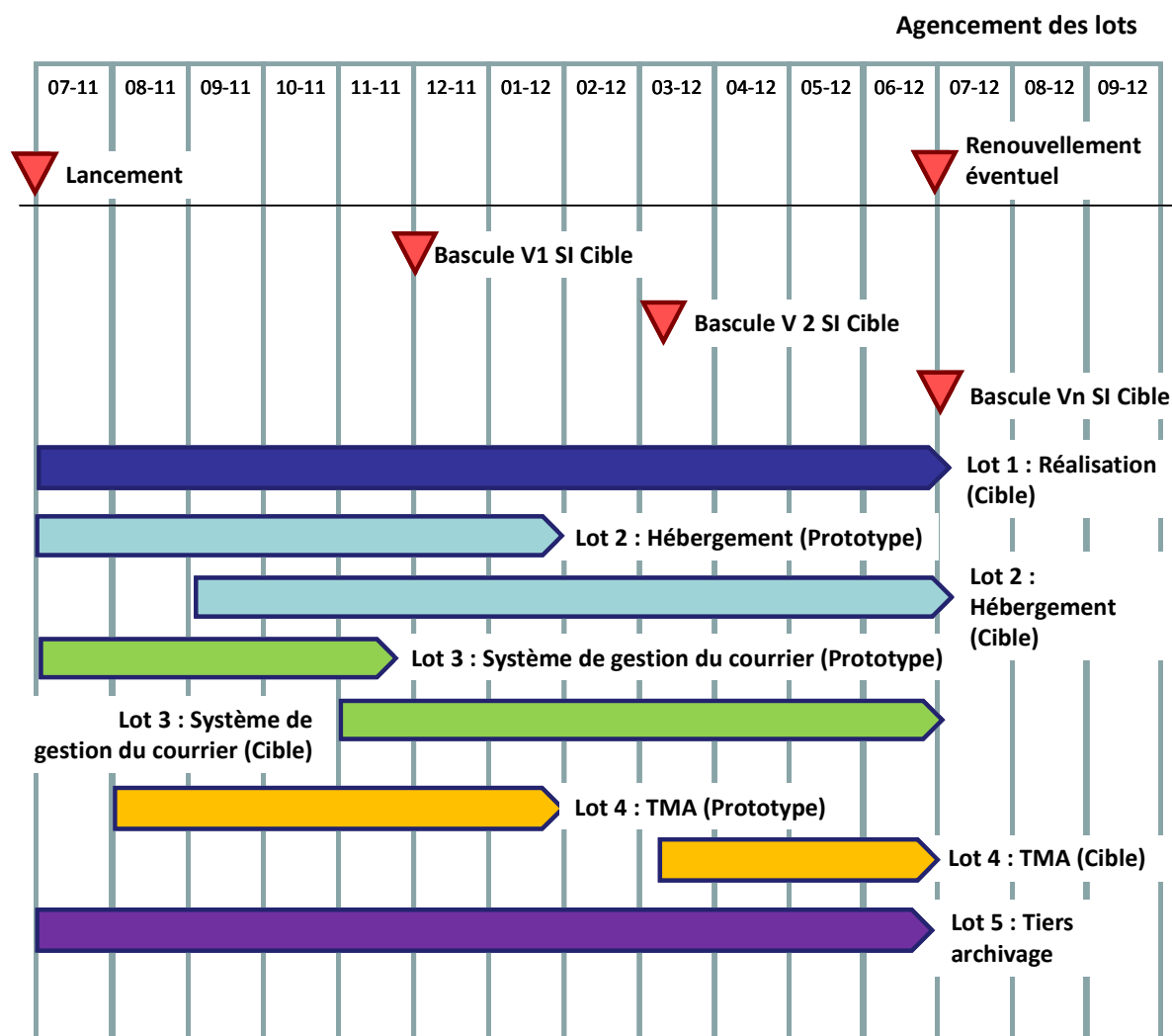
### **1.3. Le périmètre du marché**

Le présent marché a pour objet la mise en œuvre de la version cible du système d'information de la réponse graduée de l'Hadopi.

Ce marché fait suite à une prestation d'étude et de formalisation des besoins pour le système d'information au cours de laquelle les Spécifications Fonctionnelles Générales du SI Cible, annexées au présent CCTP, ont été produites.

Le marché est alloté :


- Lot 1 : Réalisation de la version cible du système d'information de la réponse graduée
- Lot 2 : Hébergement du système d'information de la réponse graduée
- Lot 3 : Gestion du courrier issu du système d'information de la réponse graduée
- Lot 4 : Tierce maintenance applicative évolutive du système d'information de la réponse graduée
- Lot 5 : Tiers archiver des données gérées par le système d'information de la réponse graduée



**Figure 1 : Calendrier d'enchaînement des lots**

Le calendrier ci-dessus est prévisionnel et pourra donc fluctuer légèrement avec l'accord de l'Hadopi. Cet accord devra être formalisé lors des comités de pilotage. Par exception à ce qui précède, la date de bascule V1 cible est une date impérative pour laquelle aucune fluctuation n'est en principe envisagée.



|   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
|  | <p>Marché de mise en œuvre de la version cible du système d'information de la réponse graduée de l'Hadopi</p> | <p>04/05/2011<br/>V3</p> |
|---|---|--------------------------|

Dans le cadre du projet de réalisation du Système d'Information cible, le titulaire du lot 1 devra mettre en œuvre les fonctionnalités identifiées et décrites dans les Spécification Fonctionnelles Générales, présentes en annexe. A cette fin, il mobilisera les compétences techniques et ressources humaines nécessaires.

Le titulaire du lot 2 sera en charge de fournir l'hébergement des outils informatiques en charge de la réponse graduée, Prototype et/ou SI Cible, selon les besoins de l'Hadopi. Une version de ces outils (Prototype et/ou SI Cible) et l'ensemble des logiciels médiateurs (middleware) nécessaires à son fonctionnement constituent une plateforme.

Le titulaire du lot 3 fournira une solution logicielle et technique de gestion du courrier qu'il interfacera avec les outils en charge de la réponse graduée.

Le titulaire du lot 4 sera responsable d'assurer la maintenance informatique d'une ou des deux plateformes en charge de la réponse graduée.

Le titulaire du lot 5 apportera à l'Hadopi une solution d'archivage électronique dont il assurera l'interconnexion avec les plateformes de la réponse graduée.


Les dates indiquées dans le schéma ci-dessus sont communiquées sur la base du planning prévisionnel réalisé par l'Hadopi en pré-cadrage du projet, elles ne portent donc aucun engagement contractuel de la part de l'Hadopi mais le titulaire doit pouvoir effectuer les prestations dans le respect de ces délais si ceux-ci étaient retenus ; en particulier, la date de bascule est en principe ferme.

#### **1.4. *Eléments d'organisation du projet communs à chaque lot***

Afin d'assurer une gouvernance efficace on distingue les personnes/intervenants et les rôles. Un intervenant est un acteur qui va être mobilisé pour le projet tandis que le rôle correspond à des responsabilités au niveau des différentes tâches et comités. Un rôle peut être associé à un ou plusieurs acteurs et chaque acteur peut assumer un ou plusieurs rôles.

Cette distinction permet de limiter l'impact des cas d'exception comme les absences en assurant que le rôle puisse être transféré à un ou plusieurs autres acteurs dont les responsabilités seront alors clairement définies puisque portées par le ou les rôles. Les Plans d'Assurance Qualité proposés par les titulaires devront veiller à prendre en compte ces notions ainsi que le souhait de l'Hadopi de conjuguer divers niveaux de pilotage permettant de sécuriser le projet :

- un pilotage stratégique (COPIL) permettant de coordonner l'avancement des travaux des différents lots, de veiller à la cohérence d'ensemble et d'assurer les arbitrages entre les chantiers ;
- un pilotage opérationnel (COSUI/COTECH) décliné par chantier permettant d'assurer un suivi au plus près des problématiques spécifiques à chaque lot.

|   |  |                  |
|---|--|------------------|
|  | Marché de mise en œuvre de la version cible du système d'information de la réponse graduée de l'Hadopi | 04/05/2011<br>V3 |
|---|--|------------------|

## 1.5. Les intervenants de l'Hadopi

La Direction de protection de Droits (DPD) et la Direction des Systèmes d'Information (DSI) de l'Hadopi portent le projet. La DPD assure toutes les validations fonctionnelles et la DSI les validations sur les choix techniques.

Le détail complet des intervenants de l'Hadopi sera communiqué aux titulaires lors du lancement du projet.

| Détail des rôles           |  |
|----------------------------|--|
| Rôle                       | Responsabilités  |
| Les Directions de l'Hadopi | <i>Assure la responsabilité de la réussite des projets et de l'atteinte des objectifs fixés par l'Hadopi et la DPD.</i>  |
| Equipe Projet (EP)         | <i>L'équipe projet est composée de la DPD, de la DJ, de la DSI et de la DFD. Les responsabilités communes de l'équipe projet sont :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de veiller au bon déroulement des prestations de réalisation et de coordonner les actions engagées ou à engager</li> <li>• d'apporter son concours au prestataire de la réalisation pour expliciter les spécifications du cahier des charges fonctionnel</li> <li>• de participer au plus près du prestataire de la réalisation à l'élaboration du plan de développement et de veiller au respect des normes de développement de l'Hadopi</li> <li>• de participer à l'élaboration de la stratégie de test et recette afin de faciliter la coordination entre tous les acteurs</li> <li>• d'assurer le contrôle des phases et modules réalisés par le prestataire de la réalisation</li> <li>• de recevoir les livrables et d'organiser les phases de validation interne</li> </ul> |

## 1.6. Les titulaires

Le rôle des titulaires est d'assurer les prestations objets de leur(s) lot(s) du marché. En cela, ils doivent, conformément aux dispositions administratives et techniques définies dans le marché :

- Réaliser les prestations et unités d'œuvre demandées ;
- Assurer la réversibilité en fin de prestation ;
- Tenir à jour la documentation ;
- Tenir son engagement de qualité, de conseil et de résultat ;
- Participer aux comités.

Chaque titulaire s'engage à ne pas retirer, sauf cas de force majeure, les personnes qu'il propose et que l'Hadopi a accepté, et ceci pendant toute la durée du projet.

En tenant compte de l'exigence ci-dessus, si des changements doivent effectivement intervenir, le titulaire s'engage à proposer à l'approbation de l'Hadopi, des personnels de remplacement, de profils au moins égaux à ceux des personnels remplacés.

Les demandes de remplacement proposées par le titulaire doivent être présentées à l'Hadopi au minimum un mois avant le départ des personnels concernés. L'Hadopi dispose d'un délai de 7 jours ouvrés pour valider ces remplacements. Ceux-ci doivent faire l'objet d'un recouvrement de un mois minimum (2 mois pour le Directeur de Projet et ses principaux subordonnés).

Par ailleurs, l'Hadopi peut demander le remplacement de tout salarié du Titulaire affecté à ses marchés par courrier motivé. Le Titulaire effectue le remplacement demandé dans les meilleurs délais et désigne une personne de nature à répondre aux attentes de l'Hadopi.

### 1.7. Les structures partenaires et prestataires mobilisés

Le système d'information de l'Hadopi sera interfacé avec plusieurs entités extérieures notamment :

- Les ayants droit sont les acteurs qui fournissent les éléments d'entrée dans l'application. Une interconnexion entre le SI et les ayants droit devra être mise en place de manière bien définie.
- Les pôles d'obligation légale des FAI interviennent au cours de la procédure. Une interconnexion entre le SI et les FAI devra être mise en place de manière bien définie.

Par ailleurs, pour la mise en œuvre du SI prototype, l'Hadopi s'est entourée de prestataires en charge de l'AMOA, de la réalisation et de l'hébergement du prototype. Ces prestataires pourront être sollicités lors du projet de mise en œuvre du SI Cible.

Les intervenants partenaires et prestataires de l'Hadopi seront recensés lors du lancement du projet.

### 1.8. Les instances du projet

Sauf mention contraire, le titulaire sera responsable :

- de la préparation et de l'animation de l'ensemble des réunions nécessaires au pilotage du projet.
- du respect des dispositions décrites dans le PAQ.
- de la rédaction des comptes rendus. Les comptes rendus sont soumis à la validation des participants dans les 2 jours ouvrés qui suivent la réunion, à défaut de réponse de la part de l'Hadopi la réunion suivante de l'instance aura pour premier point la validation du compte rendu précédent.

#### 1.8.1. Comité de pilotage du projet (COPIL)

| Instance : Comité de Pilotage (COPIL) |   |
|---------------------------------------|---|
| <b>Mission</b>                        | Principale instance de pilotage, responsable des orientations et arbitrages du projet, de la validation des livrables stratégiques, du suivi contractuel, du suivi de l'avancement et du suivi des besoins.   |
| <b>Acteurs</b>                        | Hadopi<br>Direction de la Protection des droits, Direction des Systèmes d'Information ; si nécessaire Direction Juridique, Direction des Finances et du Développement   |
|                                       | Titulaires<br>Tous les représentants de chaque lot en cours   |
| <b>Fréquence</b>                      | Trimestrielle + instances exceptionnelles   |
| <b>Commentaires</b>                   | Les titulaires seront responsables de la préparation, de l'animation et des comptes rendus de l'ensemble des réunions du COPIL nécessaires au pilotage du projet :<br>- L'ordre du jour sera défini conjointement une semaine avant. La responsabilité de rédaction du compte rendu sera définie en même temps que l'ordre du jour. Le compte rendu de réunion sera envoyé sous deux jours ouvrés.<br>- Les supports de réunion feront l'objet d'un travail de préparation préalable par les titulaires avec le responsable idoine côté Hadopi. Ces supports de |


|  |   |
|--|---|
|  | <p>présentation seront transmis aux participants deux jours avant.</p> <p>La fréquence des comités peut être augmentée lors des phases jugées critiques par l'Hadopi ainsi que sur proposition motivée d'un titulaire validée par l'Hadopi. Les invitations sont envoyées par l'Hadopi dès connaissance de la date retenue pour le comité. En cas d'absence, les intervenants devront se faire représenter avec une délégation explicite sous peine de report du comité.</p> <p>Le compte rendu de réunion sera envoyé sous deux jours ouvrés.</p> <p>A défaut de réponse de la part de l'Hadopi, la réunion suivante de l'instance aura pour premier point la validation du compte rendu précédent</p> |
|--|---|

**Figure 2 : Description du COPIL**

### 1.8.2. Comité de suivi de projet par lot (COSUI)

| Instance : Comité de suivi du projet (COSUI) |   |  |
|--|---|--|
| <b>Mission</b>                               | <p>Le COSUI est responsable du suivi régulier de l'avancement, des risques, du référentiel documentaire et des indicateurs du projet.</p> <p>Il décide et met en œuvre les plans d'actions nécessaires à bonne marche opérationnelle du projet et identifie les points nécessitant l'arbitrage du COPIL.</p>  |  |
| <b>Acteurs</b>                               | Hadopi  | Direction de la Protection des droits, Direction des Système d'Information |
|  | Titulaire   | Les représentants et experts du titulaire pour chaque lot en cours         |
| <b>Fréquence</b>                             | Tous les mois pour chaque lot   |  |
| <b>Commentaires</b>                          | <p>La fréquence des comités peut être augmentée lors des phases jugées critiques par la MOA. Les convocations sont envoyées par l'Hadopi dès connaissance de la date retenue pour le comité. En cas d'absence, les intervenants devront se faire représenter avec une délégation explicite sous peine de report du comité.</p> <p>Le titulaire sera responsable de la préparation et de l'animation de l'ensemble des réunions du COSUI nécessaires à la conduite du projet.</p> <p>Les supports de réunion feront l'objet d'un travail de préparation préalable par le titulaire avec le responsable idoine côté Hadopi. Ces supports de présentation seront transmis aux participants deux jours avant.</p> <p>Le titulaire aura la responsabilité de rédaction du compte rendu.</p> <p>Le compte rendu de réunion sera envoyé sous deux jours ouvrés.</p> <p>A défaut de réponse de la part de l'Hadopi la réunion suivante de l'instance aura pour premier point la validation du compte rendu précédent.</p> |  |

**Figure 3 : Description du COSUI**

|   |  |                  |
|---|--|------------------|
|  | Marché de mise en œuvre de la version cible du système d'information de la réponse graduée de l'Hadopi | 04/05/2011<br>V3 |
|---|--|------------------|

### 1.8.1. Comité technique (COTECH)

| Instance : Comité de suivi du projet (COTECH)                              |  |
|--|--|
| <b>Mission</b>   | Le COTECH est responsable du suivi technique et fonctionnel du projet.   |
| <b>Acteurs</b>   | Hadopi   |
|  | Titulaire  |
| Direction de la Protection des droits, Direction des Système d'Information | Les représentants et experts du titulaire pour chaque lot en cours   |
| <b>Fréquence</b>   | Autant que de besoin selon les phases du projet.   |
| <b>Commentaires</b>  | <p>Les convocations sont envoyées par l'Hadopi dès connaissance de la date retenue pour le comité. En cas d'absence, les intervenants devront se faire représenter avec une délégation explicite sous peine de report du comité.</p> <p>Le titulaire sera responsable de la préparation et de l'animation de l'ensemble des réunions du COTECH nécessaires à la conduite du projet.</p> <p>Les supports de réunion feront l'objet d'un travail de préparation préalable par le titulaire avec le responsable idoine côté Hadopi. Ces supports de présentation seront transmis aux participants deux jours avant.</p> <p>Le titulaire aura la responsabilité de rédaction du compte rendu.</p> <p>Le compte rendu de réunion sera envoyé sous deux jours ouvrés.</p> <p>A défaut de réponse de la part de l'Hadopi la réunion suivante de l'instance aura pour premier point la validation du compte rendu précédent.</p> |

Figure 4 : Description du COTECH

## 1.9. Le Plan d'Assurance Qualité du projet

### 1.9.1. Réalisation du PAQ

Chaque titulaire doit mettre en place l'ensemble des dispositions d'assurance qualité de son intervention dans un délai maximum de 15 jours ouvrés après la notification du marché.

Le Plan Assurance Qualité (PAQ), produit par le titulaire, décrit les dispositions que le titulaire mettra en œuvre sur ce projet conformément aux exigences de l'Hadopi et celles du titulaire en matière de qualité.

Ces dispositions sont définies lors de l'initialisation du projet et sont revues, voire modifiées si nécessaire, pendant toute la durée de vie du projet de manière à :

- garantir la cohérence des travaux menés dans le cadre du projet
- donner à l'Hadopi l'assurance de la qualité des prestations réalisées au titre de ce projet
- fixer les attentes et responsabilités de l'Hadopi et du titulaire en matière de qualité
- donner à tous les participants du projet les procédures, règles et méthodes applicables sur le projet
- donner aux participants une définition des tâches qu'ils doivent accomplir ainsi qu'une vision de l'intégration de celles-ci dans l'ensemble des travaux à mener.

Le PAQ sécurise le projet et précise :

- Les principaux risques identifiés dans le cadre du projet
- La composition des équipes mobilisées par le titulaire et leurs coordonnées
- Les instances du projet, leur rôle, composition et modalités de travail

- Le plan de production de la mission incluant la description des livrables, de leur contenu, de leurs délais de production et de recette
- Le planning prévisionnel du projet
- Les modalités du contrôle interne de qualité des prestations
- Les moyens humains et matériels que le titulaire mobilise au long d'un projet ainsi que la liste des outils utilisés (outils de planification, de suivi des risques, de gestion documentaire, de communication...)
- Les engagements de moyens nécessaires de la part de l'Hadopi afin de permettre le bon déroulement des missions du titulaire
- Les procédures mises en œuvre au cours d'un projet (suivi et pilotage, gestion documentaire, production et validation des livrables, échanges entre les différents acteurs du projet...)
- Les indicateurs de suivi, leurs valeurs cibles, fréquences et modalités de calcul et de contrôle

### **1.9.2. Procédure à suivre en cas de non respect du Plan**

En cas de non-respect du Plan d'Assurance Qualité, le Directeur de Projet du titulaire organise une réunion avec ses équipes pour le rappel des procédures, met en œuvre les éventuelles actions de formation complémentaires et intervient directement auprès des acteurs responsables des écarts. Il est également responsable d'assurer le suivi du plan d'action correctif à mettre en œuvre pour rétablir un niveau de qualité conforme aux exigences. Il informe l'Hadopi des mesures prises.

### **1.9.3. Procédure d'évolution du PAQ**

Lors du lancement du projet puis chaque fois qu'un élément le justifie, le Directeur de Projet du titulaire propose un ensemble de mises à jour du plan qualité lors d'une réunion de suivi de projet.

Toute demande de modification du contenu du projet pourra être formulée par demande officielle des responsables de l'Hadopi auprès du Directeur de Projet du titulaire.

Si la demande de modification impacte le déroulement du projet, le Directeur de Projet du titulaire évaluera les conséquences de ces modifications sur le planning et le plan de charge contractuel et en informera le Comité de Suivi pour une éventuelle prise de décision en Comité de Pilotage.

### **1.9.4. Procédure de Revues et d'Audits du projet tous les 6 mois**

A chaque phase du projet, le Directeur de Projet du titulaire vérifiera l'avancement du projet et s'assurera de la conformité des documents produits par rapport aux engagements contractuels.

Le déclenchement d'un audit externe pourra avoir lieu à tout moment à la demande de l'Hadopi. Un premier contrôle pourra avoir lieu 2 à 3 mois après le démarrage du marché. Chaque titulaire du lot s'engage à favoriser la bonne exécution du dit audit.

## **1.10. Contraintes techniques et fonctionnelles**

Le SI Cible devra faire face aux grandes contraintes suivantes :

- Fiabilisation des données et garanties d'intégrité
- Archivage des éléments collectés et traités
- Sécurisation des échanges de données
- Sécurisation de l'instruction des dossiers
- Adaptation aux dispositions législatives et réglementaires
- Sécurisation du système d'information pour pallier les attaques externes

La Haute Autorité souhaite limiter au maximum le traitement manuel de saisine afin d'éviter les risques d'erreur et de disposer de plus de temps pour le traitement de tâches à plus forte valeur ajoutée. Automatiser la collecte, le traitement, la synthèse des informations est donc un enjeu majeur.

### 1.10.1. Contraintes techniques

Le système d'information est destiné à élaborer, traiter, stocker, acheminer et présenter de l'information. C'est par le biais de cet outil que la commission de protection des droits de l'Hadopi ordonne ou effectue un traitement d'informations nominatives.

Elle se doit en conséquence de prendre toutes les précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations. C'est pourquoi il est d'une importance majeure de mettre en place des moyens techniques garantissant la sécurité de l'information et du système d'information lui-même, afin d'être protégé contre les risques et attaques de toute nature.

Compte tenu de la sensibilité des informations présentes dans les flux (identité du titulaire de l'abonnement, adresse IP), de la quantité et des types de transactions effectuées, les principaux risques retenus dans le cadre de ce projet sont :

- Modifications des caractéristiques des flux (date, émetteur, destinataire, ...)
- Récupération et divulgation des identités des titulaires d'abonnement

### 1.10.2. Interopérabilité

Les technologies proposées devront viser à réaliser un système interopérable et se conformer selon les besoins de l'Hadopi au référentiel général d'interopérabilité RGI.

<http://www.references.modernisation.gouv.fr/rgi-interoperabilite>

Le système doit pouvoir supporter les échanges de données s'appuyant sur :

- Les webservices
- L'importation/Exportation de documents XML
- Le chiffrement
- La signature

La mise en œuvre d'une architecture orientée services pourra être utilement envisagée, l'Hadopi souhaitant disposer d'un SI basé sur une architecture correspondant à l'état de l'art et offrant un haut niveau de d'évolutivité, de flexibilité et d'interopérabilité.

### 1.10.3. Accessibilité

L'acquisition des données s'effectuera soit par traitement automatique, soit par import manuel.

Afin de traiter ces informations, il est essentiel de garantir que les informations soient accessibles au moment voulu par les personnes autorisées.

L'un des enjeux de l'accessibilité est ainsi de prendre en compte les contraintes spécifiques propres à chacun des cas d'exploitation du système par les divers utilisateurs, et notamment de limiter de manière précise les destinataires habilités à recevoir la communication des données enregistrées, tout en autorisant à chacun la production de contenu qui lui est accessible.

L'objectif est de préserver une architecture client-serveur (client léger ou client riche) afin de mettre le système d'information et ses fonctionnalités à la disposition de tous les utilisateurs en fonction de leur degré d'habilitation, et quels que soient leur matériel, leur infrastructure réseau et leur localisation géographique.


L'accès aux données du SI est compatible avec les navigateurs :

- Microsoft Internet Explorer 6.0 et supérieur (Windows)
- Mozilla Firefox 3 et supérieur (toutes plateformes)

Le code doit être conforme aux normes d'accessibilité W3C.

L'Hadopi assure l'infrastructure des équipements côté poste utilisateurs. Un poste utilisateur disposant de caractéristiques équivalentes à :

Poste utilisateurs :

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <p align="center">Marché de mise en œuvre de la<br/>version cible du système<br/>d'information de la réponse graduée<br/>de l'Hadopi</p> | <p align="center">04/05/2011<br/>V3</p> |
|---|--|---|

HP DC6005SFF

Processeur : AMD ATHLON X2 B22 2,8 GHZ

Mémoire vive : 4 Go de ram

HDD : 250Go

CG : ATI Radeon HD 4200 intégré avec 1 sortie VGA et 1 sortie Display Port

Moniteurs :

HP - MONITEUR 22 L2208W

Résolution : 1680 X 1050

Fréquence : 60 HZ

Réseau : 100 Mbits

#### **1.10.4. Intégrité**

Compte tenu des diverses manipulations de données à caractère personnel transitant dans le système d'information de la commission de protection des droits de l'Hadopi, il est important de prévoir des mesures pour assurer la sauvegarde et l'emploi pertinent de ces données. Il est donc important de garantir que les éléments considérés sont exacts et complets.

Ainsi, les données ne doivent pas subir une altération ou destruction volontaire ou accidentelle lors de leur traitement, de leur conservation ou de leur transmission. Elles doivent pouvoir conserver leur format d'origine, permettant leur utilisation.

Pour cela, le titulaire pourra notamment recourir à des méthodes telles que la cryptographie qui prouvera que les données n'ont pas été modifiées.

#### **1.10.5. Archivage**

Plusieurs éléments décrits dans les spécifications générales sont concernés, notamment les saisines complètement traitées seront archivées selon les modalités définies dans les spécifications générales, les archives électroniques étant constituées d'images et de données d'indexation.

Des outils de gestion électronique de documents permettant de gérer efficacement le cycle de vie de ces documents ou de ces informations, afin de réunir, identifier, sélectionner, classer et conserver les contenus électroniques sur un support sécurisé devront être mis en œuvre. Ces outils devront permettre d'exploiter les documents ou informations et de les rendre accessibles dans le temps.

Les archives devront être pérennes, intègres et fidèles, c'est à dire identiques en tout point aux documents originaux et protégées contre toute modification, volontaire ou accidentelle.

L'archivage électronique de documents devra permettre de conserver une trace des opérations effectuées dans le respect des procédures encadrées par la loi et l'état de l'art (ISO 15489 et MoReq notamment : <http://moreq2010.eu/>), il n'y a pas nécessité de s'assurer que les archives aient une valeur probante.

#### **1.10.6. Stockage**

Dans le cadre de l'hébergement, le stockage inclut toutes les données intégrées au système, à savoir les saisines traitées mais également les saisines non traitées. C'est pourquoi il doit répondre à trois besoins :

- Conserver l'information en lieu sûr pour répondre à une contrainte légale,
- Rendre l'information disponible à n'importe quel moment
- Pouvoir réutiliser l'information pour un traitement des données

La sauvegarde des données sera délocalisée de manière à sécuriser les données et se mettre à l'abri de perturbations éventuelles (panne, destruction,...).



La solution mise en place doit pouvoir :

- Faire face à un accroissement rapide et cumulatif de la demande en capacité de stockage,
- Diminuer les exigences en consommation électrique et en espace occupé,
- Améliorer les performances en temps d'accès et en débit,
- Sécuriser l'intégrité des données, la continuité d'exploitation et la reprise du sinistre.

### 1.10.7. Ergonomie

L'Hadopi souhaite que l'accès aux écrans de gestion soit optimisé (moins de trois clics).

Il sera demandé au titulaire du lot réalisation de réaliser les actions suivantes :

- une prise en main de l'existant par le prestataire avec description des points positifs et négatifs de l'ergonomie
- une proposition des pistes d'amélioration
- des ateliers de travail pour définir les besoins utilisateurs
- un maquettage (wireframing et zoning) fonctionnel ;
- produire les gabarits html/css avec les javascript si des comportements ou traitements (ex : tri, auto complétion, gestion des erreurs etc.) ont été définis dans les règles ergonomiques. Le but de ces gabarits étant d'avoir une idée de ce que donneront vraiment les écrans en situation de "production"
- la définition et la rédaction de l'aide en ligne intégrant notamment les infos bulles permettant de faciliter la prise en main des différents champs de saisie de l'application.

Le titulaire du lot 1 conception et réalisation et du lot 4 tierce maintenance devront livrer des pages conformes aux standards du web, et compatibles avec les exigences de performance et de rapidité définies par l'Hadopi.

Les critères et sous critères suivants devront être pris en compte.

| Critère       | Sous-critère                  | Description   |
|---------------|-------------------------------|---|
| Lisibilité    | Clarté                        | Il convient de prendre en compte le fait que les informations écrites sont moins faciles à lire sur un écran que sur papier (25% de temps de lecture supplémentaire). Ainsi, le texte devra être suffisamment aéré.   |
|               | Structuration                 | Le texte devra être structuré à l'aide de paragraphes et de titres de différents niveaux, afin d'en faciliter la lecture. L'arborescence et la navigation devront être optimisées de manière à ne pas présenter dans la mesure du possible une liste comprenant plus de 7 items (limite de mémorisation).                             |
|               | Organisation                  | Les éléments d'informations doivent être hiérarchisés par niveau d'importance. Les éléments les plus importants doivent figurer en haut de page.  |
| Utilisabilité | Facilité de tri, de recherche | Tous les tableaux et listes devront pouvoir être triables par colonne et filtrables par valeur, mots clefs. De plus les résultats de recherche devront être mis en évidence (surlignage, sous lignage, etc.). La pagination devra pouvoir être modifiée en fonction du nombre d'élément par pages et du nombre de pages sélectionnés. |
|               | Facilité de navigation        | La « règle des 3 clics », suivie à chaque fois que possible, stipule que toute information doit être accessible en moins de 3 clics.  |

|                      |                               |   |
|----------------------|-------------------------------|---|
|                      | Repérage                      | A tout moment le visiteur doit pouvoir être en mesure de se repérer dans le SI. Qui plus est, le logo doit être présent sur toutes les pages, au même emplacement, et une charte graphique uniforme doit être appliquée à l'ensemble des pages afin de permettre à l'utilisateur de savoir qu'il est toujours sur le même SI. Un plan du SI peut constituer un excellent moyen de permettre au visiteur de savoir où il est.  |
|                      | Liberté de navigation         | Le SI doit laisser la possibilité à l'utilisateur de revenir à la page d'accueil et aux principales rubriques par un simple clic, quelle que soit la page sur laquelle il se trouve (grâce à une barre de navigation par exemple). L'utilisateur doit pouvoir revenir aux précédentes pages sans perte du contenu précédemment rajouté par celui-ci ou du contenu des champs dynamiques. Dans la mesure du possible, l'utilisateur devra pouvoir naviguer dans le contenu selon des chemins transversaux. Les pages d'introduction ou pages interstitielles ( <i>splash screen</i> ) sont à éviter. |
|                      | Visibilité de l'adresse       | L'URL de la page en cours devra être conforme aux exigences de sécurité qui seront vues lors de la phase de cadrage du projet.  |
|                      | Homogénéité de la structure   | Les éléments de navigation doivent être situés au même endroit sur toutes les pages, si possible avec une présentation uniforme d'une page à une autre.   |
| <b>Rapidité</b>      | Temps de chargement           | Le temps d'affichage d'une page doit être le plus court possible et en tous cas inférieurs à 15 secondes. Des indicateurs de temps de chargement devront être présent à chaque fois que nécessaires   |
| <b>Accessibilité</b> | Personnalisation              | L'adaptabilité caractérise la possibilité de personnalisation de l'environnement personnel sur intervention de l'utilisateur. Le SI cible devra présenter un niveau d'adaptabilité conforme aux exigences de l'Hadopi.  |
|                      | Redimensionnement des polices | Les textes du SI doivent préférentiellement utiliser des polices dont la taille n'est pas exprimée en valeur absolue, afin de laisser la possibilité de les redimensionner aux personnes le souhaitant.   |
| <b>Adaptativité</b>  | Adaptativité                  | L'adaptativité caractérise la possibilité de personnaliser automatiquement l'interface web sans intervention de l'utilisateur. Le SI cible devra présenter un niveau d'adaptativité conforme aux exigences de l'Hadopi.   |


**Figure 5 : Tableau des critères d'ergonomie**

### 1.10.8. Temps de réponse

L'utilisateur doit être averti de la prise en compte de chacune de ses actions par le système d'information.

Trois types de temps de réponse sont définis :

- Temps de réponse rapide jusqu'à une seconde et demie : affichage direct de la réponse,
- Temps de réponse moyen entre une seconde et demie et trois secondes : le logiciel affiche un indicateur de prise en compte de la réponse (exemple : montre, sablier),

|   |  |                  |
|---|--|------------------|
|  | Marché de mise en œuvre de la version cible du système d'information de la réponse graduée de l'Hadopi | 04/05/2011<br>V3 |
|---|--|------------------|

- Temps de réponse long au-delà de trois secondes : le logiciel affiche un indicateur de chargement compatible avec les contraintes imposées par l'architecture actuelle. Ces temps de réponse n'excédant pas 15 secondes doivent être exceptionnels et sont soumis à la validation de l'Hadopi. Une estimation du temps de réponse doit être affichée à l'utilisateur.

Lors de la conception détaillée, chaque affichage d'écran et ou traitement sera classé dans l'une des catégories précédentes.

Les traitements demandant des temps de traitements supérieurs devront être opérés dans la mesure du possible aux heures non ouvrées.

### **1.11. Codification des prestations**

Chaque prestation faisant l'objet d'une entrée dans le bordereau des prix fait l'objet de la codification suivante *XYZ* dans le présent CCTP.

X : faisant référence au numéro du lot X variant de 1 à 5.

YY : faisant référence au numéro de la prestation se rapportant au lot.

## **2. Lot 1 : Réalisation de la version cible du SI de la réponse graduée**

### ***2.1. Objet du Lot 1***

L'objet du lot 1 est de réaliser la version cible du Système d'Information (SI Cible) gérant le processus de réponse graduée de la Commission de Protection des Droits de l'Hadopi. Une première version du SI Cible, opérationnelle au 01/12/2011, devra offrir un niveau de service et un périmètre au moins équivalent à celui du Système d'Information actuel (SI prototype) mais pour des volumétries supérieures. Des fonctionnalités supplémentaires s'ajouteront, au cours du marché, à cette première version. Le système mis en place garantira la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des données personnelles.

Les prestations consistent en :

- La gouvernance de projet
- La conception fonctionnelle et technique
- La réalisation
- La pérennité en termes d'évolutivité et de maintenance
- La formation
- Des prestations d'expertises
- La réversibilité

L'ensemble de ses prestations devra être réalisée dans un souci de mise à jour continue du référentiel documentaire, de mise à niveau initiale lors du cadrage (retro documentation, mise à jour ...). L'objectif étant d'avoir un référentiel documentaire de qualité.

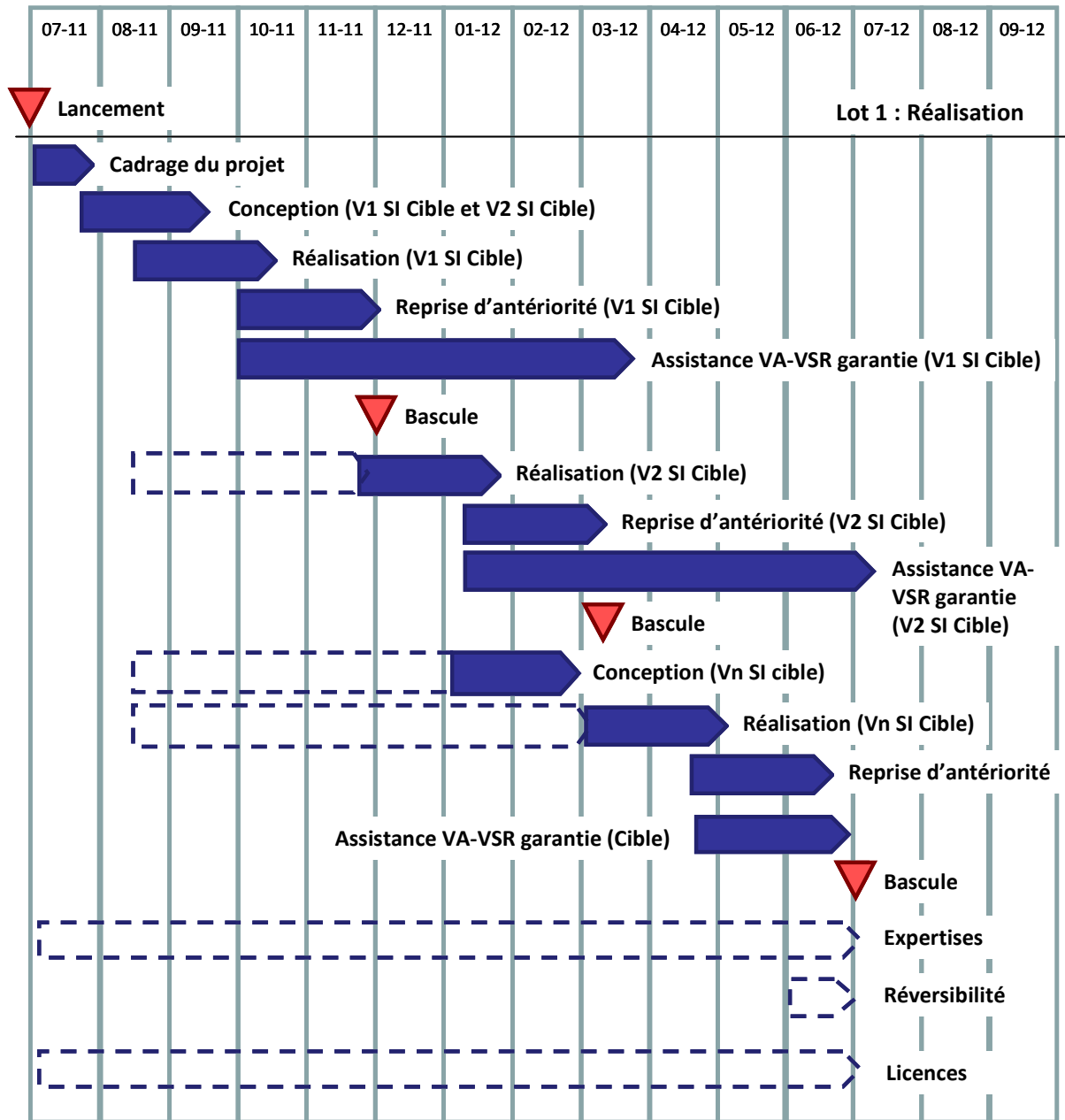



Figure 6 : Planning prévisionnel Lot 1

Les dates indiquées dans le schéma ci-dessus sont communiquées sur la base du planning prévisionnel réalisé par l'Hadopi en pré-cadrage du projet, elles ne portent donc aucun engagement contractuel de la part de l'Hadopi, mais le titulaire doit pouvoir effectuer les prestations dans le respect de ces délais si ceux-ci étaient retenus ; en particulier, la date de bascule est en principe ferme.

|   |  |                  |
|---|--|------------------|
|  | Marché de mise en œuvre de la version cible du système d'information de la réponse graduée de l'Hadopi | 04/05/2011<br>V3 |
|---|--|------------------|

## 2.2. *Eléments d'organisation spécifiques à ce lot*

L'Hadopi attend de la part du titulaire du lot 1 de Réalisation du système d'information qu'il se conforme aux exigences communes à chaque lot qui seront listées dans le PAQ du projet.

Le titulaire devra prévoir une assistance à la mise en œuvre durant les périodes de Vérifications d'Aptitude (VA) et de Vérification de Service Régulier (VSR) ainsi que pour les différentes phases de mises en production.

A ce titre, il devra assister l'Hadopi pour toutes les tâches le nécessitant comme le diagnostic en cas de problème, le réglage des temps de réponse, les réponses aux questions des utilisateurs, le transfert de compétences.

## 2.3. *101 - Prestation de cadrage du projet*

### 2.3.1. **Activités attendues**

Les activités attendues pour la prestation de cadrage dans le cadre du lot 1 de Réalisation du système d'information cible sont les suivantes :

#### **Initialisation du projet**

Dès la notification du marché le titulaire prépare et anime une réunion de lancement dans le but de :

- Confirmer la compréhension des objectifs et des enjeux du projet
- Valider le périmètre du projet
- Présenter l'équipe titulaire
- Rencontrer les interlocuteurs de l'Hadopi
- Définir l'organisation de la mission
- Préciser les dates des comités et des entretiens de prise de connaissance
- Définir les modalités d'intervention du titulaire
- Déterminer les indicateurs de suivi des prestations
- Fixer les processus de validation des différents livrables
- Présenter les outils mis en œuvre pour le pilotage du projet (planning, tableaux de suivi de l'avancement et des risques, référentiel et outil de suivi documentaire)
- Recueillir la documentation nécessaire à l'exécution de la prestation
- Compléter le Plan d'Assurance Qualité du chantier

#### **Prise de connaissance**

Cette étape doit permettre à l'équipe projet du titulaire d'acquérir la connaissance nécessaire au bon accomplissement des travaux qui lui sont demandés. Le titulaire est donc chargé de :

- Prendre connaissance des orientations générales du projet
- S'approprier la connaissance du domaine fonctionnel du SI cible
- S'approprier la connaissance des différentes fonctionnalités du SI cible et leur utilisation
- Réceptionner les documents projets (calendrier, organisation...) métier et techniques proposés par l'Hadopi
- Indiquer les questions pour lesquelles il souhaite une réponse afin d'organiser et de démarrer les prestations

La prise de connaissance prend la forme d'une lecture critique et exhaustive de la documentation et de l'organisation, par le titulaire, d'entretiens et d'ateliers avec le personnel de l'Hadopi. L'ensemble des informations nécessaires à la prise de connaissance du projet sera fourni au titulaire par l'Hadopi lors de la réunion de lancement.

#### **Cadrage du projet**

Le titulaire organise le cadrage du projet en lien avec les responsables du projet de l'Hadopi. Ce cadrage consiste notamment :

- à proposer les structures et processus pour la gouvernance du projet en cohérence avec les prescriptions de l'Hadopi

- à initialiser les outils de pilotage du projet présentés lors de la réunion de cadrage : le titulaire expose sa démarche de suivi de projet et de maîtrise des risques, il présente les outils d'aide au pilotage (planning détaillé, tableau de bord) et de suivi de la qualité
- à finaliser le Plan Assurance Qualité qui décrit les dispositions que le titulaire mettra en œuvre sur ce projet conformément aux exigences de l'Hadopi et celles du titulaire en matière de qualité.

### 2.3.2. Outils et Livrables

Le titulaire met en œuvre et paramètre les outils nécessaires pour le suivi de l'utilisation des ressources et des prestations (tableaux de bord notamment). Pour la remontée et le suivi des incidents le titulaire dispose d'un accès à l'outil partagé de suivi des tickets.

A ce titre, il proposera à l'Hadopi le système de suivi des tickets qu'il préconise (Mantis ou équivalent).

Le titulaire met également en œuvre l'interface de mise à disposition des documents prévue au titre de la gestion de la documentation.

- ▢ Livrable Lot 1 - 1 : Support de la réunion de lancement
- ▢ Livrable Lot 1 - 2 : Curriculum Vitae de l'ensemble des intervenants mobilisés par le titulaire
- ▢ Livrable Lot 1 - 3 : Compte-rendu de la réunion de lancement
- ▢ Livrable Lot 1 - 4 : Supports des entretiens de prise de connaissance
- ▢ Livrable Lot 1 - 5 : Comptes rendus des entretiens de prise de connaissance
- ▢ Livrable Lot 1 - 6 : Rapport de prise de connaissance

Ce rapport illustre la compréhension des enjeux, du contexte, du besoin et de l'existant du projet par le titulaire.

- ▢ Livrable Lot 1 - 7 : Tableaux de bord et outils de suivi (risques, avancement, qualité, ticketing)
- ▢ Livrable Lot 1 - 8 : Tableau de suivi des livrables
- ▢ Livrable Lot 1 - 9 : Planning du projet
- ▢ Livrable Lot 1 - 10 : Plan d'Assurance Qualité (PAQ)

Ces livrables seront réceptionnés par l'Hadopi conformément au CCAP.

## 2.4. 102 - Conception

### 2.4.1. Activités attendues

#### Conception générale

Le titulaire s'attachera à décrire la méthodologie adoptée pour la conception de chaque fonction ou chaque processus. Pour cela, le titulaire est responsable d'organiser des ateliers de travail permettant d'approfondir les fonctionnalités attendues et présentées dans les spécifications générales fonctionnelles. Le titulaire effectuera également l'étude de l'environnement technique du projet

Le titulaire est en charge de la préparation de l'atelier et de la diffusion d'un ordre du jour détaillé permettant aux participants de préparer la réunion et notamment de réunir, le cas échéant, les documents et informations nécessaires au bon déroulement de l'atelier.

Le titulaire anime les ateliers et en produit les comptes rendus qu'il soumet aux participants pour validation. Ces ateliers doivent notamment permettre de clarifier les écarts identifiés entre le fonctionnement actuel des outils et le fonctionnement ciblé indiqué que le titulaire annexe aux comptes rendus.

Le titulaire établit alors le dossier de conception générale qui comporte :

- l'inventaire des principaux cas d'utilisation : système, acteurs, contextes, événements, actions du système...
- le descriptif des différentes options retenues par l'Hadopi pour chacune des fonctionnalités évoquées
- les principaux éléments d'administration de l'outil
- les principaux éléments de confidentialité des données
- l'architecture fonctionnelle et technique
- les regroupements éventuels de sous-systèmes liés à des besoins utilisateurs ou des contraintes du projet : contraintes d'exploitation, d'intégrité, de délais...
- un premier niveau du modèle conceptuel de données présentant les principaux concepts et objets métiers, leurs caractéristiques et relations
- les interactions entre les sous-systèmes
- les principaux écrans de saisie et traitements à mettre en œuvre

### Conception détaillée fonctionnelle et technique

L'étude détaillée vise à la préparation de l'étape de réalisation. Elle permet de détailler les règles de gestion complémentaires issues de la phase de conception générale. Elle permet également de préparer, via l'élaboration des plans de test, l'étape de recette du produit final.

Pour réaliser le dossier de conception détaillée, le titulaire anime des ateliers de conception fonctionnelle et technique lui permettant de spécifier le système en vue des développements et du paramétrage. L'ensemble de ces ateliers relève de la responsabilité du titulaire. Dans ce contexte, il met en œuvre une démarche de travail entre ses acteurs et ceux de la maîtrise d'ouvrage.

Le titulaire établit alors les spécifications fonctionnelles détaillées de l'application qui présentent a minima :

- L'inventaire systématique des cas d'utilisation (système, acteurs, contextes, événements, actions du système)
- L'architecture fonctionnelle, c'est-à-dire la décomposition de l'application en sous-systèmes
- Les regroupements éventuels de sous-systèmes liés à des besoins utilisateurs ou des contraintes du projet (contraintes d'exploitation, d'intégrité, de délais...)
- Le modèle conceptuel de données, à savoir l'inventaire exhaustif des données manipulées par l'application, leurs propriétés (utilisation, type, plage de valeurs, confidentialité et droits...) et les liens entre elles
- Le détail des interfaces à réaliser
- Les automatisations mises en œuvre dans chaque sous-système, leur séquençement, leurs limites et les traitements manuels nécessaires
- Les implications de la conception fonctionnelle sur l'architecture, la mise en service, l'exploitation du système et sur l'organisation à mettre en œuvre
- La description des interfaces homme machine : l'ergonomie générale, maquettes d'écran, navigation à l'intérieur des écrans, ...
- La description détaillée des règles de gestions, des contrôles, des traitements
- La description des états et éditions
- La liste des messages d'erreurs applicatifs

Les équipes du titulaire formalisent ensuite, sur la base des spécifications fonctionnelles détaillées, la conception de l'application en produisant des spécifications techniques détaillées qui présentent a minima :

- Le schéma d'architecture logique général détaillant les blocs logiciels constitutifs et leurs interactions
- L'architecture technique de la solution détaillant les éléments logiciels et techniques utilisés ainsi que leur mode de mise en œuvre



- La description des composants à développer ainsi que les modalités d'échange et de fédération des composants
- Les frameworks et patterns correspondant à chaque catégorie de composant
- Les façades, classes d'implémentation, objets métiers associés, diagrammes de classes pour chaque composant et chaque service développé ainsi que leur organisation en packages
- La description des services exposés et la traçabilité des interfaces de composants exposés sous forme de services
- La description des services rendus, interfaces et formats d'échange ainsi que l'identification des consommateurs du service pour chacun des services à développer,
- Les mécanismes de sécurisation mis en œuvre ainsi que la description des mécanismes d'échanges externes et internes (Objets échangés, composants de l'interaction avec les référentiels éventuels, sécurité)
- Le Modèle Physique de Données
- Le Dictionnaire de données
- L'architecture physique, répartition des composants sur les systèmes physiques et diagrammes de déploiement
- Le dimensionnement des éléments de l'architecture et l'évaluation de la configuration nécessaire aux exigences de performance

Après validation par l'Hadopi de la conception détaillée, la phase de réalisation pourra débuter. A ce stade, le titulaire veille à informer l'Hadopi des possibilités d'évolution des principales fonctions. Il informe notamment si les prises en compte de modifications législatives, réglementaires ou pratiques mineures pourront être mises en œuvre dans le cadre de la maintenance ou d'une demande d'évolution.

#### 2.4.2. Outils et Livrables

Le titulaire met en œuvre et paramètre les outils nécessaires pour le suivi de l'utilisation des ressources et des prestations (tableaux de bord notamment). Pour la remontée et le suivi des incidents, le titulaire dispose d'un accès à l'outil partagé de suivi des tickets.

Le titulaire met également en œuvre l'interface d'échange documentaire prévue au titre de la gestion de la documentation sur la base de la solution proposée par le titulaire du lot 2.

📄 Livable Lot 1 - 11 : Supports des ateliers de travail pour la conception générale

📄 Livable Lot 1 - 12 : Comptes rendus des ateliers de travail

📄 Livable Lot 1 - 13 : Fiches d'écart

Les fiches d'écart présentent les écarts identifiés lors des ateliers entre le fonctionnement actuel des outils et le fonctionnement ciblé. Sont attendus, une description de chacun des fonctionnements, les solutions envisageables pour pallier ces écarts, les impacts fonctionnels et techniques associés. Les fiches d'écarts seront annexées aux comptes rendus.

📄 Livable Lot 1 - 14 : Dossier de conception générale

📄 Livable Lot 1 - 15 : Planning des ateliers de conception détaillée

Ce planning sera mis à jour en fonction de l'avancement du projet pendant la durée du marché.


📄 Livable Lot 1 - 16 : Support d'animation des ateliers de conception détaillée

📄 Livable Lot 1 - 17 : Compte-rendu d'atelier

📄 Livable Lot 1 - 18 : Dossier de conception fonctionnelle détaillée

📄 Livable Lot 1 - 19 : Dossier de conception technique détaillée

Ces livrables seront réceptionnés par l'Hadopi conformément au CCAP.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <p align="center">Marché de mise en œuvre de la<br/>version cible du système<br/>d'information de la réponse graduée<br/>de l'Hadopi</p> | <p align="center">04/05/2011<br/>V3</p> |
|---|--|---|

## 2.5. 103 - Fourniture de licence

### 2.5.1. Activités attendues

Le titulaire doit permettre à l'Hadopi d'acquérir les licences des logiciels utilisés pour la construction du système d'information et pour ses évolutions ultérieures. Il propose leur acquisition sur la base d'un nombre de licences en accord, selon le type de licence, avec le nombre d'utilisateurs. Il prévoit aussi le support annuel associé et les éventuels droits d'usages.

### 2.5.2. Outils et Livrables

 Livrable Lot 1 - 20 : Les licences et maintenances associés.

Ces livrables seront réceptionnés par l'Hadopi conformément au CCAP.

## 2.6. 104 - Réalisation

### 2.6.1. Activités attendues

#### Développement

Le titulaire réalise les développements conformément aux spécifications détaillées. Le titulaire s'assure notamment que l'application est conçue de manière à :

- assurer la confidentialité des informations
- gérer la sécurité de l'application
- tracer les accès et les interventions sur l'application...

Chaque fonctionnalité développée par le titulaire fait l'objet d'un point de la documentation technique qui doit être claire et exhaustive de manière à faciliter la compréhension des développements effectués. La procédure de mise à jour de la documentation technique figure au PAQ du projet.

L'Hadopi peut participer aux revues de code pour analyser les travaux du titulaire.

#### Intégration

Il s'agit pour le titulaire de mettre en cohérence l'ensemble des développements afin de produire le système d'information. Pour cela le titulaire réalise un dossier d'intégration qui regroupe les codes sources de tous les développements (interfaces, initialisations de données, fonctionnalités). Ce dossier sera ensuite soumis à l'approbation de l'Hadopi.

Le titulaire assure l'intégration des différents composants du système et vérifie que l'assemblage ne dégrade pas les services rendus par chacun des composants pris séparément.

#### Tests unitaires

Le titulaire est en charge de valider avant chaque étape de recette fonctionnelle la qualité des développements réalisés en validant unitairement l'application développée. Il accompagne donc ses livraisons de dossiers de tests unitaires contenant :

- Le jeu d'essai
- Le scénario de tests : formalisation des procédures à tester
- La date de passage du test
- Le résultat de l'exécution du test : résultats attendus, résultats obtenus, anomalies observées et corrections effectuées

#### Tests d'intégration

L'ensemble des composantes de la solution fait ensuite l'objet de tests d'intégration des processus dès leur réalisation. Ces tests relèvent également du titulaire qui doit fournir à l'Hadopi la preuve de leur exécution et en fournir les résultats. Le titulaire réalise donc un dossier de tests d'intégration présentant :

- Des scénarii de tests d'intégration de la solution globale : procédures à tester

- Un bilan pour chaque test d'intégration avec les résultats attendus, ceux obtenus les anomalies détectées et les corrections qui ont suivi.

L'Hadopi pourra assister à la préparation et aux tests d'intégration de la solution globale afin de favoriser la validation fonctionnelle du système, sans perturber le processus opérationnel du titulaire.

### Gestion des environnements

Le titulaire du lot 1 (Réalisation) interviendra en tant qu'assistance au titulaire du lot 2 (Hébergement) pour la gestion des environnements.

#### 2.6.2. Outils et Livrables

Le titulaire met en œuvre et paramètre les outils nécessaires pour le suivi de l'utilisation des ressources et des prestations (tableaux de bord notamment). Pour la remontée et le suivi des incidents, le titulaire dispose d'un accès à l'outil partagé de suivi des tickets.

Le titulaire met également en œuvre l'interface d'échange documentaire prévue au titre de la gestion de la documentation sur la base de la solution proposée par le titulaire du lot 2.

📄 Livable Lot 1 - 21 : Code source de l'application

📄 Livable Lot 1 - 22 : Documentation technique du code de l'application

Cette documentation fournit des explications sur le code utilisé pour le développement de l'application de telle sorte que le code soit accessible et modifiable par des personnes extérieures à l'équipe de développement.

📄 Livable Lot 1 - 23 : Dossier d'intégration

Ce dossier est composé de la documentation technique, du dossier de paramétrage et des codes sources des développements spécifiques, des développements d'initialisation des données et des développements des interfaces.

📄 Livable Lot 1 - 24 : Dossier de tests unitaires

📄 Livable Lot 1 - 25 : Dossier de tests d'intégration

📄 Livable Lot 1 - 26 : Dossier d'installation complet

📄 Livable Lot 1 - 27 : Le dossier d'exploitation

L'installation de toute livraison fait l'objet d'une période d'intégration, durant laquelle les livrables sont mis à jour.

Ces livrables seront réceptionnés par l'Hadopi conformément au CCAP.

## 2.7. 105 - Reprise d'antériorité et bascule

### 2.7.1. Activités attendues

Une étude détaillée des données à reprendre doit être réalisée par le titulaire et approuvée par l'Hadopi. Il est en charge de définir le plan de reprise qui présente :

- le détail du périmètre et de la profondeur des reprises par domaine fonctionnel
- les schémas de correspondance entre les tables et applications sources et les tables cible d'Hadopi
- le planning et l'organisation spécifiques du chantier de reprise
- la démarche d'extraction des données
- les activités de transcodification, d'épuration, de transformation et de complétion des données
- la démarche d'injection des données

- les modalités des contrôles techniques de qualité des données reprises
- les outils et environnements mis en œuvre pour réaliser la reprise de données
- les scénarios (nombre et modalités des reprises à blanc, reprises pour l'homologation fonctionnelle et reprise finale) et 'chronogrammes' (détail, dimensionnement et séquençement des opérations) de reprise

Une organisation pour le fonctionnement en parallèle du SI prototype et du SI Cible est à prévoir par le titulaire. Il sera en charge de la mise en place de cette organisation qui a pour but de vérifier la bonne marche du nouveau SI en comparant les résultats obtenus à l'aide des deux systèmes.

Parallèlement à la production du plan de reprise, le titulaire réalise un audit de la qualité des données du Système d'Information actuel et assure une assistance, à la fois pour la spécification, les opérations techniques et le pilotage des activités de fiabilisation des données.

Une fois les données mises en conformité et le plan de reprise validé par l'Hadopi, le titulaire assure sa mise en œuvre en cohérence avec l'avancement du projet de manière à limiter l'impact sur les activités menées en parallèle.

### 2.7.2. Outils et Livrables

Le titulaire met en œuvre et paramètre les outils nécessaires pour le suivi de l'utilisation des ressources et des prestations (tableaux de bord notamment). Pour la remontée et le suivi des incidents le titulaire dispose d'un accès à l'outil partagé de suivi des tickets.

- 📄 Livable Lot 1 - 28 : Plan de reprise
- 📄 Livable Lot 1 - 29 : Cahier de reprise et jeux d'essai
- 📄 Livable Lot 1 - 30 : Réalisation et mise en œuvre des procédures de reprise
- 📄 Livable Lot 1 - 31 : Dictionnaire des données et table de correspondance  
Ce dictionnaire est à mettre à jour en fonction de l'avancement de la reprise des données.
- 📄 Livable Lot 1 - 32 : Rapports de reprise
- 📄 Livable Lot 1 - 33 : Rapport d'audit qualité des données

Ces livrables seront réceptionnés par l'Hadopi conformément au CCAP.

## 2.8. Tests et recette : Validation d'Aptitude (VA)


### 2.8.1. Activités attendues

Les activités attendues de la part du Titulaire pour la validation d'aptitude sont définies à l'article 9 du CCAP.

### 2.8.2. Outils et Livrables

Le titulaire met en œuvre et paramètre les outils nécessaires pour le suivi de l'utilisation des ressources et des prestations (tableaux de bord notamment). Un environnement de recette identique à l'environnement de production devra être mis à disposition. Cet environnement contiendra des données anonymisées et devra permettre de tester avec les volumétries identiques à la production toutes les fonctionnalités du SI. Pour la remontée et le suivi des incidents le titulaire dispose d'un accès à l'outil partagé de suivi des tickets.

- 📄 Livable Lot 1 - 34 : Plan de soutien à l'Hadopi
- 📄 Livable Lot 1 - 35 : Bilan de la période de VA et des anomalies corrigées

|   |  |                  |
|---|--|------------------|
|  | Marché de mise en œuvre de la version cible du système d'information de la réponse graduée de l'Hadopi | 04/05/2011<br>V3 |
|---|--|------------------|

- 📄 Livrable Lot 1 - 36 : Document de suivi hebdomadaire de l'avancement de la VA
- 📄 Livrable Lot 1 - 37 : Stratégie de mise en service du SI cible
- 📄 Livrable Lot 1 - 38 : Bilan de mise en service

Ces livrables seront réceptionnés par l'Hadopi conformément au CCAP.

## **2.9. Tests et recette : Vérification de Service Régulier (VSR) et garantie**

### **2.9.1. Activités attendues**

Les activités attendues de la part du Titulaire pour la vérification de service régulier sont définis à l'article 9 du CCAP.

### **2.9.2. Outils et Livrables**

Le titulaire met en œuvre et paramètre les outils nécessaires pour le suivi de l'utilisation des ressources et des prestations (tableaux de bord notamment). Pour la remontée et le suivi des incidents, le titulaire dispose d'un accès à l'outil partagé de suivi des tickets.

- 📄 Livrable Lot 1 - 39 : Rapport hebdomadaire du déroulement de la VSR
- 📄 Livrable Lot 1 - 40 : Bilan de la période de VSR

Ces livrables seront réceptionnés par l'Hadopi conformément au CCAP.

## **2.10. 106 - Formation**

### **2.10.1. Activités attendues**

Il est demandé d'assurer la formation des équipes de l'Hadopi en charge de l'utilisation ou de l'exploitation du SI Cible selon les modalités définies dans le CCAP et les dispositions suivantes.

Le titulaire effectuera les formations en veillant à la qualité des supports, tant sur le plan fonctionnel que d'exploitation, d'administration ou d'installation Il s'assurera également de l'ensemble des opérations de maintenance classiques (mise à jour du jeu de données, réinitialisation des comptes utilisateurs...) ainsi que le suivi et l'encadrement de la prestation assurée par le formateur du titulaire.

Pour chaque session le titulaire fournira un support de cours (version papier, version CDROM) à chaque stagiaire sur une moyenne de 5 personnes formées par session. Chaque session de formation devra faire l'objet d'un retour d'expérience et être suivie d'une mise à niveau des supports et de la documentation liée au projet.

Les sessions de formation pourront être organisées dans les locaux du titulaire ou de l'Hadopi :

- Lorsque la formation a lieu dans les locaux du titulaire, la prestation inclura la mise à disposition de la salle de formation entièrement équipée,
- Lorsque la formation a lieu à l'Hadopi, le titulaire veillera en relation avec l'Hadopi à ce que les moyens nécessaire soient mis à disposition.

Il s'agit de :

- Mettre à jour les connaissances des équipes d'exploitation du système d'information en fonction des évolutions réalisées pour leur permettre d'administrer et d'exploiter le système d'information,
- Former les utilisateurs du système d'information sur les nouvelles fonctionnalités implémentées et mettre à jour les connaissances de l'équipe d'administration fonctionnelle du système d'information.

### En matière d'exploitation

La formation demandée, s'appuyant sur les dossiers d'installation et d'exploitation, doit porter notamment sur :

- Le paramétrage du système d'exploitation,
- Le paramétrage du système de gestion de base de données,
- Le paramétrage du serveur d'application,
- Le paramétrage du serveur de présentation de l'infoservice, le cas échéant.

Lors de ces séances, il sera remis un exemplaire des dossiers d'installation et d'exploitation à chaque stagiaire sous forme papier et cédérom.

### En matière d'utilisation du système d'information

La formation demandée, s'appuyant sur les manuels utilisateurs, doit permettre aux utilisateurs désignés d'actualiser leurs connaissances du système d'information et de mettre en pratique les nouvelles fonctionnalités réalisées.

Lors de ces séances réalisées chez Hadopi, il sera remis un exemplaire du manuel utilisateur et du support de cours à chaque stagiaire sous forme papier et cédérom.

Le titulaire assurera les formations au cours de périodes bloquées dont la planification, le contenu et l'évaluation auront été soumis à l'Hadopi pour approbation.

Les prestations de formation fournies par le titulaire sont valorisées sur la base du taux journalier par profil au prorata de l'intervention de ces derniers conformément à l'annexe de l'acte d'engagement (formation effectuée dans les locaux du titulaire et formation effectuée dans les locaux de l'Hadopi). Les prestations de formation sont exécutées au fur et à mesure des besoins par émission de bons de commande. Les délais d'exécution de chaque bon de commande seront compris entre 1 jour minimum et 90 jours maximum. Cette phase consiste en la formation des équipes en charge de l'utilisation ou de l'exploitation du système d'information.

#### 2.10.1. Outils et Livrables

Dans le cadre de cette prestation, l'Hadopi attend du titulaire la production des livrables suivants :

- 📄 Livable Lot 1 - 41 : Plan de formation et calendrier de mise en œuvre
- 📄 Livable Lot 1 - 42 : Organisation et animation des sessions de formation
- 📄 Livable Lot 1 - 43 : Supports des sessions de formation en français
- 📄 Livable Lot 1 - 44 : Fiches de bilan de formation
- 📄 Livable Lot 1 - 45 : Fiche de suivi de la formation (si la formation a lieu chez le titulaire)

Ces livrables seront réceptionnés par l'Hadopi conformément au CCAP.

## 2.11. 107 - Evolutions

### 2.11.1. Activités attendues

Certains travaux complémentaires, non décrits dans les rubriques ci-dessus, sont susceptibles d'apparaître au cours de la prestation. Dans ce cas, l'Hadopi peut solliciter l'équipe projet du titulaire pour la réalisation de ces travaux.

La nature et l'ampleur de ces travaux ne sont pas suffisamment prévisibles pour permettre, par avance, un chiffrage précis.

Cependant l'Hadopi procédera à une expression de besoin, et le titulaire répondra sous la forme d'une proposition technique et financière basée sur ses tarifs par profil et sur la méthode des points de fonctions et éventuelles licences additionnelles conformément à l'annexe de l'acte d'engagement.

De la même façon le titulaire à toute latitude pour faire des :

- propositions d'évolution de services, d'outils et de méthodes favorables à l'Hadopi et de traitements complémentaires permettant au mieux de garantir le respect de ses exigences
- propositions de scénarios alternatifs

### 2.11.2. Outils et Livrables

- 📄 Livable Lot 1 - 46 : L'ensemble des programmes et les sources documentées,
- 📄 Livable Lot 1 - 47 : Les maquettes éventuelles pour certaines adaptations,
- 📄 Livable Lot 1 - 48 : L'ensemble du référentiel documentaire du projet maintenu à jour
- 📄 Livable Lot 1 - 49 : Les modèles du système d'information

Ces livrables seront réceptionnés par l'Hadopi conformément au CCAP.

## 2.12. 108 - Expertise technique

### 2.12.1. Activités attendues

Certains travaux complémentaires, non décrits dans les rubriques ci-dessus, sont susceptibles d'apparaître au cours de la prestation de mise en place du système d'information gérant le processus de la réponse graduée. Dans ce cas, l'Hadopi peut solliciter l'équipe du projet du titulaire pour la réalisation de ces travaux selon les modalités du CCAP (article 6).

### 2.12.2. Outils et Livrables

Dans le cadre de cette prestation, outre la prise en charge des activités énoncées l'Hadopi attend du titulaire la production des livrables suivants :

- 📄 Livable Lot 1 - 50 : Rapport de l'expertise

Ce livable sera réceptionné par l'Hadopi conformément au CCAP.

## 2.13. 109 - Réversibilité

### 2.13.1. Activités attendues

La prestation de réversibilité pour le lot 1 regroupe les activités de planification et de mise en œuvre des opérations visant à assurer, dans le respect des dispositions du CCAP, notamment :

- Le transfert des compétences

Le titulaire du présent marché assure une prestation de transfert de compétences au profit d'une nouvelle équipe afin que cette dernière soit apte à réaliser sa mission. Cette phase consiste à :

- Préparer, animer et valider les comptes rendus des réunions de transfert de compétences dans le but de présenter les éléments techniques et organisationnels nécessaires à la bonne continuité du projet
  - Réaliser un retour d'expérience
  - Produire une synthèse expliquant le contenu des documents pour permettre une meilleure compréhension du projet par le nouveau prestataire
  - Répondre à l'ensemble des questions que ce dernier pourrait poser
- Le transfert technique

Il consiste à :

- Remettre l'ensemble des documents aux équipes de l'Hadopi et du nouveau prestataire
- Transférer les codes, programmes, identifiants et mots de passe nécessaires à la réalisation du système d'information gérant la réponse graduée
- Produire un état de la configuration technique décrivant les versions et principaux paramétrage techniques réalisés

Le titulaire est également en charge d'assurer une période de recouvrement pendant laquelle travailleront en parallèle les équipes du titulaire et celles du nouveau prestataire, et de mettre à jour les livrables produits dans le cadre de ses prestations du lot 1.

A l'issue de cette phase de réversibilité, il est attendu de la part du titulaire un rapport sur les transferts effectués. De plus, le titulaire devra supprimer l'ensemble des données de l'Hadopi encore en sa possession.

### **2.13.2. Outils et Livrables**

Le titulaire met en œuvre et paramètre les outils nécessaires pour le suivi de l'utilisation des ressources et des prestations (tableaux de bord notamment). Pour la remontée et le suivi des incidents, le titulaire dispose d'un accès à l'outil partagé de suivi des tickets.

- 📄 Livable Lot 1 - 51 : Plan de réversibilité (intégré au PAQ au besoin)
- 📄 Livable Lot 1 - 52 : Supports des réunions de transfert de compétences
- 📄 Livable Lot 1 - 53 : Synthèse du référentiel documentaire
- 📄 Livable Lot 1 - 54 : Etat de la configuration technique
- 📄 Livable Lot 1 - 55 : Rapport de fin de phase de réversibilité

Ces livrables seront réceptionnés par l'Hadopi conformément au CCAP.



### 3. Lot 2 : Hébergement du système d'information de la réponse graduée

#### 3.1. *Objet du Lot 2*

L'objet de ce lot est de permettre à l'Hadopi de disposer de prestations d'hébergement pour ses plateformes applicatives en charge du dispositif de réponse graduée. Ces prestations consistent en :

- la prise en charge d'une plateforme
- l'hébergement d'une plateforme
- l'organisation et la mise en œuvre de la réversibilité
- des expertises techniques

Ces prestations devront permettre d'atteindre les niveaux de service attendus pour les volumétries prévues et être réalisées dans le respect des normes et contraintes techniques pour l'exploitation et la sécurité fixées par l'Hadopi et s'articulent comme suit :

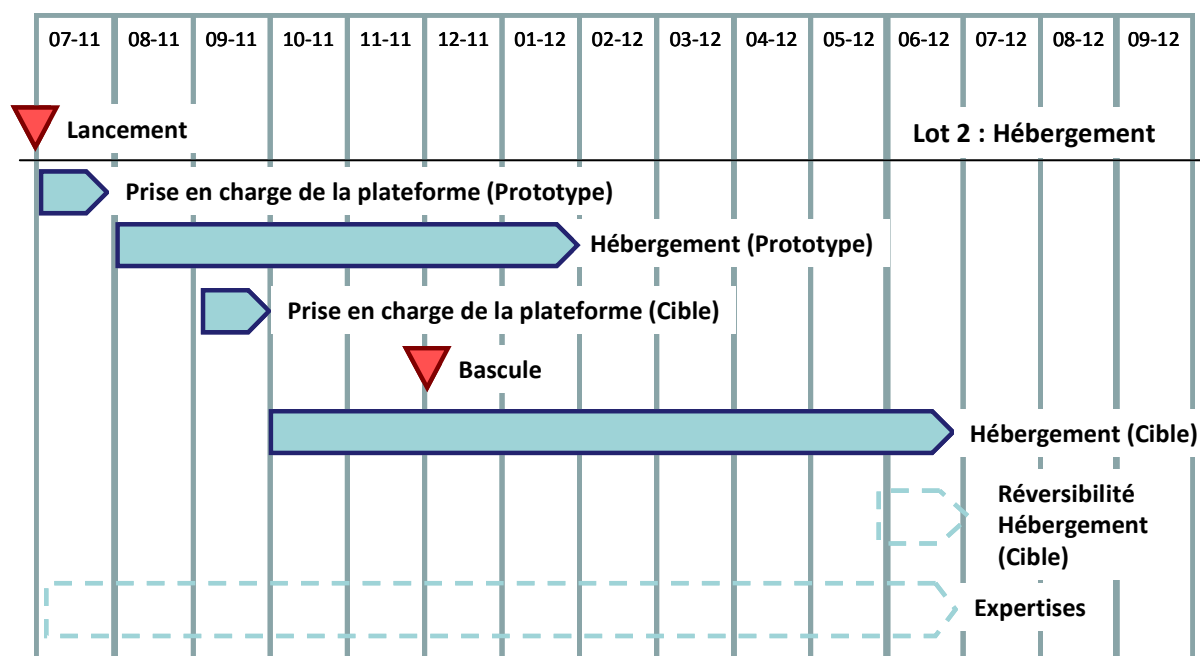


Figure 7 : Planning prévisionnel du Lot 2

Les dates indiquées dans le schéma ci-dessus sont communiquées sur la base du planning prévisionnel réalisé par l'Hadopi pour le pré-cadrage du projet, elles ne portent donc aucun engagement contractuel de la part de l'Hadopi, mais le titulaire doit pouvoir effectuer les prestations dans le respect de ces délais si ceux-ci étaient retenus ; en particulier, la date de bascule est en principe ferme.

#### 3.2. *Éléments d'organisation spécifiques à ce lot*

##### 3.2.1. Pilotage

Au-delà des attentes sur le pilotage communes à l'ensemble des lots, l'Hadopi attend spécifiquement du titulaire du lot 2 d'hébergement qu'il se conforme aux exigences listées ci-après :

- au titre des relations entre les prestataires de l'Hadopi, l'Hadopi attend du titulaire du lot 2, de par son rôle central dans le projet, un haut niveau de coopération avec l'ensemble de ces

prestataires. Sur simple demande de l'Hadopi le titulaire devra mettre un correspondant dédié à disposition des autres prestataires de l'Hadopi et sur demande motivée de l'Hadopi le titulaire du lot 2 devra permettre l'accès, dans le cas d'un hébergement dans ses locaux, d'un représentant des équipes de l'Hadopi ou d'un de ses prestataires.

- Se conformer aux instances projets décrit au 2.4

### 3.2.2. Etudes et documentation

Au-delà des attentes sur les études et la documentation communes à l'ensemble des lots, l'Hadopi attend spécifiquement du titulaire du lot 2 d'hébergement qu'il se conforme aux exigences listées ci-après :

- Le titulaire du lot 2 devra proposer et héberger un outil technique de partage documentaire accessible à l'Hadopi et à chacun de ses prestataires. Il fournira également la documentation de l'outil et en assurera les paramétrages principaux (profils utilisateurs, confidentialité, arborescence ...) en relation avec l'Hadopi. Ces services devront être ouverts dès les premières commandes et être maintenus tant que tout ou partie du système d'information de la réponse graduée sera hébergé par le titulaire.
- L'ensemble des livrables produits ou maintenus à jour par le titulaire du lot 2 devra faire l'objet d'une revue documentaire trimestrielle permettant de valider l'état du référentiel documentaire (complétude du référentiel et des documents, état du suivi documentaire, respect des contraintes de suivi documentaire...).

### 3.2.3. Activités de tests


Au-delà des attentes sur les activités de tests communes à l'ensemble des lots, l'Hadopi attend spécifiquement du titulaire du lot 2 d'hébergement qu'il se conforme aux exigences listées ci-après :

- le titulaire du lot 2 devra assurer la gestion des environnements ainsi que les opérations de rafraîchissements, notamment pour l'environnement de tests. Pour la gestion de ces environnements le titulaire pourra mettre en œuvre une solution de virtualisation et répercutera alors les éventuels coûts de licence afférents dans sa proposition. Enfin le titulaire sera responsable de valider avec l'Hadopi la possibilité d'accéder à distance à ces environnements.
- le titulaire du lot 2 devra procéder de manière trimestrielle aux tests de sécurité et de performance de la ou des plateformes dont il assure l'hébergement. Il communiquera à l'Hadopi son plan de tests 5 jours ouvrés avant de réaliser les opérations de tests et fournira les résultats et leur analyse sous un délai de 5 jours ouvrés.
- le titulaire du lot 2 devra procéder de manière semestrielle à un test de son site de sauvegarde et des opérations de bascule permettant de valider son Plan de Continuité d'Activité.

### 3.2.4. Activités de support

Au-delà des attentes sur les activités de support communes, l'Hadopi attend spécifiquement du titulaire du lot d'hébergement qu'il se conforme aux exigences listées ci-après :

- le titulaire du lot 2 devra héberger un outil technique de suivi des anomalies et incidents (type Mantis, Bugzilla, JIRA ou équivalent) qui sera paramétré et installé par le titulaire du lot 2, l'Hadopi fournissant les licences le cas échéant. Cet outil devra être accessible à l'ensemble des acteurs du projet dans le respect des contraintes de sécurité applicables au projet.
- le titulaire devra mettre en œuvre pour l'ensemble de la durée de ses prestations un support courriel et téléphonique disponible de 8h à 19h et permettant le diagnostic et la résolution des incidents. Ce support devra être accessible aux correspondants de l'Hadopi ainsi qu'aux chefs de projet des titulaires des lots 1, 3, 4 et 5 pour la durée de leurs prestations.

|   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
|  | <p>Marché de mise en œuvre de la version cible du système d'information de la réponse graduée de l'Hadopi</p> | <p>04/05/2011<br/>V3</p> |
|---|---|--------------------------|

### **3.3. Volumétrie et éléments de dimensionnement du contrat**

#### **3.3.1. Volumétrie**

A titre d'indication le contrat d'hébergement du prototype présente les volumétries suivantes :

Taille des bases de données 59G environ dont BDD principale 58 Go, BDD Perso 875 Mo, BDD Stat (reporting) : 14 Mo ;

Taille moyenne d'une saisine environ 1,6 Mo avec des pics réguliers à plusieurs centaines de Mo.

Le débit maximum est de 50 Mbits pour chaque VPN (4 au total).

Sur le mois d'Avril 2011, les données transférées s'élevaient à 60 Go en moyenne par jour (40 Go min, 117 Go max).

S'agissant du système cible, celui-ci devra être capable de recevoir 200 000 saisines par jour des ayants droit, et traiter l'intégralité des procédures de réponse graduée sur la base de ces saisines en fonction des critères de traitement et décisions de la CPD.

La mise en œuvre du SI Cible prévoit diverses versions applicatives qui pourront s'accompagner d'une augmentation des volumétries de données.

#### **3.3.2. Exigences de performances**

En liaison avec le titulaire des lots 1 et 4 l'hébergeur (titulaire du lot 2) s'assurera de la compatibilité de son architecture physique avec les performances de l'application.

De la même façon il devra s'assurer que ses choix techniques ne dégradent pas les performances de l'application.

En outre, pour tous les lots, tout choix technique ne pourra faire l'objet d'une régression au regard du SI prototype.

Par ailleurs, l'un critère d'appréciation des performances sera défini selon les temps de réponses.

Ces temps de réponses sont à calibrer lors des phases de conceptions détaillées.

Chaque titulaire devra s'assurer de la non dégradation de service attendu à chaque mise en production ou à chaque modification pouvant avoir une incidence sur les performances.

#### **3.3.3. Exigences de disponibilité**

L'Hadopi attend du titulaire du marché une prestation d'hébergement respectant les valeurs indisponibilité suivantes :


- Sur le transactionnel pour la tranche horaire 8h-19h, les jours ouvrés, une indisponibilité totale non planifiée (i.e notifiée moins de 5 jours ouvrés à l'avance à l'Hadopi) ne devra pas excéder 4h et devra rester exceptionnelle,
- Sur le transactionnel pour la tranche horaire 8h-19h, les jours ouvrés, le cumul mensuel des indisponibilités totales non planifiées ne devra pas excéder 8h,
- Au-delà de 6h une indisponibilité totale non planifiée entraîne le déclenchement du Plan de Continuité de l'Activité (PCA),
- Sur la tranche horaire 8h-19h, les jours ouvrés, une indisponibilité planifiée (i.e notifiée plus de 5 jours ouvrés à l'avance à l'Hadopi) ne devra pas excéder 5h,
- Sur une période de 30 jours calendaires glissants, le titulaire du lot 2 ne devra pas prévoir plus d'une indisponibilité planifiée.
- Des traitements de type 'batch' seront lancés automatiquement chaque nuit et il conviendra donc d'assurer les opérations de supervision et d'éventuelles relances sur la tranche horaire 19h-8h.

### 3.4. Qualité de service attendue

L'Hadopi attend du titulaire du marché des prestations conformes aux niveaux de services indiqués ci-dessous :

| Indicateur                            | Calcul   | Modalités  | Valeur cible   |
|---------------------------------------|--|--|----------------|
| Disponibilité 8-19                    | Par semaine sur la tranche horaire 8h : 19h, du lundi au vendredi hors jours fériés, rapport du nombre de minutes durant lesquelles la plateforme hébergée est accessible au nombre de minutes total de la période   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Calculé chaque semaine par le titulaire sur la base des logs de la plateforme</li> <li>✓ Présenté mensuellement à l'Hadopi</li> </ul>   | >99%           |
| Indisponibilité Maximale              | Période de temps continue la plus importante constatée sur une semaine durant laquelle la plateforme est inaccessible exprimée en minutes  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Calculé chaque semaine par le titulaire sur la base des logs de la plateforme</li> <li>✓ Présenté mensuellement à l'Hadopi</li> </ul>   | <240 minutes   |
| Indisponibilité Maximale Mensuelle    | Cumul mensuel des indisponibilités sur la tranche horaire 8h-19h du lundi au vendredi hors jours fériés  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Calculé mensuellement par le titulaire sur la base des logs de la plateforme</li> <li>✓ Présenté mensuellement à l'Hadopi</li> </ul>  | <480 minutes   |
| Prise en charge à J                   | Rapport du nombre d'incidents pris en charge par le titulaire au jour de leur déclaration par les agents de l'Hadopi au nombre d'incidents reportés sur un mois  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Calculé chaque mois par le titulaire pour les incidents du mois par comparaison de l'outil de suivi et des dates de déclaration</li> <li>✓ Présenté mensuellement à l'Hadopi</li> </ul>                     | >98%           |
| Prise en charge à J+1                 | Rapport du nombre d'incidents pris en charge par le titulaire au plus tard le jour ouvré suivant leur déclaration par les agents de l'Hadopi rapporté au nombre d'incidents déclarés sur un mois   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Calculé chaque mois par le titulaire pour les incidents du mois par comparaison de l'outil de suivi et des dates de déclaration</li> <li>✓ Présenté mensuellement à l'Hadopi</li> </ul>                     | 100%           |
| Résolution à J+1                      | Rapport du nombre d'incidents résolus au plus tard le jour ouvré suivant leur prise en charge par le titulaire rapporté au nombre d'incidents pris en charge sur un mois   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Calculé chaque mois par le titulaire pour les incidents du mois par comparaison dans l'outil de suivi des dates de prise en charge et de résolution</li> <li>✓ Présenté mensuellement à l'Hadopi</li> </ul> | >95%           |
| Disponibilité du support téléphonique | Nombre d'appels au support sur la tranche horaire 8h-19h n'ayant pas abouti au bout de 10 minutes par semaine  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Constaté chaque semaine par l'Hadopi</li> <li>✓ Présenté mensuellement au titulaire</li> </ul>  | <2 occurrences |
| Sauvegardes réalisées                 | Nombres de sauvegardes quotidiennes réalisées par quinzaine rapporté au nombre de sauvegardes devant être réalisées sur la période   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Calculé chaque mois par le titulaire</li> <li>✓ Présenté mensuellement à l'Hadopi</li> </ul>  | >90%           |
| Délais de mise en œuvre du PCA        | Temps en minute nécessaire pour la bascule vers le site de secours une fois le PCA activé ou lors des tests du PCA   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Calculé par le titulaire lors des tests du PCA ou constaté par l'Hadopi suite au déclenchement du PCA</li> </ul>  | <120 minutes   |
| Préparation des instances de pilotage | Nombre de réunions et comités de pilotage en phase de services récurrents (prestations d'hébergement) pour lesquels le titulaire communique les indicateurs dont il est responsable dans les délais indiqués au PAQ et est présent à la réunion conformément à ses engagements rapporté au nombre de réunions et comités sur la période du bon de commande | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Calculé par l'Hadopi lors de chaque réunion</li> </ul>  | >95 %          |

Les indicateurs dont le titulaire est responsable pourront également être calculés sur demande expresse de l'Hadopi sous un délai d'un jour ouvré. Le détail des valeurs de l'ensemble des

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <p align="center">Marché de mise en œuvre de la<br/>version cible du système<br/>d'information de la réponse graduée<br/>de l'Hadopi</p> | <p align="center">04/05/2011<br/>V3</p> |
|---|--|---|

indicateurs dont le titulaire est responsable devra être communiqué dans les 5 premiers jours du mois. Ces livrables seront réceptionnés par l'Hadopi conformément au CCAP.

### **3.5. 201 - Prise en charge d'une plateforme**


Cette prestation consiste à s'approprier une plateforme existante ou mettre en œuvre une nouvelle plateforme informatique pour l'hébergement des outils associés à la réponse graduée.

Cette prestation regroupe les activités de lancement, de cadrage, de prise de connaissance par le titulaire ainsi que les premières opérations techniques d'installation des composants informatiques nécessaires à l'hébergement des outils (middleware) et le déploiement des outils eux-mêmes.

#### **3.5.1. Activités attendues**

Les activités associées à cette prestation sont notamment :

- Assurer le lancement du projet : Le titulaire prépare et anime une réunion de lancement dont il produit également le compte rendu. Cette réunion de lancement présente :
  - la compréhension du contexte
  - le rappel des engagements pris et les prérequis identifiés
  - les équipes mobilisées
  - la démarche proposée
  - le planning prévisionnel des activités de prise en charge de la plateforme
- Assurer la prise de connaissance pour un minimum de 3 intervenants des équipes du titulaire sur la base des documents transmis et d'entretiens et réunions avec les personnels de l'Hadopi.
- Assurer le cadrage du projet : Le titulaire produit les documents cadre pour la prestation :
  - Plan d'Assurance Qualité (PAQ) : le titulaire finalise son PAQ conformément aux exigences mentionnées par l'Hadopi lors de la consultation et en phase de prise de connaissance, ce document présente notamment sous forme de matrice RACI les engagements pris par le titulaire et ses attentes vis-à-vis de l'Hadopi ainsi que le détail du dispositif qu'il mobilise pour le projet et l'annuaire correspondant
  - Plan d'Assurance Sécurité (PAS) : le titulaire finalise son PAS conformément aux exigences mentionnées par l'Hadopi lors de la consultation et en phase de prise de connaissance
  - Plan de Continuité d'Activité (PCA) pour pallier à la perte partielle ou totale du site de production notamment par la mise en œuvre de nouvelles infrastructures offrant un niveau de service équivalent au site de production pour le volet transactionnel et présentant les données en l'état de la dernière sauvegarde. Le PCA sera déclenché en cas de défaillance totale des plateformes de l'Hadopi et devra contenir un volet sur la reprise d'activité et sur les modalités de tests du PCA.
  - Modèles de tableaux de bord : le titulaire propose des modèles de tableaux de bord qui seront utilisés pour le pilotage de la prestation. Ces tableaux de bord présentent les indicateurs nécessaires pour l'évaluation du niveau de service, des volumétries pertinentes, pour le suivi des incidents et de la sécurité et pour le suivi contractuel et budgétaire des prestations ;
- Apporter une expertise par l'analyse critique des documents qui lui sont confiés pour sa prise de connaissance et pour l'organisation des prestations (Dimensionnement machines et réseaux, Dossier d'Architecture Technique, Notices d'installation etc.)
- Prendre en charge une plateforme applicative en lien avec les autres prestataires de l'Hadopi :
  - En allouant les matériels et l'infrastructure notamment réseau nécessaires ou dans le cadre d'un hébergement au sein de l'Hadopi en validant les matériels et l'infrastructure mise en œuvre ;
  - En installant et paramétrant l'ensemble des composants informatiques nécessaires (type outils de virtualisation, outils de supervision, outils de sauvegarde, etc.) ;
  - En facilitant le déploiement sur la plateforme des composants applicatifs (middlewares) et des programmes du SI en charge de la réponse graduée par les équipes de l'Hadopi et de ses prestataires ;

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <p align="center">Marché de mise en œuvre de la<br/>version cible du système<br/>d'information de la réponse graduée<br/>de l'Hadopi</p> | <p align="center">04/05/2011<br/>V3</p> |
|---|--|---|

- En validant techniquement l'accès des postes utilisateurs aux serveurs hébergeant la plateforme dans le respect des engagements de performance formulés par l'Hadopi.







### 3.5.2. Eléments spécifiques fournis par l'Hadopi

L'Hadopi assure au titulaire du lot :

- La fourniture des travaux et documents existants et notamment du dossier de conception technique de la plateforme : (ensemble des configurations matérielles, logicielles et réseaux supportant une application donnée avec le détail des composants d'infrastructure essentiels à la bonne exécution et à l'administration : VLAN, adresses IP, port, serveurs de services mail, DNS ou antivirus, reverse proxy, load-balancer, firewall, etc.) ;
- La fourniture de matériels et/ou licences le cas échéant ;
- L'accès aux locaux et à l'infrastructure de l'Hadopi dans le cas d'un hébergement sur le site de l'Hadopi.

### 3.5.3. Livrables

Dans le cadre de cette prestation, l'Hadopi attend du titulaire la production des livrables suivants :

-  Livrables Lot 2 - 1 : Support et compte rendu de la réunion de lancement
-  Livrables Lot 2 - 2 : Plan d'Assurance Qualité (PAQ)
-  Livrables Lot 2 - 3 : Plan d'Assurance Sécurité (PAS)
-  Livrables Lot 2 - 4 : Plan de continuité d'activité (PCA)
-  Livrables Lot 2 - 5 : Modèles de tableaux de bord de suivi des indicateurs
-  Livrables Lot 2 - 6 : Attestation de bonne prise en charge de la plateforme

Ces livrables seront réceptionnés par l'Hadopi conformément au CCAP.

Par ailleurs l'Hadopi attend du titulaire la mise en œuvre et le paramétrage les outils nécessaires pour le suivi de l'utilisation des ressources et des prestations (tableaux de bord notamment). Pour la remontée et le suivi des incidents le titulaire disposera d'un accès à l'outil partagé de suivi des tickets.

Le titulaire est également en charge de mettre en œuvre l'interface d'échange documentaire prévue au titre de la gestion de la documentation.

## 3.6. 202 - Hébergement et exploitation d'une plateforme

La prestation couvre l'ensemble des services nécessaires au bon fonctionnement de l'infrastructure mise à la disposition de l'Hadopi telle que définie en phase de consultation et lors de la prise en charge de la plateforme.

Cette prestation doit permettre de garantir la bonne marche des outils de la réponse graduée en assurant l'hébergement sur des serveurs informatiques, la supervision de ces serveurs, le support technique en cas d'incidents sur ces serveurs, en veillant au maintien à jour des documentations et en contribuant au pilotage du projet par une mission d'alerte et de suivi notamment.

### 3.6.1. Activités attendues

Les activités associées à cette prestation sont notamment :

- Fournir l'infrastructure validée conjointement avec l'Hadopi et en assurer l'hébergement soit :
  - mise à disposition et gestion du (ou des) site(s) d'hébergement, dans le respect des exigences formulées par l'Hadopi ;
  - mise à disposition des équipements réseau et du débit internet sécurisé commandé ;
  - mise à disposition des serveurs physiques et ressources machines (CPU, RAM, stockage) correspondantes ;

- mise à disposition et exploitation des équipements de sécurité et de sauvegarde ;
- mise à disposition des services communs : antivirus, DNS, serveur FTP, etc.;
- Procéder aux activités de supervision ;
  - vérification de la disponibilité des serveurs et des équipements réseau ;
  - surveillance de l'accessibilité des serveurs via tous ses réseaux ;
  - contrôle des charges d'utilisation (processeurs, RAM, disques, activité réseau) ;
  - fourniture des statistiques d'usages ;
  - identification des alertes de sécurité et veille sécuritaire permanente ;
  - enregistrement des incidents constatés (ouverture d'un ticket d'incident).
- Assurer un support technique ;
  - mise en œuvre d'un dispositif adapté pour la remontée et la déclaration des incidents par téléphone, par courriel ou par l'application dédiée décrite au titre 'support',
  - enregistrement des incidents identifiés en supervision et des interventions réalisées pour la résolution de tous les incidents sur un support accessible à l'Hadopi ;
  - alerte de l'Hadopi lors d'incidents ayant un impact sur la disponibilité globale du service) ;
  - fourniture des fichiers journaux des divers équipements significatifs mis en œuvre ;
  - remplacement des matériels défectueux ;
  - redémarrage des matériels ;
  - arrêts et relances des machines virtuelles le cas échéant ;
  - application de patches correctifs sur les systèmes d'exploitation, sur le dispositif de virtualisation, ou sur les matériels ;
  - veille sur les évolutions logicielles d'infrastructure et sur les alertes relatives à la sécurité,
  - suivi du retour au bon fonctionnement.
- Assurer, par les moyens techniques de son choix et en lien avec le titulaire du lot 1, la gestion des environnements nécessaires au projet et notamment : environnement de production, environnement de recette et formation, environnement de secours
- Prendre en charge l'exploitation des plateformes hébergées (opérations récurrentes qui ne font pas l'objet d'une commande spécifique et qui sont nécessaires pour répondre durablement aux exigences du projet - sauvegardes, mise à jour des antivirus, firewall et proxys...)
- Mettre à jour les documentations sous la responsabilité du titulaire ;
- Assister les prestataires en charge du développement des applications outillant le processus de la réponse graduée lors des opérations techniques associées au déploiement, à la bascule, et à la reprise de données
- Contribuer au pilotage du projet :
  - participer aux instances pertinentes du projet ;
  - mettre à jour et communiquer préalablement aux réunions et comités les indicateurs en termes de niveau de service, de consommation des ressources (Stockage, réseau, capacité machine),
  - exercer son devoir d'alerte auprès de l'Hadopi : formuler les préconisations adaptées, présenter les arbitrages nécessaires et plans d'actions correspondants

### 3.6.2. Eléments spécifiques fournis par l'Hadopi

L'Hadopi assure au titulaire du lot :

- L'accès aux locaux et à l'infrastructure de l'Hadopi dans le cas d'un hébergement sur le site de l'Hadopi.

### 3.6.3. Livrables

Dans le cadre de cette prestation, outre la prise en charge des activités énoncées, l'Hadopi attend du titulaire la production des livrables suivants :

- 📄 Livrables Lot 2 - 7 : Synthèses hebdomadaires et mensuelles des statistiques d'usage
- 📄 Livrables Lot 2 - 8 : Synthèses hebdomadaires et mensuelles des incidents

- 📄 Livrables Lot 2 - 9 : Fichiers journaux (logs..) à la demande
- 📄 Livrables Lot 2 - 10 : Indicateurs de respect des niveaux de service
- 📄 Livrables Lot 2 - 11 : Documentations d'exploitation et de configuration mis à jour

Ces livrables seront réceptionnés par l'Hadopi conformément au CCAP.

#### 3.6.4. Option (Non obligatoire)

##### **OPTION :**

Afin d'optimiser les temps d'accès aux outils et de maîtriser les accès physiques aux données conservées dans les SI associés à la réponse graduée l'Hadopi souhaite que les candidats envisagent dans leur réponse une option correspondant à un hébergement des serveurs au sein des locaux de l'Hadopi.

Dans cette hypothèse les prestations attendues resteront inchangées mais l'Hadopi mettra à disposition du titulaire du marché l'accès à ses locaux techniques et les spécificités de son infrastructure.

La proposition faite dans le cadre de l'option ne doit pas entraîner de baisse de la qualité de service et s'accompagne du respect de l'ensemble des exigences listées dans le présent CCTP.


Dans le cadre de cette option, outre un accès à ces locaux, l'Hadopi mettra à disposition du titulaire un emplacement dans une baie informatique dont les spécifications sont les suivantes :

Baie, ondulée, Dell 44 U avec 22 U de disponible

Le titulaire devra fournir à l'Hadopi une expertise présentant les risques de défaillances du système et devra se conformer aux exigences de l'Hadopi concernant l'accès de ses personnels aux locaux mais sera par ailleurs libéré de ses obligations relatives à la sécurité incendie, à la gestion des risques sismiques ou inondation, à la prévention des intrusions physiques de tiers, à la protection électrique et à tous les risques physiques imputables à l'infrastructure du site de production.

Le titulaire gardera néanmoins la charge d'organiser l'ensemble des opérations d'exploitation et notamment la gestion des sauvegardes, des arrêts relance et de la supervision. Il sera également responsable de mettre en place la liaison sécurisée permettant la réalisation de l'ensemble de ces activités depuis son site ainsi que la mise en place du site de secours.



|   |  |                  |
|---|--|------------------|
|  | Marché de mise en œuvre de la version cible du système d'information de la réponse graduée de l'Hadopi | 04/05/2011<br>V3 |
|---|--|------------------|

### 3.7. 203 - Expertise technique

#### 3.7.1. Activités attendues

Certains travaux complémentaires, non décrits dans les rubriques ci-dessus, sont susceptibles d'apparaître au cours de la prestation de mise en place du système d'information gérant le processus de la réponse graduée. Dans ce cas, l'Hadopi peut solliciter l'équipe du projet du titulaire pour la réalisation de ces travaux selon les modalités du CCAP.

#### 3.7.2. Outils et Livrables

Dans le cadre de cette prestation, outre la prise en charge des activités énoncées l'Hadopi attend du titulaire la production des livrables suivants :

- ☐ Livrables Lot 2 - 12 : Rapport de l'expertise

Ces livrables seront réceptionnés par l'Hadopi conformément au CCAP.

### 3.8. 204 - Réversibilité de l'Hébergement d'une plateforme

#### 3.8.1. Activités attendues

Cette prestation de réversibilité regroupe les activités de planification et de mise en œuvre des opérations visant à assurer, dans le respect des dispositions du CCAP, notamment :

- **Le transfert des compétences**

Le titulaire du présent marché assure une prestation de transfert de compétences au profit d'une nouvelle équipe afin que cette dernière soit apte à réaliser sa mission. Cette phase consiste à :

- Préparer, animer et valider les comptes rendus des réunions de transfert de compétences dans le but de présenter les éléments techniques et organisationnels nécessaires à la bonne continuité du projet
- Réaliser un retour d'expérience
- Produire une synthèse expliquant le contenu des documents pour permettre une meilleure compréhension du projet par le nouveau prestataire
- Répondre à l'ensemble des questions que ce dernier pourrait poser

- **Le transfert technique**

Il consiste à :

- Remettre l'ensemble des documents aux équipes de l'Hadopi et du nouveau prestataire
- Transférer les codes, programmes, identifiants et mots de passe nécessaires à l'installation et l'administration de la ou des plateformes hébergeant le système d'information de l'Hadopi
- Produire un état de la configuration technique décrivant les versions et principaux paramétrage techniques réalisés

Le titulaire est également en charge d'assurer une période de recouvrement pendant laquelle travailleront en parallèle les équipes du titulaire du système prototype et celles du nouveau prestataire, et de mettre à jour les livrables produits dans le cadre de ses prestations du lot 2.

A l'issue de cette phase de réversibilité, il est attendu de la part du titulaire un rapport sur les transferts effectués. De plus, le titulaire devra supprimer l'ensemble des données de l'Hadopi encore en sa possession.

Les activités associées à cette prestation sont notamment :

- la préparation, la planification et le cadrage de l'ensemble des opérations de transfert, en lien avec l'Hadopi et les équipes prenant en charge l'hébergement des plateformes, et présentant l'organisation proposée, les tâches, ressources impliquées et délais nécessaires pour les opérations de réversibilité. Il indique également l'ensemble des activités techniques à prévoir (éventuels arrêts et relances, opérations de sauvegardes et restaurations nécessaires...).
- la mise à jour de l'ensemble des livrables produits par le titulaire dans le cadre de ses prestations du lot 2,
- la production d'une synthèse visant à faciliter l'appropriation du référentiel documentaire transmis et notamment en présentant le contenu de chaque document et un séquençement conseillé pour l'appropriation,
- la production d'un état de la configuration technique décrivant les versions et principaux paramétrages techniques de l'ensemble des composants physiques, applicatifs ou logiciels nécessaires à la bonne marche de la ou des plateformes faisant l'objet de la prestation de réversibilité.
- le transfert des codes et programmes ainsi que des identifiants et mots de passe nécessaires à l'installation et à l'administration de la ou des plateformes faisant l'objet de la prestation de réversibilité,
- la préparation, l'animation et la validation des comptes rendus des réunions de transfert de compétence visant à présenter les éléments techniques et organisationnels nécessaires à la bonne continuité du service, à assurer un retour d'expérience et à répondre aux questions des équipes en charge de reprendre l'hébergement de la ou des plateformes,
- l'organisation d'une période de recouvrement entre les équipes du titulaire et les équipes en charge de reprendre l'hébergement de la ou des plateformes et de sécuriser le transfert par la mise à disposition si nécessaire des sauvegardes détenues par le titulaire du lot 2,
- l'assistance à l'installation des programmes et codes remis par les équipes en charge de reprendre l'hébergement de la ou des plateformes.
- la suppression, à l'issue des opérations de réversibilité, de l'ensemble des données de l'Hadopi encore en sa possession.

### 3.8.2. Eléments fournis par l'Hadopi


L'Hadopi assure au titulaire du lot :



- La mise à disposition des équipes de l'Hadopi et des équipes en charge de la reprise ;
- L'organisation et logistique nécessaire aux réunions et entretiens entre les équipes concernées ;
- La fourniture des comptes rendus des réunions et entretiens produits par les équipes en charge de reprendre l'hébergement des plateformes ;
- L'accès aux locaux et à l'infrastructure de l'Hadopi dans le cas d'un hébergement sur le site de l'Hadopi.

### 3.8.3. Livrables


Dans le cadre de cette prestation, outre la prise en charge des activités énoncées l'Hadopi attend du titulaire la production des livrables suivants :

- 📄 Livrables Lot 2 - 13 : Plan de réversibilité, qui pourra être intégré au PAQ
- 📄 Livrables Lot 2 - 14 : Supports des réunions de transfert de compétences
- 📄 Livrables Lot 2 - 15 : Comptes rendus des réunions de transfert de compétences
- 📄 Livrables Lot 2 - 16 : Synthèse du référentiel documentaire
- 📄 Livrables Lot 2 - 17 : Etat de la configuration technique
- 📄 Livrables Lot 2 - 18 : Rapport de fin de phase de réversibilité
- 📄 Livrables Lot 2 - 19 : Synthèse du référentiel documentaire

|   |  |                  |
|---|--|------------------|
|  | Marché de mise en œuvre de la version cible du système d'information de la réponse graduée de l'Hadopi | 04/05/2011<br>V3 |
|---|--|------------------|

-  Livrables Lot 2 - 20 : Etat de la configuration technique
-  Livrables Lot 2 - 21 : Supports des réunions de transfert de compétence

Ces livrables seront réceptionnés par l'Hadopi conformément au CCAP.

|   |  |                  |
|---|--|------------------|
|  | Marché de mise en œuvre de la version cible du système d'information de la réponse graduée de l'Hadopi | 04/05/2011<br>V3 |
|---|--|------------------|

## **4. Lot 3 : Système de gestion du courrier**

Le présent lot a pour objet le système d'automatisation des envois des courriers de l'Hadopi dans le cadre de la réponse graduée.

L'objectif poursuivi par l'Hadopi est de pouvoir gérer l'ensemble des flux de courriers générés dans le cadre de la procédure de la réponse graduée. Pour ce faire, l'Hadopi souhaite disposer d'un système d'automatisation des envois de courriers comprenant notamment le matériel d'impression, de mise sous pli et d'affranchissement.

La méthode actuellement utilisée par La Direction de la Protection des Droits consiste à envoyer manuellement les courriers.

La Direction de la Protection des Droits génère au moins douze flux de courriers postaux, qui selon diverses évaluations pourront représenter à terme plusieurs milliers d'envois par jour. Ce chiffre important démontre la difficulté de recourir à l'envoi manuel du courrier. La mise à disposition des différents éléments pour l'envoi et l'affranchissement du courrier est une nécessité.

La Direction de la Protection des Droits souhaite avoir la possibilité de stocker informatiquement les courriers avant de les expédier pour bénéficier des tarifs réduits d'envoi à partir de 1001 courriers ou décider de les envoyer à l'issue d'un délai maximum de rétention des courriers, si le stock n'atteint pas les 1001 courriers. Elle souhaite de manière plus générale pouvoir faire des regroupements afin de bénéficier de tout tarif régressif existant lié à la volumétrie des envois.

La Direction de la Protection des Droits est amenée à utiliser plusieurs modes d'envois de courriers, l'envoi par lettre simple, la lettre remise contre signature (lettre expert), la lettre recommandée.

### **4.1. Objet du Lot 3**

Ce lot a pour objet la location et l'installation dans les locaux de l'Hadopi des machines et outils nécessaires à la gestion du courrier par l'Hadopi, ainsi que les prestations de formation des agents de l'Hadopi et de maintenance associées. La gestion des courriers intègre notamment les prestations suivantes :

- Impression
- Préparation des lettres remises contre signature
- Mise sous pli, fermeture du courrier
- Affranchissement
- Le dépôt des courriers pour leur acheminement
- Acheminement jusqu'aux destinataires
- Possibilité d'intégration dans le SI des informations relatives à la délivrance des courriers aux destinataires

Deux options non obligatoires sont prévues : l'achat par l'Hadopi de machines de gestion du courrier à la fin du marché, ou l'installation de machines dans les locaux du titulaire qui s'occupe alors de la gestion du courrier.

Le système mis en place garantira la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des données personnelles, selon les besoins il devra se conformer aux RGS et RGI.

Il est également nécessaire que le système de gestion du courrier puisse assurer la volumétrie souhaitée par l'Hadopi : plusieurs milliers d'envois par jours.

Le titulaire du lot 3 sera en charge des prestations suivantes :

- Analyse de l'existant
- Mise en place d'un système de gestion du courrier
- Accompagnement des utilisateurs
- Maintenance du système de gestion du courrier

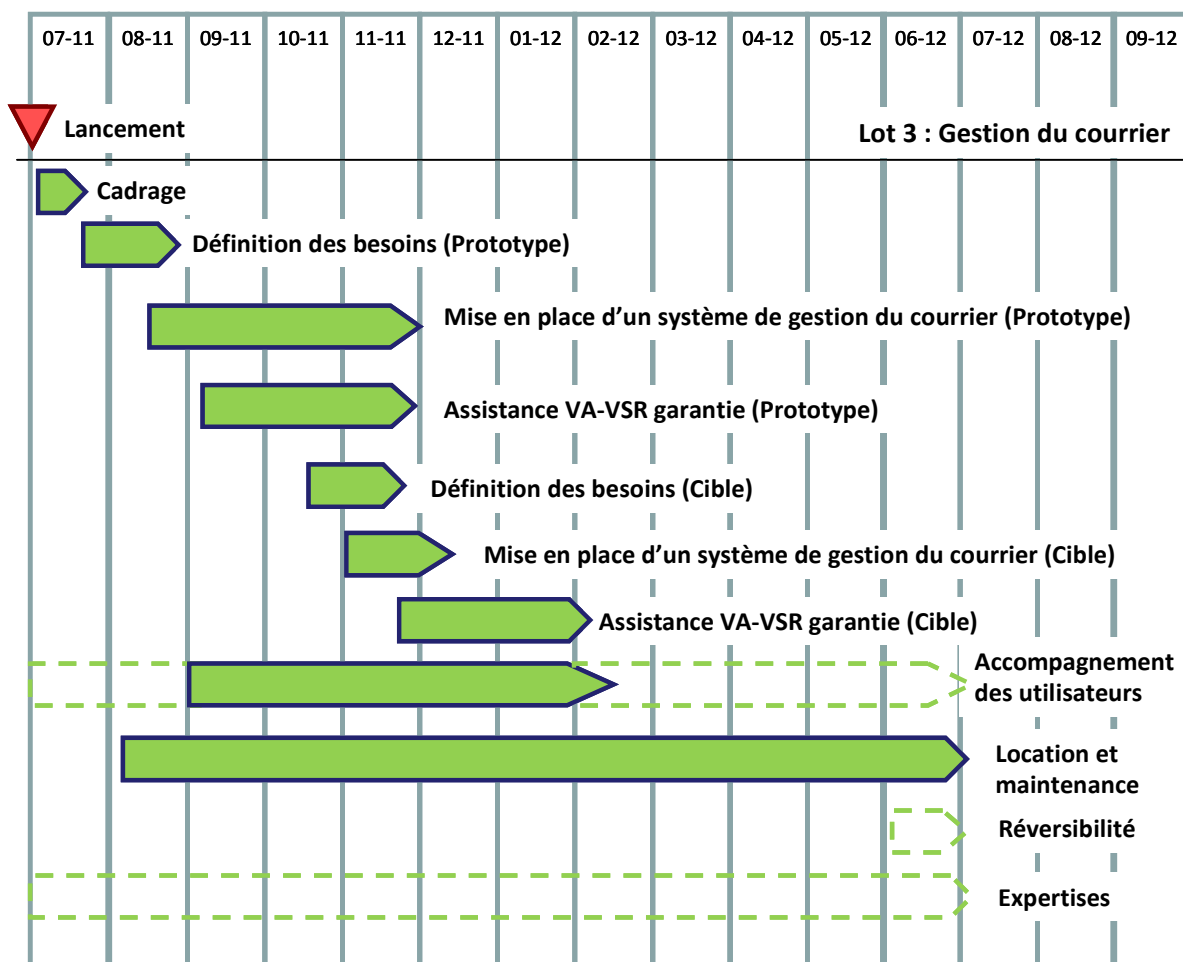



Figure 8 : Planning prévisionnel du Lot 3

Les dates indiquées dans le schéma ci-dessus sont communiquées sur la base du planning prévisionnel réalisé par l'Hadopi pour le pré-cadrage du projet elles ne portent donc aucun engagement contractuel de la part de l'Hadopi, mais le titulaire doit pouvoir effectuer les prestations dans le respect de ces délais si ceux-ci étaient retenus ; en particulier, la date de bascule est en principe ferme.

#### 4.2. *Éléments d'organisation spécifiques à ce lot*

La durée maximale du marché pour le lot 3 est de 48 mois à compter de la date d'attribution du marché.

Le marché est conclu pour une durée d'un an reconductible 3 fois.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <p align="center">Marché de mise en œuvre de la<br/>version cible du système<br/>d'information de la réponse graduée<br/>de l'Hadopi</p> | <p align="center">04/05/2011<br/>V3</p> |
|---|--|---|

La version cible du système d'information formera un tout homogène : le titulaire du lot 3 devra réaliser sa prestation en collaboration étroite avec les titulaires des autres lots et assurer l'interfaçage avec le système d'information impliqué dans le processus de réponse graduée.

L'Hadopi attend de la part du titulaire du lot Gestion du courrier qu'il se conforme aux exigences communes à chaque lot qui seront listées dans le PAQ du projet.

### 4.3. 301 - Cadrage du projet

#### 4.3.1. Activités attendues

##### Cadrage

Le titulaire est responsable de l'organisation d'une réunion de lancement dès la signature du marché dans le but de :

- Confirmer la compréhension des objectifs et des enjeux du projet associé au lot 3
- Valider le périmètre du projet
- Présenter l'équipe titulaire
- Rencontrer les interlocuteurs de l'Hadopi
- Définir l'organisation de la mission
- Préciser les dates des comités et des entretiens de prise de connaissance
- Définir les modalités d'intervention du titulaire
- Déterminer les indicateurs de suivi des prestations
- Fixer les processus de validation des différents livrables
- Présenter les outils mis en œuvre pour le pilotage du projet (planning, tableaux de suivi de l'avancement et des risques, référentiel et outil de suivi documentaire)
- Recueillir la documentation nécessaire à l'exécution de la prestation
- Compléter le Plan Qualité Projet

De plus, une prise de connaissance est attendue de la part du titulaire. Cela permet à l'équipe en charge du lot 3 d'acquérir les connaissances indispensables au bon accomplissement des travaux qui seront effectués.

##### Etude de l'existant – Recueil des besoins

Le titulaire analysera l'ensemble des flux actuels du courrier entrant et sortant depuis son arrivée jusqu'à son archivage en passant par la réception des preuves de dépôts. Afin de bien comprendre les besoins de l'Hadopi en termes de gestion du courrier et d'appréhender les différentes tâches réalisées par le futur système de gestion, le titulaire du lot 3 est responsable de la préparation et de l'animation d'ateliers de travail. Le titulaire est également en charge de la production de supports d'ateliers et de comptes rendus de ceux-ci.

Le titulaire est ensuite responsable de la production d'un dossier de conception qui regroupe les descriptions de chacun des processus de traitement des courriers depuis la réception d'une demande d'envoi de courrier jusqu'à l'acheminement du courrier au destinataire (Impression, préparation des lettres remises contre signature, mise sous pli, fermeture du courrier, affranchissement, le dépôt des courriers pour leur acheminement, acheminement jusqu'aux destinataires). Ce dossier prendra en compte notamment les modalités de remontées des informations dans le SI Cible.

Ce dossier sera soumis à la validation de l'Hadopi.

### 4.3.2. Livrables

Le titulaire met en œuvre et paramètre les outils nécessaires pour le suivi de l'utilisation des ressources et des prestations (tableaux de bord notamment). Le titulaire met également en œuvre l'interface d'échange documentaire prévue au titre de la gestion de la documentation.

Dans le cadre de cette prestation, l'Hadopi attend du titulaire la production des livrables suivants :

- ▢ Livrables Lot 3 - 1 : Support de la réunion de lancement
- ▢ Livrables Lot 3 - 2 : Planning détaillé du projet
- ▢ Livrables Lot 3 - 3 : Compte-rendu de la réunion de lancement
- ▢ Livrables Lot 3 - 4 : Rapport de prise de connaissance
- ▢ Livrables Lot 3 - 5 : Tableaux de bord et outils de suivi
- ▢ Livrables Lot 3 - 6 : Tableau de suivi des livrables
- ▢ Livrables Lot 3 - 7 : Plan Assurance Qualité
- ▢ Livrables Lot 3 - 8 : Supports des ateliers de travail
- ▢ Livrables Lot 3 - 9 : Comptes rendus des ateliers de travail
- ▢ Livrables Lot 3 - 10 : Dossier de conception

Ces livrables seront réceptionnés par l'Hadopi conformément au CCAP.

## 4.4. 302 - Mise en place d'un système de gestion du courrier

La volumétrie du courrier pouvant varier selon les phases de fonctionnement de la réponse graduée, il est demandé au titulaire de prévoir plusieurs cas d'utilisation alternatifs.

### 4.4.1. Activités attendues

Le titulaire est en charge de la mise en place du système de gestion du courrier, conformément au dossier de conception précédemment explicité. Le système mis en place garantira la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des données personnelles et assurera la remontée des informations courriers dans le SI Cible.

De plus, l'ensemble des processus de traitement développés par le titulaire devra faire l'objet d'un paragraphe dans la documentation technique. Cette documentation doit être claire et exhaustive et doit faciliter la compréhension. Cette documentation devra être mise à jour à chaque fois que nécessaire.

Les dimensions de la salle ayant vocation d'accueillir le système d'automatisation est de 6,45m longueur sur 3,37 m de largeur soit environ 23,45 m<sup>2</sup>.

Il est nécessaire de compter un couloir de passage de 80 cm autour du système.

Ce système d'automatisation devra permettre :

- d'imprimer les courriers et de les mettre sous pli en contrôlant l'intégrité de ces envois (qui sous-entend la vérification du fait que les envois comprennent les bonnes pages, pour le bon destinataire, dans la bonne enveloppe) et de les insérer dans une enveloppe à fenêtre ; Des documents pourront dans certains cas être annexées avec le courrier principal. Les enveloppes devront être collées par le système.
- de gérer une grande capacité d'envoi de courriers ;
- de respecter les quantités et les délais d'envoi fixés ;
- de disposer d'un suivi des envois, du stade de l'impression des courriers à celui de l'expédition et jusqu'à la présentation de la lettre remise contre signature ou la réception

de l'accusé de réception pour la lettre recommandée avec accusé réception, selon les modalités d'expédition choisies ;

- d'affranchir les courriers aux tarifs en vigueur ;
- de gérer l'envoi de courriers industriels ;
- de respecter les normes postales ;
- de s'assurer de la protection des données personnelles ;
- d'assurer une sauvegarde de secours des actions effectuées ;
- d'assurer l'échange de données avec le système d'information de la Commission de Protection des Droits.

Le titulaire du marché devra en outre assurer :

- le conseil et les préconisations à mettre en place pour contrôler l'intégrité des envois (code à barres, datamatrix, ou tout autre procédé adéquat),
- l'installation du matériel,
- les connexions du matériel au système d'information de la réponse graduée, aux services postaux pour l'envoi du courrier industriel, à la mise à jour des tarifs postaux en vigueur,
- la maintenance des équipements en garantissant des temps d'attente qui ne devront pas excéder plus de deux jours ouvrables (48 heures) dans le cadre de la maintenance corrective,
- la formation des agents administratifs et techniques et des agents chargés du courrier de la Direction de la Protection des Droits au fonctionnement des machines acquises dans le cadre du marché.
- et transmettre les notices d'utilisation des imprimantes et du système de mise sous pli.

#### **4.4.1. 302a - Envois <500 courriers par jour**

Le titulaire met en place dans les locaux de l'Hadopi un système permettant la gestion du courrier jusqu'à 500 courriers par jour.

Les matériels et moyens mis à disposition sont détaillés dans son offre.

Les mécanismes et moyens nécessaires à l'automatisation de la chaîne courrier sont décrits dans son offre.

**Option :** mise en place d'un système de gestion du courrier dans les locaux du titulaire.

#### **4.4.2. 302b - Envois <1000 courriers par jour**

Le titulaire met en place dans les locaux de l'Hadopi un système permettant la gestion du courrier jusqu'à 1000 courriers par jour.

Les matériels et moyens mis à disposition sont détaillés dans son offre.

Les mécanismes et moyens nécessaires à l'automatisation de la chaîne courrier sont décrits dans son offre.

**Option :** mise en place d'un système de gestion du courrier dans les locaux du titulaire.

#### **4.4.3. 302c - Envois <5000 courriers par jour**

Le titulaire met en place dans les locaux de l'Hadopi un système permettant la gestion du courrier jusqu'à 5000 courriers par jour.

Les matériels et moyens mis à disposition sont détaillés dans son offre.

Les mécanismes et moyens nécessaires à l'automatisation de la chaîne courrier sont décrits dans son offre.

**Option :** mise en place d'un système de gestion du courrier dans les locaux du titulaire.



#### 4.4.4. Livrables

Le titulaire met en œuvre et paramètre les outils nécessaires pour le suivi de l'utilisation des ressources et des prestations (tableaux de bord notamment). Pour la remontée et le suivi des incidents, le titulaire dispose d'un accès à l'outil partagé de suivi des tickets.

Le titulaire met également en œuvre l'interface d'échange documentaire prévue au titre de la gestion de la documentation.

Dans le cadre de cette prestation, l'Hadopi attend du titulaire la production des livrables suivants :

- 📄 Livrables Lot 3 - 11 : Documentation technique et utilisateurs
- 📄 Livrables Lot 3 - 12 : Dossier de recette

Ces livrables seront réceptionnés par l'Hadopi conformément au CCAP.

### 4.5. Réception du système de gestion du courrier par l'Hadopi

#### 4.5.1. Activités attendues

Les activités attendues de la part du Titulaire pour la validation d'aptitude sont définis à l'article 9 du CCAP.

#### 4.5.2. Livrables

Le titulaire met en œuvre et paramètre les outils nécessaires pour le suivi de l'utilisation des ressources et des prestations (tableaux de bord notamment). Pour la remontée et le suivi des incidents, le titulaire dispose d'un accès à l'outil partagé de suivi des tickets.

Le titulaire met également en œuvre l'interface d'échange documentaire prévue au titre de la gestion de la documentation.

Dans le cadre de cette prestation, l'Hadopi attend du titulaire la production des livrables suivants :

- 📄 Livrables Lot 3 - 13 : Plan de soutien à l'Hadopi
- 📄 Livrables Lot 3 - 14 : Bilan de la période de VA et des anomalies corrigées
- 📄 Livrables Lot 3 - 15 : Document de suivi de l'avancement de la VA
- 📄 Livrables Lot 3 - 16 : Bilan de mise en œuvre
- 📄 Livrables Lot 3 - 17 : Rapport du déroulement de la VSR
- 📄 Livrables Lot 3 - 18 : Bilan de la période de VSR

Ces livrables seront réceptionnés par l'Hadopi conformément au CCAP.

### 4.6. Maintenance

#### 4.6.1. Activités attendues

Le titulaire devra s'engager à effectuer la maintenance du système de gestion de courrier. Il devra s'engager à assurer cette maintenance. Il devra démontrer sa capacité à assumer cette charge et détailler dans son offre les conditions et les modalités de la maintenance.

Les anomalies bloquantes devront être corrigées dans les délais indiqués par l'Hadopi.

Le titulaire garantit l'ensemble des prestations réalisées dans le cadre du CCTP, pendant une période de 12 mois.

Pour répondre à toute intervention de maintenance, une permanence téléphonique doit être assurée de 9h00 à 18h00 les jours ouvrés. Le service de dépannage doit pouvoir être joint par téléphone, mail ou télécopie.

La plage horaire d'intervention est de 9h00 à 18h00.

A chaque visite de maintenance, préventive, corrective ou évolutive, le personnel d'intervention :

- se présentera au responsable désigné par l'utilisateur dès son arrivée dans ses locaux,
- établira le compte rendu d'intervention sur le carnet de maintenance détenu par l'utilisateur,
- attestera que les opérations prévues dans le présent marché ont bien été effectuées : il proposera, si nécessaire, des interventions supplémentaires ; dans ce cas, il devra demander l'accord de l'utilisateur, avant la mise en exécution de ces propositions,
- portera ses observations, telles que les anomalies constatées (l'usure de certains organes, les risques de détérioration...) sur le carnet de maintenance.

Le responsable désigné par l'utilisateur procèdera au contrôle de la mise à jour du carnet de maintenance et de la documentation technique. Il vérifiera la correspondance entre les prestations fournies et les spécifications du marché. Ces vérifications auront lieu à l'occasion des interventions de maintenance.

#### **4.6.2. Prestations de maintenance préventive et adaptative**

On entend par :

- Maintenance préventive : le bon entretien régulier et le remplacement des pièces au fur et à mesure de leur usure ou obsolescence, permettant de prévenir et d'éviter les pannes.
- Maintenance adaptative : les adaptations apportées aux éléments logiciels comme notamment les changements de version.


Au titre de la maintenance préventive et adaptative, le titulaire prend à sa charge le coût intégral des prestations : déplacements, pièces et main d'œuvre, frais de retour atelier, frais liés aux matériels de remplacement le cas échéant.

Le titulaire du marché s'engage au titre de la prestation d'entretien à fournir et à livrer l'ensemble des pièces détachées.

Les visites de maintenance préventive sont programmées en accord avec la Direction de la Protection des Droits, l'utilisateur du matériel : la maintenance préventive comporte au moins une visite trimestrielle, sauf si une fréquence supérieure est indiquée par le titulaire dans son offre.

Pendant toute la durée du marché, le titulaire s'oblige à assurer le bon fonctionnement des équipements qu'il a installés.

Seuls les techniciens mandatés par le titulaire sont habilités à intervenir sur le matériel. Si le titulaire se trouve en situation de ne plus pouvoir respecter ses engagements, l'utilisateur se réserve le droit de faire appel à un tiers compétent. Dans ce cas, les réparations sont à la charge du titulaire.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <p align="center">Marché de mise en œuvre de la<br/>version cible du système<br/>d'information de la réponse graduée<br/>de l'Hadopi</p> | <p align="center">04/05/2011<br/>V3</p> |
|---|--|---|

### 4.6.3. Prestations de maintenance corrective

On entend par :

- Indisponibilité : toute panne bloquante ou non bloquante mais qui altère de façon évidente la qualité et la quantité des envois de sorte que celle-ci ne peut répondre à un usage normal.
- Maintenance corrective : celle qui porte sur la correction du ou des défaut(s) de fonctionnement nuisant au bon usage de l'appareil ou le rendant en état de dysfonctionnement ou de non fonctionnement.

L'intervention devra avoir lieu dans un délai maximal de deux jours ouvrables (48h) après demande de l'utilisateur exprimée par téléphone et confirmation par écrit (email ou fax).

Les délais de remise en état sont de deux jours ouvrables au maximum à compter de la réception de la demande d'intervention.

En cas de non-respect de ces délais, les pénalités prévues au CCAP seront appliquées. Ces pénalités viendront en réfaction sur la facture mensuelle du titulaire.

La commande de pièces détachées dans le cadre de la maintenance corrective se fait par le biais d'une demande de devis par le titulaire, en cas d'accord l'Hadopi, la Haute Autorité émettra un bon de commande.

Seuls les techniciens mandatés par le titulaire sont habilités à intervenir sur le matériel. Si le titulaire se trouve en situation de ne plus pouvoir respecter ses engagements, l'utilisateur se réserve le droit de faire appel à un tiers compétent. Dans ce cas, les réparations sont à la charge du titulaire.

## 4.7. 303 - Formation

### 4.7.1. Activités attendues

Il est demandé d'assurer la formation des équipes de l'Hadopi en charge du système de gestion du courrier selon les modalités définies dans le CCAP et les dispositions suivantes.

Le titulaire proposera une démarche d'accompagnement au changement notamment autour de points clés tels que : la mise en place d'un plan de formation et l'impact sur les utilisateurs de la mise en place d'un système de gestion du courrier. Le titulaire identifiera les conditions de réussite et fera des propositions qu'il jugera utiles :




- Plan d'action
- Préconisations pour une bonne prise en main de ce type de machines
- Bonnes pratiques pour l'utilisation de l'outil mis en place


### 4.7.2. Livrables

Le titulaire met en œuvre et paramètre les outils nécessaires pour le suivi de l'utilisation des ressources et des prestations (tableaux de bord notamment). Pour la remontée et le suivi des incidents le titulaire dispose d'un accès à l'outil partagé de suivi des tickets.

Le titulaire met également en œuvre l'interface d'échange documentaire prévue au titre de la gestion de la documentation.

Dans le cadre de cette prestation, l'Hadopi attend du titulaire la production des livrables suivants :

-  Livrables Lot 3 - 19 : Préconisation d'actions de conduite du changement
-  Livrables Lot 3 - 20 : Démarche et stratégie d'accompagnement au changement
-  Livrables Lot 3 - 21 : « Bonnes pratiques » pour l'utilisation du nouvel outil

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <p align="center">Marché de mise en œuvre de la<br/>version cible du système<br/>d'information de la réponse graduée<br/>de l'Hadopi</p> | <p align="center">04/05/2011<br/>V3</p> |
|---|--|---|

Ces livrables seront réceptionnés par l'Hadopi conformément au CCAP.

## **4.8. 304 - Expertise technique**

### **4.8.1. Activités attendues**

Certains travaux complémentaires, non décrits dans les rubriques ci-dessus, sont susceptibles d'apparaître au cours de la prestation de mise en place du système d'information gérant le processus de la réponse graduée. Dans ce cas, l'Hadopi peut solliciter l'équipe du projet du titulaire pour la réalisation de ces travaux selon les modalités du CCAP.

### **4.8.2. Outils et Livrables**

Dans le cadre de cette prestation, outre la prise en charge des activités énoncées l'Hadopi attend du titulaire la production des livrables suivants :

- ☐ Livrables Lot 3 - 22 : Rapport de l'expertise

Ces livrables seront réceptionnés par l'Hadopi conformément au CCAP.

## **4.9. 305 – Réversibilité**

### **4.9.1. Activités attendues**

Dans le cadre de cette prestation, il est demandé au titulaire d'assister l'Hadopi dans la sécurisation du projet en contribuant à assurer la continuité de service dans la gestion des courriers par un transfert de l'ensemble des compétences et éléments nécessaires au bon déroulement du projet aux équipes de l'Hadopi ou à l'un de ses prestataires à l'échéance du marché.

Cette prestation de réversibilité regroupe les activités de planification et de mise en œuvre des opérations visant à assurer, dans le respect des dispositions du CCAP, notamment :

- Le transfert des compétences

Le titulaire du présent marché assure une prestation de transfert de compétences au profit d'une nouvelle équipe afin que cette dernière soit apte à réaliser sa mission. Cette phase consiste à :


- Préparer, animer et valider les comptes rendus des réunions de transfert de compétences dans le but de présenter les éléments techniques et organisationnels nécessaires à la bonne continuité du projet
- Réaliser un retour d'expérience
- Produire une synthèse expliquant le contenu des documents pour permettre une meilleure compréhension du projet par le nouveau prestataire
- Répondre à l'ensemble des questions que ce dernier pourrait poser

- Le transfert technique

Il consiste à :

- Remettre l'ensemble des documents aux équipes de l'Hadopi et du nouveau prestataire
- Transférer les codes, programmes, identifiants et mots de passe nécessaires à la mise en place du système de gestion du courrier de l'Hadopi
- Produire un état de la configuration technique décrivant les versions et principaux paramétrage techniques réalisés

Le titulaire est également en charge d'assurer une période de recouvrement pendant laquelle travailleront en parallèle les équipes du titulaire et celles du nouveau prestataire, et de mettre à jour les livrables produits dans le cadre de ses prestations du lot 3.

|   |  |                  |
|---|--|------------------|
|  | Marché de mise en œuvre de la version cible du système d'information de la réponse graduée de l'Hadopi | 04/05/2011<br>V3 |
|---|--|------------------|

A l'issue de cette phase de réversibilité, il est attendu de la part du titulaire un rapport sur les transferts effectués. De plus, le titulaire devra supprimer l'ensemble des données de l'Hadopi encore en sa possession.

#### 4.9.2. Outils et Livrables

Le titulaire met en œuvre et paramètre les outils nécessaires pour le suivi de l'utilisation des ressources et des prestations (tableaux de bord notamment). Pour la remontée et le suivi des incidents le titulaire dispose d'un accès à l'outil partagé de suivi des tickets.

Le titulaire met également en œuvre l'interface d'échange documentaire prévue au titre de la gestion de la documentation sur la base de la solution proposée par le titulaire du lot 2.

- 📄 Livrables Lot 3 - 23 : Planification de la phase de réversibilité
- 📄 Livrables Lot 3 - 24 : Supports des réunions de transfert de compétences
- 📄 Livrables Lot 3 - 25 : Comptes rendus des réunions de transfert de compétences
- 📄 Livrables Lot 3 - 26 : Synthèse des contenus des documents
- 📄 Livrables Lot 3 - 27 : Rapport de fin de phase de réversibilité
- 📄 Livrables Lot 3 - 28 : Plan de réversibilité, qui pourra être intégré au PAQ
- 📄 Livrables Lot 3 - 29 : Supports des réunions de transfert de compétences
- 📄 Livrables Lot 3 - 30 : Synthèse du référentiel documentaire
- 📄 Livrables Lot 3 - 31 : Etat de la configuration technique
- 📄 Livrables Lot 3 - 32 : Rapport de fin de phase de réversibilité

Ces livrables seront réceptionnés par l'Hadopi conformément au CCAP.

## 5. Lot 4 : Maintenance du système d'information

### 5.1. *Objet du Lot 4*

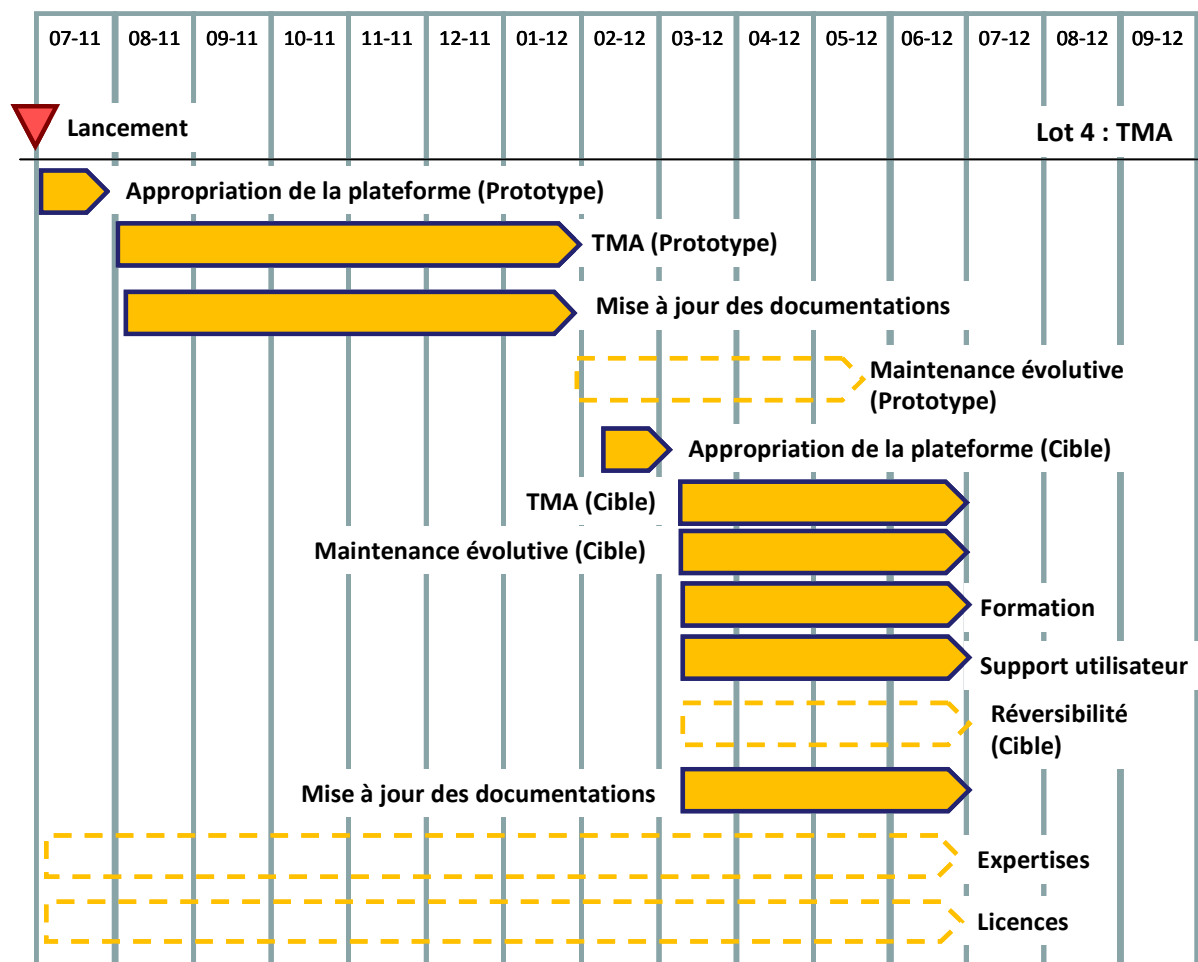


Figure 9 : Planning prévisionnel du Lot 4

Ce lot a pour objectif la Tierce maintenance corrective, préventive, curative, adaptative et évolutive des plateformes dédiées à la réponse graduée. Ce lot comprend des prestations à bons de commande qui s'enchaînent comme suit :

- La prestation appropriation d'une plateforme fait partie de la première commande de l'Hadopi dans le cadre de ce lot et doit permettre au titulaire d'assurer le cadrage de ses prestations, la prise de connaissance de la solution par ses équipes et l'appropriation des documentations et de l'ensemble des codes, programmes et composants applicatifs nécessaires à la maintenance dans les délais prescrits par l'Hadopi.
- La prestation maintenance curative, corrective et préventive est prévue pour garantir la pérennité du patrimoine applicatif existant auprès des utilisateurs et correspond à la prise en charge, au diagnostic et à la correction des anomalies constatées ou prévisibles dans les délais prescrits par l'Hadopi
- La prestation maintenance évolutive correspond à la prise en charge d'évolutions demandées suite à la Vérification de Service Régulier (VSR) des développements du lot 1. Ces évolutions devront être réalisées dans des délais définis conjointement par l'Hadopi et le titulaire. Elle

intègre également, au cours du marché, les évolutions rendues nécessaires par un changement du cadre juridique applicable à la réponse graduée.

- Les prestations support, formation et documentation sont des prestations d'accompagnement du changement visant à faciliter la bonne prise en main de l'outil par les utilisateurs et administrateurs fonctionnels et techniques. Ces prestations feront l'objet de commandes spécifiques dont les délais seront variables selon les besoins exprimés.
- La prestation de réversibilité doit permettre la continuité de la maintenance corrective et préventive au-delà des interventions du titulaire. Sa durée n'excède pas 30 jours ouvrés consécutifs et sa date de fin doit correspondre à la date de fin du marché.

Le système mis en place garantira la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des données personnelles et devra également être en capacité d'évoluer de manière aisée. Le titulaire devra être en mesure de mettre en œuvre le RGS et le RGI pour réaliser les prestations de ce lot.

La version cible du système d'information forme un tout homogène. A ce titre, le titulaire du lot devra réaliser sa prestation en collaboration étroite avec les titulaires des autres lots.

## 5.2. *Eléments d'organisation spécifique*

L'Hadopi attend spécifiquement du titulaire du lot Tierce Maintenance Applicative, Tierce Maintenance Evolutive qu'il se conforme aux exigences communes à chaque lot, qui seront reprises dans son plan d'assurance qualité.

Outre l'obligation de résultat dans le délai contractuel, les exigences en matière de maintenance portent sur :

- Le respect des exigences concernant la prise en charge, la correction des anomalies, la livraison, l'intégration, la réception des prestations.
- L'intégration du pilotage de ce lot dans le processus de pilotage général du projet,
- L'utilisation des méthodes et outils retenus pour la réalisation initiale du système d'information,
- La conservation du niveau de performance et d'exploitabilité du système d'information,
- La non-régression des fonctionnalités et des performances du logiciel,
- La mise à jour de la documentation,
- La mise à jour de la base,
- Le respect du PAQ.

En cas de modification des dossiers d'exploitation ou d'installation du système, le titulaire les livre à la maîtrise d'ouvrage sur support papier en un exemplaire, en sus des médias numériques.

## 5.3. *401 - Appropriation d'une plate-forme*

### 5.3.1. **Activités attendues**

Dans le cadre de cette prestation le titulaire assure :

- l'initialisation des prestations du lot
- le cadrage de ses prestations,
- la prise de connaissance du projet et de la solution par ses équipes,

Les activités attendues pour cette prestation sont les suivantes :

#### **Initialisation des prestations**

Dès la signature du marché le titulaire prépare et anime une réunion de lancement dans le but de :

- Confirmer la compréhension des objectifs et des enjeux du projet
- Valider le périmètre du projet
- Présenter l'équipe titulaire

- Rencontrer les interlocuteurs de l'Hadopi
- Définir l'organisation de la mission
- Préciser les dates des comités et des entretiens de prise de connaissance
- Définir ses modalités d'intervention du titulaire
- Déterminer les indicateurs de suivi des prestations
- Fixer les processus de validation des différents livrables
- Présenter les outils mis en œuvre pour le pilotage du projet (planning, tableaux de suivi de l'avancement et des risques, référentiel et outil de suivi documentaire)
- Recueillir la documentation nécessaire à l'exécution de la prestation
- Compléter le Plan d'Assurance Qualité du chantier

### Prise de connaissance

Cette étape doit permettre à l'équipe projet du titulaire d'acquérir la connaissance nécessaire au bon accomplissement des travaux qui lui sont demandés. Le titulaire est donc chargé de :

- Prendre connaissance des orientations générales du projet
- S'approprier la connaissance du domaine fonctionnel du SI cible
- S'approprier la connaissance des différentes fonctionnalités du SI cible et leur utilisation
- Réceptionner les documents projets (calendrier, organisation...) métier et techniques proposés par l'Hadopi
- S'approprier l'ensemble des codes, programmes et composants applicatifs de la solution,
- Mettre en place ses propres environnements de développement et de tests,
- Reprendre l'historique des tickets d'évolution et de corrections,
- Indiquer les questions pour lesquelles il souhaite une réponse afin d'organiser et de démarrer les prestations

La prise de connaissance prend la forme d'une lecture critique et exhaustive de la documentation et de l'organisation, par le titulaire, d'entretiens et d'ateliers avec le personnel de l'Hadopi. L'ensemble des informations disponibles et nécessaires à la prise de connaissance du projet seront fournies au titulaire par l'Hadopi lors de la réunion de lancement. Une démonstration du SI Prototype et du SI Cible pourra également être organisée.

### Cadrage du projet

Le titulaire organise le cadrage du projet en lien avec les responsables du projet de l'Hadopi. Ce cadrage consiste notamment :

- à proposer les structures et processus pour la gouvernance du projet en cohérence avec les prescriptions de l'Hadopi
- à initialiser les outils de pilotage du projet présentés lors de la réunion de cadrage : le titulaire expose sa démarche de suivi de projet et de maîtrise des risques, il présente les outils d'aide au pilotage (planning détaillé, tableau de bord) et de suivi de la qualité
- à finaliser le Plan Assurance Qualité qui décrit les dispositions que le titulaire mettra en œuvre sur ce projet conformément aux exigences de l'Hadopi et celles du titulaire en matière de qualité.

### 5.3.2. Outils et Livrables

Le titulaire met en œuvre et paramètre les outils nécessaires pour le suivi de l'utilisation des ressources et des prestations (tableaux de bord notamment). Pour la remontée et le suivi des incidents le titulaire dispose d'un accès à l'outil partagé de suivi des tickets.

- 📄 Livable Lot 4 - 1 : Support de la réunion de lancement
- 📄 Livable Lot 4 - 2 : Curriculum Vitae de l'ensemble des intervenants mobilisés par le titulaire
- 📄 Livable Lot 4 - 3 : Compte-rendu de la réunion de lancement
- 📄 Livable Lot 4 - 4 : Supports des entretiens de prise de connaissance
- 📄 Livable Lot 4 - 5 : Comptes rendus des entretiens de prise de connaissance
- 📄 Livable Lot 4 - 6 : Rapport de prise de connaissance



Ce rapport illustre la compréhension des enjeux, du contexte, du besoin et de l'existant du projet par le titulaire.

- 📄 Livrable Lot 4 - 7 : Tableaux de bord et outils de suivi (risques, avancement, qualité)
- 📄 Livrable Lot 4 - 8 : Tableau de suivi des livrables
- 📄 Livrable Lot 4 - 9 : Plan d'Assurance Qualité (PAQ)

Ces livrables seront réceptionnés par l'Hadopi conformément au CCAP.

## 5.4. 402 - Maintenance curative, préventive et corrective

### 5.4.1. Activités attendues

Ponctuellement, l'Hadopi peut avoir à faire face à des demandes de modification urgentes, qu'il s'agisse de la découverte d'une erreur de spécification fonctionnelle, d'une amélioration indispensable et urgente, d'une modification réglementaire prioritaire ou de données qu'il faut prendre en compte autrement que par les outils existants.

La prestation demandée dans le cadre de ce lot concerne la maintenance de l'application et comprend des travaux de type :

- Maintenance Curative, consistant en la correction de défauts mineurs correspondant à des évolutions fonctionnelles, ergonomiques, voire techniques, sans grande difficulté et le plus souvent urgentes.
- Maintenance Corrective, consistant en la correction de défauts du système d'information impliquant des dysfonctionnements dans son utilisation,
- Maintenance Préventive, consistant en l'amélioration de l'écriture de certains modules se révélant potentiellement facteurs de pannes.


La mise en place de ces améliorations, qui ne doivent pas remettre en cause les fonctionnalités définies, est à soumettre à l'approbation de l'Hadopi et doit s'intégrer dans le cycle des livraisons planifiées.

Cette prestation a pour objet :

- De corriger ou d'apporter des solutions aux utilisateurs dans le cadre de comportements anormaux du système d'information et ce dans les délais définis par l'Hadopi,
- Maintenir, voire améliorer, le niveau de performance et de qualité du système d'information à la suite de la résolution de ces anomalies. Il se mesure :
  - à la réduction progressive du nombre d'incidents constatés,
  - au progrès de l'indice de satisfaction des utilisateurs,
- De fournir les jours ouvrés une assistance aux utilisateurs lorsqu'ils rencontrent des difficultés, des problèmes d'utilisation ou, d'une manière générale, s'il est détecté un comportement anormal du système d'information par rapport à ses spécifications,
- D'assister de la même manière les exploitants en matière d'installation, d'exploitation, d'administration et de supervision du système d'information,
- D'assurer le maintien d'un niveau de sécurité acceptable en fonction de la politique de sécurité de l'Hadopi,
- D'installer les correctifs de sécurité et d'intégrité de la pile logicielle (par exemple : derniers correctifs concernant les failles du système d'exploitation) sur les plates-formes,
- D'assurer l'installation et la mise à jour de l'antivirus selon les règles du ministère de la culture sur la plate-forme de développement,

### 5.4.2. Outils et Livrables

Le titulaire met en œuvre l'ensemble des outils, logiciels et composants informatiques permettant la réalisation des opérations subséquentes. Pour la remontée et le suivi des incidents le titulaire dispose d'un accès à l'outil partagé de suivi des tickets.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <p align="center">Marché de mise en œuvre de la<br/>version cible du système<br/>d'information de la réponse graduée<br/>de l'Hadopi</p> | <p align="center">04/05/2011<br/>V3</p> |
|---|--|---|

L'Hadopi attend du titulaire la production des livrables suivants :

- 📄 Livrable Lot 4 - 10 : La documentation et les modèles du système d'information mis à jour,
- 📄 Livrable Lot 4 - 11 : Le cahier des tests réalisés
- 📄 Livrable Lot 4 - 12 : Les documents qualifiés

Dont :

- le tableau de bord, où sont tenus à jour les indicateurs de dérive en délais, coûts et charges
- les indicateurs qualité : ratio (nombre de revues effectuées / nombre de revues spécifiées) et suivi des corrections (par exemple, ratio corrections effectuées / corrections à faire)
- 📄 Livrable Lot 4 - 13 : L'ensemble des programmes et de leurs sources documentées,
- 📄 Livrable Lot 4 - 14 : Les éléments de mise à jour du référentiel,

Ces livrables seront réceptionnés par l'Hadopi conformément au CCAP.

## 5.5. 403 - Maintenance évolutive

### 5.5.1. Activités attendues

#### Maintenance évolutive

Cette prestation sera déclenchée à chaque fois que des adaptations du système s'avèreront nécessaires.

La maintenance évolutive répond à un besoin de modification du système d'information eu égard à des :

- Besoins d'amélioration exprimés par les utilisateurs ou la maîtrise d'ouvrage,
- Des besoins ponctuels, émanant des utilisateurs, ne remettant pas en cause les fonctions du système d'information déployé mais visant à l'utiliser avec davantage d'efficacité. Il s'agit notamment :
  - Améliorations ponctuelles de l'ergonomie,
  - Améliorations de performances ou de qualité de service,
  - Modifications, suppressions ou ajouts pour le sous-système applicatif,

Ces demandes d'évolution se caractérisent par :

- leur apparition imprévue et l'urgence de leur mise en œuvre décidée par l'Hadopi ;
- la nécessité d'une évaluation, puis d'une réalisation et d'une qualification rapides ;
- l'impossibilité de les traiter dans le cadre des améliorations mineures.


Le titulaire doit être en mesure d'aménager son dispositif pour que la prise en charge de ces évolutions n'affecte pas les livraisons planifiées.

Dès l'identification d'un besoin d'adaptation par la maîtrise d'ouvrage, celle-ci réalise une étude d'impact. Le titulaire réalise aussi une étude d'impact destinée à la maîtrise d'ouvrage pour déterminer les éléments du système d'information qui seront concernés.

Ces études d'impact permettront à l'Hadopi de connaître avec précision les éléments fonctionnels constitutifs de l'adaptation souhaitée et facilitera ainsi l'établissement de la commande à l'aide des unités d'œuvre idoines.

Lorsqu'une prestation d'adaptation s'avère nécessaire, le titulaire, dans un délai maximum de 3 jours ouvrés à compter de la date de réception de la demande d'étude d'impact émise par l'Hadopi :

- Rédige un cahier des charges (fonctionnel et technique),
- Valorise la prestation en points de fonction bruts,
- Déduit le prix et le délai de réalisation de la prestation.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <p align="center">Marché de mise en œuvre de la<br/>version cible du système<br/>d'information de la réponse graduée<br/>de l'Hadopi</p> | <p align="center">04/05/2011<br/>V3</p> |
|---|--|---|

L'Hadopi valide et déclenche la commande par l'émission d'un bon de commande.

Le titulaire réalise la prestation sur la plate-forme de développement, prépare son insertion dans l'environnement de référence et effectue la mise en œuvre des tests.

Il en résulte une version mineure dont l'intégration est ensuite réalisée selon la procédure en vigueur.

### **5.5.1. Outils et Livrables**

Le titulaire met en œuvre l'ensemble des outils, logiciels et composants informatiques permettant la réalisation des opérations subséquentes.

Pour la remontée et le suivi des incidents le titulaire dispose d'un accès à l'outil partagé de suivi des tickets.

L'Hadopi attend du titulaire la production des livrables suivants :

- ▢ Livable Lot 4 - 15 : L'ensemble des programmes et les sources documentées,
- ▢ Livable Lot 4 - 16 : Les maquettes éventuelles pour certaines adaptations,
- ▢ Livable Lot 4 - 17 : L'ensemble du référentiel documentaire du projet maintenu à jour
- ▢ Livable Lot 4 - 18 : Les modèles du système d'information

Ces livrables seront réceptionnés par l'Hadopi conformément au CCAP.

## **5.6. Mise à jour des documentations**

### **5.6.1. Activités attendues**

L'Hadopi souhaite qu'à l'issue du projet l'équipe projet ou le titulaire suivant soit autonome dans ses tâches grâce à la mise à jour des documentations selon les dispositions du CCAP.

### **5.6.2. Outils et Livrables**

Tout au long du marché, l'Hadopi attend du titulaire le maintien à jour des livrables minimums suivants :

- ▢ Mise à jour des dossiers d'installation et d'exploitation,
- ▢ Tenir à jour la documentation et les modèles du système d'information,
- ▢ Maintenir accessibles, depuis le système d'information, les manuels utilisateurs actualisés,
- ▢ Mettre à jour et intégrer dans le SI le réglementaire en fonction des directives fournies.


Ces livrables seront réceptionnés par l'Hadopi conformément au CCAP.

## **5.7. 404 - Formation**

### **5.7.1. Activités attendues**

Il est demandé d'assurer la formation des équipes de l'Hadopi en charge de l'utilisation ou de l'exploitation du SI Cible selon les modalités définies dans le CCAP et les dispositions suivantes.

Le titulaire effectuera les formations en veillant à la qualité des supports, tant sur le plan fonctionnel que d'exploitation, d'administration ou d'installation Il s'assurera également de l'ensemble des

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <p align="center">Marché de mise en œuvre de la<br/>version cible du système<br/>d'information de la réponse graduée<br/>de l'Hadopi</p> | <p align="center">04/05/2011<br/>V3</p> |
|---|--|---|

opérations de maintenance classiques (mise à jour du jeu de données, réinitialisation des comptes utilisateurs...) ainsi que le suivi et l'encadrement de la prestation assurée par le formateur du titulaire.

Pour chaque session le titulaire fournira un support de cours (version papier, version CDROM) à chaque stagiaire sur une moyenne de 5 personnes formées par session. Chaque session de formation devra faire l'objet d'un retour d'expérience et être suivie d'une mise à niveau des supports et de la documentation liée au projet.

Les sessions de formation pourront être organisées dans les locaux du titulaire ou de l'Hadopi :

- Lorsque la formation a lieu dans les locaux du titulaire, la prestation inclura la mise à disposition de la salle de formation entièrement équipée,
- Lorsque la formation a lieu à l'Hadopi, le titulaire veillera en relation avec l'Hadopi à ce que les moyens nécessaire soient mis à disposition.

Il s'agit de :

- Mettre à jour les connaissances des équipes d'exploitation du système d'information en fonction des évolutions réalisées pour leur permettre d'administrer et d'exploiter le système d'information,
- Former les utilisateurs du système d'information sur les nouvelles fonctionnalités implémentées et mettre à jour les connaissances de l'équipe d'administration fonctionnelle du système d'information.

#### **En matière d'exploitation**

La formation demandée, s'appuyant sur les dossiers d'installation et d'exploitation, doit porter notamment sur :

- Le paramétrage du système d'exploitation,
- Le paramétrage du système de gestion de base de données,
- Le paramétrage du serveur d'application,
- Le paramétrage du serveur de présentation de l'infoservice, le cas échéant.

Lors de ces séances, il sera remis un exemplaire des dossiers d'installation et d'exploitation à chaque stagiaire au format papier et cédérom.

#### **En matière d'utilisation du système d'information**

La formation demandée, s'appuyant sur les manuels utilisateurs, doit permettre aux utilisateurs désignés d'actualiser leurs connaissances du système d'information et de mettre en pratique les nouvelles fonctionnalités réalisées.

Lors de ces séances réalisées dans les locaux de l'Hadopi, il sera remis un exemplaire du manuel utilisateur et du support de cours à chaque stagiaire au format papier et cédérom.

Le titulaire assurera les formations au cours de périodes bloquées dont la planification, le contenu et l'évaluation auront été soumis à l'Hadopi pour approbation.

Les prestations de formation fournies par le titulaire sont valorisées sur la base du taux journalier par profil au prorata de l'intervention de ces derniers conformément à l'annexe de l'acte d'engagement (formation effectuée dans les locaux du titulaire et formation effectuée dans les locaux de l'Hadopi).

Les prestations de formation sont exécutées au fur et à mesure des besoins par émission de bons de commande. Les délais d'exécution de chaque bon de commande seront compris entre 1 jour minimum et 90 jours maximum. Cette phase consiste en la formation des équipes en charge de l'utilisation ou de l'exploitation du système d'information.

### 5.7.2. Outils et Livrables

Dans le cadre de cette prestation, l'Hadopi attend du titulaire la production des livrables suivants :

- 📄 Livrable Lot 4 - 19 : Plan de formation et calendrier de mise en œuvre
- 📄 Livrable Lot 4 - 20 : Organisation et animation des sessions de formation
- 📄 Livrable Lot 4 - 21 : Supports des sessions de formation en français
- 📄 Livrable Lot 4 - 22 : Fiches de bilan de formation
- 📄 Livrable Lot 4 - 23 : Fiche de suivi de la formation (si la formation a lieu chez le titulaire)

Ces livrables seront réceptionnés par l'Hadopi conformément au CCAP.

## 5.8. Support utilisateur

### 5.8.1. Activités attendues

Au-delà de la collecte et de la résolution des incidents applicatifs, le titulaire doit assurer une assistance fonctionnelle aux membres de l'équipe projet désignés par l'Hadopi.

Cette assistance nécessite la mise en place d'une permanence d'un membre de l'équipe du titulaire entre 9h et 18h chaque jour ouvré de l'année.

Le service d'assistance doit être multi-modal : téléphonique, courrier électronique, web.

Un rapport mensuel sur les sollicitations de ce service doit être fourni, ainsi que des statistiques sur les délais de réponse.

Le titulaire met en œuvre l'ensemble des outils, logiciels et composants informatiques permettant la réalisation des opérations subséquentes.

### 5.8.2. Outils et Livrables

Le titulaire met en œuvre l'ensemble des outils, logiciels et composants informatiques permettant la réalisation des opérations subséquentes.

Dans le cadre de cette prestation, l'Hadopi attend du titulaire la production des livrables suivants :


- 📄 Livrable Lot 4 - 24 : Journal des appels : incidents
- 📄 Livrable Lot 4 - 25 : Accès au service d'assistance (multimodal)
- 📄 Livrable Lot 4 - 26 : Corrections des anomalies

Ces livrables seront réceptionnés par l'Hadopi conformément au CCAP.

## 5.9. 405 - Expertise technique

### 5.9.1. Activités attendues

Certains travaux complémentaires, non décrits dans les rubriques ci-dessus, sont susceptibles d'apparaître au cours de la prestation de tierce maintenance corrective, préventive, curative, adaptative et évolutive des plateformes dédiées à la réponse graduée. Dans ce cas, l'Hadopi peut solliciter l'équipe du projet du titulaire pour la réalisation de ces travaux selon les modalités du CCAP.

|   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
|  | <p>Marché de mise en œuvre de la version cible du système d'information de la réponse graduée de l'Hadopi</p> | <p>04/05/2011<br/>V3</p> |
|---|---|--------------------------|

## 5.9.2. Outils et Livrables

Dans le cadre de cette prestation, outre la prise en charge des activités énoncées, l'Hadopi attend du titulaire la production des livrables suivants :

- 📄 Livrable Lot 4 - 27 : Rapport de l'expertise

Ces livrables seront réceptionnés par l'Hadopi conformément au CCAP.

## 5.10. 406 - Fourniture de licence

### 5.10.1. Activités attendues

Le titulaire doit permettre à l'Hadopi d'acquérir ou de renouveler les licences des logiciels utilisés pour la construction du système d'information et pour ses évolutions ultérieures. Il propose leur acquisition sur la base d'un nombre de licences en accord, selon le type de licence, avec le nombre d'utilisateurs. Il prévoit aussi le support annuel associé et éventuels droit d'usages.

### 5.10.2. Outils et Livrables

- 📄 Livrable Lot 4 - 28 : Les licences, support, droit d'usages associés.

Ces livrables seront réceptionnés par l'Hadopi conformément au CCAP.

## 5.11. 407 – Réversibilité

### 5.11.1. Activités attendues

Dans le cadre de cette prestation, il est demandé au titulaire d'assister l'Hadopi dans la sécurisation du projet en contribuant à assurer la continuité de service de l'outil grâce à la continuité des prestations de maintenance corrective et préventive par un transfert de l'ensemble des compétences et éléments nécessaires au bon déroulement du projet aux équipes de l'Hadopi ou à l'un de ses prestataires à l'échéance du marché.

Une équipe de cinq personnes maximum de la société retenue participent à ce transfert de compétences. Son rôle est l'appropriation du fonctionnement, du code et de la documentation du système d'information de manière à pouvoir assurer la continuité de service.

Cette prestation de réversibilité regroupe les activités de planification et de mise en œuvre des opérations visant à assurer, dans le respect des dispositions du CCAP, notamment :

- **Le transfert des compétences**

Le titulaire du présent marché assure une prestation de transfert de compétences au profit d'une nouvelle équipe afin que cette dernière soit apte à réaliser sa mission. Cette phase consiste à :

- Préparer, animer et valider les comptes rendus des réunions de transfert de compétences dans le but de présenter les éléments techniques et organisationnels nécessaires à la bonne continuité du projet
- Réaliser un retour d'expérience
- Produire une synthèse expliquant le contenu des documents pour permettre une meilleure compréhension du projet par le nouveau prestataire
- Répondre à l'ensemble des questions que ce dernier pourrait poser

- **Le transfert technique**

Il consiste à :

- Remettre l'ensemble des documents aux équipes de l'Hadopi et du nouveau prestataire
- Transférer les codes, programmes, identifiants et mots de passe nécessaires à la prestation de tierce maintenance applicative
- Produire un état de la configuration technique décrivant les versions et principaux paramétrage techniques réalisés

Le titulaire est également en charge d'assurer une période de recouvrement pendant laquelle travailleront en parallèle les équipes du titulaire et celles du nouveau prestataire, et de mettre à jour les livrables produits dans le cadre de ses prestations du lot 4.

A l'issue de cette phase de réversibilité qui ne doit pas excéder 25 jours, il est attendu de la part du titulaire un rapport sur les transferts effectués. De plus, le titulaire devra supprimer l'ensemble des données de l'Hadopi encore en sa possession.

### **5.11.2. Outils et Livrables**

Le titulaire met en œuvre l'ensemble des outils, logiciels et composants informatiques permettant la réalisation des opérations subséquentes.

Dans le cadre de cette prestation, l'Hadopi attend du titulaire la production des livrables suivants :

- 📄 Livable Lot 4 - 29 : Un rapport bilan de fin de projet TMA avec l'état de tous les tickets traités
- 📄 Livrables Lot 4 - 30 : Plan de réversibilité, qui pourra être intégré au PAQ
- 📄 Livrables Lot 4 - 31 : Supports des réunions de transfert de compétences
- 📄 Livrables Lot 4 - 32 : Synthèse du référentiel documentaire
- 📄 Livrables Lot 4 - 33 : Etat de la configuration technique
- 📄 Livrables Lot 4 - 34 : Rapport de fin de phase de réversibilité

Le titulaire s'engage à fournir une livraison complète de la version du système d'information au début de la réversion sous la forme de médias numériques en plusieurs exemplaires. La documentation sera également remise sous format papier en un exemplaire.

Ces livrables seront réceptionnés par l'Hadopi conformément au CCAP.

## 6. Lot 5 : Solution de Tiers archiveur

### 6.1. *Objet du Lot 5*

Ce lot a pour objet la réalisation de prestations de tiers archivage des données gérées par le système d'information de la réponse graduée. Le système mis en place garantira la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des données personnelles.

L'archive permet de respecter les contraintes suivantes :

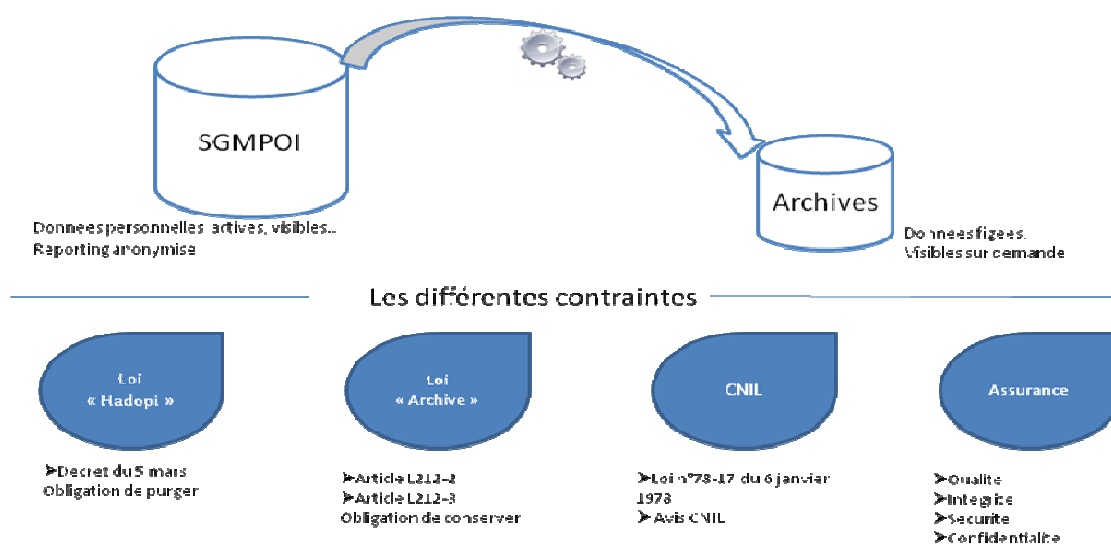


Figure 10: Les contraintes liées à l'archive



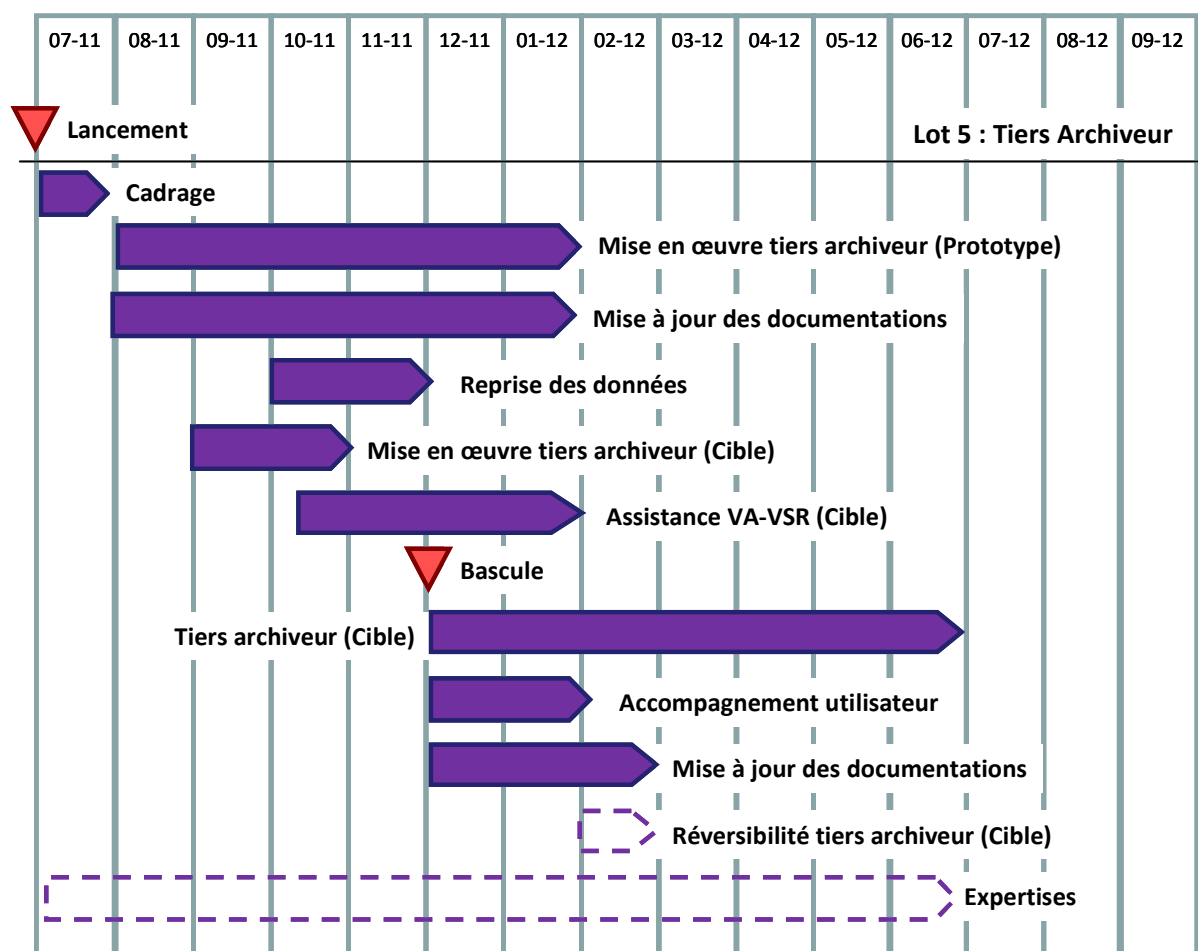


Figure 11 : Planning prévisionnel du Lot 5

Ce marché comprend notamment les prestations de :

- Reprise de l'existant,
- Étude des documents devant être archivés,
- Horodatage,
- Archivage électronique,
- Interface avec le SI de la réponse graduée,
- Assistance à la réversibilité,
- Expertises techniques.


Le prestataire devra être en mesure de mettre en œuvre la législation relative aux archives publiques.

Le prestataire devra être en mesure de mettre en œuvre le RGS et le RGI pour réaliser la prestation de ce lot.

La version opérationnelle au 01.12.2011 (date de bascule) devra pouvoir archiver les saisines transmises à la CPD sur une base de 200 000 saisines reçues/jour, absorber des pics réguliers (poids moyen d'une saisine 500 ko compris majoritairement entre 200 ko et 100 Mo). La taille de l'archive est au mois d'avril 2011 de 17.5 Go.

## 6.2. Élément d'organisation spécifique à ce lot

La version cible du système d'information formera un tout homogène : le titulaire du lot 5 devra réaliser sa prestation en collaboration étroite avec les titulaires des autres lots.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <p align="center">Marché de mise en œuvre de la<br/>version cible du système<br/>d'information de la réponse graduée<br/>de l'Hadopi</p> | <p align="center">04/05/2011<br/>V3</p> |
|---|--|---|

L'Hadopi attend de la part du titulaire du lot Gestion du courrier qu'il se conforme aux exigences communes à chaque lot qui seront reprises dans son PAQ.

### **6.3. 501 - Etude et cadrage du projet**

#### **6.3.1. Activités attendues**

##### **Cadrage**

Le titulaire est responsable de l'organisation d'une réunion de lancement dès la signature du marché dans le but de :

- Confirmer la compréhension des objectifs et des enjeux du projet associés au lot 5
- Valider le périmètre du projet
- Présenter l'équipe titulaire
- Présenter les interlocuteurs de l'Hadopi
- Définir l'organisation de la mission
- Préciser les dates des comités et des entretiens de prise de connaissance
- Définir les modalités d'intervention du titulaire
- Déterminer les indicateurs de suivi des prestations
- Fixer les processus de validation des différents livrables
- Présenter les outils mis en œuvre pour le pilotage du projet (planning, tableaux de suivi de l'avancement et des risques, référentiel et outil de suivi documentaire)
- Recueillir la documentation nécessaire à l'exécution de la prestation
- Compléter le Plan Qualité Projet

De plus, une prise de connaissance est attendue de la part du titulaire. Cela permet à l'équipe en charge du lot 5 d'acquérir les connaissances indispensables au bon accomplissement des travaux qui seront effectués.

##### **Etude de l'existant – Recueil des besoins**

Le titulaire analysera l'ensemble des besoins en termes d'archivage des données. Afin de bien comprendre les besoins de l'Hadopi d'appréhender les différentes tâches réalisées par le futur système de gestion, le titulaire du lot 5 est responsable de la préparation et de l'animation d'ateliers de travail. Le titulaire est également en charge de la production de supports d'ateliers et de comptes rendus de ceux-ci.

Le titulaire est ensuite responsable de la production d'un dossier de conception qui regroupe les descriptions de chacun des processus de gestion de l'archivage. Ce dossier sera soumis à la validation de l'Hadopi.

#### **6.3.2. Livrables**

Le titulaire met en œuvre et paramètre les outils nécessaires pour le suivi de l'utilisation des ressources et des prestations (tableaux de bord notamment).

Dans le cadre de cette prestation, l'Hadopi attend du titulaire la production des livrables suivants :

- 📄 Livrables Lot 5 - 1 : Support de la réunion de lancement
- 📄 Livrables Lot 5 - 2 : Planning détaillé du projet
- 📄 Livrables Lot 5 - 3 : Compte-rendu de la réunion de lancement
- 📄 Livrables Lot 5 - 4 : Rapport de prise de connaissance
- 📄 Livrables Lot 5 - 5 : Tableaux de bord et outils de suivi
- 📄 Livrables Lot 5 - 6 : Tableau de suivi des livrables
- 📄 Livrables Lot 5 - 7 : Plan Assurance Qualité

- 📄 Livrables Lot 5 - 8 : Supports des ateliers de travail
- 📄 Livrables Lot 5 - 9 : Comptes rendus des ateliers de travail
- 📄 Livrables Lot 5 - 10 : Dossier de conception

Ces livrables seront réceptionnés par l'Hadopi conformément au CCAP.

## **6.4. 502 – Mise en œuvre d'une solution de tiers archiveur**

### **6.4.1. Activités attendues**

#### **Intégration**

Le titulaire doit assurer le processus de traitement des archives et assurer le fonctionnement de l'interface avec le système d'information cible.

#### **Tests unitaires**

Le titulaire est responsable de la réalisation de tests unitaires pour assurer le bon fonctionnement.

### **6.4.2. Livrables**

Le titulaire met en œuvre et paramètre les outils nécessaires pour le suivi de l'utilisation des ressources et des prestations (tableaux de bord notamment). Pour la remontée et le suivi des incidents le titulaire dispose d'un accès à l'outil partagé de suivi des tickets.

Dans le cadre de cette prestation, l'Hadopi attend du titulaire la production des livrables suivants :

- 📄 Livrables Lot 5 - 11 : Documentation technique et utilisateurs
- 📄 Livrables Lot 5 - 12 : Dossier d'intégration
- 📄 Livrables Lot 5 - 13 : Dossier de tests unitaires
- 📄 Livrables Lot 5 - 14 : Dossier de tests d'intégration

Ces livrables seront réceptionnés par l'Hadopi conformément au CCAP.

## **6.5. Réception de l'outil par l'Hadopi**

### **6.5.1. Activités attendues**

Les activités attendues de la part du Titulaire pour la validation d'aptitude et de vérification de service régulier sont fournies conformément aux dispositions du CCAP.

### **6.5.2. Livrables**

Le titulaire met en œuvre et paramètre les outils nécessaires pour le suivi de l'utilisation des ressources et des prestations (tableaux de bord notamment). Pour la remontée et le suivi des incidents le titulaire dispose d'un accès à l'outil partagé de suivi des tickets. Dans le cadre de cette prestation, l'Hadopi attend du titulaire la production des livrables suivants :

- 📄 Livrables Lot 5 - 15 : Bilan de la période de VA et des anomalies corrigées
- 📄 Livrables Lot 5 - 16 : Document de suivi hebdomadaire de l'avancement de la VA

- 📄 Livrables Lot 5 - 17 : Bilan de mise en œuvre
- 📄 Livrables Lot 5 - 18 : Rapport hebdomadaire du déroulement de la VSR
- 📄 Livrables Lot 5 - 19 : Bilan de la période de VSR

Ces livrables seront réceptionnés par l'Hadopi conformément au CCAP.

## 6.6. 503 – Accompagnement des utilisateurs

### 6.6.1. Activités attendues

Il est demandé d'assurer la formation des équipes de l'Hadopi en charge du tiers archivage selon les modalités définies dans le CCAP et les dispositions suivantes.

Le titulaire proposera en relation avec le titulaire du lot 1, une démarche d'accompagnement au changement notamment autour de points clés. Le titulaire identifiera les conditions de réussite et fera des propositions qu'il jugera utiles :

- Plan d'action
- Préconisations pour une bonne prise en main des fonctionnalités d'archivage.
- Bonnes pratiques pour l'utilisation de l'outil mis en place

### 6.6.2. Livrables

Le titulaire met en œuvre et paramètre les outils nécessaires pour le suivi de l'utilisation des ressources et des prestations (tableaux de bord notamment). Pour la remontée et le suivi des incidents le titulaire dispose d'un accès à l'outil partagé de suivi des tickets. Dans le cadre de cette prestation, l'Hadopi attend du titulaire la production des livrables suivants :

- 📄 Livrables Lot 5 - 20 : Préconisation d'actions de conduite du changement
- 📄 Livrables Lot 5 - 21 : Démarche et stratégie d'accompagnement au changement
- 📄 Livrables Lot 5 - 22 : « Bonnes pratiques » pour l'utilisation du nouvel outil


Ces livrables seront réceptionnés par l'Hadopi conformément au CCAP.

## 6.7. 504 - Reprise de l'existant

### 6.7.1. Activités attendues

Le titulaire est en charge pour la reprise de données chez l'ancien tiers archiveur, à ce titre il définit le plan de reprise et présente :

- le détail du périmètre et de la méthodologie de la reprise;
- le planning et l'organisation spécifiques du chantier reprise ;
- la démarche de récupération des données ;
- en relation avec le titulaire du lot 1 la démarche d'injection des données ;
- les modalités des contrôles techniques de qualité des données reprises ;

|   |  |                  |
|---|--|------------------|
|  | Marché de mise en œuvre de la version cible du système d'information de la réponse graduée de l'Hadopi | 04/05/2011<br>V3 |
|---|--|------------------|

## 6.7.2. Livrables

Dans le cadre de cette prestation, l'Hadopi attend du titulaire la production des livrables suivants :

- 📄 Livrables Lot 5 - 23 : Plan de reprise
- 📄 Livrables Lot 5 - 24 : Réalisation des reprises

Ces livrables seront réceptionnés par l'Hadopi conformément au CCAP.

## 6.8. 505 - Expertise technique

### 6.8.1. Activités attendues

Certains travaux complémentaires, non décrits dans les rubriques ci-dessus, sont susceptibles d'apparaître au cours de la prestation de tiers archivage. Dans ce cas, l'Hadopi peut solliciter l'équipe du projet du titulaire pour la réalisation de ces travaux selon les modalités du CCAP.

### 6.8.2. Outils et Livrables

Dans le cadre de cette prestation, outre la prise en charge des activités énoncées, l'Hadopi attend du titulaire la production des livrables suivants :

- 📄 Livrables Lot 5 - 25 : Rapport de l'expertise

Ces livrables seront réceptionnés par l'Hadopi conformément au CCAP.

## 6.9. 506 - Réversibilité

### 6.9.1. Activités attendues

Dans le cadre de cette prestation, il est demandé au titulaire d'assister l'Hadopi dans la sécurisation du projet en contribuant à assurer la continuité de service de l'outil en assurant la pérennité de l'archivage des données gérées par le système d'information de l'Hadopi par un transfert de l'ensemble des compétences et éléments nécessaires au bon déroulement du projet aux équipes de l'Hadopi ou à l'un de ses prestataires à l'échéance du marché.

Cette prestation de réversibilité regroupe les activités de planification et de mise en œuvre des opérations visant à assurer, dans le respect des dispositions du CCAP, notamment :

- Le transfert des compétences

Le titulaire du présent marché assure une prestation de transfert de compétences au profit d'une nouvelle équipe afin que cette dernière soit apte à réaliser sa mission. Cette phase consiste à :

- Préparer, animer et valider les comptes rendus des réunions de transfert de compétences dans le but de présenter les éléments techniques et organisationnels nécessaires à la bonne continuité du projet
- Réaliser un retour d'expérience
- Produire une synthèse expliquant le contenu des documents pour permettre une meilleure compréhension du projet par le nouveau prestataire
- Répondre à l'ensemble des questions que ce dernier pourrait poser

- Le transfert technique

Il consiste à :

- Remettre l'ensemble des documents aux équipes de l'Hadopi et du nouveau prestataire
- Transférer les codes, programmes, identifiants et mots de passe nécessaires à la prestation de tiers archivage des données
- Produire un état de la configuration technique décrivant les versions et principaux paramétrage techniques réalisés


Le titulaire est également en charge d'assurer une période de recouvrement pendant laquelle travailleront en parallèle les équipes du titulaire et celles du nouveau prestataire, et de mettre à jour les livrables produits dans le cadre de ses prestations du lot 5.

A l'issue de cette phase de réversibilité, il est attendu de la part du titulaire un rapport sur les transferts effectués. De plus, le titulaire devra supprimer l'ensemble des données de l'Hadopi encore en sa possession.

### 6.9.2. Livrables

Le titulaire met en œuvre l'ensemble des outils, logiciels et composants informatiques permettant la réalisation des opérations subséquentes.

Dans le cadre de cette prestation, l'Hadopi attend du titulaire la production des livrables suivants :

-  Livrables Lot 5 - 26 : Un rapport bilan de fin de projet.

Ces livrables seront réceptionnés par l'Hadopi conformément au CCAP.

## 7. Annexes

### 7.1. ANNEXE 1 : Spécifications fonctionnelles générales

Ce document décrit tous les processus et sous processus attendus pour le CIBLE et présente les principaux cas d'utilisations.

### 7.2. ANNEXE 2 : Tableau des fonctions de service

Le tableau des fonctions des services décrits les grands blocs fonctionnels et fonctionnalités attendues et établit un lien entre les processus métier décrit dans les spécifications générales.

### 7.3. ANNEXE 3 : Définition des mesures de sécurité

Ce document décrit les mesures de sécurité exigées dans le SI CIBLE (ce qui couvre toutes les prestations et étapes du processus de réponse graduée couvertes par les 5 lots, y compris celles ne relevant pas à proprement parler du système d'information (ex : mise sous plis et affranchissement des courriers, et prestations d'archivage).

### 7.4. ANNEXE 4 : Tableau récapitulatif des livrables

#### 7.4.1. Récapitulatif des livrables associés au lot 1

|                                   |     |   |   |      |   |    |
|-----------------------------------|-----|---|---|------|---|----|
| <input type="checkbox"/> Livrable | Lot | 1 | - | 1 :  | Support de la réunion de lancement  | 23 |
| <input type="checkbox"/> Livrable | Lot | 1 | - | 2 :  | Curriculum Vitae de l'ensemble des intervenants mobilisés par le titulaire    | 23 |
| <input type="checkbox"/> Livrable | Lot | 1 | - | 3 :  | Compte-rendu de la réunion de lancement                                       | 23 |
| <input type="checkbox"/> Livrable | Lot | 1 | - | 4 :  | Supports des entretiens de prise de connaissance                              | 23 |
| <input type="checkbox"/> Livrable | Lot | 1 | - | 5 :  | Comptes rendus des entretiens de prise de connaissance                        | 23 |
| <input type="checkbox"/> Livrable | Lot | 1 | - | 6 :  | Rapport de prise de connaissance  | 23 |
| <input type="checkbox"/> Livrable | Lot | 1 | - | 7 :  | Tableaux de bord et outils de suivi (risques, avancement, qualité, ticketing) | 23 |
| <input type="checkbox"/> Livrable | Lot | 1 | - | 8 :  | Tableau de suivi des livrables  | 23 |
| <input type="checkbox"/> Livrable | Lot | 1 | - | 9 :  | Planning du projet  | 23 |
| <input type="checkbox"/> Livrable | Lot | 1 | - | 10 : | Plan d'Assurance Qualité (PAQ)  | 23 |
| <input type="checkbox"/> Livrable | Lot | 1 | - | 11 : | Supports des ateliers de travail pour la conception générale                  | 25 |
| <input type="checkbox"/> Livrable | Lot | 1 | - | 12 : | Comptes rendus des ateliers de travail  | 25 |
| <input type="checkbox"/> Livrable | Lot | 1 | - | 13 : | Fiches d'écart  | 25 |
| <input type="checkbox"/> Livrable | Lot | 1 | - | 14 : | Dossier de conception générale  | 25 |
| <input type="checkbox"/> Livrable | Lot | 1 | - | 15 : | Planning des ateliers de conception détaillée                                 | 25 |

|                          |          |              |  |    |
|--------------------------|----------|--------------|--|----|
| <input type="checkbox"/> | Livrable | Lot 1 - 16 : | Support d'animation des ateliers de conception détaillée | 25 |
| <input type="checkbox"/> | Livrable | Lot 1 - 17 : | Compte-rendu d'atelier                                   | 25 |
| <input type="checkbox"/> | Livrable | Lot 1 - 18 : | Dossier de conception fonctionnelle détaillée            | 25 |
| <input type="checkbox"/> | Livrable | Lot 1 - 19 : | Dossier de conception technique détaillée                | 25 |
| <input type="checkbox"/> | Livrable | Lot 1 - 20 : | Les licences et maintenances associés.                   | 26 |
| <input type="checkbox"/> | Livrable | Lot 1 - 21 : | Code source de l'application                             | 27 |
| <input type="checkbox"/> | Livrable | Lot 1 - 22 : | Documentation technique du code de l'application         | 27 |
| <input type="checkbox"/> | Livrable | Lot 1 - 23 : | Dossier d'intégration                                    | 27 |
| <input type="checkbox"/> | Livrable | Lot 1 - 24 : | Dossier de tests unitaires                               | 27 |
| <input type="checkbox"/> | Livrable | Lot 1 - 25 : | Dossier de tests d'intégration                           | 27 |
| <input type="checkbox"/> | Livrable | Lot 1 - 26 : | Dossier d'installation complet                           | 27 |
| <input type="checkbox"/> | Livrable | Lot 1 - 27 : | Le dossier d'exploitation                                | 27 |
| <input type="checkbox"/> | Livrable | Lot 1 - 28 : | Plan de reprise  | 28 |
| <input type="checkbox"/> | Livrable | Lot 1 - 29 : | Cahier de reprise et jeux d'essai                        | 28 |
| <input type="checkbox"/> | Livrable | Lot 1 - 30 : | Réalisation et mise en œuvre des procédures de reprise   | 28 |
| <input type="checkbox"/> | Livrable | Lot 1 - 31 : | Dictionnaire des données et table de correspondance      | 28 |
| <input type="checkbox"/> | Livrable | Lot 1 - 32 : | Rapports de reprise                                      | 28 |
| <input type="checkbox"/> | Livrable | Lot 1 - 33 : | Rapport d'audit qualité des données                      | 28 |
| <input type="checkbox"/> | Livrable | Lot 1 - 34 : | Plan de soutien à l'Hadopi                               | 28 |
| <input type="checkbox"/> | Livrable | Lot 1 - 35 : | Bilan de la période de VA et des anomalies corrigées     | 28 |
| <input type="checkbox"/> | Livrable | Lot 1 - 36 : | Document de suivi hebdomadaire de l'avancement de la VA  | 29 |
| <input type="checkbox"/> | Livrable | Lot 1 - 37 : | Stratégie de mise en service du SI cible                 | 29 |
| <input type="checkbox"/> | Livrable | Lot 1 - 38 : | Bilan de mise en service                                 | 29 |
| <input type="checkbox"/> | Livrable | Lot 1 - 39 : | Rapport hebdomadaire du déroulement de la VSR            | 29 |
| <input type="checkbox"/> | Livrable | Lot 1 - 40 : | Bilan de la période de VSR                               | 29 |
| <input type="checkbox"/> | Livrable | Lot 1 - 41 : | Plan de formation et calendrier de mise en œuvre         | 30 |
| <input type="checkbox"/> | Livrable | Lot 1 - 42 : | Organisation et animation des sessions de formation      | 30 |
| <input type="checkbox"/> | Livrable | Lot 1 - 43 : | Supports des sessions de formation en français           | 30 |
| <input type="checkbox"/> | Livrable | Lot 1 - 44 : | Fiches de bilan de formation                             | 30 |



|  |    |
|--|----|
| <input type="checkbox"/> Livrable Lot 1 - 45 : Fiche de suivi de la formation (si la formation a lieu chez le titulaire) | 30 |
| <input type="checkbox"/> Livrable Lot 1 - 46 : L'ensemble des programmes et les sources documentées,                     | 31 |
| <input type="checkbox"/> Livrable Lot 1 - 47 : Les maquettes éventuelles pour certaines adaptations,                     | 31 |
| <input type="checkbox"/> Livrable Lot 1 - 48 : L'ensemble du référentiel documentaire du projet maintenu à jour          | 31 |
| <input type="checkbox"/> Livrable Lot 1 - 49 : Les modèles du système d'information                                      | 31 |
| <input type="checkbox"/> Livrable Lot 1 - 47 : Rapport de l'expertise  | 31 |
| <input type="checkbox"/> Livrable Lot 1 - 48 : Plan de réversibilité (intégré au PAQ au besoin)                          | 32 |
| <input type="checkbox"/> Livrable Lot 1 - 49 : Supports des réunions de transfert de compétences                         | 32 |
| <input type="checkbox"/> Livrable Lot 1 - 51 : Synthèse du référentiel documentaire                                      | 32 |
| <input type="checkbox"/> Livrable Lot 1 - 52 : Etat de la configuration technique  | 32 |
| <input type="checkbox"/> Livrable Lot 1 - 53 : Rapport de fin de phase de réversibilité                                  | 32 |

#### 7.4.2. Récapitulatif des livrables associés au lot 2

|   |    |
|---|----|
| <input type="checkbox"/> Livrables Lot 2 - 2 : Plan d'Assurance Qualité (PAQ)                                 | 38 |
| <input type="checkbox"/> Livrables Lot 2 - 3 : Plan d'Assurance Sécurité (PAS)                                | 38 |
| <input type="checkbox"/> Livrables Lot 2 - 4 : Plan de continuité d'activité (PCA)                            | 38 |
| <input type="checkbox"/> Livrables Lot 2 - 5 : Modèles de tableaux de bord de suivi des indicateurs           | 38 |
| <input type="checkbox"/> Livrables Lot 2 - 6 : Attestation de bonne prise en charge de la plateforme          | 38 |
| <input type="checkbox"/> Livrables Lot 2 - 6 : Synthèses hebdomadaires et mensuelles des statistiques d'usage | 39 |
| <input type="checkbox"/> Livrables Lot 2 - 7 : Synthèses hebdomadaires et mensuelles des incidents            | 39 |
| <input type="checkbox"/> Livrables Lot 2 - 8 : Fichiers journaux (logs..) à la demande                        | 40 |
| <input type="checkbox"/> Livrables Lot 2 - 9 : Indicateurs de respect des niveaux de service                  | 40 |
| <input type="checkbox"/> Livrables Lot 2 - 10 : Documentations d'exploitation et de configuration mis à jour  | 40 |
| <input type="checkbox"/> Livrables Lot 2 - 11 : Rapport de l'expertise  | 41 |
| <input type="checkbox"/> Livrables Lot 2 - 12 : Plan de réversibilité, qui pourra être intégré au PAQ         | 42 |
| <input type="checkbox"/> Livrables Lot 2 - 13 : Supports des réunions de transfert de compétences             | 42 |
| <input type="checkbox"/> Livrables Lot 2 - 14 : Comptes rendus des réunions de transfert de compétences       | 42 |
| <input type="checkbox"/> Livrables Lot 2 - 15 : Synthèse du référentiel documentaire                          | 42 |
| <input type="checkbox"/> Livrables Lot 2 - 16 : Etat de la configuration technique                            | 42 |

|                                    |       |   |      |  |    |
|------------------------------------|-------|---|------|--|----|
| <input type="checkbox"/> Livrables | Lot 2 | - | 17 : | Rapport de fin de phase de réversibilité         | 42 |
| <input type="checkbox"/> Livrables | Lot 2 | - | 18 : | Synthèse du référentiel documentaire             | 42 |
| <input type="checkbox"/> Livrables | Lot 2 | - | 19 : | Etat de la configuration technique               | 43 |
| <input type="checkbox"/> Livrables | Lot 2 | - | 20 : | Supports des réunions de transfert de compétence | 43 |

### 7.4.3. Récapitulatif des livrables associés au lot 3

|                                    |       |   |      |   |    |
|------------------------------------|-------|---|------|---|----|
| <input type="checkbox"/> Livrables | Lot 3 | - | 1 :  | Support de la réunion de lancement                      | 47 |
| <input type="checkbox"/> Livrables | Lot 3 | - | 2 :  | Planning détaillé du projet                             | 47 |
| <input type="checkbox"/> Livrables | Lot 3 | - | 3 :  | Compte-rendu de la réunion de lancement                 | 47 |
| <input type="checkbox"/> Livrables | Lot 3 | - | 4 :  | Rapport de prise de connaissance                        | 47 |
| <input type="checkbox"/> Livrables | Lot 3 | - | 5 :  | Tableaux de bord et outils de suivi                     | 47 |
| <input type="checkbox"/> Livrables | Lot 3 | - | 6 :  | Tableau de suivi des livrables                          | 47 |
| <input type="checkbox"/> Livrables | Lot 3 | - | 7 :  | Plan Assurance Qualité                                  | 47 |
| <input type="checkbox"/> Livrables | Lot 3 | - | 8 :  | Supports des ateliers de travail                        | 47 |
| <input type="checkbox"/> Livrables | Lot 3 | - | 9 :  | Comptes rendus des ateliers de travail                  | 47 |
| <input type="checkbox"/> Livrables | Lot 3 | - | 10 : | Dossier de conception                                   | 47 |
| <input type="checkbox"/> Livrables | Lot 3 | - | 11 : | Documentation technique et utilisateurs                 | 49 |
| <input type="checkbox"/> Livrables | Lot 3 | - | 12 : | Dossier de recette                                      | 49 |
| <input type="checkbox"/> Livrables | Lot 3 | - | 13 : | Plan de soutien à l'Hadopi                              | 49 |
| <input type="checkbox"/> Livrables | Lot 3 | - | 14 : | Bilan de la période de VA et des anomalies corrigées    | 49 |
| <input type="checkbox"/> Livrables | Lot 3 | - | 15 : | Document de suivi de l'avancement de la VA              | 49 |
| <input type="checkbox"/> Livrables | Lot 3 | - | 16 : | Bilan de mise en œuvre                                  | 49 |
| <input type="checkbox"/> Livrables | Lot 3 | - | 17 : | Rapport du déroulement de la VSR                        | 49 |
| <input type="checkbox"/> Livrables | Lot 3 | - | 18 : | Bilan de la période de VSR                              | 49 |
| <input type="checkbox"/> Livrables | Lot 3 | - | 19 : | Préconisation d'actions de conduite du changement       | 51 |
| <input type="checkbox"/> Livrables | Lot 3 | - | 20 : | Démarche et stratégie d'accompagnement au changement    | 51 |
| <input type="checkbox"/> Livrables | Lot 3 | - | 21 : | « Bonnes pratiques » pour l'utilisation du nouvel outil | 51 |
| <input type="checkbox"/> Livrables | Lot 3 | - | 23 : | Planification de la phase de réversibilité              | 53 |
| <input type="checkbox"/> Livrables | Lot 3 | - | 24 : | Supports des réunions de transfert de compétences       | 53 |

|                                    |              |   |    |
|------------------------------------|--------------|---|----|
| <input type="checkbox"/> Livrables | Lot 3 - 25 : | Comptes rendus des réunions de transfert de compétences | 53 |
| <input type="checkbox"/> Livrables | Lot 3 - 26 : | Synthèse des contenus des documents                     | 53 |
| <input type="checkbox"/> Livrables | Lot 3 - 27 : | Rapport de fin de phase de réversibilité                | 53 |
| <input type="checkbox"/> Livrables | Lot 3 - 28 : | Plan de réversibilité, qui pourra être intégré au PAQ   | 53 |
| <input type="checkbox"/> Livrables | Lot 3 - 29 : | Supports des réunions de transfert de compétences       | 53 |
| <input type="checkbox"/> Livrables | Lot 3 - 32 : | Etat de la configuration technique                      | 53 |
| <input type="checkbox"/> Livrables | Lot 3 - 33 : | Rapport de fin de phase de réversibilité                | 53 |

#### 7.4.4. Récapitulatif des livrables associés au lot 4

|                                   |              |  |    |
|-----------------------------------|--------------|--|----|
| <input type="checkbox"/> Livrable | Lot 4 - 1 :  | Support de la réunion de lancement   | 56 |
| <input type="checkbox"/> Livrable | Lot 4 - 2 :  | Curriculum Vitae de l'ensemble des intervenants mobilisés par le titulaire | 56 |
| <input type="checkbox"/> Livrable | Lot 4 - 3 :  | Compte-rendu de la réunion de lancement                                    | 56 |
| <input type="checkbox"/> Livrable | Lot 4 - 4 :  | Supports des entretiens de prise de connaissance                           | 56 |
| <input type="checkbox"/> Livrable | Lot 4 - 5 :  | Comptes rendus des entretiens de prise de connaissance                     | 56 |
| <input type="checkbox"/> Livrable | Lot 4 - 6 :  | Rapport de prise de connaissance   | 56 |
| <input type="checkbox"/> Livrable | Lot 4 - 7 :  | Tableaux de bord et outils de suivi (risques, avancement, qualité)         | 57 |
| <input type="checkbox"/> Livrable | Lot 4 - 8 :  | Tableau de suivi des livrables   | 57 |
| <input type="checkbox"/> Livrable | Lot 4 - 9 :  | Plan d'Assurance Qualité (PAQ)   | 57 |
| <input type="checkbox"/> Livrable | Lot 4 - 11 : | Le cahier des tests réalisés   | 58 |
| <input type="checkbox"/> Livrable | Lot 4 - 12 : | Les documents qualifiés  | 58 |
| <input type="checkbox"/> Livrable | Lot 4 - 13 : | L'ensemble des programmes et de leurs sources documentées,                 | 58 |
| <input type="checkbox"/> Livrable | Lot 4 - 14 : | Les éléments de mise à jour du référentiel,                                | 58 |
| <input type="checkbox"/> Livrable | Lot 4 - 15 : | L'ensemble des programmes et les sources documentées,                      | 59 |
| <input type="checkbox"/> Livrable | Lot 4 - 16 : | Les maquettes éventuelles pour certaines adaptations,                      | 59 |
| <input type="checkbox"/> Livrable | Lot 4 - 17 : | L'ensemble du référentiel documentaire du projet maintenu à jour           | 59 |
| <input type="checkbox"/> Livrable | Lot 4 - 18 : | Les modèles du système d'information                                       | 59 |
| <input type="checkbox"/> Livrable | Lot 4 - 20 : | Organisation et animation des sessions de formation                        | 61 |
| <input type="checkbox"/> Livrable | Lot 4 - 21 : | Supports des sessions de formation en français                             | 61 |
| <input type="checkbox"/> Livrable | Lot 4 - 22 : | Fiches de bilan de formation   | 61 |

|                          |           |            |   |   |    |
|--------------------------|-----------|------------|---|---|----|
| <input type="checkbox"/> | Livrable  | Lot 4 - 23 | : | Fiche de suivi de la formation (si la formation a lieu chez le titulaire)     | 61 |
| <input type="checkbox"/> | Livrable  | Lot 4 - 25 | : | Accès au service d'assistance (multimodal)                                    | 61 |
| <input type="checkbox"/> | Livrable  | Lot 4 - 26 | : | Corrections des anomalies   | 61 |
| <input type="checkbox"/> | Livrable  | Lot 4 - 27 | : | Rapport de l'expertise  | 62 |
| <input type="checkbox"/> | Livrable  | Lot 4 - 28 | : | Les licences et support associés.   | 62 |
| <input type="checkbox"/> | Livrable  | Lot 4 - 29 | : | Un rapport bilan de fin de projet TMA avec l'état de tous les tickets traités | 63 |
| <input type="checkbox"/> | Livrables | Lot 4 - 31 | : | Supports des réunions de transfert de compétences                             | 63 |
| <input type="checkbox"/> | Livrables | Lot 4 - 34 | : | Etat de la configuration technique  | 63 |
| <input type="checkbox"/> | Livrables | Lot 4 - 35 | : | Rapport de fin de phase de réversibilité                                      | 63 |

#### 7.4.5. Récapitulatif des livrables associés au lot 5

|                          |           |            |   |   |    |
|--------------------------|-----------|------------|---|---|----|
| <input type="checkbox"/> | Livrables | Lot 5 - 1  | : | Support de la réunion de lancement                      | 66 |
| <input type="checkbox"/> | Livrables | Lot 5 - 2  | : | Planning détaillé du projet                             | 66 |
| <input type="checkbox"/> | Livrables | Lot 5 - 3  | : | Compte-rendu de la réunion de lancement                 | 66 |
| <input type="checkbox"/> | Livrables | Lot 5 - 4  | : | Rapport de prise de connaissance                        | 66 |
| <input type="checkbox"/> | Livrables | Lot 5 - 5  | : | Tableaux de bord et outils de suivi                     | 66 |
| <input type="checkbox"/> | Livrables | Lot 5 - 6  | : | Tableau de suivi des livrables                          | 66 |
| <input type="checkbox"/> | Livrables | Lot 5 - 7  | : | Plan Assurance Qualité                                  | 66 |
| <input type="checkbox"/> | Livrables | Lot 5 - 8  | : | Supports des ateliers de travail                        | 67 |
| <input type="checkbox"/> | Livrables | Lot 5 - 9  | : | Comptes rendus des ateliers de travail                  | 67 |
| <input type="checkbox"/> | Livrables | Lot 5 - 10 | : | Dossier de conception                                   | 67 |
| <input type="checkbox"/> | Livrables | Lot 5 - 11 | : | Documentation technique et utilisateurs                 | 67 |
| <input type="checkbox"/> | Livrables | Lot 5 - 12 | : | Dossier d'intégration                                   | 67 |
| <input type="checkbox"/> | Livrables | Lot 5 - 13 | : | Dossier de tests unitaires                              | 67 |
| <input type="checkbox"/> | Livrables | Lot 5 - 14 | : | Dossier de tests d'intégration                          | 67 |
| <input type="checkbox"/> | Livrables | Lot 5 - 15 | : | Bilan de la période de VA et des anomalies corrigées    | 67 |
| <input type="checkbox"/> | Livrables | Lot 5 - 16 | : | Document de suivi hebdomadaire de l'avancement de la VA | 67 |
| <input type="checkbox"/> | Livrables | Lot 5 - 18 | : | Rapport hebdomadaire du déroulement de la VSR           | 68 |
| <input type="checkbox"/> | Livrables | Lot 5 - 19 | : | Bilan de la période de VSR                              | 68 |

|                                    |              |   |    |
|------------------------------------|--------------|---|----|
| <input type="checkbox"/> Livrables | Lot 5 - 21 : | Démarche et stratégie d'accompagnement au changement    | 68 |
| <input type="checkbox"/> Livrables | Lot 5 - 22 : | « Bonnes pratiques » pour l'utilisation du nouvel outil | 68 |
| <input type="checkbox"/> Livrables | Lot 5 - 23 : | Plan de reprise   | 69 |
| <input type="checkbox"/> Livrables | Lot 5 - 24 : | Réalisation des reprises                                | 69 |
| <input type="checkbox"/> Livrables | Lot 5 - 25 : | Rapport de l'expertise                                  | 69 |
| <input type="checkbox"/> Livrables | Lot 5 - 26 : | Un rapport bilan de fin de projet.                      | 70 |

**7.5. ANNEXE 5 : Glossaire**

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <b>AI</b>                             | Analyse d'impact  |
| <b>AMOA</b>                           | Assistance à la Maîtrise d'Ouvrage  |
| <b>AN</b>                             | Analyse, chargé de projet   |
| <b>DOC</b>                            | Documentation utilisateur y compris les aides en ligne, techniques et d'exploitation  |
| <b>DP</b>                             | Directeur de projet   |
| <b>ENC</b>                            | Encadrement et contrôle qualité   |
| <b>ETP</b>                            | Emploi Temps Plein (Correspond à la charge en Jour Homme)   |
| <b>EX</b>                             | EXpert  |
| <b>EXP</b>                            | Expertise technique ou fonctionnelle  |
| <b>IED IR</b>                         | Ingénieur EtuDes, Ingénieur Réalisation   |
| <b>INT</b>                            | tests d'intégration (comprenant le plan de tests, les scénarios et jeux de tests, l'exécution des tests et le rapport de test)  |
| <b>Jours calendaires</b>              | Jours du calendrier sans interruption quelconque  |
| <b>Jours ouvrés</b>                   | Du lundi au vendredi, exclus les jours fériés.  |
| <b>Maintenance adaptative</b>         | Consiste en la prise en compte dans le logiciel des modifications sans impact sur le contenu fonctionnel mais générées par des contraintes techniques.  |
| <b>Maintenance corrective</b>         | Consiste en la correction de défauts du système d'information impliquant des dysfonctionnements dans son utilisation,   |
| <b>Maintenance évolutive</b>          | Pour répondre à un besoin de modification du système d'information eu égard à : <ul style="list-style-type: none"> <li>· des évolutions de la réglementation, du changement de procédures extérieures à l'administration, impliquant parfois des fonctionnalités nouvelles mais limitées en nombre,</li> <li>· à des besoins d'amélioration exprimés par les utilisateurs, ou la maîtrise d'ouvrage.</li> </ul> |
| <b>Maintenance préventive</b>         | Consiste en l'amélioration de l'écriture de certains modules se révélant potentiellement facteurs de pannes   |
| <b>MOA</b>                            | maîtrise d'ouvrage  |
| <b>MOE</b>                            | maitride d'œuvre  |
| <b>PAQ</b>                            | Plan d'Assurance Qualité  |
| <b>REAL</b>                           | Réalisation comprend le codage et les tests unitaires   |
| <b>SFD</b>                            | Spécifications détaillées   |
| <b>SG</b>                             | Spécifications générales  |
| <b>SUIVI</b>                          | Comprend les tableaux de bord permettant à l'administration de suivre la prestation en terme de délai et de qualité   |
| <b>Tierce Maintenance Applicative</b> | La T.M.A. est une réalisation de travaux effectués par un tiers, ayant développé ou non le système automatisé d'information, pour garantir le maintien des spécifications initiales du logiciel.  |
| <b>Titulaire</b>                      | Contractant du présent marché   |
| <b>UE</b>                             | Unité d'œuvre   |
| <b>VABF</b>                           | Vérification d'Aptitude au Bon Fonctionnement   |
| <b>Validation</b>                     | Déclarer que l'objet examiné a les conditions requises pour produire son effet.   |
| <b>VdR</b>                            | Vérification de Réalisation   |
| <b>VSR</b>                            | Vérification de Service Régulier  |