

**DEPARTEMENT DE
LA HAUTE-SAVOIE**

REPUBLIQUE FRANCAISE

**ARRONDISSEMENT DE
ST-JULIEN-EN-GENEVOIS**

**COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION ANNEMASSE
LES VOIRONS - AGGLOMERATION**

SIEGE : 11, AVENUE EMILE ZOLA - 74100 ANNEMASSE

OBJET :

DECISION DU PRESIDENT

**CONTRAT
D'HEBERGEMENT LOCAL
TRUST ME (SI ACHAT) -
SOCIÉTÉ ATEXO**

D_2026_0083

Vu la délibération du conseil communautaire du 15 avril 2026 n°CC_2026_0038 mettant à jour les délégations de pouvoirs du conseil au profit du bureau et du président, et notamment le(s) paragraphe(s) P-28 de son annexe ;

La société ATEXO, 63 Boulevard Haussmann à Paris, et sa solution LOCAL TRUST ME permet de gérer et d'homogénéiser l'ensemble de la chaîne du processus achat de la direction de la commande publique.

Ce logiciel étant externalisé (en mode SaaS), il convient de souscrire à un contrat d'hébergement et de maintenance avec la société éditrice. Ce contrat entrera en vigueur à partir de la date de signature de la Vérification de Service Régulier et ce pour un période initiale de 2 ans.

Le coût annuel de ce contrat s'élève à 6300 € HT la première année puis à 9000 € HT l'année suivante.

Le Président DÉCIDE

DE SIGNER lui-même ou son représentant, le contrat d'Hébergement du progiciel LOCAL TRUST ME proposé par la société ATEXO aux conditions exposées ci-dessus ;

D'IMPUTER les dépenses en résultant aux crédits ouverts à cet effet au Budget Principal 2026, et suivants, sur l'antenne ASS et à l'article 65811 en ce qui concerne l'hébergement, et 6156 pour la maintenance.

Signé électroniquement par : Gabriel DOUBLET
Date de signature : 22/04/2026
Qualité : Agglo - Présidence

La présente décision peut faire l'objet d'un recours gracieux devant Monsieur le Président d'Annemasse Agglo dans le délai de deux mois à compter de sa publication ou de sa notification. Un recours contentieux peut également être introduit devant le Tribunal administratif de Grenoble dans le délai de deux mois à compter de la notification de la décision ou de sa date de publication, ou à compter de la réponse d'Annemasse Agglo, si un recours gracieux a été préalablement déposé.

Envoyé en préfecture le 22/04/2026

Reçu en préfecture le 22/04/2026

Publié le 23/04/2026

ID : 074-200011773-20260421-D_2026_0083-AU



atexo
SOLUTIONS NUMÉRIQUES POUR ACTEURS PUBLICS

Annemasse Agglo




Acquisition d'une solution de gestion des marchés publics

Contrat de maintenance

02/04/2026

Vos contacts pour cette proposition

ATEXO se tient à votre écoute pour répondre à toute question ou pour apporter tout complément d'information souhaité. Vos contacts ATEXO sont :

	Arnaud DE ROQUEFEUIL Directeur général adjoint	arnaud.deroquefeuil@atexo.com	Mob : 06 77 26 83 14 Tél : 01 53 43 05 40
	Maxime BAUDRAIS Directeur activité Achats et marchés publics	maxime.baudrais@atexo.com	Mob : 06 78 81 50 07 Tél : 01 53 43 05 40
	Mattis MEBARKI Ingénieur avant-vente	mattis.mebarki@atexo.com	Mob : 07 80 98 18 68 Tél : 01 53 43 05 40

Nos coordonnées : 63, Boulevard Haussmann, 75008 Paris Standard : +33 1 53 43 05 40 Fax : +33 1 53 43 05 41

Envoyé en préfecture le 22/04/2026

Reçu en préfecture le 22/04/2026

Publié le 23/04/2026

ID : 074-200011773-20260421-D_2026_0083-AU



SOMMAIRE

Envoyé en préfecture le 22/04/2026

Reçu en préfecture le 22/04/2026

Publié le 23/04/2026

ID : 074-200011773-20260421-D_2026_0083-AU

S²LO

1. Introduction	4
2. Objet du contrat	5
2.1. Prestations prévues	5
2.2. La solution proposée	5
3. Date d'effet et durée du contrat	7
4. Engagements	8
5. Responsabilités	9
6. Propriété intellectuelle et secret professionnel	10
7. Conditions financières	12
7.1. Prix des services proposés	12
7.2. Modalités de paiement	12
7.3. Clause de révision de prix	12
8. Signature des parties	14
9. Annexe : Prestations de service annuel	15
9.1. Les prestations intégrées au contrat de maintenance	15
9.2. Les garanties	16
9.3. Notre système de maintenance intégrale	16
9.4. L'hébergement en France pour la sécurité de vos données	23
9.5. Le support aux différents utilisateurs du système	30
10. Annexe : Prestations de service annuel, une relation de confiance et un plan de reporting adapté	33
10.1. Des réunions régulières	33
10.2. Une gestion transparente	34



Élément cliquable



Retour sommaire



Annexes



Vidéo en ligne

1. Introduction

Le CLIENT

Dans le présent Contrat, Annemasse Agglo est désignée sous l'appellation générique "CLIENT".

Pour les besoins du présent Contrat, le CLIENT est représenté par :

- Maryse RABEMAHARAVO, Responsable du service Achats
- Tel : +33 4 50 87 83 00 – Poste 2432

Le FOURNISSEUR

ATEXO est une société de Conseil et d'Ingénierie dédiée à l'utilisation des technologies d'information et de communication dans des contextes métiers complexes et/ou fortement réglementés.

En particulier, ATEXO dispose d'un portefeuille de produits logiciels, pouvant être installés et paramétrés chez les clients d'ATEXO.

Dans le présent Contrat, ATEXO est désignée sous l'appellation générique "FOURNISSEUR".

Pour les besoins du présent Contrat, le FOURNISSEUR est représenté par :

- Maxime BAUDRAIS, Directeur de l'activité Achats et Marchés publics
- Tél : +33 6 78 81 50 07
- Courriel : maxime.baudrais@atexo.com

1.1.1. Glossaire

L'explicitation des termes et sigles du tableau suivant vise à faciliter la lecture du présent mémoire :

Sigle/Terme	Signification
EXEC	Logiciel : exécution administrative des contrats
MEP	Mise en production
MOM	Mise en ordre de marche
MPE	Logiciel : marchés publics électroniques
PAQ	Plan d'assurance qualité
PARAPH	Logiciel : parapheur électronique
REDAC	Logiciel : rédaction des pièces de marché
Service annuel	Phase de maintenance et prestations associées après la mise en production
VABF	Vérification d'aptitude au bon fonctionnement
VSR	Vérification de service régulier

1.1.2. Propriété intellectuelle

Tout projet de mise en place d'une solution applicative ATEXO s'appuie sur plusieurs composants logiciels. La description de chaque composant utilisé, et la licence qui lui est applicable, se trouvent dans le document de *Présentation de la Solution*.

1.1.2.1. Logiciels

1.1.2.2. Documentation

ATEXO dispose de la propriété intellectuelle intégrale et exclusive de l'ensemble des documentations produites par ATEXO. Les détails applicables aux documentations de solutions se trouvent dans le document de *Présentation de la Solution*.

2. Objet du contrat

Le Contrat porte sur le Progiciel d'ATEXO : LOCAL TRUST MPE

Dans ce document, le terme Progiciel désigne spécifiquement le progiciel cité ci-avant.

2.1. Prestations prévues

2.1.1. Périmètre des prestations

Le CLIENT confie au FOURNISSEUR les prestations décrites ci-après.

2.1.2. Contrat de service annuel

Le présent contrat recouvre uniquement la phase de service annuel, constituée des prestations suivantes :

- Hébergement (le cas échéant),
- Exploitation,
- Maintenance,
- Support aux utilisateurs (agents, tiers, entreprises, etc).

2.2. La solution proposée

2.2.1. Points forts de LOCAL TRUST MPE, leader du marché de la passation dématérialisée des appels d'offres

LOCAL TRUST MPE est le leader du marché de la passation dématérialisée des appels d'offres publics et le profil d'acheteur de référence :

- 40 000 acheteurs publics gérant 150 000 marchés par an,
- Totalité des ministères et secrétariats d'état,
- 70 régions et départements,
- Grandes villes (Paris, Marseille, Nantes, etc.),
- Grands établissements publics (ANFH, CNES, CEA, Agirc-Arrco, UGAP, etc.)
- Quasi-totalité des hôpitaux et établissements de santé,
- Des milliers de communes de toutes tailles et autres établissements publics locaux.

Les points forts de la solution LOCAL TRUST MPE sont :

- **Solution en constante évolution**, bénéficiant des retours de l'ensemble des clients et d'un Club Utilisateurs, réuni à Paris, en charge de définir les évolutions du produit,
- **Solution privilégiée par les projets de portail territorial des marchés publics** qui centralisent sur une même plateforme d'e-procurement toutes les autorités contractantes du territoire,
- **Grande souplesse et fortes possibilités de paramétrage**, ayant permis à de très grandes organisations d'utiliser LOCAL TRUST MPE.

2.2.2. Points forts de LOCAL TRUST REDAC, solution de rédaction des pièces de marchés

LOCAL TRUST REDAC est une solution moderne et performante pour la rédaction assistée des pièces administratives du DCE.

Les principaux points forts de la solution sont :

- **Personnalisation** permettant une appropriation rapide,
- **Rédaction assistée 100% en ligne,**
- **Mise à jour** régulière du clausier **sans remise en cause** du clausier client
- **Outil intuitif,**
- **Architecture entièrement web.**

2.2.3. Points forts de LOCAL TRUST EXEC, solution de suivi de l'exécution administrative des contrats

Dans le prolongement des fonctions de passation, ATEXO propose un service de suivi de l'exécution des contrats. Celui-ci met à disposition des fonctions simples et efficaces permettant d'optimiser le suivi du contrat et les échanges entre l'entité publique et ses fournisseurs.

Les principaux points forts de la solution sont :

- **Création automatique des contrats** issus de la passation,
- **Définition des intervenants du contrats et des différentes formes de groupements,**
- **Outil entièrement responsive,**
- **Échanges dématérialisés avec les fournisseurs par messagerie sécurisée avec AR.**

2.2.4. Points forts de LOCAL TRUST ACHATS, solution de pilotage de la préparation et de la planification des achats

ATEXO a développé le module LOCAL TRUST ACHATS pour répondre aux enjeux de recensement des besoins, de programmation et de stratégie achat.

Les principaux points de la solution sont :

- Permet de **recenser, structurer et hiérarchiser** les besoins de l'ensemble des utilisateurs de la plateforme, garantissant **une vision globale et cohérente** des demandes
- Permet une visualisation complète des **intentions d'achat** par l'intermédiaire de **diagrammes de Gantt, de tableaux et de plans de charge** pour **améliorer l'organisation des acheteurs et préparer les renouvellements.**
- Pour des achats d'un certain montant avec des acheteurs professionnels, la solution permet **d'optimiser, sécuriser et d'augmenter les profits** avec des outils comme des **analyses SWOT ou des matrices de Kraljic.**

Cette solution constitue un **levier stratégique** pour les collectivités souhaitant optimiser leur gestion des achats, tout en assurant une meilleure maîtrise de leurs ressources et de leurs engagements.

3. Date d'effet et durée du contrat



Prise d'effet

Le Contrat prend effet à sa date de signature (cf. article 8).

Durée du contrat

Le Contrat a une durée de **2 ans** et démarrera à la mise en production de phase 1 (MPE, Base DCE, Sourcing, Stat 1).

Le CLIENT peut dénoncer le Contrat une fois par an, moyennant un préavis de trois mois avant la date anniversaire du Contrat.

Modification du contrat

Toute modification qui serait apportée à une ou plusieurs des données caractéristiques des PARTIES signataires, n'interrompra pas le Contrat, sauf si cette modification se traduit par une cessation de l'activité qui est l'objet même du présent Contrat.

La partie concernée par la modification devra informer l'autre partie de la modification susceptible d'intervenir dans les meilleurs délais.

Cessation d'activité du FOURNISSEUR

En cas de cessation d'activité du FOURNISSEUR, celui-ci fera ses meilleurs efforts pour apporter au CLIENT tout conseil et aide afin de lui assurer au mieux la sauvegarde de ses intérêts et/ou la continuité de l'exploitation.

Notamment, le FOURNISSEUR tiendra à la disposition du CLIENT les éléments suivants en vue de la poursuite d'exploitation de l'application par le CLIENT ou un futur prestataire du CLIENT :

- Code applicatif intégral, dans sa version en cours d'exploitation,
- Fichiers de configuration et de paramétrage, permettant de reproduire l'environnement d'exploitation effectif du CLIENT,
- Données et fichiers "métier" du CLIENT permettant une poursuite d'exploitation sans perte de données ou d'historique pour le CLIENT.

4. Engagements



Engagements du FOURNISSEUR

Le FOURNISSEUR s'engage à :

- Fournir au CLIENT un service répondant à l'état de l'art, c'est-à-dire à lui apporter tout le soin nécessaire à l'exécution de ses travaux et du service convenu,
- Assurer la rédaction et la tenue à jour de la documentation fonctionnelle détaillée des services réalisés sur la base des besoins exprimés par le CLIENT et proposés par le FOURNISSEUR dans le cadre du présent Contrat,
- Mettre en œuvre tous les moyens humains et techniques nécessaires pour assurer la qualité et le respect des délais relatifs aux traitements prévus,
- Faire preuve de loyauté à l'égard du CLIENT, et l'informer de tout événement susceptible de porter atteinte à la bonne exécution du Contrat.

Concernant spécifiquement la solution mise en place, le FOURNISSEUR s'engage à :

- Fournir une solution conforme à la Proposition annexée au présent Contrat,
- Garantir la cohérence d'ensemble de la solution,
- Tenir les délais prévus à chaque étape du planning du projet,
- Assurer le bon déroulement de la mise en production et de la bascule,
- Assurer une permanence et une qualité de service pour toutes les prestations du présent Contrat,
- Mettre à disposition du CLIENT les nouvelles versions de sa solution intégrant notamment les corrections et améliorations ergonomiques du Plan produit.

Réversibilité des données

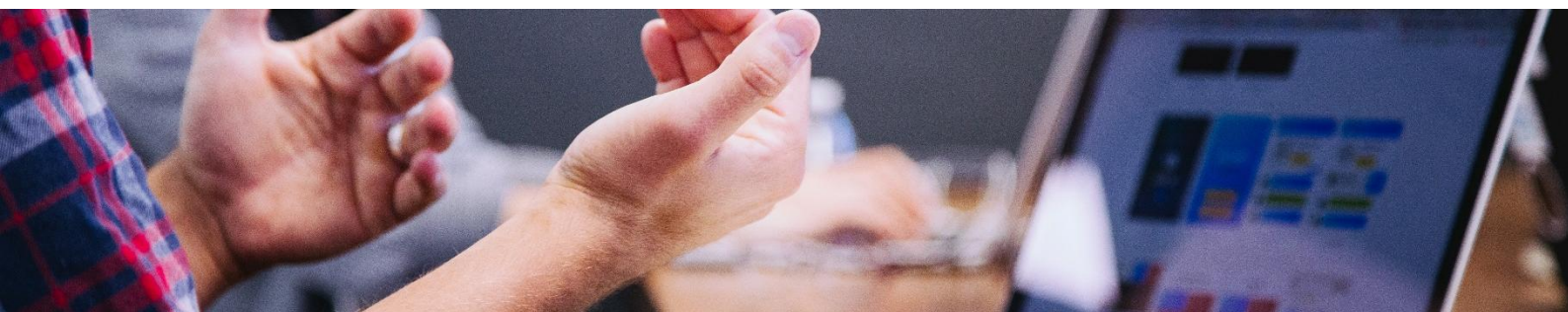
Le présent contrat prévoit la prestation de réversibilité des données. Cette prestation complémentaire peut être déclenchée à tout moment, notamment en fin de marché.

Engagements du CLIENT

Le CLIENT s'engage à :

- Remettre au FOURNISSEUR tous les documents, instructions et informations nécessaires et suffisants à la bonne exécution du contrat,
- Mobiliser les moyens nécessaires à la bonne conduite du projet, notamment lors des phases de spécification des paramètres et des phases validation intermédiaires et de recette.

5. Responsabilités



Défaillance et dommages directs

La responsabilité du FOURNISSEUR, en cas de défaillance sur les obligations du présent Contrat, peut être engagée, en raison de dommages que pourrait éventuellement subir le CLIENT du fait du FOURNISSEUR. Cette responsabilité couvre les dommages directs et exclut tous les autres.

Assurance

Le FOURNISSEUR dispose de polices d'assurances couvrant sa responsabilité, notamment au titre de la sauvegarde des fichiers. À cet effet, il garantit au CLIENT l'existence d'une assurance "responsabilité civile", dont l'exemplaire original de la police peut être consulté par le CLIENT auprès du FOURNISSEUR.

Sous-traitance

Le FOURNISSEUR est notamment responsable de la coordination et de l'exécution des travaux qu'il confie ou peut être amené à confier à ses sous-traitants. Par Contrats séparés qui lient ces derniers au FOURNISSEUR, ils sont soumis aux mêmes obligations de qualité que celles stipulées au présent Contrat. Le FOURNISSEUR s'engage, dans le cas où des prestations seraient réalisées en off-shore, à ce que la législation des conditions de travail du pays en question soit respectée.

Dans le cas où le FOURNISSEUR ferait appel, dans le cadre des prestations dues au CLIENT, à des sous-traitants qui n'auraient pas déjà été nommément désignés dans le présent Contrat ou avenant(s) s'y rapportant, un accord préalable du CLIENT sera nécessaire. En cas de refus de la part du CLIENT, ce dernier pourra soumettre au FOURNISSEUR le nom de sous-traitants de son choix dans la mesure où ce dernier n'est pas un concurrent direct du FOURNISSEUR et après validation économique par le FOURNISSEUR.

Auditabilité

Le FOURNISSEUR accepte d'être audité par tout professionnel désigné par le CLIENT dans la mesure où ce professionnel n'est pas un concurrent direct du FOURNISSEUR.

6. Propriété intellectuelle et secret professionnel



Propriété des contenus du site

Le CLIENT est propriétaire des éléments qu'il a transmis au FOURNISSEUR en vue de l'actualisation du progiciel.

Le FOURNISSEUR reste titulaire des droits de propriété intellectuelle sur l'ensemble du progiciel, logiciels et modules de programmation.

Le CLIENT s'engage envers le FOURNISSEUR à n'utiliser aucun élément logiciel (y compris les logiciels sous licence libre) et documentaire fourni par le FOURNISSEUR dans le cadre du Contrat à des fins commerciales dans le cadre de prestations réalisées dans d'autres cadres contractuels que celui du présent Contrat, sauf accord explicite du FOURNISSEUR.

Licence logicielle

Tout projet de mise en place d'une solution applicative du FOURNISSEUR s'appuie sur plusieurs composants logiciels. La description de chaque composant utilisé, et la licence qui lui est applicable, se trouvent dans le document de *Présentation de la Solution*.

Régime applicable aux documentations

Le FOURNISSEUR dispose de la propriété intellectuelle intégrale et exclusive de l'ensemble des documentations produites par le FOURNISSEUR.

Les livrables du FOURNISSEUR, progiciels et documentations associées, sont des œuvres préexistantes ou l'ajustement d'œuvres préexistantes (personnalisation / mise à jour de documentations standard du FOURNISSEUR).

Le FOURNISSEUR concède à titre non exclusif au seul CLIENT le droit d'utiliser cette documentation pendant toute la durée du marché, et pour les seuls besoins découlant de l'objet du marché.

Engagements du CLIENT à l'égard des fournitures et outils du FOURNISSEUR

Le présent contrat conduit le FOURNISSEUR à fournir au CLIENT des fournitures, outils et savoir-faire liés aux progiciels LOCAL TRUST, qui sont dans leur version actuelle sous licence libre (cf. article ci-dessus).

Le présent contrat se limite à l'utilisation de ces progiciels, fournitures, outils et savoir-faire dans le cadre exclusif du projet du CLIENT faisant l'objet du présent contrat.

Le CLIENT s'engage envers le FOURNISSEUR à n'utiliser aucun élément logiciel (y compris les logiciels sous licence libre) et documentaire fourni par le FOURNISSEUR dans le cadre du présent Contrat, à des fins commerciales, dans le cadre de prestations réalisées dans d'autres cadres contractuels que celui du présent Contrat, sauf accord explicite et formel du FOURNISSEUR.

Droits des Tiers

Le CLIENT garantit le FOURNISSEUR contre toute action ayant pour fondement une atteinte aux droits de propriété intellectuelle dont un tiers serait titulaire lorsque les droits en cause portent sur un élément transmis par le CLIENT (textes, graphismes et autres données).

Secret professionnel

Tout le personnel du FOURNISSEUR est tenu par Contrat au secret professionnel. Tous les renseignements qui lui seront fournis, tous les documents qui lui seront confiés, tous les entretiens auxquels il participe sont donc considérés comme confidentiels.

Toutefois, le FOURNISSEUR ne pourra être tenu pour responsable de la divulgation de ces renseignements s'ils sont du domaine public ou si, par des moyens légitimes, il en avait déjà eu connaissance ou les avait obtenus de tiers habilités.

Le FOURNISSEUR s'engage à faire prendre les mêmes engagements par ses sous-traitants.

7. Conditions financières

7.1. Prix des services proposés

7.1.1. Service annuel année 1

Le service annuel de l'année 1 est de 6 300€HT avec les modules acquis par la collectivité dans le cadre du présent projet.

La facturation de l'année 1 se fera à la mise en production de la phase 1 à la validation du PV de SAN 1 signé par la collectivité

7.1.2. Service annuel année 2

Le service annuel de l'année 2 est de 9 000€HT avec les modules acquis par la collectivité dans le cadre du présent projet.

La facturation de l'année 2 se fera un an après la mise en production de la phase 1

7.2. Modalités de paiement

7.2.1. Service annuel

Les prestations de Service annuel sont facturées annuellement terme à échoir, conformément à l'article 2 de l'Arrêté du 6 juin 2016¹ fixant la liste des dépenses des organismes publics nationaux dont le paiement peut intervenir avant service fait :

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2016/6/6/FCPE1615748A/jo/texte>

Le cas échéant, une mise au point du marché doit être réalisée afin de prendre en compte cette modalité de facturation.

7.3. Clause de révision de prix

7.3.1. Révision de prix

Les parties reconnaissent que les prix stipulés dans le présent contrat sont sujets à révision en fonction des variations de l'indice Syntec, à chaque date anniversaire du contrat.

Les modalités de révision sont conformes aux dispositions du *Cahier des Clauses Administratives Générales TIC* de 2021 (CCAG-TIC), le cas échéant.

¹ Article 2 de l'Arrêté du 6 juin 2016 fixant la liste des dépenses des organismes publics nationaux dont le paiement peut intervenir avant service fait : <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2016/6/6/FCPE1615748A/jo/texte>

7.3.2. Formule

La formule de révision de prix est la suivante :

$$\text{Nouveau Prix} = \text{Prix Initial} \times (\text{Indice Actualisé} / \text{Indice Initial})$$

Où :

- **Nouveau Prix** est le nouveau prix révisé,
- **Prix Initial** est le prix initial spécifié dans le contrat,
- **Indice Actualisé** est l'indice de révision à la date de la révision,
- **Indice Initial** est l'indice de référence à la date de signature du contrat.

8. Signature des parties



Le présent Contrat conclu en FRANCE, sera à tous égards soumis à la loi française,

En cas de litige, compétence expresse est attribuée aux Tribunaux compétents de Paris et ce, malgré l'appel de garantie ou pluralité de défendeurs.

Fait à : Paris (75), le 02/04/2026 en deux exemplaires originaux :

LE FOURNISSEUR ² Cyprien de Varine, Directeur de projet et Responsable Service Client	LE CLIENT ³
-----------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------

² Signature précédée de la mention "lu et approuvé", complétée par l'application du cachet du Contractant

³ Signature précédée de la mention "lu et approuvé", complétée par l'application du cachet du Contractant

9. Annexe : Prestations de service annuel



Résumé du chapitre

Notre offre de maintenance complète vous permet de bénéficier d'une prestation intégrale supportant tous les aspects liés au maintien en condition opérationnelle de votre solution. Nous vous apportons toutes les garanties nécessaires, ainsi que les moyens de mesurer la qualité du service rendu.

9.1. Les prestations intégrées au contrat de maintenance

- 9.1.1. Vue d'ensemble** La mise en production de la plate-forme fait démarrer les prestations de service annuel prévues au contrat (phase nominale). Ces prestations sont :
- Processus de gestion des demandes d'évolution.
 - Processus d'évolution d'un progiciel.
 - Processus d'hébergement et d'exploitation (cas internalisé par le client).
 - Processus d'hébergement et d'exploitation (cas externalisé chez ATEXO).
 - Processus de support et d'assistance aux utilisateurs.
 - Processus de maintenance.

- 9.1.1.1. Niveau de service** Dans le cadre du présent contrat, le niveau de service des différentes prestations est le suivant :

Prestation	Niveau de service
Instance de pilotage	Service Standard
Hébergement et exploitation de la solution	Service Standard
Maintenance	Service Premium

- 9.1.1.2. Rappel PAQ** Le présent chapitre renvoie, pour les détails, aux descriptions et dispositions du *Plan d'Assurance Qualité* standard d'ATEXO.

9.2. Les garanties

Pour chaque prestation relevant du contrat de maintenance, ATEXO propose des indicateurs et leur suivi par le CLIENT. Ces indicateurs constituent les garanties apportées par ATEXO pour mesurer la qualité de la prestation et le respect de nos engagements.

Ces indicateurs sont les suivants :

Prestation	Indicateur	Référence dans le présent document
Disponibilité et performance de la plateforme	Disponibilité de 99,9%	Article 9.4.12
Maintenance corrective	Correction des : <ul style="list-style-type: none"> Incidents de production P1 : 1 jours ouvrés Incidents de production P2 : 3 jours ouvrés Incidents de production P3 : prochaine version trimestrielle du progiciel Incidents de production P4 : prochaine version trimestrielle du progiciel 	Article 9.3.4
Support de niveau 1 aux utilisateurs	<ul style="list-style-type: none"> Délai de décroché : Immédiat Temps d'attente : <15 sec pour 80% des appels Taux de réponse : > 90% 	Article 9.5.5

9.3. Notre système de maintenance intégrale

9.3.1. Rappel : les types de maintenance

Le présent paragraphe sur la maintenance couvre les types de maintenance habituellement connus sous ces noms :

- Maintenance corrective,
- Maintenance évolutive,
- Maintenance adaptative,
- Maintenance réglementaire,
- Assistance juridique.

9.3.2. Gestion des versions du progiciel

Chaque progiciel d'ATEXO dispose de trois types de versions :

- ESR : Extended Support Release
- Versions intermédiaires
- Versions correctives

Ces trois éléments d'identification sont repris ci-après.

A ces versions s'ajoutent les éventuels patches liés à la maintenance urgente.

9.3.3. ESR : Extended Support Release

Une fois par an, ATEXO crée une version "certifiée" avec un test approfondi de l'application. La durée de recette interne est d'un mois

Le code applicatif est figé en début de recette interne, soit un mois avant la date de fin de recette interne.

Seules les versions ESR disposent d'une maintenance corrective d'une année sur l'autre. Aussi, le CLIENT doit passer en version ESR pour bénéficier de la maintenance corrective de l'année précédente et à venir.

9.3.3.1. Version intermédiaire Les versions intermédiaires sont des versions évolutives de fréquence trimestrielle.

La durée de la recette interne est de 1 semaine en moyenne.

9.3.3.2. Version corrective Les versions correctives sont des versions permettant la correction d'anomalies sur les versions ESR et intermédiaires en cours. La fréquence des versions correctives est mensuelle.

La durée de la recette interne est de 1 semaine.

Les versions correctives n'embarquent aucune évolution fonctionnelle.

9.3.3.3. Le patch Dans certains cas d'urgence, le correctif peut être apporté sous forme de patch, au sein d'une version inchangée. Dans ce cas, le patch porte sur une unique correction.

Chaque nouvelle version corrective intègre les patchs unitaires éventuels réalisés dans la version corrective antérieure.

9.3.4. Maintenance corrective

La prestation de maintenance corrective porte sur :

- La prise en compte des demandes de correction des anomalies émises par le client.
- La correction par ATEXO de la version de référence du progiciel utilisé par le client.
- La mise en place du correctif dans l'environnement de production du client, sous la forme d'un patch ou d'une version mineure, sans modification de la version intermédiaire du client.



ATEXO reporte également ce correctif dans toutes les versions intermédiaires du progiciel encore en cours de maintenance à cette date.

ATEXO garantit au client que le bug en question ne réapparaîtra pas en cas de montée de version intermédiaire ou majeure.

9.3.4.1. Qualification d'un incident

L'incident est qualifié comme suit :

La criticité correspond à l'importance de la fonctionnalité impactée par l'incident :

Haute	La fonctionnalité est d'importance critique pour les missions, la productivité, ou la sécurité. Tout dysfonctionnement pourrait gravement affecter les utilisateurs ou les services de la solution, entraînant des pertes importantes de ressources, une atteinte à l'image de l'entreprise, une baisse significative de la productivité, ou des coûts supplémentaires élevés.
Moyenne	La fonctionnalité est d'importance modérée pour les missions ou le fonctionnement général. Les dysfonctionnements potentiels ont un impact plus limité sur les opérations, mais, s'ils persistent, ils peuvent perturber les activités internes ou compromettre le respect des obligations légales ou réglementaires.
Faible	La fonctionnalité est d'importance secondaire. Les dysfonctionnements éventuels ont un effet mineur sur les activités, et des solutions de contournement sont disponibles. Cependant, si ces problèmes persistent sur une longue durée, ils pourraient finir par perturber l'activité.

Exemples :

- La fonctionnalité de dépôt d'une réponse électronique a une criticité HAUTE.
- La fonctionnalité de vision statistique a une criticité FAIBLE.
- La fonctionnalité de gestion d'une séance d'enchère a une criticité MOYENNE.



L'impact correspond à l'étendue des personnes affectées ou des objets concernés (par exemple : une consultation, un dossier de subvention, etc.) :

Fort	Un ensemble entier d'utilisateurs (par exemple, un type d'utilisateurs clés ou un service) est complètement bloqué dans l'utilisation de la solution, ou un utilisateur critique, tel qu'un administrateur métier, ne peut plus accéder aux fonctionnalités nécessaires.
Moyen	Un groupe d'utilisateurs subit une perturbation significative de son activité opérationnelle en raison du problème, ou un utilisateur standard est complètement bloqué.
Réduit	Un ou plusieurs utilisateurs rencontrent des gênes mineures dans l'utilisation de la solution, mais peuvent continuer à travailler avec des solutions de contournement.

Exemples :

- Si le dysfonctionnement affecte une seule consultation ou quelques contrats spécifiques, l'impact est considéré comme RÉDUIT.
- À l'inverse, s'il touche TOUS les dossiers déposés sur la plateforme, l'impact est FORT.
- Le niveau MOYEN correspond à une sous-catégorie importante, par exemple, tous les dossiers liés à un dispositif particulier.

9.3.4.2. Priorité de l'incident

Chaque niveau de priorité est défini ainsi :

- P1 = Priorité 1 = Priorité Maximale
- P2 = Priorité 2 = Priorité Haute
- P3 = Priorité 3 = Priorité Moyenne
- P4 = Priorité 4 = Priorité Basse

Le niveau de priorité de l'incident est déterminé à partir des deux critères précédents (criticité et impact), selon la matrice ci-dessous :

Matrice des priorités		Criticité		
		Haute	Moyenne	Faible
Impact	Fort	Priorité 1	Priorité 2	Priorité 3
	Moyen	Priorité 2	Priorité 3	Priorité 4
	Réduit	Priorité 3	Priorité 4	Priorité 4

9.3.4.3. Gravité de l'incident

Les délais (engagements contractuels) de chaque étape (prise en compte / contournement / résolution) dépendent de la gravité de l'incident et sont définis ci-après :

Gravité de l'incident	Délai garanti de		
	Prise en compte	Mise en place d'une solution de contournement provisoire	Résolution
Priorité 1	Immédiat en heures ouvrées. Sous 4 heures, hors heures ouvrées (gestion d'astreinte).	2 heures, en heures ouvrées.	1 jour ouvré.
Priorité 2	Immédiat en heures ouvrées. Sous 12 heures, hors heures ouvrées (gestion d'astreinte).	1 jour ouvré.	3 jours ouvrés.
Priorités 3	Immédiat en heures ouvrées.	Sans objet.	Calendrier convenu avec le CLIENT. Par défaut : prochaine version trimestrielle du progiciel.
Priorité 4	Immédiat en heures ouvrées.	Sans objet.	Prochaine version trimestrielle du progiciel.

9.3.4.4. Support de 2^{ème} niveau

Le support de 2^{ème} niveau est une prestation liée à la maintenance corrective. Il a pour fonction :

- La prise en compte des incidents du système applicatif du client,
- Le traitement des difficultés particulières d'utilisation de l'application,
- La communication régulière vers le client des mesures de correction en cours.

Pour ce faire, le CLIENT désigne une équipe restreinte de quatre correspondants au sein de ses services (DSI, Service métier), en charge de :

- La qualification interne des incidents : description, cinématique d'utilisation, reproductibilité, etc.
- La présentation d'un cas d'usage complexe, incompris par les utilisateurs et devant faire l'objet d'un rappel d'explications,
- La communication à ATEXO : téléphone, courriel, outil de suivi spécialisé le cas échéant, etc.

Chez ATEXO, une équipe de support de 2^e niveau réceptionne la demande et assure :

- La définition de la gravité de l'incident,
- La présentation au correspondant des mesures immédiates de contournement, s'il en existe,
- L'engagement et le pilotage des mesures de correction possibles,
- L'information du client sur l'incident survenu et les corrections apportées (compte rendu sortant).
- L'information du client est assurée par le service client d'ATEXO. Le service client coordonne l'ensemble des points faisant l'objet de maintenance corrective.

9.3.4.5. Précisions - Exclusions

Ce service de support de 2^{ème} niveau porte sur toutes les fonctionnalités du logiciel et la documentation Utilisateurs. En revanche, sont exclus les éléments suivants :

- Formation avancée à distance sur une fonctionnalité ou un paramétrage. En particulier, les correspondants désignés par le client doivent être régulièrement formés à l'application, et disposer d'une bonne maîtrise de l'environnement fonctionnel et technique.
- Analyse réglementaire d'une situation. La prestation porte uniquement sur la façon dont le logiciel fonctionne.
- Demande de :
 - modification de paramétrage avancé (non réalisable via une fonctionnalité d'administration),
 - d'extraction de base de données,
 - production de statistiques,
 - d'analyse de comportement Utilisateur (demande de logs), etc.

En cas de demandes ne relevant pas de la prestation de support de 2^{ème} niveau ATEXO est susceptible de comptabiliser les actions entreprises sous forme de prestations dédiées additionnelles, au tarif journalier en vigueur dans le contrat. Exemple : intervention technique d'ATEXO établissant a posteriori l'absence d'incident imputable au système applicatif d'ATEXO.

Les interventions techniques sur :

- Le paramétrage,
- L'extraction,
- La production,
- L'analyse,

Peuvent être réalisées par ATEXO en cas de suspicion d'incident (dysfonctionnement applicatif).

9.3.4.6. Procédure exceptionnelle de gestion de crise

En cas de perturbation majeure de la plateforme (ex : indisponibilité du système, suspicion de perte ou d'altération des données, faille de sécurité, etc.) mettant en péril la continuité du service ou la réputation du CLIENT, ATEXO met en place une Cellule de crise.

Cette cellule de crise mobilise systématiquement :

- Le Directeur général d'ATEXO
- Le Directeur des projets d'ATEXO
- Le Directeur technique d'ATEXO (R&D et Exploitation)
- Les intervenants désignés du CLIENT pour les procédures d'escalade et de crise (usuellement : DGA, Directeur des systèmes d'information, Directeurs métiers/utilisateurs)

La Cellule de crise a pour mission :

- Qualifier l'incident (production, SSI, etc.) et évaluer sa gravité (impact sur les agents, sur les entreprises, sur les procédures, sur la réputation du CLIENT)
- Si indisponibilité du système : évaluer les délais probable et maximum de retour dégradé et nominal au service
- Débattre des actions envisagées, prendre les décisions immédiates et piloter ces actions à réaliser par les différentes équipes concernées, y compris les actions de communication
- Assurer via des points de suivi très réguliers la parfaite information du CLIENT sur la résolution de la crise en cours.

Dès la survenance de l'incident, ATEXO prend contact avec un responsable CLIENT pour l'informer de la situation et de l'ouverture d'une Cellule de crise au sein d'ATEXO :

1. Un collaborateur remonte un incident majeur à un membre du Comité exécutif ATEXO
2. Le Directeur ATEXO déclenche le processus de Cellule de crise
3. Communication immédiate avec un responsable CLIENT
4. Communication immédiate par mail avec les interlocuteurs opérationnels du CLIENT
5. Première réunion de la Cellule de crise chez ATEXO, dans les 15 minutes suivant le déclenchement
6. Un responsable de la crise (RCRIS) est nommé chez ATEXO
7. RCRIS remplit le fichier de suivi des crises
8. RCRIS définit avec le CLIENT la périodicité appropriée des points de situation (2 heures - 4 heures - 12 heures) et les modalités de communication avec le CLIENT
9. RCRIS définit un plan d'action de résolution de la crise. A chaque point de situation, le bilan de la période passée est présenté et les objectifs précis de la période suivante sont définis. Cette phase est itérative, et se tient jusqu'à la clôture de la Cellule de crise
10. RCRIS propose la clôture de Cellule de crise une fois que le degré de criticité de l'incident est revenu à un niveau raisonnable. Ce peut être la fin de l'incident, ou l'atteinte d'un niveau de service et de sécurité qui, bien que nécessitant encore des actions à mener, est collectivement jugé comme suffisant pour revenir en gestion normale des opérations
11. RCRIS effectue un bilan de la crise, qui présente notamment les mesures engagées ou à engager pour gérer le risque de survenance à nouveau du même incident. Ce bilan se fait usuellement en présentiel chez le Client, par la Direction générale d'ATEXO.

9.3.5. Service Premium de suivi des incidents

ATEXO intègre le service Premium dans son offre. Ainsi, le suivi des incidents est assuré par un chef de projet dédié (nommé) chez ATEXO :

- L'équipe restreinte du client dispose des coordonnées personnelles de son chef de projet service client.
- Celui-ci dispose de la vision complète et à jour des incidents en cours de traitement pour le client.
- Le client et le chef de projet service client ATEXO peuvent convenir de points de suivi pour les incidents spécifiques qui le nécessitent.
- Des points de suivis réguliers sont assurés entre le client et le référent support d'ATEXO permettant la revue des tickets.

9.3.6. Maintenance évolutive du progiciel

La prestation de maintenance évolutive consiste en :

- La réalisation périodique par ATEXO de nouvelles versions intermédiaires du progiciel. Ces versions intègrent des fonctionnalités nouvelles issues :
 - de commandes de clients,
 - de commandes du Club Utilisateurs,
 - d'initiatives ATEXO.
- La communication aux clients des nouvelles versions intermédiaires et fonctionnalités associées, sous forme de "*Notes de publication*" et Web Conférences.
- La mise en place de ces nouvelles versions intermédiaires dans l'environnement de production du client.

Les montées de version intermédiaires sont incluses dans le périmètre des prestations forfaitaires de maintenance.

9.3.6.1. Service Premium de maintenance évolutive

ATEXO intègre le service Premium dans son offre. Ainsi les prestations de maintenance sont personnalisées :

- Mise à jour d'un environnement de préproduction local ou distant, pour permettre à un Comité de projet de réaliser une recette des nouvelles fonctionnalités,
- Possibilité d'ajuster la date de déploiement d'une nouvelle version en environnement de Production, en lien avec le chef de projet, en cas de contrainte forte du CLIENT à la date prévue par défaut.

9.3.7. Maintenance réglementaire

La maintenance réglementaire consiste en la prise en charge par ATEXO des évolutions nécessaires du progiciel LOCAL TRUST portant sur les fonctionnalités existantes de l'application, qui sont :

- Impactées par un changement de réglementation sur le domaine concerné ou la fonctionnalité concernée,
- Devenues non-conformes à la réglementation, suite à ce changement.

9.3.7.1. Contenu de la prestation

L'article 4.7 du PAQ, « *Procédures standard des opérations* » détaille :

- Les modalités de déclenchement d'une intervention de maintenance réglementaire, avec notamment les critères d'éligibilité.
- Le calendrier de mise en conformité selon l'origine du changement de réglementation.

9.3.7.2. Périmètre : Fonctionnalités et référentiels

Dans le cas présent, solution LOCAL TRUST MPE, la maintenance réglementaire porte sur :

- L'ensemble des fonctionnalités existantes,
- Les référentiels nationaux (INSEE) servant de base à des traitements automatisés de l'application, le cas échéant.

9.3.7.3. Service d'information juridique standard

Afin d'accompagner nos utilisateurs dans la maîtrise des enjeux juridiques liés aux marchés publics, ATEXO renforce son expertise en intégrant une équipe dédiée de juristes spécialisés en commande publique. Nous collaborons également avec des experts externes, tels que des avocats spécialisés, pour vous offrir une information juridique de qualité et un accompagnement adapté à vos besoins.

Dans cette dynamique, nous mettons à votre disposition :

- Des webinaires réguliers (tous les 1 à 2 mois) animés par nos juristes et nos partenaires spécialisés, pour décrypter l'actualité de la commande publique et répondre à vos problématiques métiers.
- Des brèves juridiques (régulièrement mis à jour sur notre site) vous apportant des analyses synthétiques et opérationnelles sur les évolutions réglementaires et jurisprudentielles impactant vos pratiques.

Grâce à cet engagement, nous vous permettons d'anticiper les changements, de sécuriser vos démarches et de gagner en sérénité dans la gestion de vos marchés publics.

9.3.7.4. Service d'assistance juridique premium

Pour les progiciels portant sur le domaine métier des marchés publics, ATEXO propose une offre d'assistance juridique. Cette offre permet aux clients d'ATEXO de solliciter notre équipe d'experts (composées de 5 personnes : principalement des juristes marchés publics) afin d'obtenir une aide sur la rédaction d'une clause particulière ou sur le déroulement d'une procédure par exemple.

L'assistance juridique est accessible via notre outil UTAH et se déroule en trois étapes :

- Consultation de la FAQ : Avant d'ouvrir un ticket ou d'appeler, l'utilisateur est invité à consulter la FAQ, qui regroupe les réponses aux questions les plus courantes.
- Ouverture d'un ticket : Si la FAQ ne répond pas à la question, l'utilisateur peut rédiger un ticket d'assistance juridique. Celui-ci est pris en charge par notre équipe d'experts, qui formalise une réponse écrite sous un délai maximum de 48h, en fonction de la complexité de la demande.
- Appel téléphonique : Pour les demandes nécessitant un échange direct, une ligne d'assistance téléphonique est également disponible.

Le service d'assistance est ouvert du lundi au vendredi, de 9h à 19h.

Le forfait inclus dans le contrat de base comprend 5 tickets.

9.4. L'hébergement en France pour la sécurité de vos données

9.4.1. Responsabilité de l'hébergement L'installation de la plate-forme applicative, dans ses différents environnements (recette, production, école, etc.) est réalisée dans la phase de mise en œuvre du projet. Elle donne lieu à une prestation d'hébergement assurée par ATEXO.

9.4.2. Transfert de la prestation d'hébergement En cours d'exécution du Contrat, il est possible de transférer la prestation d'hébergement vers le client.

Dans ce cas, ATEXO propose des prestations de Réversibilité – Transfert de centre d'hébergement. Les prestations de réversibilité d'ATEXO sont décrites dans le « *Plan d'Assurance Qualité – Procédures standard des opérations* » à l'article 5.4.

9.4.3. Une exploitation sur architecture standard ATEXO L'exploitation se fait sur la base d'une « architecture standard ATEXO ». Elle permet à ATEXO d'optimiser les interventions d'exploitation à réaliser périodiquement sur la plate-forme.

9.4.4. Infrastructure certifiée SecNumCloud Dans le cadre de notre engagement constant pour la sécurité, la conformité et la souveraineté des données, nous proposons une option d'hébergement de notre solution SaaS sur une infrastructure certifiée SecNumCloud au sein des datacenters d'OVH⁴.

Cette option permet de répondre aux exigences les plus élevées en matière de protection des données sensibles.

Dans le cadre de la présente offre, l'hébergement SecNumCloud décrit ci-après est proposé à bon de commande.

9.4.4.1. Les garanties d'OVH dans le cadre du SecNumCloud

L'offre SecNumCloud d'OVH dispose des garanties suivantes :

- Conformité ANSSI : L'hébergement est assuré sur une infrastructure certifiée SecNumCloud par l'ANSSI, garantissant une conformité aux référentiels de sécurité les plus stricts exigés par l'État français.
- Souveraineté des données : Les données sont protégées contre toute ingérence extraterritoriale, conformément aux exigences de souveraineté numérique.
- Sécurité opérationnelle élevée : L'environnement bénéficie d'une surveillance renforcée (SOC, SIEM, audit continu) et d'une gestion des incidents de sécurité alignée sur les meilleures pratiques du marché.
- Continuité d'activité garantie : L'infrastructure intègre des dispositifs robustes de haute disponibilité, de redondance et de reprise après sinistre, afin d'assurer une continuité de service optimale même en cas d'incident majeur.



⁴ <https://www.ovhcloud.com/fr/solutions/uc-secnumcloud-environment/>

9.4.4.2. Principales mesures techniques mises en œuvre pour assurer la sécurité de vos données

Afin de garantir un hébergement conforme au référentiel SecNumCloud de l'ANSSI, nous mettons en œuvre une architecture et des services spécifiquement adaptés :

- Localisation des données : Toutes les données, ainsi que les métadonnées associées, sont stockées et traitées exclusivement en France, dans des centres de données certifiés SecNumCloud.
- Sécurité renforcée des accès :
 - Accès administratif restreint, tracé et régulièrement audité.
 - Authentification forte (MFA) obligatoire pour tous les accès aux environnements sensibles.
 - Flux réseau contrôlés par des pare-feux et segmentation réseau fine.
 - L'administration des serveurs est faite par un réseau lié à l'administration.
 - Utilisation d'outils SIEM pour la corrélation et l'analyse en temps réel des journaux d'activité.
- Chiffrement systématique : Chiffrement des données au repos et en transit selon les standards recommandés par l'ANSSI.
- Durcissement renforcé pour les postes d'administration des serveurs SecNumCloud.

9.4.4.3. Nos engagements

Nous assurons un suivi de la conformité de l'hébergeur ainsi que le maintien de la certification sur la durée du contrat.

9.4.4.4. Type d'environnement mis en œuvre pour le CLIENT

Nous proposons le choix entre deux types d'environnement distincts :

1. Environnement dédié par un cloisonnement logique des serveurs selon les exigences SecNumCloud (sauf mention contraire dans le présent document, cette architecture est mise en œuvre par défaut).
2. Environnement physique dédié offrant une séparation physique des ressources selon les exigences SecNumCloud.

9.4.5. Gestion des équipements

La gestion des équipements comprend les éléments suivants :

- Équipements dédiés ATEXO (serveurs physiques notamment).
- Mise à niveau régulière afin de profiter continuellement des évolutions technologiques.
- Évolutivité en cours de Contrat en fonction des besoins opérationnels des clients (montée en charge d'un service, etc.).

9.4.6. Gestion des OS, composants techniques

La gestion des OS⁵, composants techniques est décrite ci-après :

- ATEXO assure dans sa prestation standard la gestion complète des OS et composants techniques des serveurs applicatifs : installation, configuration, mises à jour.
- ATEXO est ainsi en mesure de garantir le parfait fonctionnement des différents composants entre eux, sans conflits de versions entre ces composants.
- Les installations et mises à jour ATEXO sont réalisées selon des processus semi-automatisés par ATEXO, testés aux préalables chez ATEXO sur les configurations identiques à celles des clients d'ATEXO.

⁵ OS = operating system = système d'exploitation d'ordinateur.

9.4.7. Gestion des composants applicatifs

La gestion des composants applicatifs est décrite ci-après :

- ATEXO assure dans sa prestation standard la gestion complète des composants applicatifs (édités par ATEXO) : installation, configuration, mises à jour (y compris patchs correctifs).
- Les installations et mises à jour ATEXO sont réalisées selon des processus semi-automatisés par ATEXO. Elles sont testées au préalable chez ATEXO en environnement de préproduction sur les configurations identiques à celles de production. Elles incluent les tests de non-régression sur les fonctions centrales de l'application et sur les fonctions concernées par les évolutions, le cas échéant.
- Les Mise en recette se font en heures ouvrées
- Les Mise en production
 - dont la durée est prévue pour moins de 30 minutes et pour les patchs suite à un incident, sont réalisées entre 12h et 14h. Une vérification est réalisée pour s'assurer qu'aucune date de remise des plis n'est prévue dans les 3h qui suivent l'installation.
 - pour les autres, elles sont réalisées en heures non ouvrées.

9.4.8. Gestion des sauvegardes

La gestion des sauvegardes est décrite ci-après :

- ATEXO configure les serveurs de production via le service veeam_backup proposé par OVH au sein de la plateforme dédiée de virtualisation hébergeant les VM. Elle est réalisée quotidiennement dans la nuit (pas d'horaire précis d'exécution)
- Le processus réalisé par ATEXO en cas d'hébergement ATEXO est décrit à l'article 4.5 du « *Plan d'Assurance Qualité – Procédures standard des opérations* ».

Plusieurs mécanismes de sauvegarde sont mis en œuvre.

1. Backup de BDD
2. Backup de VM
3. Réplication des NFS de stockage.

La politique globale des sauvegardes est décrite dans l'article « *Politique de sauvegarde* » de la Présentation technique.

9.4.9. Supervision des équipements & composants techniques

La supervision des équipements et des composants techniques est décrite ci-après :

- ATEXO réalise la supervision des composants techniques, afin de s'assurer en continu du bon fonctionnement du système applicatif global (ex : Apache, MySQL ou Oracle, ressources mémoire, etc.).
- ATEXO prend la garantie complète du service, en réalisant toutes les opérations de supervision et les interventions nécessaires qui découlent des incidents constatés, le cas échéant.

9.4.10. Supervision des composants applicatifs, Qualité de Service (QdS)

La supervision des composants applicatifs (QdS) est décrite ci-après :

- ATEXO réalise la supervision des composants applicatifs (progiciels ATEXO), afin de s'assurer en continu du bon fonctionnement du système applicatif global. Par exemple : module de gestion des comptes utilisateurs, module de gestion des éditions, modules métiers, etc.
- ATEXO met en place des automates qui parcourent de façon périodique différents scénarios représentatifs de l'application (accès à un dossier, saisie d'un formulaire, etc.). Ces automates permettent :
 - de disposer en continu des indicateurs de disponibilité des différentes fonctions essentielles de l'application,
 - de s'assurer que les temps de réponse sont conformes aux engagements,
 - de suivre les pics de charge de l'application et provoquer, le cas échéant, des réajustements d'architecture.

9.4.10.1. Accès à la supervision par le CLIENT

Dans le cadre du suivi de la qualité de service, ATEXO met à disposition du CLIENT un rapport de production. Ce rapport de production est généré quotidiennement et transmis aux contacts référents du CLIENT par mail.

Il intègre différents niveaux de suivi :

- Suivi de la disponibilité de l'infrastructure
- Suivi des temps de réponse
- Suivi des indicateurs métiers
- Suivi du trafic

Ces indicateurs sont présentés en détail à l'article 6.2 du présent document.

9.4.11. Plan de continuité d'activité / Plan de reprise d'activité

Le plan de continuité d'activité a pour but d'identifier les risques et les impacts de menaces compromettant la continuité de service et de mettre en place des réponses adaptées à chaque situation (panne de matériel, panne du datacenter, crash de la plateforme).

Différentes mesures sont mises en place afin de parer aux risques identifiés :

- La supervision des environnements par ATEXO
- Modularité de l'infrastructure d'hébergement et gestion des pannes.
- Plan de sauvegarde et de restauration des données.
- Mise en œuvre d'un système de secours sur un second site d'hébergement avec répllication en temps réel (ancienne génération = PRA).

9.4.11.1. La supervision ATEXO au cœur du processus de surveillance

ATEXO réalise sa propre supervision technique enrichie d'une supervision fonctionnelle des plateformes clients afin de garantir une disponibilité maximum des machines, mais aussi un fonctionnement optimal des applications.

Elle permet de :

- Fournir les métriques pour diagnostiquer les incidents liés aux infrastructures de production.
- Collecter des métriques à examiner lors de la gestion des problèmes, pour anticiper.

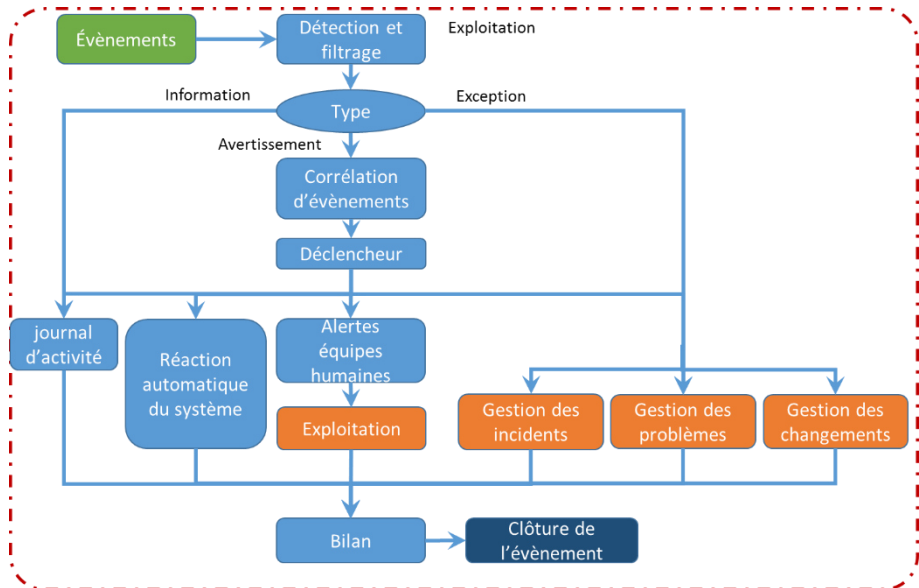
Les systèmes de supervision peuvent déclencher différents types d'actions en fonction des événements. Les équipes d'exploitation peuvent régler le déclencheur afin de pouvoir réagir au mieux selon le type d'évènement.

En fonction du niveau de ces événements, 3 réponses sont possibles :

- Réaction automatique du système entraînant des actions maîtrisées et sans risques pour le bon fonctionnement de la plateforme
- Avertir les équipes de l'exploitation pour une prise de décision et action d'exploitation corrective
- Transférer l'évènement à d'autres processus, pour les cas les plus problématiques, et hors des réponses procédurées.

ATEXO a mis en place un système d'astreintes hors heures ouvrées.

Cela permet une grande réactivité en cas de détection de défaillance logicielle ou matérielle. ATEXO a également accès au support OVH premium qui est assuré 24h/24 et 7j/7 par téléphone ou par mail.



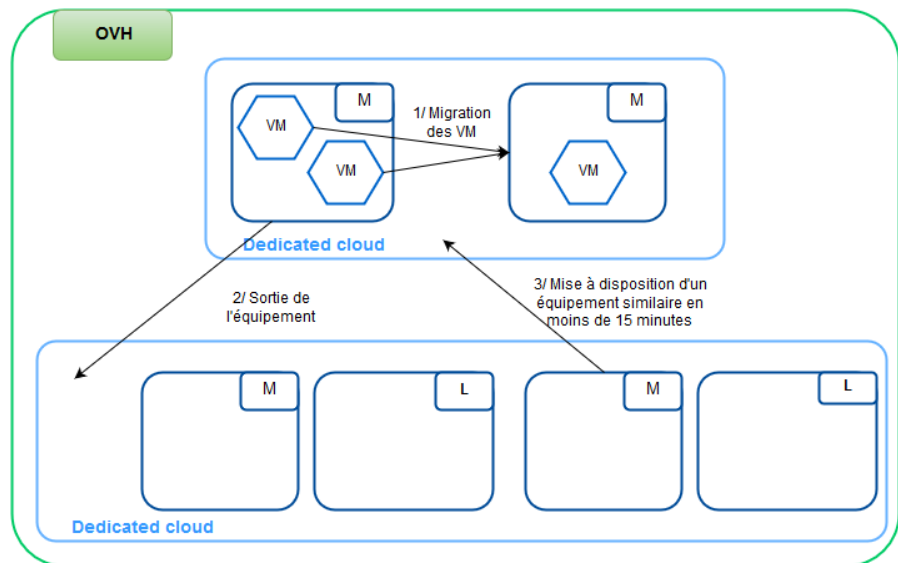
9.4.11.2 L'infrastructure modulaire pour garantir les pannes matérielles

L'utilisation de la technologie Distributed Resources Scheduler (DRS) de VMWare, associée à un service OVH, permettent de se prémunir de défaillances matérielles tout en assurant la continuité du service

Lorsqu'une machine physique présente une défaillance, les machines virtuelles qui y sont hébergées sont automatiquement migrées vers un hôte fonctionnel le temps que la machine physique soit sortie de l'infrastructure puis remplacée par une nouvelle machine en moins de 15 minutes (délai contractuel avec OVH). Les machines virtuelles se répartissent ensuite sur le nouvel équipement automatiquement en fonction de leur utilisation.

De plus, ATEXO dispose d'une machine de remplacement en cas de défaillance.

Cette machine est inutilisée et programmée pour remplacer automatiquement et immédiatement un équipement défaillant. Cela permet de maintenir une performance et un niveau de service maximal et continu.



9.4.11.3. La sauvegarde des données pour se prémunir des risques de pertes et permettre la reprise d'activité

Les opérations de sauvegarde de données viennent en complément des mécanismes de synchronisation en temps réel réalisés sur les serveurs de production (bases de données, fichiers).

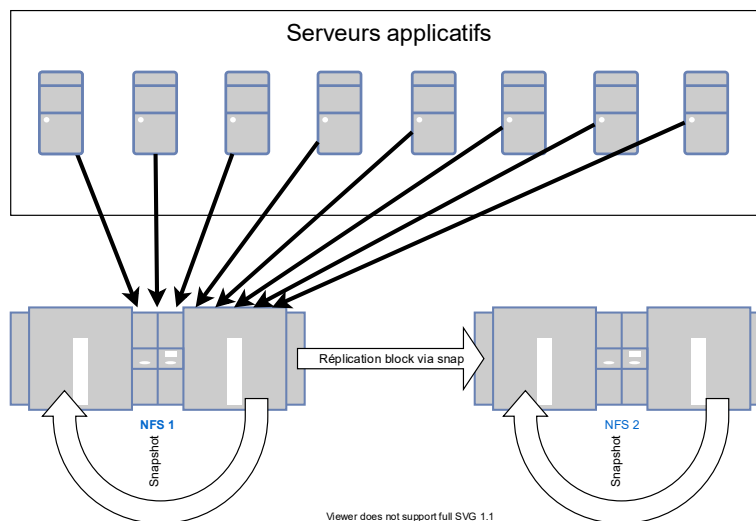
La sauvegarde des données applicative de type fichiers est sauvegardée sur 2 sites d'OVH (Roubaix et Strasbourg).

Le système de fichiers mis en place par ATEXO sur les serveurs de stockage est : ZFS.

ZFS assure en permanence l'intégrité des données et du système de fichier même en cas de coupure électrique en cours d'écriture : soit vos données seront écrites, soit elles ne le seront pas, mais il n'y aura jamais de corruption de fichiers.

ATEXO utilise aussi le système de snapshot qui est une image du système de fichier à un instant donné permettant une restauration en cas de problème (suppression accidentelle de fichier, échec de mise à jour, etc).

Sauvegardes des serveurs NFS



Un module (agent de sauvegarde) installé sur chaque serveur à sauvegarder collecte les données du Répertoire à sauvegarder et les transmet à travers le réseau au Serveur de sauvegarde (ATEXO).

- La sauvegarde utilise un réseau dédié.
- Les serveurs disposent d'une interface réseau spécifique, connectée sur un réseau privé non routable. Cette solution permet d'effectuer les traitements de sauvegarde sans nuire à la bande passante dédiée à l'application sur son interface publique.

La sauvegarde est une sauvegarde complète quotidienne du serveur, lancée chaque matin entre 2 heures et 4 heures du matin (heure de Paris). En cas d'échec d'une sauvegarde, celle-ci est relancée dans la journée.

Les sauvegardes suivantes, par période glissante :

- Sauvegardes journalières : J-1, J-2, J-3, J-4, J-5, J-6 (le cas échéant),
- Sauvegardes hebdomadaires : S-1, S-2, S-3, S-4,
- Sauvegardes mensuelles : M-1, M-2, M-3, M-4.

ATEXO s'engage à une disponibilité d'une copie complète de sauvegarde de moins de 24 heures et à une réactivité d'une heure ouvrée maximum sur l'intervention pour la restauration des données en cas d'identification de crash.

La restauration complète du dispositif de production d'un CLIENT (montage de la plate-forme avec reprise de sa configuration intégrale, reprise des données, etc.) n'a jamais eu à être pratiquée de façon réelle par ATEXO depuis 2003, date de mise en place des premières plates-formes externalisées par ATEXO.

Des simulations de telles opérations sont réalisées périodiquement par ATEXO, et permettent de garantir une remise en état complet en moins de trois heures ouvrées d'une plate-forme opérationnelle.

9.4.12. Engagement de disponibilité

Les engagements (Taux de disponibilité) d'ATEXO sont les suivants :

Composant / Application Service externalisé (sous responsabilité ATEXO)	Taux de disponibilité ⁶
Progiciel LOCAL TRUST	99,9 % - 24x7
Services distants ATEXO	99,8 % - 24x7

9.4.12.1. Calcul de la disponibilité

Ce taux de disponibilité repose sur :

- Un taux 100% de l'accès au réseau et de la bande passante
- Une architecture matérielle entièrement redondée.
- Un plan de continuité d'activité en cas d'incident majeur.

Le Taux de disponibilité mensuel est calculé comme suit :

Taux Dispo (%) = (NHT - NHI)/NHT*100 où :

- NHT est le Nombre d'Heures Total garanti sur la période de référence après déduction des heures d'indisponibilité liées à la maintenance, à la force majeure ou cas fortuit ou imputables au fait d'un tiers ou du Client
- NHI est le Nombre d'Heures d'Indisponibilité mesuré sur la période de référence

9.4.13. Dispense de déclaration CNIL

Sauf exigence particulière du CLIENT, ATEXO ne prévoit pas de réaliser une déclaration CNIL dans le cadre de ce marché.



En effet, le domaine de la dématérialisation des marchés publics dispose d'une dispense [Dispense n° 3 - Délibération CNIL n° 2005-003 du 13 janvier 2005 décidant la dispense de déclaration des traitements mis en œuvre par les organismes publics dans le cadre de la dématérialisation des marchés publics].⁷

9.4.14. Conformité RGPD



Le nouveau règlement européen vient renforcer le droit des individus en énonçant les principes de traitement selon les trois objectifs suivants :

- Renforcer les droits des personnes, en particulier les personnes mineures ;
- Responsabiliser les acteurs traitant des données (responsables de traitement et sous-traitants) ;
- Réguler les traitements et contrôler le respect du RGPD, grâce à la coopération entre les autorités de protection des données, et des sanctions renforcées.

Le règlement européen 2016/769 entré en application le 25 mai 2018. Connu sous le nom de Règlement général sur la protection des données (RGPD), il précise ainsi les obligations de conformité et de responsabilité de traitements des données personnelles. ATEXO, intervient pour votre compte en tant que « sous-traitant » au sens de l'article 28 du RGPD.

⁶ Hors arrêts planifiés

⁷ Pour les détails de cette délibération, se reporter au site officiel de la CNIL : <http://www.cnil.fr/documentation/deliberations/deliberation/delib/66/>



Délégué à la protection des données

Dans ce contexte, ATEXO a mis en œuvre les éléments suivants :

- Consolidation du registre des traitements à partir du modèle fourni par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). Il permet l'état des lieux de l'ensemble des traitements de données personnelles par l'intermédiaire de l'application LOCAL TRUST ;
- Désignation du Délégué à la Protection des Données qui est l'interlocuteur principal pour toutes les questions concernant le respect du traitement des données personnelles au sein de votre application LOCAL TRUST (dpo.rgpd@atexo.com).

9.4.14.1. Respect du Privacy by Design

Conformément à l'article 25.1⁸ du Règlement Général de la Protection des Données, ATEXO réalise une analyse systématique des données personnelles récoltées et traitées par nos applications dans le cadre des nouvelles versions applicatives.

L'analyse est menée par l'équipe PRODUIT d'ATEXO qui remplit une matrice interne des traitements (listant les données personnelles, leur périmètre, leur finalité, leur durée de conservation et les traitements auxquelles elles sont soumises) et la soumet à la validation du DPO d'ATEXO.

Le DPO d'ATEXO complète ensuite le registre des traitements et le maintien à jour à chaque nouvelle version de l'application.

L'objectif est ainsi de garantir que seules les données nécessaires sont récoltées et que les traitements réalisés sont conformes à la réglementation en vigueur.

9.4.14.2. Respect du Privacy by Default

ATEXO accorde une grande importance au respect de l'exigence de l'article 25.2⁹ du RGPD, à savoir le Privacy by Default.

Ainsi, ATEXO a limité les données récoltées au strict minimum et dans un unique but de satisfaire aux besoins en lien direct avec l'objet du logiciel concerné.

Les traitements réalisés sur ces données ont pour unique objectif de répondre aux besoins en lien direct avec l'objet du logiciel concerné.

Leur durée de conservation est conforme à la réglementation en vigueur concernant l'objet du logiciel concerné.

L'accès aux données personnelles est par ailleurs soumis à des habilitations et selon la règle du moindre privilège.

9.4.14.3. Respect des droits des personnes

Le respect des droits des personnes est capital dans la mise en place du RGPD.

Nous avons ainsi mis en œuvre des mesures de protection ad'hoc :

- Pages « Mentions légales » détaillant les informations sur la gestion des données, les droits d'accès aux données, les cookies,
- Mise en place des procédures pour la gestion des droits d'accès, de rectification et d'effacement des données.

9.5. Le support aux différents utilisateurs du système

9.5.1. Introduction

Pour le présent contrat, la prestation de support fonctionnel aux utilisateurs est proposée dans le cadre du service annuel forfaitaire.

9.5.1.1. Périmètre de la prestation

La prestation de support de 1^{er} niveau s'adresse aux agents utilisateurs de la solution :

- Agents⁹ des différents services métiers utilisateurs de l'application.
- Correspondants spécifiquement désignés dans le cadre du Support de 2^e niveau (cf. article relatif à la Maintenance corrective).

⁸ Voir article : <https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees/chapitre4>

⁹ Ayant bénéficié d'une formation sur la plate-forme applicative



9.5.2. Accès au service de support téléphonique

Dans le cadre du présent contrat, le service de support téléphonique est accessible de façon standard de 09 h 00 à 19 h 00 (heures de Paris) du lundi au vendredi, tous les jours ouvrés.

9.5.3. Tâches assurées par le service Support

Le service de support de 1^{er} niveau (accueil téléphonique) assure ces tâches :

- Prise en compte de l'appel (coordonnées, détail de la demande, numéro de demande, etc.).
- Réponse le cas échéant apportée directement à l'appelant pour les demandes simples (ex : aide d'un utilisateur cherchant une fonctionnalité). L'appel est clos après la réponse apportée.
- Enregistrement d'un incident remonté par un utilisateur. Dans ce cas, l'opérateur de support informe immédiatement un chef de projet technique qui mesure la gravité et prend en main l'appel (passage en 2^{ème} niveau, voir ce sujet dans la maintenance corrective).

9.5.4. Points d'accès

La prestation de support peut concerner différents types de point d'accès (cf. "PAQ", article 4.6). Dans le cas présent, ATEXO prévoit :

- Accès par UTAH
- Accès par téléphone à un numéro communiqué par ATEXO au client (Avec création d'un ticket UTAH préalable, le cas échéant)
 - Numéro dédié au progiciel.
- Accès par courrier électronique à une adresse communiquée au client :
 - Adresse dédiée au progiciel.

9.5.5. Qualité du service

ATEXO s'efforce de fournir une **qualité de service de premier ordre** et met régulièrement en place de nouvelles mesures destinées à améliorer la qualité du service de support téléphonique.

Les indicateurs suivants permettent de mesurer cette qualité de service et les engagements d'ATEXO :

Critère	Niveau d'engagement	Commentaire
Délai de décroché Délai de la tonalité "appel en attente de décroché" pour l'appelant	Immédiat	Un message d'accueil de pré-qualification de l'appel est proposé aux appelants. Il permet en outre de rappeler certains prérequis et, le cas échéant, d'informer d'un dysfonctionnement identifié et en cours de résolution.
Temps d'attente Délai d'attente avant l'accès un opérateur téléphonique d'ATEXO	< 15 sec. pour 80% des appels < 30 sec. pour 90% des appels	Une procédure est mise en place lors des pics d'appels pour : ○ Traiter prioritairement les Appels urgents (cf. article Erreur ! Source du renvoi introuvable.), identifiés grâce au message d'accueil de pré-qualification ○ Prendre les coordonnées des autres appelants avec diagnostic accéléré, en vue d'un rappel ultérieur par ATEXO
Taux de réponse des appels Nombre d'appels répondus par un opérateur ATEXO sur nombre d'appels présentés	> 90 %	Ce taux est régulièrement amélioré en agissant sur : ○ Le dimensionnement de l'équipe de support ○ La gestion des cycles journaliers ○ Les outils de gestion des appels (UTAH notamment) qui facilitent la prise d'appel et le suivi des appels non clos.

9.5.6. Support aux utilisateurs externes (tiers)

Dans le cadre du contrat, ATEXO prévoit des prestations de support aux utilisateurs tiers (entreprises et fournisseurs).

Les modalités de cette prestation sont les mêmes que pour le support aux utilisateurs agents publics, décrits ci-avant.

10. Annexe : Prestations de service annuel, une relation de confiance et un plan de reporting adapté



Résumé du chapitre

Le pilotage du projet revêt une grande importance pour le cadencement de celui-ci. Les différentes réunions proposées permettent de traiter les sujets de planification, les éventuelles difficultés, de prendre les décisions et les arbitrages nécessaires à l'avancement du projet.

10.1. Des réunions régulières

10.1.1. Description de la prestation

ATEXO assure la prestation de conduite de projet, selon les règles de management du projet définies dans le plan d'assurance qualité (PAQ).

10.1.1.1. Livrables

La conduite de projet produit ces livrables majeurs :

- Ordres du jour et comptes rendus des comités de pilotage et des comités de projet.
- Tableaux de bord projet.

10.1.2. Bilan et réunions associées

Afin de recueillir les données du bilan :

- 2 réunions sont menées avec l'équipe projet et certains utilisateurs jugés représentatifs pour recueillir les retours d'expériences,
- Une enquête en ligne est définie avec le client et rendue accessible aux utilisateurs.

À l'issue de cette étape du projet, ATEXO analyse les données recueillies et rédige le *Dossier Bilan* qui reprend :

- Le déroulement du projet en intégrant les difficultés rencontrées,
- Les facteurs clés d'une appropriation durable,
- Les ajustements de la solution et/ou des processus à réaliser en vue de réaliser des gains d'efficience dans le travail des agents.

Afin de permettre à la collectivité d'évaluer le projet et de capitaliser sur l'expérience acquise au cours du projet, des indicateurs pertinents sont définis. Ils sont évalués en fin de projet et intégrés au *Dossier Bilan* :

- Indicateurs de réussite du projet, notamment :
 - Durée prévisionnelle et durée effective du projet,
 - Taux d'appropriation effective du progiciel parmi les utilisateurs,
 - Éléments de retour qualitatif des utilisateurs.
- Gains et apports du projet pour le client, par exemple :
 - Évolution de la charge de travail pour les gestionnaires (temps passé pour un type de traitement faisant partie du périmètre fonctionnel),
 - Évolution des coûts matériels (coûts de papier, de photocopie, du matériel de reprographie etc.),
 - Évolution de la qualité de service offerte (gains de délai de traitement, de délai de réponse etc.),
 - Gains environnementaux réalisés grâce à la dématérialisation,
 - Gains en image pour la collectivité,
 - Etc.

Ce dossier permet également de formaliser l'analyse de l'expérience de la mise en œuvre d'un module du SI, en vue de la mise en œuvre ultérieure d'autres briques métier du SI par le client.

10.1.2.1. Livrables Les livrables pour cette prestation sont :

- *Dossier Bilan*,
- *Enquête en ligne d'évaluation de la satisfaction des utilisateurs*.

10.1.3. Instances de pilotage en phase de maintenance

Le tableau suivant rappelle les instances majeures de pilotage projet pendant la phase de maintenance, leurs caractéristiques et leur composition :

Instance	Lieu, Fréquence	ATEXO	MOA
Comité de pilotage	Sur site, une fois par an	Directeur de projet Chef de projet fonctionnel et contractuel	Directeur informatique Directeur métier Chef de projet utilisateur Chef de projet informatique
Comité de suivi projet	à distance, une fois par semestre	Chef de projet fonctionnel et contractuel	Chef de projet utilisateur Chef de projet informatique

10.2. Une gestion transparente

10.2.1. Suivi des prestations

ATEXO intègre un suivi régulier des prestations relevant du présent contrat. Notamment en phase de maintenance,

Deux niveaux de suivi sont intégrés :

- Rapport de production quotidien
- Présentation des indicateurs détaillés en comité de suivi de projet et de pilotage

10.2.2. Rapport de production quotidien

Dans le cadre du suivi de la qualité de service, ATEXO met à disposition du CLIENT un rapport de production. Ce rapport de production est généré quotidiennement et transmis aux contacts référents du CLIENT par mail.

Il intègre différents niveaux de suivi :

- Suivi de la disponibilité de l'infrastructure
- Suivi des temps de réponse
- Suivi des indicateurs métiers
- Suivi du trafic

Disponibilité et QoS

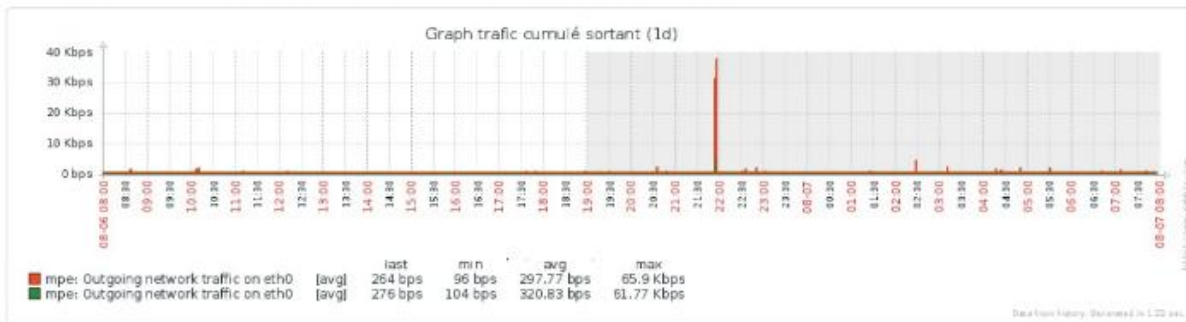
Nom	Objectif (SLA)	Mesure	Statut
Disponibilité mpe- (DEMAT)			
Dispo Accueil entreprise < 30s	100.00	100.00	OK
QoS mpe- (DEMAT)			
Dispo Accueil entreprise < 2s	80.00	100.00	OK
Dispo Accueil entreprise < 5s	100.00	100.00	OK
Dispo page de dépôt < 3s	80.00	99.93	OK
Dispo page de dépôt < 5s	100.00	100.00	OK
Dispo authentification réponse < 2s	80.00	99.93	OK
Dispo authentification réponse < 4s	100.00	100.00	OK
Dispo page dynamique < 2s	80.00	99.93	OK
Dispo page dynamique < 5s	100.00	100.00	OK
Dispo page statique < 2s	80.00	99.93	OK
Dispo page statique < 5s	100.00	100.00	OK
Dispo recherche simple < 2s	80.00	100.00	OK
Dispo recherche simple < 5s	100.00	100.00	OK
Dispo recherche avancée < 4s	80.00	100.00	OK
Dispo recherche avancée < 6s	100.00	100.00	OK

Exemple de suivi de la disponibilité de l'infrastructure

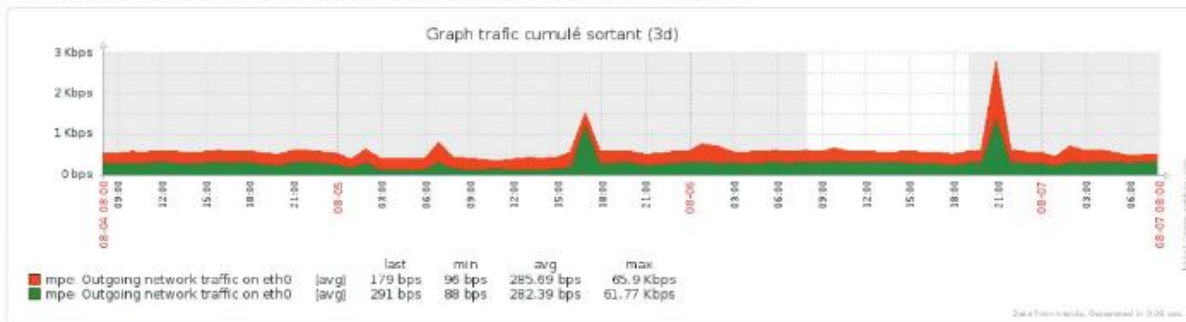
13. Trafic sortant cumulé

Edition du 07/08/2018 à 08:00

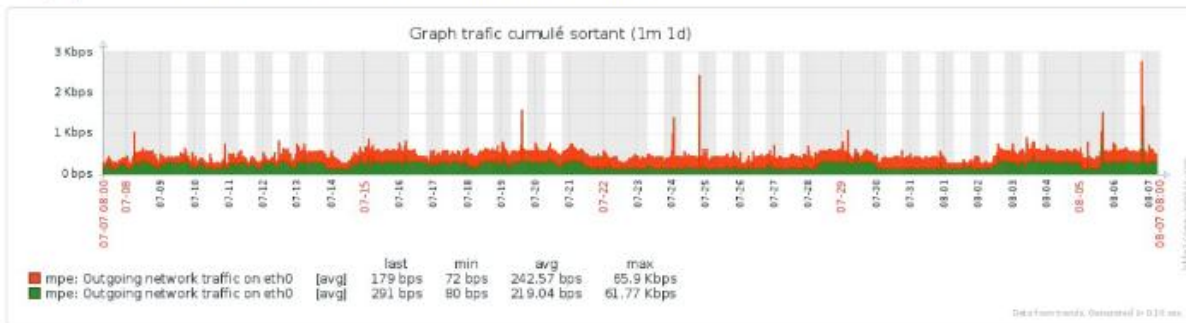
Graphique d'évolution du trafic sortant cumulé dans les 24 dernières heures



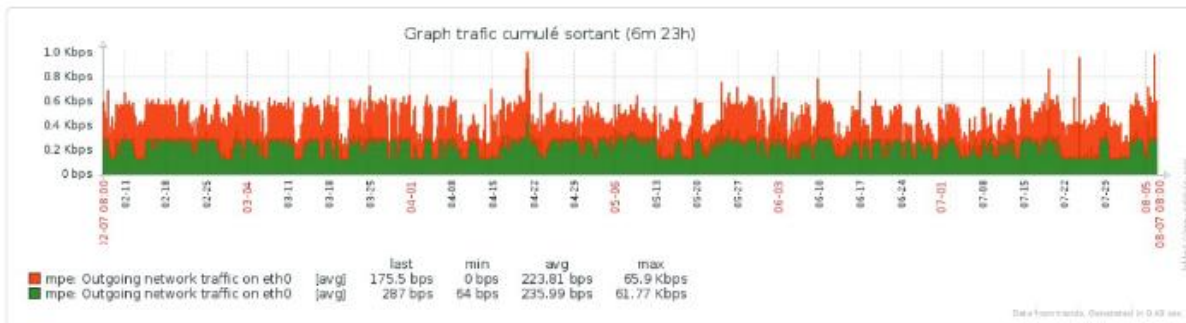
Graphique d'évolution du trafic sortant cumulé dans les 72 dernières heures



Graphique d'évolution du trafic sortant cumulé dans le dernier mois



Graphique d'évolution du trafic sortant cumulé dans les 6 derniers mois

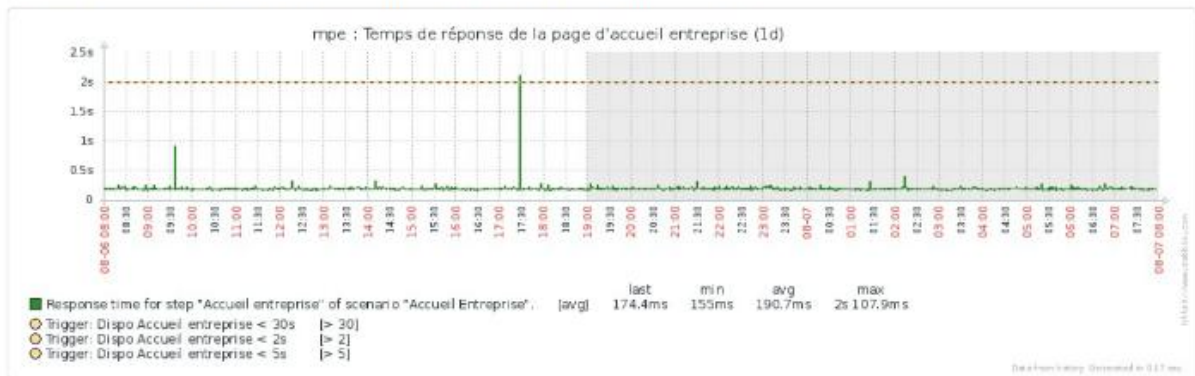


Exemple de suivi du trafic



2. Temps de réponse Accueil Entreprise

Temps de réponse de la page d'accueil entreprise dans les 24 dernières heures



Temps de réponse de la page d'accueil entreprise dans les 72 dernières heures



Temps de réponse de la page d'accueil entreprise dans le dernier mois



Temps de réponse de la page d'accueil entreprise dans les 6 derniers mois



Exemple de suivi des temps de réponse



Edition du 03/07/2018 à 08:00

Date relative	Mois E-C	M-1	M-2	M-3	M-12	Année EC	A-1	A-2
Date absolue	Jull. 2018	Jun 2018	Mal 2018	Avril 2018	Jull. 2017	2018	2017	2016
Consultations publiées	22	633	590	657	639	3 757	6 219	5 428
Lots publiés	26	1 079	897	1 042	973	5 850	9 389	8 269
Consultations publiques en ligne	471	929	983	1 054	750	3 258	4 552	3 787
Consultations restreintes en ligne	86	236	234	260	377	961	2 019	1 957
Consultations clôturées	34	827	742	740	589	4 213	6 615	5 767
Retraits DCE authentifiés	504	9 155	11 018	11 697	8 995	66 208	116 188	93 239
Poids des retraits authentifiés (en Mo)	17 261	517 495	613 049	755 264	452 042	3 615 600	10 460 635	3 133 634
Retraits DCE anonymes	649	12 485	14 600	17 561	26 311	130 119	271 524	92 150
Poids des retraits anonymes (en Mo)	20 365	546 194	589 854	622 911	903 888	5 221 468	10 337 298	2 757 880
Réponses (élec.)	120	2 087	2 304	2 502	1 743	13 920	16 084	11 237
Poids des réponses (en Mo)	5 037	100 182	136 834	139 728	78 520	762 285	738 340	376 551

Exemple de suivi des indicateurs métiers

10.2.3. Indicateurs présentés lors des instances de suivi et de pilotage

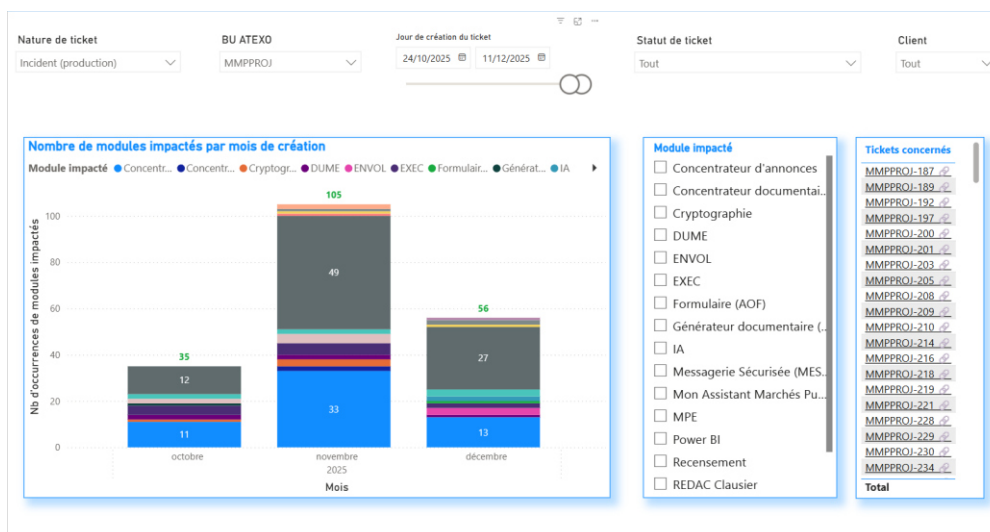
Dans le cadre des prestations de suivi et de pilotage, ATEXO présente au CLIENT les différents indicateurs et l'analyse de la performance des différentes prestations relevant du contrat de maintenance.

Ces indicateurs sont présentés lors des comités de pilotage si prévu au contrat.

10.2.3.1. Suivi de la maintenance

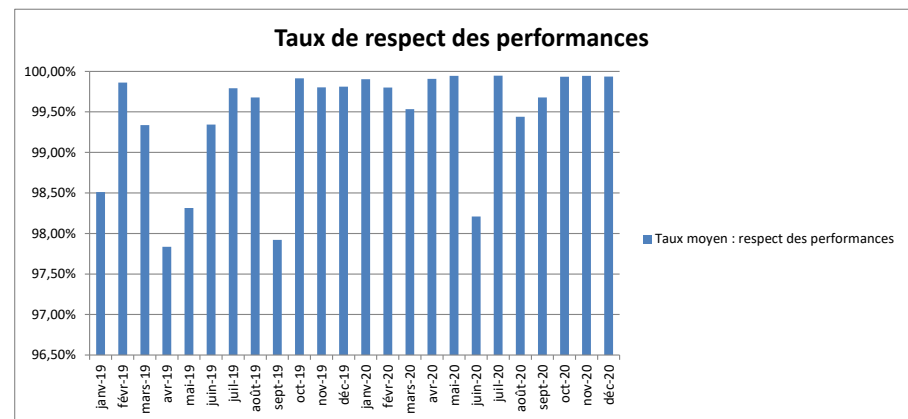
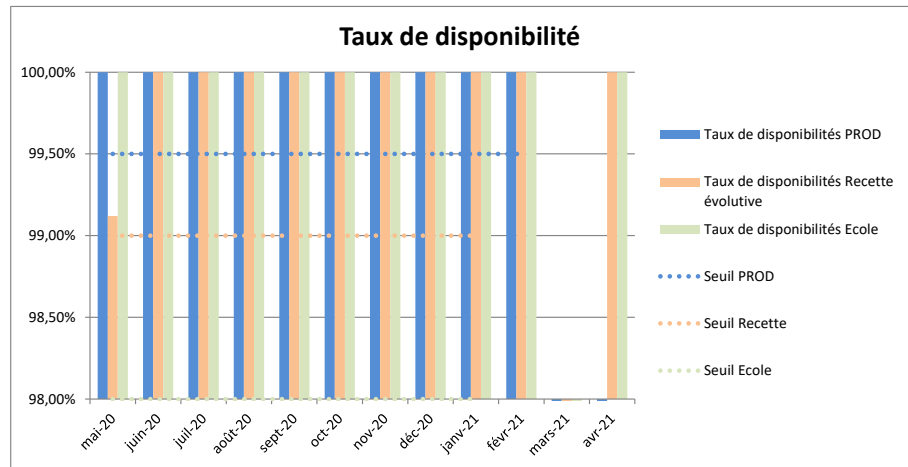
ATEXO fournit un état récapitulatif de suivi des tickets de maintenance précisant les durées moyennes de résolutions de incidents et la comparaison avec les objectifs associés.

L'état des lieux s'accompagne d'un suivi dans le temps, de l'évolution des durées de traitement et de la tendance.



10.2.3.2. Suivi de la disponibilité

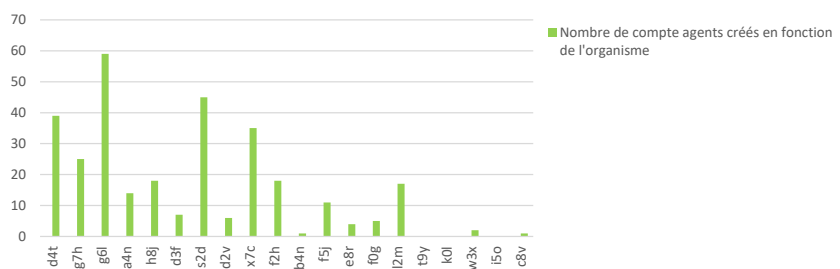
En complément du rapport de production quotidien, ATEXO propose lors des comités de pilotage, un suivi de la performance de la plateforme en lien avec les objectifs associés :



10.2.3.3. Suivi contractuel

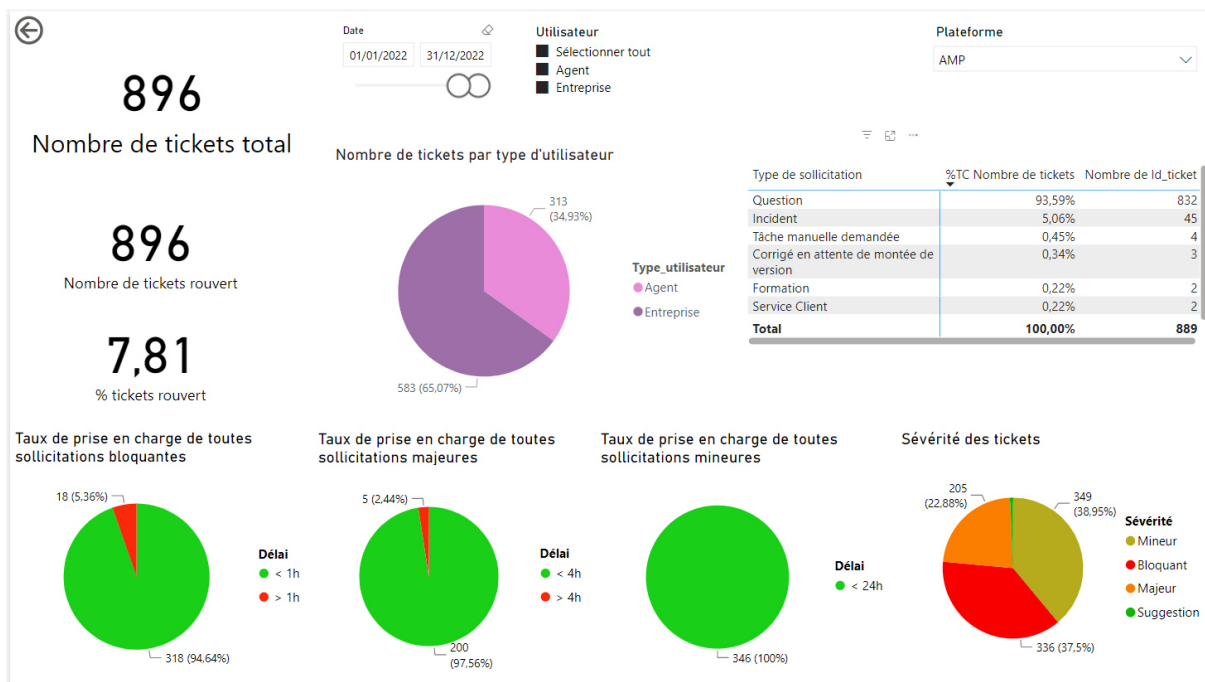
ATEXO assure également un reporting contractuel intégrant le suivi des adhésions et des créations d'utilisateurs :

Création des comptes agents par organisme



10.2.3.4. Suivi du support

Afin de mesurer la qualité du service proposé, ATEXO fournit au CLIENT, lors des comités de pilotage, un rapport statistique de qualité du service de support téléphonique, au format présenté ci-après :





+ de 200

Grands comptes publics (Etats, régions...)



+ de 100 000

Consultations publiées en ligne



+ de 40 MDS

de flux d'achat par an



+ de 50 000

acheteurs publics

Des expertises métiers solides, combinées à un état d'esprit de créativité et de réactivité pour vous proposer des solutions adaptées à vos différents enjeux