TERMES DE RÉFÉRENCE – DÉTAIL DES PRESTATIONS

1. Contexte et environnement technique

Le SIG fédérateur du Ministère consolide les données géographiques des différentes directions métiers et facilite l'accès à l'information pour les gestionnaires et les décideurs. Il contribue à la connaissance et à la gestion du patrimoine du Ministère.
L'environnement technique de référence, tel que décrit à l'article 32, comprend notamment :

- ArcGIS Server Enterprise Advanced 11.2 pour un serveur de huit cœurs, avec les extensions 3D Analyst, Spatial Analyst, Network Analyst et Geostatistical Analyst ;
- ArcGIS for Desktop Advanced 10.8 et ArcGIS Pro 3.2, avec les extensions Interoperability, 3D Analyst, Spatial Analyst, Network Analyst et Geostatistical Analyst ;
- ArcGIS Image Server for ArcGIS Enterprise Advanced et portail ArcGIS ;
- Un système de gestion de bases de données SQL Server 2019.

Les fonctionnalités existantes comprennent notamment l'analyse spatiale, la cartographie et la visualisation, la gestion et l'édition avancée des données, la diffusion de cartes et de services web SIG, l'accès aux données spatiales, la gestion de l'information géographique, la création de cartes, d'applications et de groupes d'utilisateurs ainsi que le travail collaboratif.

2. Objet et périmètre

Le présent bon de commande a pour objet d'assurer, pendant la durée contractuelle, la continuité de service de la plateforme SIG-MEE par l'entretien des licences existantes, le maintien des droits de maintenance éditeur, l'assistance technique et la maintenance corrective des composants en exploitation.

3. Prestations attendues

3.1. Entretien et mise à niveau des licences

- Vérifier l'état des licences et des souscriptions ArcGIS détenues par le Ministère ainsi que leur éligibilité au support et aux mises à jour éditeur.
- Assurer le renouvellement ou le maintien des droits de maintenance des licences identifiées dans l'inventaire validé, pour la durée convenue.
- Mettre à disposition les mises à jour correctives, correctifs de sécurité et versions inclus dans les droits éditeur effectivement souscrits.
- Fournir les justificatifs de l'éditeur établissant la régularité des licences et la période de couverture.

3.2. Entretien des services liés aux licences

- Diagnostiquer et corriger les bugs et anomalies de fonctionnement du portail SIG-MEE, de ses services et des composants existants, en préservant l'intégrité du système et le fonctionnement des modules non concernés.
- Diagnostiquer et corriger les dégradations de performance et assister la DSIN à la reprise du service en cas d'incident grave.
- Appliquer les recommandations issues des audits du SGBDR ou de la solution globale et les recommandations de sécurité communiquées par le Ministère, lorsqu'elles portent sur la correction ou le paramétrage de l'existant.
- Procéder aux configurations, paramétrages et optimisations nécessaires au rétablissement du fonctionnement normal.

- Mettre à jour les certificats SSL si nécessaire et assister à la réinstallation des composants existants en cas de défaillance nécessitant cette opération ou de migration de la plateforme.
- Fournir, si nécessaire, les procédures de sauvegarde, les paramètres et la documentation d'installation/exploitation utiles à la continuité de service.

3.3. Assistance et suivi

- Mettre en place une hotline dédiée et un système de gestion des tickets accessible à la DSIN.
- Enregistrer les demandes reçues par téléphone, courrier électronique ou tout autre canal convenu, et assurer leur traçabilité.
- Communiquer le diagnostic, les actions entreprises, les correctifs appliqués et les éventuelles mesures conservatoires.
- Établir une fiche d'intervention pour chaque intervention, signée conjointement par le représentant du titulaire et celui de l'Administration.

4. Délais et modalités d'intervention

La maintenance corrective est déclenchée à la suite d'un incident ou d'un fonctionnement anormal, sur notification de la DSIN. Les délais de réponse sont ceux indiqués dans le tableau des niveaux de service du présent avis. Le rappel de qualification intervient dans un délai maximal de quatre (4) heures ouvrées à compter de la prise d'appel. En cas d'incident bloquant nécessitant une intervention sur site après échec des tentatives à distance, le délai maximal d'intervention est de quarante-huit (48) heures.
La qualification des anomalies s'effectue selon leur sévérité : critique, majeure, moyenne ou mineure. Les délais ci-dessus sont des délais de réponse/prise en charge et ne constituent pas des délais garantis de résolution, sauf engagement distinct expressément accepté par le titulaire.

4.1. Modalités d'intervention et niveaux de service

Les dispositions ci-dessous reprennent les modalités de maintenance corrective prévues à l'article 34, en les limitant aux anomalies et incidents relevant du périmètre du présent bon de commande.

Niveau de sévérité	Délai de réponse
Anomalie critique	Délai de réponse maximal : 2 heures ouvrées à compter de la remontée de l'incident.
Anomalie majeure	Délai de réponse maximal : 4 heures ouvrées à compter de la remontée de l'incident.
Anomalie moyenne	Délai de réponse maximal : 6 heures ouvrées à compter de la remontée de l'incident.
Anomalie mineure	Délai de réponse maximal : 8 heures ouvrées à compter de la remontée de l'incident.

- Le titulaire met à disposition une hotline dédiée. Il identifie les problèmes, propose les correctifs nécessaires et informe la DSIN de toute action entreprise. L'assistance téléphonique ne se substitue pas à une formation.
- En cas d'incident bloquant non résolu à distance et nécessitant une intervention sur site, le titulaire intervient dans un délai maximal de quarante-huit (48) heures à compter de l'échec des tentatives à distance.
- Le titulaire rappelle l'Administration dans un délai maximal de quatre (4) heures ouvrées à compter de la prise d'appel afin de qualifier le problème. Les demandes sont enregistrées et suivies dans un système de tickets accessible à la DSIN.

5. Livrables

- Attestations et justificatifs de l'éditeur relatifs aux licences et droits de maintenance couverts ;
- Inventaire actualisé des licences prises en charge, avec leurs références et dates de validité ;
- Fiches d'intervention et relevé des tickets/incidents traités ;
- Rapports de diagnostic et de correction, le cas échéant ;
- Versions/patchs et correctifs mis à disposition par l'éditeur et couverts par les droits détenus ;
- Procédures de sauvegarde, paramètres et documents d'installation/exploitation mis à jour lorsque l'intervention le nécessite.

Les livrables produits spécifiquement dans le cadre des prestations du présent bon de commande sont remis à l'Administration. Les droits sur les logiciels éditeurs demeurent régis par les conditions de licence applicables.
Toute demande entrant dans ces catégories devra faire l'objet d'un cadre contractuel distinct et régulier, après définition du besoin et validation par le maître d'ouvrage. Aucune prestation exclue ne pourra être engagée, exécutée ou rémunérée au titre du présent bon de commande.

6. Conditions de réception et de paiement

La réception des prestations sera prononcée par le maître d'ouvrage après vérification de la conformité des droits de maintenance et des justificatifs éditeur, ainsi que de l'exécution effective des interventions commandées et de la remise des livrables correspondants. Le paiement sera effectué sur la base des prestations effectivement réalisées et admises, conformément aux stipulations du bon de commande.