

DEPARTEMENT  
DES  
BOUCHES DU RHONE  
=====

EXTRAIT  
du REGISTRE des ARRETES du MAIRE

n° 49 / 2024

**OBJET :**

Contrat de maintenance  
de l'espace Intranet

Nature : Décision du Maire prise  
par délégation

Matière : 1.4 Autres types de  
contrats

Nous, MAIRE de la Commune de MIRAMAS,

**VU** l'article L 2122-22 et L 2122-23 du Code Général des  
Collectivités Territoriales,

**VU** la délibération n°27-2020 du Conseil Municipal de  
Miramas du 10 juin 2020, donnant délégation d'attributions  
du Conseil Municipal au Maire,

**CONSIDERANT** la nécessité pour la ville de Miramas de  
disposer d'un contrat de maintenance et d'assistance avec la  
société EOLAS pour assurer le bon fonctionnement de  
l'espace intranet de la Mairie.

**DECISIONS**

ACTE NOTIFIE LE :

En exécution des pouvoirs susvisés,

- **DE SIGNER** un contrat de maintenance pour des prestations d'assistance avec la Direction de la société EOLAS, pour Orange Business Services SA, dont le siège se trouve 29, rue Servan – 38 000 Grenoble

Le contrat prend effet au 1<sup>er</sup> Janvier 2024 pour une durée d'un an et se reconduira tacitement 3 fois, soit jusqu'au 31 Décembre 2027. Chaque partie a la possibilité de dénoncer le contrat par lettre recommandée au minimum 2 mois avant la date anniversaire.

- **D'IMPUTER** le montant de la redevance annuelle au budget de la commune, chapitre et article correspondants soit un montant total **HT de 7 790 €** (7 020 € HT maintenance /an + 770 € carnet de 10 tickets /an).

Madame la Directrice Générale des Services et Madame la Trésorière d'Istres sont chargées, chacune en ce qui la concerne, de l'exécution de la présente décision.

Fait à Miramas, le

22 FEV. 2024

Le maire certifie sous sa responsabilité le caractère exécutoire de cet acte et informe que celui-ci peut faire l'objet d'un recours pour excès de pouvoir devant le Tribunal Administratif de Marseille dans un délai de deux mois à compter de la date de publication le : 23/02/24

Le Maire

Conseiller métropolitain

Frédéric VIGOUROUX



Envoyé en préfecture le 23/02/2024

Reçu en préfecture le 23/02/2024

Publié le 23/02/24

ID : 013-211300637-20240222-2024\_49-CC



# **Prestations de tierce maintenance applicative (TMA) de la plateforme Jalios**

Contrat de maintenance



Propriété EOLAS – Confidentiel

# Table des matières

1. Cadre de la réponse .....	4
2. Contexte et synthèse de notre proposition .....	4
2.1 Contexte du marché .....	4
2.2 Objectifs .....	4
2.3 Organisation .....	5
2.4 Maintenance .....	6
2.4.1 Maintenance corrective et préventive .....	6
2.4.2 Maintenance évolutive .....	7
2.4.3 Maintenance évolutive mineure (crédit d'heures) .....	7
2.4.4 Support infrastructure (carnet de tickets) .....	8
2.4.5 Grille d'escalade .....	8
2.4.6 Notre Extranet MyEolas .....	9
3. Modalités de gestion .....	10
3.1 Instance de pilotage .....	10
3.2 Organisation Equipe Eolas .....	12
3.2.1 Processus d'escalade .....	12
3.2.2 Compétences attendues .....	12
4. Réversibilité et transférabilité .....	14
5. Matrice financière .....	17

## Vos interlocuteurs

Les interlocuteurs dédiés aux échanges dans le cadre de cette consultation sont :

### **Salvatore Azzaro**

Practice Manager Digital Workplace

Directeur de projet

E-mail : salvatore.azzaro@eolas.com

Téléphone : 06 45 43 97 69

### **Marion Paing**

Chef de projet

E-mail : marion.paing@eolas.com

Téléphone : 04 76 44 50 50

**Ces interlocuteurs ont construit l'offre et seront vos principaux interlocuteurs lors de l'exécution de la prestation.**

# 1. Cadre de la réponse

Ce document constitue l'offre détaillée d'Orange Business – Digital Services France – Solutions Eolas en réponse à votre demande concernant les prestations de tierce maintenance applicative (TMA) de la plateforme Jalios. Ce contrat est annuel et reconductible tacitement 3 fois pour un durée totale de 4 ans.

Le démarrage de ce contrat est fixé au 1er janvier 2024.

La ville de Miramas aura la possibilité de dénoncer ce contrat avant son terme par lettre recommandée au minimum 2 mois avant la date anniversaire.

## 2. Contexte et synthèse de notre proposition

### 2.1 Contexte du marché

La ville de Miramas possède une plateforme collaborative Jalios encore couverte par la garantie de l'intégrateur. Cette garantie arrivant à son terme, la ville de Miramas souhaite commander une prestation de maintenance.

### 2.2 Objectifs

La prestation devra permettre de répondre aux objectifs suivants :

- Garantir la réactivité dans le suivi des incidents et demandes de la ville de Miramas ;
- Proposer un reporting par la mise en place d'une comitologie permettant une revue de la production en cours ainsi que des éventuelles évolutions ;
- Suivre une méthodologie éprouvée permettant de bénéficier de prestations d'évolution mineures et de support infrastructure ;
- Assurer la continuité du service de la plateforme collaborative Jalios existant en s'appuyant sur un prestataire expérimenté dans la mise en œuvre et le suivi d'intranet/extranet basé sur la solution Jalios ;
- Profiter de l'expertise d'un prestataire qui sera force de proposition dans le conseil et l'accompagnement afin de répondre aux différentes sollicitations de la ville de Miramas ;
- S'appuyer sur une équipe réactive en cas d'anomalie qui saura proposer des alternatives permettant de maintenir un niveau de service constant tout en respectant les délais d'engagements définis dans la présente consultation ;

- Recevoir un niveau de service de qualité, à travers un seul prestataire qui :
  - o Mettra à disposition les équipes compétentes à chaque niveau (applicatif Jalios et infrastructure),
  - o Fournira des outils de suivi et reporting de qualité,
  - o S'appuiera sur une méthodologie projet éprouvée,
  - o S'appuiera sur une documentation complète et à jour.

Notre offre prend en compte l'ensemble de ces aspects. Nous mettons à la disposition de ce besoin une équipe projet compétente dans les domaines applicatif Jalios et infrastructure.

Eolas met également à la disposition de la ville de Miramas, un ensemble de services proposés par nos soins dans le cadre de marchés similaires, qui permettront d'étoffer le périmètre de l'intranet si la ville de Miramas en fait le choix, par exemple :

- Conseil et conception éditoriale
- Réalisation de maquette graphique
- Accompagnement dédié à la conduite de changement
- Suivi Analytics des usages et des services
- Services interactifs internes via des développements spécifiques
- Conseil UX et tests utilisateurs.

Dans l'hypothèse où nous aurions le plaisir de poursuivre notre collaboration dans le cadre de ce besoin, la réunion de cadrage sera l'occasion de présenter ces périmètres complémentaires que nous pourrions réaliser pour vous.

Nous détaillons dans notre réponse la manière dont nous répondrons à chacun des objectifs attendus par la ville de Miramas.

## 2.3 Organisation

Les chapitres suivants traitent particulièrement de l'organisation proposée pour assurer une continuité de service tout au long de l'année, et plus particulièrement :

- L'organisation et les moyens mis en œuvre et nos propositions (composition des équipes conseil, techniques et administratives, moyens logistiques, méthodologie, support, transfert de compétences),
- L'organisation et les moyens mis en œuvre, l'engagement de délai et nos propositions pour le respect des délais d'intervention et de correction définis dans le projet de marché.

La prestation globale assurée par Eolas se décompose de la façon suivante :

- Une phase de coordination pour bien identifier les acteurs et mettre un plan d'action planifié dans le temps,

- Une phase d'initialisation visant à prendre en charge l'application,
- Une phase opérationnelle de maintenance de l'application,
- Au terme du marché, une prestation de réversibilité si demandée.

## 2.4 Maintenance

### 2.4.1 Maintenance corrective et préventive

Notre offre de maintenance applicative intègre un dispositif de support qui permet de prendre en charge toute anomalie et qui concerne l'application Intranet. Nous nous engageons à tenir des délais en termes de temps d'intervention et de temps de résolution. Les anomalies sont classées en trois catégories en fonction du niveau de sévérité et de leur incidence sur le fonctionnement opérationnel. Les interventions en jours ouvrés s'entendent du lundi au vendredi, hors jours fériés du calendrier français, de 8h30 à 19h00.

#### CATÉGORIE 1 : DYSFONCTIONNEMENT BLOQUANT (CRITIQUE)

Les bugs bloquants sont des bugs qui, unitairement ou cumulés, empêchent l'utilisation d'une ou plusieurs fonctions essentielles et/ou son exploitation normale.

Exemples : Introduction d'incohérence dans des données persistantes, fonction bloquée sans contournement manuel acceptable et connu à l'avance, performances d'une fonction sensiblement dégradées.

#### CATÉGORIE 2 : DYSFONCTIONNEMENT NON BLOQUANT (MAJEURS)

Les bugs importants sont reproductibles sur site ou à distance. Unitairement ou cumulés, ils ne permettent pas l'utilisation d'une ou plusieurs fonctions essentielles, ou en mode dégradé, et/ou induisent une gêne importante dans son exploitation normale.

Exemple : Fonction non utilisable, mais pour laquelle il existe un contournement manuel acceptable.

#### CATÉGORIE 3 : BUGS MINEURS

Sont qualifiés de bugs mineurs les bugs qui n'ont pas d'incidence sur les fonctions essentielles et/ou

**GTI : Anomalie Mineure : 4 jours (prise en compte)**

**GTR : Anomalie Mineure : 8 jours (résolution)**

La

maintenance corrective inclut l'intégration des patches correctifs émis par l'éditeur (les patches correctifs Jalios ne sont pas soumis au SLA étant de la responsabilité de l'éditeur).

Les anomalies liées au produit JPlatform incombant à l'éditeur Jalios sont soumises aux conditions de GTR figurant dans le contrat de support et maintenance de l'éditeur. Eolas assurera le support et les escalades vers l'éditeur.

## 2.4.2 Maintenance évolutive

La maintenance évolutive consiste à mettre en œuvre **toute évolution sur la plateforme**, qu'il s'agisse d'évolution graphique, technique, mise à jour réglementaire, la mise en place de nouvelles fonctionnalités, etc...

La maintenance évolutive concerne également les **montées de version majeures de la solution Jalios**.

La méthodologie suivante est utilisée :

- Demande de votre part de mise en place d'une ou plusieurs évolutions
- Estimation de la faisabilité par nos soins, et communication du chiffrage (nombre d'heures)
- Validation par vos soins de l'intervention
- Livraison par nos soins des évolutions sur le serveur de pré-production (tests unitaires et tests de non-régressions)
- Livraison en production après validation par vos soins et fourniture de la documentation adéquat

Notre expérience de la solution Jalios nous incite à proposer que les nouvelles versions fassent l'objet d'une étude en amont afin d'évaluer l'opportunité d'intégrer ces versions en regard :

- Des éventuelles fonctionnalités abandonnées,
- Du coût de migration technique,
- Des formations nécessaires vis-à-vis des nouvelles interfaces et nouvelles fonctionnalités.

C'est pourquoi nous ne proposons pas de maintenance évolutive forfaitaire mais plutôt une étude au cas par cas, sur la base des TJM détaillés en fin de ce document.

## 2.4.3 Maintenance évolutive mineure (crédit d'heures)

Nous vous proposons dans le cadre de ce besoin de gérer les évolutions applicatives mineure via un forfait heure annuel appelé Crédit Heures.

Pour rappel, « Crédit d'Heures » signifie les heures de prestations achetées annuellement par la ville de Miramas et exprimées en nombre. Les Crédits d'Heures sont achetés en début de chaque année. Chaque fin d'année ou, le cas échéant, lorsque le Crédit d'Heures est épuisé, la ville de Miramas pourra acheter un nombre d'heures de travail à EOLAS, constituant ainsi le Crédit d'Heures.

Le Crédit d'Heures est ferme, forfaitaire et exprimé en nombre d'heures.

La ville de Miramas adressera sa commande de Crédit d'Heures à EOLAS par email.

La comptabilisation des interventions s'effectuera en heure, soit en huitième de journée.



Tout au long de l'exécution de ses prestations, EOLAS devra surveiller l'évolution du Crédit d'Heures. Dès lors que le Crédit d'Heures consommé atteindra les seuils de 50%, 75% et 90% du Crédit d'Heures total mensuel, EOLAS devra avertir la ville de Miramas par email.

Tout Crédit d'Heures qui n'aurait pas été totalement consommé sur une période d'un an sera reporté sur l'année suivante si la ville de Miramas recommande le même volume d'heure pour l'année suivante.

Nous vous proposons de partir sur un crédit heure de 80 heures (soit 10 jours) afin de vous permettre d'avoir à votre disposition des possibilités d'évolutions sans rentrer dans un processus administratif de devis, commande et facturation.

#### 2.4.4 Support infrastructure (carnet de tickets)

De notre compréhension de votre besoin, vous souhaitez au maximum être autonome sur la gestion technique de l'environnement technique déployé chez vous, et ainsi assumer les évolutions et potentiels incidents sur les composants techniques suivants :

- VM,
- OS,
- Base de données MySQL,
- Applicatif Jalios et ses modules,
- Composants annexes à l'applicatif Jalios (Tomcat et Apache notamment).

Nous pouvons intégrer au sein de notre réponse un carnet de tickets vous permettant sur demande de solliciter les équipes hébergement Eolas, en cas d'incidents ou pour toute demande de services infrastructure.

Modalités :

- Carnet de 10 tickets d'une heure d'intervention technique, en Heures ouvrées (du lundi au vendredi de 8h30 à 19h),
- Tout ticket débuté est un ticket consommé.

La validité du carnet est annuelle.

#### 2.4.5 Grille d'escalade

Le chef de projet et plus généralement l'ensemble de l'équipe projet sont disponibles pendant les heures de bureau par téléphone afin de prendre en charge toute demande d'intervention ou d'assistance et obtenir les conseils relatifs à l'Intranet, sa mise en place, son paramétrage. Chaque appel est pris en moins d'une heure.

Le directeur de projet peut également être sollicité si une escalade managériale est nécessaire.

Pendant la phase d'exploitation, pour plus d'efficacité, ce service est accessible plus particulièrement aux personnes qui auront bénéficié d'une action de formation.

Nous mettons également à la disposition de l'équipe d'administrateurs fonctionnels et techniques un extranet de suivi qui permet de solliciter l'équipe de support pour les besoins du quotidien et afin de tracer les demandes et leur résolution. (Voir chapitre : Notre extranet MyEolas.)

## 2.4.6 Notre Extranet MyEolas

The screenshot shows the MyEolas extranet interface. At the top right, there is a header with the user's name 'Marion Paing' and the last connection date '31 octobre 2023'. Below this, there are links for 'Mes messages', 'Mes contrats', 'Mes factures', and 'Déconnexion'. The main navigation bar includes 'ACCUEIL', 'MESSAGERIE', 'NOM DE DOMAINE & SSL', 'WEBMARKETING', 'CDS ARCHIVE', and 'CENTRE DE SERVICES'. The content area is divided into three columns: 'Contrats' (with links for 'Hébergement et infogérance du serveur mutualisé' and 'MAIRIE DE BOURG LA REINE'), 'Nouveautés' (with a welcome message and a list of updates), and 'Actualités' (with a list of news items). A sidebar on the left contains 'Informations' (with a link to download terms) and 'FAQ' (with a link to all FAQs).

En phase d'exploitation, notre extranet My.Eolas est utilisé pour :

- Signaler des dysfonctionnements résiduels sur l'application.
- Demander une assistance sur l'utilisation de l'application.

Les fonctionnalités de My.Eolas sont réparties dans des rubriques générales, accessibles depuis des onglets spécifiques. L'accès à chaque fonctionnalité est défini finement pour chaque utilisateur et groupe d'utilisateur.

**My.Eolas permet la gestion des incidents** : dépôt, validation, prise en compte, traitement et retour de diagnostic et d'intervention. Il constitue une **interface entre tous les acteurs** de vos plateformes et nos équipes, pour toutes vos demandes, que ce soient des demandes d'interventions techniques

ou des demandes d'ajout de prestations. Toutes les demandes sont ainsi tracées pour permettre le suivi de tout l'historique des interventions.

My.Eolas constitue également le socle d'alerte pour tout signalement informatif ou signalement d'incident en provenance des équipes Eolas, et à destination des utilisateurs clés de chaque projet.

Chaque mise à jour des actions réalisées et de l'historique des demandes donne lieu à une notification par mail des utilisateurs ayant des droits de lecture/modification sur le ticket concerné. Chaque intervenant a ainsi la possibilité de suivre en temps réel le déroulement des actions sur les tickets, soit par mail, soit en se connectant directement sur l'interface Web de notre extranet.

Les droits d'accès à My.Eolas sont définis de manière spécifique et personnalisée :

- Chaque utilisateur fait partie d'une ou plusieurs équipes ;
- Le centre de service est préconfiguré pour l'usage spécifique de la ville de Miramas. Chaque équipe dispose des droits suffisants et nécessaires pour les domaines et natures le concernant au sein du CDS.

Le principe de gestion des droits de My.Eolas permet une gestion fine des accès au Centre de Service. De cette façon, l'interface est accessible à tous les utilisateurs désignés par la collectivité pour l'ensemble ou une partie des périmètres concernés par le marché.

Cet extranet est accessible depuis l'url <http://my.eolas.fr>

## 3. Modalités de gestion

### 3.1 Instance de pilotage

Afin de piloter au mieux le projet, un certain nombre d'instances seront nécessaires afin d'échanger entre la ville de Miramas et Eolas afin :

- De donner la visibilité adéquate aux différents intervenants d'Eolas et de la ville de Miramas,
- D'affecter et planifier l'activité et coordonner les différents acteurs de l'équipe Eolas,
- De mesurer et surveiller les différentes prestations au travers d'indicateurs qualité,
- De rendre compte des activités, principaux événements passés et résultats mesurés, au travers de suivis périodiques et ponctuels
- De prendre les actions curatives, correctives et préventives nécessaires.

Le planning des réunions sera proposé lors de la réunion de lancement suivant les disponibilités de chacun.

Le chef de projet restera la seule face off du projet afin que la ville de Miramas possède qu'un seul point d'entrée.

Le Comité de pilotage (ou comité de suivi), instance de décision, se réunit :

- 2 fois par an dans le cadre de la maintenance corrective forfaitaire (semestriel)

Ce comité peut également être déclenché de façon extraordinaire à l'initiative de l'une ou l'autre des directions de projet en cas de circonstances particulières ou exceptionnelles.

L'ordre du jour de ce comité est préparé conjointement entre Eolas et la ville de Miramas.

Les objectifs sont :

- Le suivi d'avancement du projet,
- La définition des objectifs et des orientations stratégiques du projet,
- Les nouveautés éditeur,
- La détermination des priorités,
- La définition des ressources humaines et matérielles nécessaires,
- Le suivi contractuel (facturation, suivi des bons de commandes...),
- L'approbation des résultats / produits finis,
- La gestion du risque,
- La présentation des indicateurs de suivis

Participants :

- Eolas : le chef de projet, le directeur de projet
- La ville de Miramas, le responsable de marché

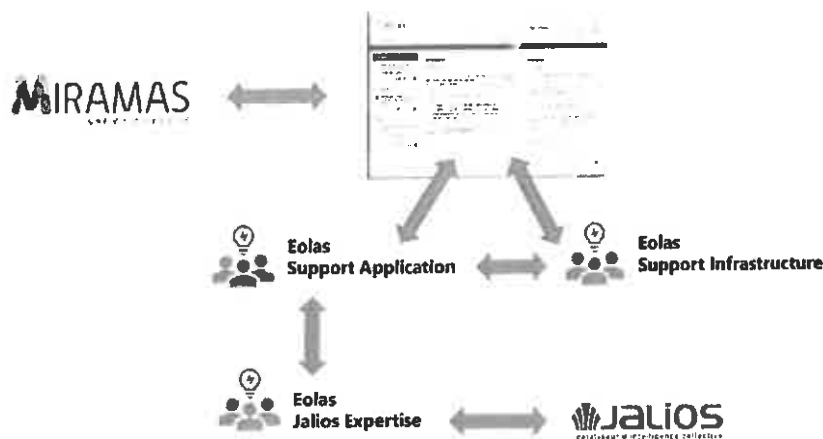
Mode opératoire : visio-conférence ou réunion physique

En cas d'évolution du périmètre Jalios sur demande de la ville de Miramas, alors un projet serait lancé. Le suivi des projets est coordonné lors des comités projet.

### 3.2 Organisation Equipe Eolas

Voici l'organisation proposée dans le cadre de votre projet.

#### 3.2.1 Processus d'escalade



#### 3.2.2 Compétences attendues

Les collaborateurs sont choisis pour leurs aptitudes de conseil, leurs compétences techniques, mais aussi relationnelles pour s'intégrer dans l'équipe et collaborer avec les équipes du client. Plus particulièrement, dans le cadre de ce besoin, ils sont choisis pour leur connaissance de l'application Jalios.

Enfin, une grande majorité de l'équipe projet est certifiée Jalios ce qui démontre une véritable connaissance de la solution.

L'équipe Eolas qui interviendra sur votre projet est composée de profils variés et experts dans leur domaine permettant de répondre à l'ensemble des demandes que vous pourriez rencontrer dans le cadre de la TMA Jalios.

En cas de demande très spécifique, lors d'une demande d'évolution par exemple, Eolas peut également compter sur les nombreuses compétences présentes au sein du groupe Orange afin de permettre une intervention répondant parfaitement à la particularité du besoin exprimé.

C'est le rôle du chef de projet Eolas d'orienter vers le profil compétent selon un besoin que vous lui exprimeriez.

Eolas engage à tous les niveaux sa responsabilité sur la tenue des engagements.

Nous engageons notre responsabilité à plusieurs niveaux afin d'assurer la bonne réalisation de votre projet :

- Engagement de disponibilité. Notre support est joignable du lundi au vendredi de 8h30 à 19h pour vous porter assistance. Par ailleurs, le chef de projet est également disponible pour

prendre connaissance de vos demandes et vous apporter une réponse dans les délais correspondants à ceux imposés dans votre CCTP

- Engagement de moyen et de résultat. Dès réception de votre demande, notre équipe support qualifie le besoin et l'oriente vers l'équipe compétente pour le traiter. En cas de difficulté rencontrée par un consultant sur la résolution d'un problème, celui-ci escalade directement vers les autres membres de l'équipe ou l'éditeur Jalios afin de pousser l'investigation et vous proposer une solution
- Engagement dans la bonne cohérence des profils proposés. L'équipe intervenant sur votre projet est composée de profils hétérogènes qui pourront répondre à l'ensemble des problématiques que vous exprimerez. Pour chaque compétence nécessaire, Eolas dispose de plusieurs profils permettant d'assurer une réponse de qualité et conforme à votre demande

La mise en place d'une gouvernance de projet est essentielle pour piloter les différentes interventions durant toute la durée du marché.

Vous trouverez ci-dessous la gouvernance que nous mettons en place selon la nature des prestations réalisées :

Le manager de pôle Jalios est le responsable du management des équipes Jalios. Il assure pour Eolas la gestion et le management de tous les intervenants et des compétences au sein des équipes Jalios et il est le garant de la bonne affectation des profils et de la continuité au sein des équipes projet.

Salvatore Azzaro, Practice Manager du Pôle Jalios sera votre Directeur de projet.

Le Chef de projet est responsable des évolutions (développement spécifique, nouvelles fonctionnalités et montée de version.

Marion Paing sera votre chef de projet

Le responsable équipe support assume, tout au long du projet, les tâches de planification, de coordination et de suivi de tous les éléments relatifs aux besoins fonctionnels, des spécifications à l'acceptation définitive. Il participe directement à la réalisation des prestations.

L'expert technique Jalios est le leader des équipes de développement Jalios. Il assure le conseil et l'escalade technique des besoin Jalios.

Les développeurs apportent leurs compétences techniques sur l'environnement de développement. Ils interviennent lors des phases de développement, intégration graphique, recette et garantie et, pour certains d'entre eux, dès la phase de conception. Ils assurent également le support TMA

### Les équipes support Infrastructure :

Afin de garantir la meilleure qualité de service, les équipes de support infrastructure pourront être sollicité avec le carnet de ticket. Nos compétences sont très larges et couvrent notamment les technologies suivantes :

- OS : Windows, Debian/Ubuntu, CentOS/RedHat,
- Bases de données : MySQL, MariaDB, Percona, MongoDB, PostgreSQL, SQL Server,...
- Web : Tomcat, Varnish, Apache, Jonas, NodeJS, Jboss, Haproxy,...

## 4. Réversibilité et transférabilité

La réversibilité a pour objectif de permettre à la ville de Miramas de reprendre, ou de faire reprendre, l'ensemble des prestations confiées à Eolas, avec les moyens, les méthodes et l'organisation déployés, et ce dans les conditions de qualité définies.

La réversibilité est enclenchée dès lors que la ville de Miramas en passe commande. Eolas dispose d'un mois pour procéder à l'arrêt de situation et au transfert de connaissances sur les sites internet et intranet du client. Si elle est déclenchée au plus tard 1 mois avant la fin contractuelle de validité du marché, Eolas reste en charge de ses responsabilités courantes en matière de maintenance corrective durant la période d'exécution de la réversibilité.

Le processus est le suivant :

Etape	Objectifs	Livrable
Lancement	Organiser et planifier la phase. Mettre en place le pilotage de phase.	Plan de cadrage réversibilité validé
Prise de connaissance	Proposer une information autour des thèmes essentiels pour une bonne prise en charge des applications et des outils par le Repreneur : Processus, Fonctionnel général, Architectures techniques, logicielles et de données des applications, Outils et technologies, Documentation technique et fonctionnelle, Code des applications	Formations et informations autour des thèmes identifiés
Fonctionnement partagé	Permettre au repreneur une montée en charge progressive sur la réalisation des services du centre	Bilan de l'étape
Prestations en autonomie	Permettre au repreneur de rendre le service – Eolas Support éventuel reste en support si cela est souhaité	

Fin de phase

Clôturer la phase de réversibilité

Bilan de fin de prestation

Le plan de réversibilité type mis en œuvre par Eolas est schématisé comme suit :

### Les étapes clefs

Les étapes clefs de la phase de réversibilité sont :

Etape 1 : Mise en place et lancement

Etape 2 : Transfert de connaissance, restitution du patrimoine

Etape 3 : Fonctionnement partagé

Etape 4 : Support aux prestations en autonomie

### Etape 1 : Mise en place et lancement

Cette étape permet de :

- Rassembler les principaux acteurs de la ville de Miramas, du Repreneur et de Eolas
- Présenter et valider la démarche de transfert de responsabilité,
- Définir le planning et les contraintes de la gestion des effectifs,
- Valider le plan de transfert de compétences :
  - L'organisation de la phase,
  - Le transfert des moyens,
  - Le pilotage et le contrôle du déroulement de la phase,
  - Le transfert de connaissance au Repreneur,
  - Les éléments à transférer.
- Valider les prérequis et critères de fin de chaque phase, les activités proposées,

En termes de pilotage et de suivi de la qualité de la prestation, les items pris en compte sont :

- Le suivi de l'avancement des phases en fonction des échéances fixées,
- La fourniture de la documentation,
- La réalisation d'un bilan de fin de Phase de Réversibilité,
- L'appréciation objective des services réalisés par le Repreneur, évaluation des travaux confiés aux repreneurs durant la phase de pilotage partagé
- La mise en œuvre de toute autre action préconisée par Eolas et acceptée par la ville de Miramas.

Le Plan de Réversibilité Eolas précise les tâches détaillées, charges, planning, responsabilités, prérequis et engagements de chaque partie. La durée de la phase de réversibilité est définie dans le Plan de Réversibilité (par défaut fixée à 1 mois).



### Prérequis :

- Plan de prise en charge et planning d'initialisation transmis par le repreneur de la ville de Miramas
- Définition des jalons et des priorités de transfert par la ville de Miramas
- Les ressources du repreneur disposent de l'expérience nécessaire sur la solution

### Livrables Eolas :

- Le planning global de la phase de réversibilité réactualisé en fonction du plan de prise en charge du repreneur afin d'appliquer le processus de convergence.
- Le plan de réversibilité mis à jour
- Compte rendu de la réunion tripartite,

### **Etape 2 : Transfert de connaissance, restitution du patrimoine**

Le transfert de connaissance est effectué sous forme de modules de formation et est validé par une phase de mise en pratique. Les activités de mise en pratique seront définies lors de la phase de lancement. Les activités peuvent être des réalisations de corrections ou évolutions et l'analyse de signalisations. Afin de perturber le moins possible le service rendu aux utilisateurs, l'équipe du Repreneur poursuit sa formation en participant, sur des délais à convenir, à l'ensemble des prestations lors de l'étape de pilotage partagé (phase de mise en pratique).

Le planning de transfert de compétences pour chaque application du périmètre devra tenir compte des contraintes de chaque application et du planning d'initialisation de service du Repreneur. Le planning est réajusté suite à la réunion tripartite. Le planning réactualisé est transmis par la suite aux parties prenantes pour validation.

### Prérequis :

- Acteurs formés avec au moins un an d'expérience sur les différents socles techniques.

### Livrables :

- Supports de formation et liste des participants,
- La documentation relative à chaque application.

### **Etape 3 : Fonctionnement partagé**

A cette étape, Eolas confie, avec la validation de la ville de Miramas, au Repreneur des travaux de réalisation et de support à l'équipe du Repreneur. Les travaux confiés au Repreneur seront définis lors de la phase de lancement. Ils seront de type :

- Analyse d'une demande d'évolution ou correction
- Réalisation du développement et des tests,
- Prise en compte et analyse de signalisations

Les travaux confiés au Repreneur font l'objet d'une validation de la ville de Miramas. Eolas se fait assister par le Repreneur pour une montée en charge progressive de celui-ci sur la réalisation des prestations.

#### Prérequis :

- Périmètre des travaux confiés au Repreneur validé par les trois parties

#### Données :

En entrée : Les travaux confiés au Repreneur

En sortie :

- L'analyse des travaux confiés au Repreneur par Eolas,
- Bilan de réversibilité,
- Validation de la réversibilité : signature du PV de recette.

#### **Etape 4 : Support aux prestations en autonomie**

En fin d'étape 3, la responsabilité totale est transférée au Repreneur.

#### Données :

En entrée : Questions ou demandes d'information complémentaires

En sortie : Réponses Eolas

#### **Etape 5 : Fin de réversibilité et désactivation des services**

Au terme de la phase de réversibilité globale, un bilan est dressé avec pour objectif de vérifier l'exhaustivité de la restitution et se traduit par :

- Une évaluation du degré de transfert des connaissances,
- Le bilan de prestations et bilan contractuel,
- Le bilan de fin de phase.

L'atteinte de ces conditions et une validation de l'ensemble des livrables de la phase, confirme la fin des engagements contractuels d'Eolas.

## 5. Matrice financière

Matrice Financière			
Prestations comprises dans le présent contrat			
Maintenance Corrective & Préventive : 585 € HT/mois *Sécurité technique de la plateforme, des données personnelles, assistance technique... *Support Fonctionnel *Comité de pilotage Trimestriel			7020 € HT/an
Carnet tickets (besoin infrastructure) 10 tickets Annuel			770 € HT/an
Options (non comprises dans le présent contrat)			
Crédit d'heures (évolutions mineures)	10 jours	Soit 80 heures	6240 € HT
Hors Cadre forfaitaire (coûts des interventions)			
TJM Profils pouvant intervenir pour l'implémentation de l'évolution			
Directeur de projet	714 €		
CP - Expert	610 €		
Développeur	535 €		

La montant pour la réversibilité sortante est de : 3200€HT

**Signatures**



Pour le client **MAIRIE MIRAMAS**  
 Représenté par **F. VIGOUROUX**  
 En qualité de **Maire,**  
 22 FEV. 2024

**ORANGE BUSINESS SERVICES SA**  
 Direction EOLAS  
 29 Rue Servan  
 38000 GRENOBLE  
 SIRET 545 039 418 00713

Pour Orange Business Services SA - Direction Eolas  
 Représenté par **Frédéric Dulac**  
 En qualité de directeur