



## **APPEL D'OFFRES**

N°02/2009

**Tierce Maintenance applicative et évolutive du système d'information de  
l'organisation internationale de la Francophonie**

Organisation Internationale de la Francophonie  
13, Quai André Citroën - 75015 Paris – France  
Tél. : 01.44.37.33.00.  
[www.francophonie.org/](http://www.francophonie.org/)

## TABLE DES MATIERES

<b>1</b>	<b>Introduction</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Clauses générales</b> .....	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Clauses particulières</b> .....	<b>7</b>
3.1	Objet .....	7
3.2	Offre technique .....	7
3.3	Offre financière .....	7
<b>4</b>	<b>Cahier des charges</b> .....	<b>9</b>
4.1	Contexte technique .....	9
4.2	Prestations attendues .....	11
4.2.1	Audit technique et construction d'une base de connaissances .....	11
4.2.2	Construction d'un environnement technique de gestion et d'exploitation dédié au SIG .....	11
4.2.3	La tierce maintenance applicative .....	12
4.2.3.1	Maintenance corrective et préventive .....	12
4.2.3.2	Maintenance évolutive .....	12

# 1 Introduction

1/ Le but du présent appel d'offres est de sélectionner une société pour une prestation d'audit technique et de tierce maintenance applicative du Système d'Information Global (SIG) de l'Organisation Internationale de la Francophonie dont le siège est situé au 13 quai André Citroën à Paris 15<sup>ème</sup> et qui sera dénommée ci-dessous l'Organisation ou l'OIF.

2/ Est admis à soumissionner tout prestataire possédant toutes les garanties requises pour assurer dans de bonnes conditions l'exécution de cette demande.

3/ Les personnes physiques ou morales en liquidation de biens ou de règlement judiciaire ne sont pas admises à soumissionner.

4/ Les offres des candidats seront entièrement rédigées en français et devront être soumises en 3 exemplaires écrits et un exemplaire sous version CD-Rom.

Les offres doivent être reçues au Siège de l'OIF le 3 juillet 2009 à 18h au plus tard.

## L'enveloppe extérieure portera l'adresse :

Organisation internationale de la Francophonie  
Commission des marchés  
Chef de division achats et services généraux a.i.  
13, Quai André Citroën - 75015 PARIS - FRANCE

## La première enveloppe intérieure portera la mention :

**APPEL D'OFFRES N°2/2009**  
**Commission des marchés**  
**Chef de division achats et services généraux**  
**Offre technique**  
**"À ne pas ouvrir"**

Cette 1ère enveloppe intérieure présentera le descriptif technique de l'offre et toute autre information utile permettant d'apprécier les conditions d'exécution du marché. Ce descriptif indiquera clairement les références de l'appel d'offres ainsi que la date. Pour ce faire vous utiliserez impérativement le fichier au format Microsoft Word dénommé "Offre technique.doc" que vous avez reçu en même temps que ce présent appel d'offres.

## La seconde enveloppe intérieure portera la mention :

**APPEL D'OFFRES N°2/2009**  
**Commission des marchés**  
**Chef de division achats et services généraux**  
**Offre financière**  
**"À ne pas ouvrir"**

Cette enveloppe intérieure présentera l'offre financière conformément au descriptif de la prestation et indiquera clairement les références de l'appel d'offres et la date. Pour ce faire vous utiliserez impérativement le fichier au format Microsoft Excel dénommé "Offre financière.xls" que vous avez reçu en même temps que ce présent appel d'offres.

**Les soumissionnaires devront bien distinguer l'offre financière de l'offre technique.**

5/ Les soumissionnaires doivent prendre toutes les dispositions requises pour que leur offre soit reçue par l'Organisation avant la date limite indiquée ci-dessus. Ils sont informés **qu'aucune offre présentée par télécopie ou par courrier électronique ne pourra être acceptée.**

6/ Les soumissions devront être conformes au cahier des charges. Toute proposition qui serait incomplète entraînera son rejet. Tout renseignement complémentaire concernant l'une ou l'autre des rubriques peut être obtenu par courriel à l'adresse suivante :  
[aof-02-2009@diffusion.francophonie.org](mailto:aof-02-2009@diffusion.francophonie.org)

7/ La soumission agréée fera l'objet d'un contrat-cadre entre l'OIF et le prestataire retenu et aucun soumissionnaire ne pourra être considéré comme retenu sans qu'il en ait été avisé par écrit.

8/ Le dossier d'appel d'offres comprend :

- I) Les Clauses générales,
- II) Les Clauses particulières,
- III) Le Cahier des Charges
- IV) Les Bordereaux de réponse des offres techniques et financières.

## 2 Clauses générales

**Article 1 :** Les soumissions doivent comporter les indications suivantes :

1. Pour l'offre technique : la désignation précise des prestations proposées conformément aux clauses particulières du cahier des charges.
2. Pour l'offre financière : le montant total, net hors taxes et le montant total toutes taxes comprises de la soumission. Doit être fournie également toute autre donnée financière demandée par les clauses particulières du cahier des charges.
3. la date, le cachet et la signature du soumissionnaire.

**Article 2 :** Le soumissionnaire est tenu de fournir une documentation relative à sa société ou de donner le cas échéant les motifs de non indication de ces renseignements :

- en indiquant la situation fiscale ainsi que la situation sociale de la société et en justifiant de la régularité de sa situation administrative en regard de la législation et de la réglementation sociale et fiscale de son pays,
- en identifiant la forme juridique de la société soumissionnaire et en indiquant le nom de la personne ayant le pouvoir d'engager la société,
- en indiquant les numéros d'enregistrement de la société soumissionnaire aux registres professionnels,
- en fournissant le chiffre d'affaires H.T. des trois derniers exercices clos,
- en fournissant les références éventuelles à un certificat professionnel en état de validité, correspondant aux normes définies par un organisme professionnel de qualification adapté à la prestation, objet de ce marché,
- en joignant une déclaration spécifiant si la société soumissionnaire est en redressement judiciaire ou non,
- en fournissant le nom de la compagnie d'assurance et en identifiant la police afférente aux prestations demandées par le marché et couvrant la société,
- en spécifiant l'équipement technique, les moyens d'étude et de recherche, les ressources humaines susceptibles d'être mobilisées à la réalisation du marché afférent à cet appel d'offres,
- en fournissant une liste de références professionnelles et de références relatives à l'exécution de marchés comparables à celui pour lequel il soumissionne.
- Les soumissionnaires peuvent utiliser des bordereaux récapitulatifs de ces renseignements, lorsque ceux-ci existent dans leur pays.

**Article 3 :** Le candidat doit fournir une lettre de candidature précisant que tous les éléments de l'offre l'engagent contractuellement.

**Article 4 :** Si l'offre émane d'un groupement :

- La lettre de candidature doit être signée par chacun des partenaires de celui-ci afin que leur responsabilité conjointe et solidaire soit assurée. Dans un tel cas l'offre doit inclure une lettre de chacun des partenaires attestant de leur solidarité dans l'engagement pris ;
- Tous certificats attestant de l'identité de chacun des partenaires d'un groupement et des personnes ayant le pouvoir de signature ou les personnes et entités légales constituant le groupement qui soumet l'offre ;
- Chacun des partenaires devra avoir satisfait aux obligations de déclarations et d'acquiescement des taxes dans son pays. Les attestations nécessaires devront être fournies ;
- Un rapport décrivant des opérations similaires menées par chacun des partenaires et couvrant les différents domaines concernés ;
- Tout accord pertinent pour cet appel d'offres existant entre le candidat et des sous-traitants ou des tiers.

**Article 5 :** Les prestations seront effectuées ou les fournitures livrées selon le calendrier indiqué dans le cahier des charges.

**Article 6** : Sera retenu le soumissionnaire qui aura fait l'offre la plus avantageuse du point de vue qualité/prix.

**Article 7** : En cas de prestation supplémentaire le contrat peut faire l'objet d'un avenant aux mêmes conditions, par accord entre l'Organisation internationale de la Francophonie et le prestataire.

**Article 8** : L'OIF se réserve le droit de modifier ou d'annuler tout ou partie de l'Appel d'Offres en tant que de besoin sans avoir à en justifier les raisons et sans que cela n'ouvre droit à indemnisation pour les candidats.

**Article 9** : L'Organisation internationale de la Francophonie se réserve le droit de faire exécuter un ou plusieurs items du cahier des charges ou de faire exécuter une partie ou la totalité de chaque lot, lorsque l'appel d'offres se présente sous forme de lots distincts.

**Article 10** : L'Organisation internationale de la Francophonie se réserve le droit de résilier la ou les commandes dans les conditions suivantes :

a) en cas d'inexécution même partielle du marché, la résiliation est prononcée huit (8) jours après une mise en demeure envoyée par lettre recommandée et restée sans effet, il sera alors, le cas échéant, pourvu aux besoins du service par des commandes passées d'urgence ou tout autre moyen jugé convenable, aux risques et périls du prestataire défaillant. La différence entre les prix de la prestation ou de la commande que l'Organisation pourrait être obligée de passer serait prélevée sur les sommes dues au prestataire défaillant à divers titres sans préjudice des droits à exercer contre autres biens du prestataire défaillant en cas d'insuffisance de ces sommes.

b) lorsque le prestataire s'est livré à des actes frauduleux, notamment sur la nature et la qualité des services. Les biens, services ou travaux refusés pour vice de fabrication ou ne remplissant pas les conditions du marché, ou non conformes à la commande devront être repris aux frais du prestataire dans les huit (8) jours et remplacés sans indemnité lorsqu'il s'agit de biens ou renouvelés aux frais du prestataire, selon un calendrier à déterminer, lors qu'il s'agit de travaux ou de toute autre prestation

c) en cas de dissolution de société, de liquidation de biens ou de règlement judiciaire, si le titulaire du marché ne peut exécuter intégralement son contrat.

d) la résiliation est prononcée huit (8) jours après une mise en demeure envoyée par lettre recommandée et restée sans effet.

**Article 11** : Les soumissionnaires ne devront pas se trouver en situation de conflit d'intérêt par rapport à l'OIF et devront préciser les liens contractuels qu'ils ont pu entretenir avec la Francophonie.

**Article 12** : Les personnes physiques ou morales qui ont effectué des études préalables ne peuvent, par la suite, bénéficier des contrats qui en découlent.

**Article 13** : L'appel d'offres, et toute information quel qu'en soit le support, communiquée au soumissionnaire ou à laquelle celui-ci pourrait avoir accès à l'occasion de cet appel d'offres et de la mission, est confidentielle, à l'exception de l'usage d'informations confidentielles pour répondre au présent appel d'offres. L'OIF se réserve le droit de demander à ce que l'ensemble des documents et informations fournis, quel qu'en soit le support, lui soit retourné à la fin du présent appel d'offres.

**Article 14** : L'Organisation internationale de la Francophonie aura la propriété pleine et entière des « Résultats » des prestations décrites dans les cahiers de cadrage général et de charges sectoriels et réalisées par le soumissionnaire. Par les « Résultats » sont entendus de tous livrables, études, savoir-faire... quels que soient leur nature, leur forme et leur support.

**Pierre Ouédraogo**  
**Chef de Division achats et services généraux**

## 3 Clauses particulières

### 3.1 Objet

L'Organisation internationale de la Francophonie souhaite engager un prestataire de services afin d'assurer la maintenance applicative corrective et évolutive de son système d'information global (SIG)

#### Maître d'ouvrage

---

Organisation internationale de la Francophonie (OIF)  
13, quai André Citroën – 75 015 PARIS – France

### 3.2 Offre technique

Les soumissionnaires à cet appel d'offres doivent remettre les documents suivants (proposition technique) :

- a) Un document présentant la société ou l'organisme postulant et ses références dans le domaine :
  - du génie logiciel, particulièrement dans les technologies et les outils de programmation d'application Oracle, notamment avec Oracle Forms, PL/SQL ;
  - de l'administration et la gestion de bases de données Oracle, l'équipe affectée au projet doit comporter un DBA Oracle certifié par un organisme habilité. Il doit maîtriser le déploiement et la gestion d'infrastructures Oracle complexes en environnement hétérogène, notamment windows server 2003 et Linux.
  - de la gestion de projets logiciels de grande envergure
  - de la programmation d'application web avec le langage ColdFusion
- b) Une note précisant leur compréhension globale des prestations faisant l'objet de cet appel d'offre ;
- c) Une description de leur démarche méthodologique spécifique au projet, précisant la conduite de projet, la méthode, la charge, l'équipe et le planning complet ainsi que les délais par grandes phases de prestation ;
- d) Une description précise des solutions qu'ils proposent pour chaque prestation demandée dans le cahier des charges ci-dessous, les avantages, les contraintes et les conditions de mise en œuvre optimale
- e) Le Curriculum vitae de chaque membre de l'équipe chargée du projet et les éléments prouvant leur expertise et leurs compétences dans le domaine concerné par ce projet.
- f) Lors de la signature du contrat avec le prestataire sélectionné, l'équipe affectée au projet doit être la même que celle proposée lors de la soumission au présent appel d'offres. En cas d'impossibilité dûment justifiée, des personnes au parcours, expérience et qualifications équivalents devront être désignées. Le non-respect de cette clause est un motif de rupture de contrat.
- g) L'ensemble de ces informations constituera le contenu du document "Offre technique.doc" dont ce document fait référence dans son introduction

### 3.3 Offre financière

L'objet de cet appel d'offre est d'obtenir une série de prestations que l'on peut organiser en trois parties :

- a) Prestations pour la prise en main et stabilisation du SIG
  - Audit du technique du système
  - Construction d'une base de connaissance et de transfert de compétence pour son exploitation
  - Construction d'un environnement de test et transfert de compétence pour son exploitation
  - Migration des services oracles vers une environnement Linux et mise en œuvre d'une solution de haute disponibilité

- b) Maintenance corrective et préventive pour la correction de dysfonctionnement récurrents et le support pour d'éventuels incidents pouvant survenir tant sur les serveurs Oracles que sur les applications du SIG.
- c) Maintenance évolutive pour le développement de modules complémentaires à la demande.

Dans le cadre de cette appel d'offre, l'offre financière doit être aussi organisée selon les trois groupe de prestations présentées ci-dessus, avec une précision du coût de chaque prestation selon les tableaux proposés dans le fichier "Offre financière.xls" dont ce document fait référence dans son introduction. Les soumissionnaires doivent faire l'effort d'utiliser ces tableaux, mais en cas d'inadéquation totale de ces tableaux avec leur offre, ils sont tout de même tenus de respecter la répartition de l'offre selon les trois parties sus-mentionnées.

Aucun élément du présent appel d'offres ne doit être interprété comme une entrave à la capacité du soumissionnaire de démontrer qu'il est en mesure d'assurer les services requis.



## 4 Cahier des charges

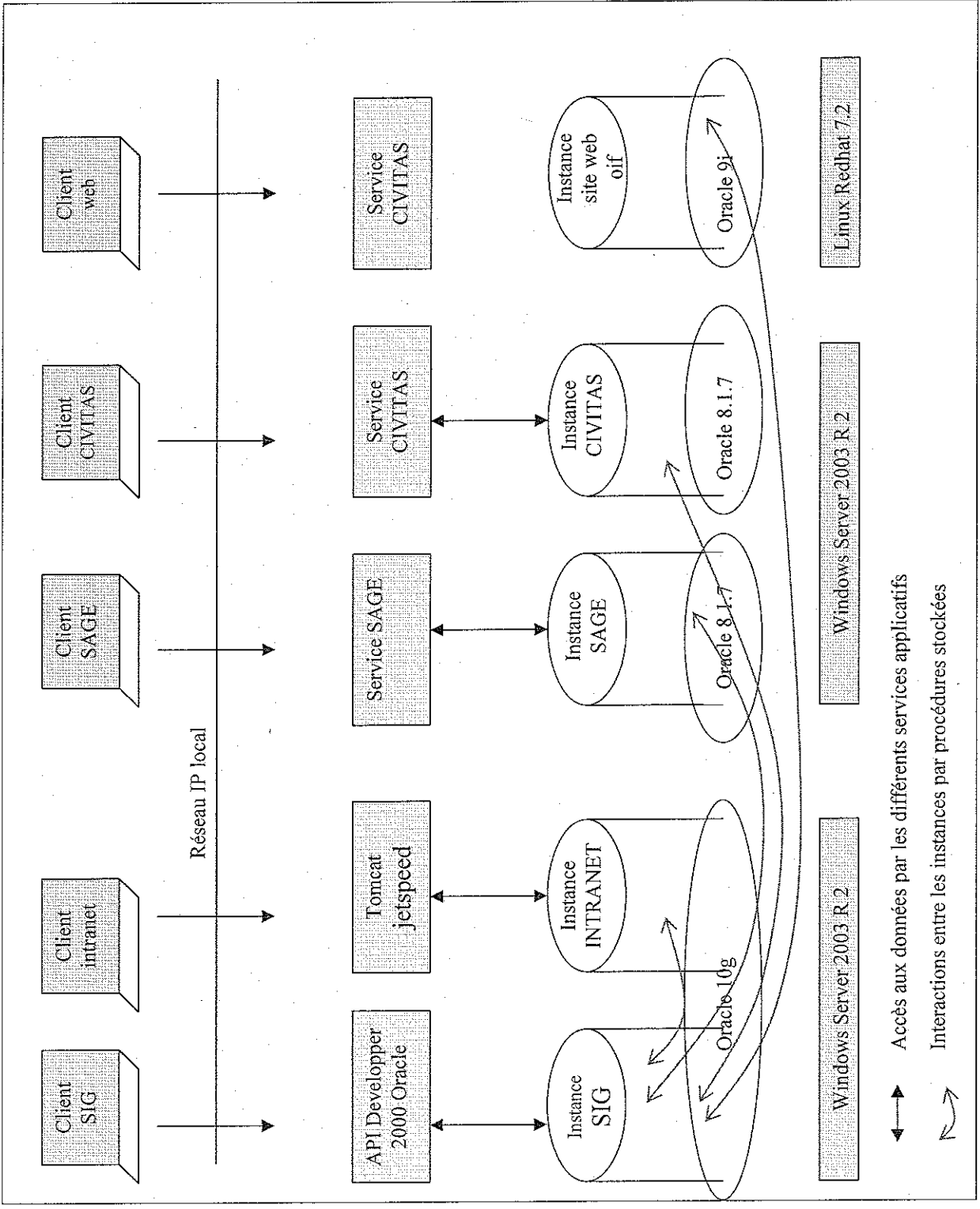
### 4.1 Contexte technique

L'Organisation internationale de la Francophonie (OIF), est un organisme de coopération multilatérale dont l'activité principale est la réalisation de projets de coopération dans les pays en développement de l'espace francophone. Elle a réalisé, un progiciel de gestion interne (PGI) prenant en charge la gestion du budget, la gestion des programmes de coopération, les missions des agents et les différents contacts de l'organisation à travers le monde. Ce système possède des interfaces avec d'autres applications métiers internes telles que SAGE pour la comptabilité, CIVITAS pour les ressources humaines et l'intranet de l'Organisation pour la publication d'un certains nombre d'informations administratives. L'ensemble des informations de ce système global est stocké sur plusieurs bases de données oracle. Les interfaces utilisateurs permettant l'exploitation du système sont développées à l'aide des API Developer 2000 d'Oracle. SAGE et CIVITAS dispose de leurs propres interfaces clients. Un ensemble de procédures stockées assure l'interaction entre le SIG et les autres applications (SAGE, CIVITAS, Intranet). Ces procédures assurent essentiellement la copie de données entre des tables du SIG et celles des autres applications. Elles permettent aussi d'automatiser certaines tâches d'administration des bases de données.

Le système comporte donc quatre instances Oracle :

- L'instance permettant de gérer les données propres au SIG (ORACLE 10g Release 1)
- L'instance permettant de gérer les données de l'intranet de l'organisation (ORACLE 10g Release 1)
- L'instance permettant de gérer les données de SAGE (ORACLE 8i Enterprise Edition Release 8.1.7.0.0)
- L'instance permettant de gérer les Données de CIVITAS (ORACLE 8i Enterprise Edition Release 8.1.7.0.0)

Le schéma ci-dessous donne une description de l'architecture de plateforme applicative qui héberge le SIG et les applications métier avec lesquelles il interagit.



*Infrastructure  
Oracle du SIG*

Le système fonctionne aujourd'hui de manière assez stable, quelques petits blocages dont les procédures de contournement existent surviennent de temps à autre sur les interfaces utilisateurs. Toutefois il convient de faire des corrections définitives des erreurs qui sont à l'origine de ces blocages. Certaines tâches méritent aussi d'être automatisées afin d'en faciliter l'appropriation par les agents du métier. Le système est amené à évoluer en fonction des besoins internes et des développements supplémentaires seront à envisager.

## **4.2 Prestations attendues**

Les prestations attendues dans le cadre de cet appel d'offres sont les suivantes :

### **4.2.1 Audit technique et construction d'une base de connaissances**

Il existe une documentation qui a servi à la conception du système, mais la première prestation attendue par ce présent appel d'offre est la réalisation de l'urbanisation du système à travers un audit technique qui permettra d'une part, la construction d'une base de connaissances du système et d'autre part l'identification de ses points critiques en matière de disponibilité, de continuité de service fournie et de sécurité. La base de connaissance devra être bien structurée et facilement exploitable par les administrateurs et les usagers du système. Elle se veut être l'outil de référence pour l'administration, l'exploitation et la maintenance du SIG. Elle devra comporter de manière structurée la description des aspects conceptuels, fonctionnels et logiciels du SIG.

Il s'agira dans le cadre de l'audit technique de :

- Passer en revue le système,
- Opérer une cartographie fonctionnelle complète du système,
- Décrire de manière simple et précise ses différents modules,
- Décrire les interactions entre les différents modules,
- Décrire les interactions entre le SIG et les applications tierces avec lesquelles il communique,
- Décrire la politique de sauvegarde et de reprise sur incident
- Produire une base de connaissances du SIG qui servira de référence pour l'exploitation du SIG et toutes les interventions ultérieures dont il fera l'objet,
- Effectuer un transfert de connaissance à l'équipe de l'OIF en charge du SIG

Les livrables attendus dans le cadre de cette prestation sont :

- Le document d'audit technique
- La base de connaissance
- Le transfert de connaissance sur l'architecture logicielle

### **4.2.2 Construction d'un environnement technique de gestion et d'exploitation dédié au SIG**

Une bonne prise en main du SIG par l'équipe de l'OIF nécessite d'avoir un environnement technique approprié. Il s'agira donc de construire :

- Un environnement de test comportant une version test du SIG,
- Une station d'administration du SIG pour opérer les principales tâches de gestion du SIG
- Une station de développement comportant les outils de conception du SIG
- Transfert de compétences à l'équipe (2 personnes) en charge SIG pour l'administration et la gestion de l'infrastructure et les applications du système.

Il appartient aux soumissionnaires à cet appel d'offre de proposer l'environnement de travail adéquat pour l'administration et la gestion du SIG. Il doit préciser l'équipement informatique et les logiciels nécessaires au déploiement de cet environnement.

Les livrables attendus dans le cadre de cette prestation sont :

- Environnement technique d'administration et de test SIG (installé et configuré)
- Transfert de compétence pour la l'utilisation de cette environnement

### 4.2.3 La tierce maintenance applicative

Nous distinguons deux points essentiels dans le cadre de la tierce maintenance applicative souhaitée par cet appel d'offres.

#### 4.2.3.1 Maintenance corrective et préventive

La maintenance corrective et préventive a pour but d'anticiper et de corriger les dysfonctionnements, les pannes et les anomalies qui peuvent survenir dans les différents composants du système afin d'en assurer une continuité et une disponibilité de service maximale. Il s'agira de :

- Mettre en place un cadre technique pour prévenir finement les dysfonctionnements, les pannes et les anomalies pouvant survenir dans le système. Ce cadre doit concerner tous les composants du système et s'appuyer sur les meilleures pratiques en matière d'administration et de gestion de plateformes applicatives complexes.
- Mettre en place des procédures rigoureuses de traitement des dysfonctionnements, pannes et anomalies, depuis leur déclaration jusqu'à leur résolution.
- Opérer une migration de l'infrastructure oracle de l'environnement Windows vers un environnement Linux Redhat Enterprise dernière version, tout en proposant une solution de Haute disponibilité.
- Proposer un système de support applicatif permettant à l'organisation de disposer d'un support efficace sur l'ensemble des incidents qui peuvent survenir.

Le SIG étant un système hautement critique pour le fonctionnement de l'organisation les soumissionnaires à cet appel d'offres doivent faire montre d'une très grande réactivité, à travers un support téléphonique efficace pour les incidents mineurs et une intervention sur site avec un retour au fonctionnement normal en 4H maximum, pour les incident majeurs.

Enfin, les dysfonctionnements, les anomalies et leur correction, le cadre technique ainsi que toutes les procédures doivent être consignés dans la base de connaissances du SIG.

La maintenance corrective et préventive devra faire l'objet du contrat annuel de tierce maintenance applicative, précisant le coût annuel des prestations de support selon les niveaux de support, les coûts jour/homme et selon le type de prestation pour la gestion du projet de mise en œuvre de la solution de haute disponibilité.

#### 4.2.3.2 Maintenance évolutive

L'activité de l'Organisation évolue tous les jours et de nouveaux besoins impliquent une évolution constante du SIG. La maintenance évolutive du SIG a pour but de répondre de façon efficace aux différents projets d'évolution pour s'adapter aux besoins internes. Il s'agira :

- D'être à l'écoute de l'organisation pour l'accompagner dans la formalisation précise de ses besoins d'évolution dans le SIG
- D'étudier la faisabilité des nouvelles fonctionnalités demandées
- De mettre en place le cadre technique de réalisation des nouvelles fonctionnalités demandées. Ce cadre doit s'appuyer sur les meilleures pratiques en matière de gestion de projets informatiques
- Proposer un cadre de maintenance évolutive du système pour son évolution et son perfectionnement continue en fonction des besoins internes. Ce cadre doit décrire la méthodologie, la composition de l'équipe affectée au projet, les types d'interventions, leurs délais et leurs coûts jours/homme/qualification.

La maintenance évolutive qui va consister en des évolutions majeures dont le cahier des charges ne peut être défini à l'avance, fera l'objet d'une proposition commerciale avec le coût jour/homme/qualification selon le type de prestation pour la construction et la mise en œuvre d'un projet complet. Ce sera le cas par exemple d'ajout de nouveaux modules ou de modifications majeures d'un module ou de plusieurs modules existant.

## Fiches réponses pour l'offre technique de maintenance et d'évolution du SIG

**Attention !! :** Toutes les réponses fournies dans ce document ne concernent pas les aspects financiers, mais uniquement les aspects techniques et méthodologiques. Ce document ne doit absolument pas contenir des données financières.

Présentation du candidat
Nom et adresse de l'entreprise :
Personne contact au sein de l'entreprise :
Statut juridique :
Année de création :
Effectifs :
Historique des relations avec l'OIF :
Références
Pôles de compétences de la société :
Liste des principales entreprises ou organisations pour lesquelles vous avez opéré dans le domaine de la conception et la gestion d'applications ORACLE sur la base de Oracle Forms, de la conception, le déploiement et la gestion d'infrastructure Oracle :

**Liste des principales entreprises ou organisations pour lesquelles vous avez opéré dans le domaine de la conception et la gestion d'applications web notamment avec le langage de programmation Coldfusion :**

### Méthodologie

#### Présentation de l'équipe

Indiquez le nom, la fonction, les coordonnées et le rôle prévu de chacune des personnes qui interviendront sur le projet :

Noms	Fonctions	Coordonnées	Rôles sur le projet

#### Vision globale du projet

Indiquez la vision globale que vous avez du projet et votre compréhension de la prestation demandée par l'OIF

**Prise en main, base de connaissances et transfert de connaissances**

En quelques lignes décrivez les solutions que vous proposez en réponse à la problématique d'appropriation du SIG par une équipe interne de l'Organisation, et la solution que vous proposez pour la construction de la base de connaissances.

**Migration vers un environnement Linux et mise en œuvre de la haute disponibilité**

Décrire la démarche que vous préconisez pour la migration de l'infrastructure oracle vers un environnement linux et quelle solution de haute disponibilité vous proposez dans le cadre de cette migration.

**Mise en place de l'environnement technique de test de gestion et d'administration**

En quelques lignes indiquez comment vous comptez organiser la mise en œuvre des solutions que vous proposez pour la construction de l'environnement technique de test et de gestion du SIG

**Maintenance préventive et corrective**

En quelques lignes décrire votre démarche pour la mise œuvre de la maintenance corrective et préventive, quelles sont vos pratiques en la matière pour les applications telles que le SIG, quelle est la dimension que vous présentez pour ce projet.

**Maintenance évolutive**

En quelques lignes décrire votre démarche pour la mise œuvre de la maintenance évolutive, quelles sont vos pratiques en la matière.

Fiche réponse pour l'offre financière de maintenance et d'évolution du SIG

1) Prise en main et stabilisation du SIG

Audit technique du système			
Modules	nb jours	Coût journalier	Montant total
<b>Sous total</b>			

Mise en œuvre de la base de connaissances et transfert de connaissances			
Modules	nb jours	Coût journalier	Montant total
<b>Sous total</b>			

Mise en place environnement dédié de test et transfert de compétence			
Modules	nb jours	Coût journalier	Montant total
<b>Sous total</b>			

Mise en place de la solution de haute disponibilité			
Modules	nb jours	Coût journalier	Montant total
<b>Sous total</b>			

2) Maintenance Corrective et préventive du SIG

Maintenance corrective et préventive (support)	
Modules	Montant annuel
<b>Sous total</b>	



### 3) Maintenance évolutive du SIG

Maintenance évolutive		
Modules	type d'intervenant (junior ou sénior)	Coût journalier
<b>Sous total</b>		