

ANNEXE 1 – CARACTERISTIQUES DES SERVICES

Conception et réalisation de solution logicielle

La réalisation de solution logicielle a pour finalité de fournir au Client un produit en adéquation avec les besoins qu'il a exprimé.

Pour cela, le Prestataire recueille les besoins du Client, les analyse et détermine les outils et méthodes à mettre en œuvre pour couvrir les attendus du Client et réaliser le produit.

Le produit est livré au Client pour test puis sur accord de celui-ci en production.

Suivi de projet

Les projets sont suivis et gérés avec la méthode agile SCRUM. La finalité d'une telle méthode est de coconstruire la solution avec le Client en lui fournissant régulièrement des livraisons sur les réalisations effectuées. Cette méthode permet au Client de tester et rectifier si nécessaire et au plus tôt ses besoins. Il s'agit d'une mise en œuvre de moyens et non de résultats.

Maintien en condition opérationnelle des solutions logicielles

Tout produit informatique doit évoluer tant sur le plan fonctionnel que sur le plan technique. Le Maintien en Condition Opérationnelle (ou MCO) s'occupe du deuxième point, le premier étant à l'initiative du Client.

Le MCO permet de garantir que le produit fourni au Client a toujours la capacité de fonctionner dans les meilleures conditions grâce notamment à l'application des mises à jour des briques techniques qui composent le produit.

Conseil sur l'écosystème numérique et la transformation numérique

Le conseil permet au Client de bénéficier d'un avis et/ou d'un accompagnement sur un problème en matière numérique. Les services peuvent être ponctuels ou récurrents en fonction des besoins du Client. Il s'agit d'une mise en œuvre de moyens et non de résultats.

Formation en rapport avec le numérique

La formation permet au Client de se former aux outils et techniques en lien avec le numérique. Cela concerne aussi bien des compétences fonctionnelles que techniques. Les formations peuvent être ponctuelles ou récurrentes en fonction des besoins du Client.

Les formations peuvent également intervenir pour des organismes de formation et en agissant en leur nom.

Il s'agit d'une mise en œuvre de moyens et non de résultats.

Ateliers et conférence en rapport avec le numérique

Les ateliers permettent au Client de bénéficier d'une animation totale ou partielle d'un événement relatif, directement ou indirectement, à un sujet autour du numérique.

Les conférences sont une autre possibilité de prestation pour promouvoir un sujet autour du numérique. Dans ce cas, le Prestataire intervient seulement pour un thème précis.

La différence entre les deux prestations est principalement la durée et l'interactivité avec les participants de l'événement.

Il s'agit d'une mise en œuvre de moyens et non de résultats.

Maintenance de premier niveau sur le matériel

La maintenance de premier niveau sur le matériel se limite à la mise à niveau matérielle et logicielle sur PC ou serveur installé par le Prestataire pour un Client.

Il s'agit d'une mise en œuvre de moyens et non de résultats.