

CONVENTION SIFAC +

Convention de déploiement de la solution Sifac +

CONVENTION SAJ-SIFAC N°23-53-01

ENTRE :

L'Agence de Mutualisation des Universités et Établissements (Amue)

2 rue Albert Einstein

75013 Paris

Groupement d'intérêt public, dûment représenté par son directeur, Simon LARGER

ci-après désignée « l'Amue » ou « l'Agence » ;

ET

Avignon Université

74, rue Louis Pasteur

84029 AVIGNON cedex 1

dûment représentée par son Président, Monsieur Georges LINARES,

ci-après désigné « l'Établissement »

SIRET N° : 19840685200204

Vu l'article L2511-3 du code de la commande publique

Il est convenu ce qui suit :

Dans le cas où l'Amue et l'établissement auraient conclu antérieurement une ou plusieurs conventions sur tout ou partie du périmètre de la présente convention, les clauses de la présente convention prévalent.

Table des matières

Préambule	3
Article 1 : Définitions	3
Article 2 : Objet de la convention.....	5
Article 3 : Durée de la convention	5
Article 4 : Engagements des parties	5
Article 5 : Mode service.....	10
Article 6 : Assistance et support.....	13
Article 7 : Pénalités.....	14
Article 8 : Réunion annuelle de suivi	14
Article 9 : Recours à un prestataire tiers.....	15
Article 10 : Conditions financières.....	15
Article 11 : Propriété Intellectuelle	17
Article 12 : Confidentialité.....	18
Article 13 Conservation Données ECC6 et autres	19
Article 14 Archivage des données Sifac+.....	19
Article 15 Protection des données personnelles.....	20
Article 16 : Report	20
Article 17 Arrêt des prestations	21
Article 18 Résiliation pour inexécution	21
Article 19 : Réversibilité des données	22
Article 20 : Règlement des différends	23
Article 21 : Signatures des parties.....	23
Annexe 1 : Convention de services	24
Annexe 2 : Description du paysage système	26
Annexe 3 : Modalités de déploiement	27
Annexe 4 : Catalogue de services.....	28
Annexe 5 : Protection des données personnelles.....	29
Annexe 6 : 13 points de contrôle « privacy by design ».....	35
Annexe 7 : Référentiel d’homologation du service.....	37
Annexe 8 : Modalités d’exécution financières	38
Annexe 9 : Charte du Support logiciel.....	39

Préambule

Avec la fin de support de la suite SAP ECC6 programmée pour 2027, l'Amue a lancé en juillet 2022 les travaux de transformation de son logiciel de gestion Sifac vers la nouvelle suite SAP S/4 HANA. Cette nouvelle offre, dénommée Sifac+ apportera une modernisation progressive de la gestion du SI Finances notamment au travers :

1. D'une expérience utilisateur simplifiée,
2. D'un reporting plus performant,
3. De la dématérialisation du flux de la dépense,
4. De l'intégration native des factures fournisseurs Chorus dématérialisées (rendant caduque l'utilisation de Sifac Démat et apportant donc un gain financier à tous les établissements équipés actuellement du produit optionnel Sifac Demat).

Cette première version Sifac +, disponible dès les premiers déploiements pilote, sera progressivement enrichie au fil des déploiements par des paliers de valeurs complémentaires au cours des prochaines années.

Par ailleurs, l'autre enjeu de cette offre est de la proposer en mode service afin de répondre au mieux :

1. Aux contraintes techniques (infrastructure non compatible avec le matériel qui héberge Sifac ECC, infrastructure nécessitant du matériel spécifique pour le support de la base HANA et répondant à la matrice de conformité SAP, certification SAP obligatoire)
2. Aux contraintes financières (coût de la base in-memory SAP HANA). La mutualisation permet de réduire considérablement les coûts d'approvisionnement du matériel supportant la base HANA, avec ses contraintes spécifiques (Fort volume de mémoire nécessaire)
3. Aux contraintes humaines ((compétences spécifiques, etc.) ;
4. Aux problématiques des établissements de l'enseignement supérieur et de la recherche (cf. manque de personnel/difficultés de recrutement des DSI, etc.) ;
5. Aux directives de l'Etat (cf. doctrine Cloud au centre).
6. Au besoin d'intégration accrue au reste du SI des Etablissements.

Article 1 : Définitions

- « **Actifs hébergés** » : Les actifs concernent ce qui est relatif à la propriété de l'Etablissement, à savoir les données (de production et/ou de test), des sauvegardes de données.
- « **Convention de Services** » : désigne la convention de services définissant le niveau de service auquel s'engage l'Amue dans la mise disposition en mode service de la Solution Sifac+ (et figurant en Annexe 1 des présentes).
- « **Identifiant** » : désigne le terme spécifique par lequel chaque Utilisateur s'identifiera pour accéder à la Solution. L'identifiant sera toujours accompagné d'un mot de passe propre à l'Utilisateur.
- « **Demande d'assistance bloquante** »
 - Interruption imprévue du service ou forte dégradation du service
 - Dysfonctionnement majeur du produit : L'utilisateur ne peut dérouler intégralement le processus métier couvert par le périmètre produit

- Nombre d'utilisateurs impactés potentiellement élevé
- « **Demande d'assistance Non Bloquante** » : Est ainsi classifiée, toute demande qui ne répond pas aux critères de classification d'une demande Bloquante.
- « **Documentation** » : désigne la documentation utilisateur existante, quels qu'en soient la forme et le support, telle que livrée avec le Service par l'Amue et destinée à être utilisée avec le Service.
- « **Données** » : désigne l'ensemble des informations et données de l'Etablissement générées par la mise en œuvre de la Solution ou traitées par celle-ci et notamment les données à caractère personnel.
- « **Etablissement Pilote** » : désigne tout membre de l'Amue déjà adhérent à la Solution Sifac ECC6 On Premise et pilote Sifac +.
- « **Livrables** » : désigne toutes les créations de quelque nature que ce soit, notamment les documents, études, analyses, projets, rapports, paramétrages, interfaces, développements, et autres éléments (y compris leur(s) support(s)) fournis, développés ou réalisés pour les besoins de l'exécution des Prestations).
- « **Mise à Jour** » : désigne la mise à jour périodique d'une même version de la Solution comportant des corrections, des adaptations, des améliorations ou des évolutions mineures.
- « **Mode service** » : Désigne l'externalisation d'une application, en y embarquant l'infrastructure supportant cette application, l'administration et exploitation de l'infrastructure, la maintenance applicative, la sécurisation de l'accès à l'application, l'identification/authentification à l'application, les mécanismes d'interopérabilité liés à l'application ainsi que l'homologation du service.
- « **Paliers de valeur** » Ensemble de fonctions métier et/ou techniques, caractérisant une évolution et formant un apport significatif supplémentaire pour l'utilisateur final
- « **Prestations** » : désigne tout ensemble de prestations de services réalisées par l'Amue ou l'un de ses sous-traitants, y compris les Livrables correspondants, aux fins de réalisation de la Solution et d'accès à la Solution, dont les Services applicatifs, que l'Amue s'engage à fournir à l'Etablissement en exécution de la présente Convention.
- « **Réseau de collecte** » : Réseau de communication, cuivré ou fibré, permettant aux usagers de faire transiter les flux de données pour l'accès au réseau Renater.
- « **Réversibilité** » : Désigne les actions et organisation nécessaire, pour un utilisateur, de récupérer les données applicatives qui sont confiées en exploitation à un tiers.
- « **Services applicatifs** » : désigne un ensemble de Prestations fournies par l'Amue autour de la Solution, telles que conseil, assistance technique, formation, maintenance, support, hébergement, Services d'Implémentation que l'Amue s'engage à fournir à l'Etablissement en exécution de la Convention.
- « **Services de déploiement** » : désigne les Prestations de mise en œuvre de la Solution au bénéfice de l'Etablissement, y compris la migration de la Solution et des Données associées depuis la solution Sifac ECC6 On-Premise hébergée soit par l'Etablissement, soit par un tiers.
- « **Solution** » : désigne l'ensemble des programmes, solutions logicielles et fonctions opérationnelles listées en annexe de la Convention et mise à disposition en mode Service, y compris les Données traitées au moyen des programmes et solutions logicielles susvisés et la Documentation associée.
- « **Sponsor** » : Le sponsor de projet, ou sponsor exécutif, désigne une personne ou un groupe de personnes au niveau de la direction. Il assure le portage politique, et s'implique dans la fourniture des ressources nécessaires au chef de projet.
- « **Utilisateur** » : désigne toute personne physique autorisée par l'Amue ou l'Etablissement à se connecter à la Solution aux fins de l'utiliser conformément aux stipulations de la Convention.

Article 2 : Objet de la convention

La présente convention a pour objet de préciser les conditions dans lesquelles l'Etablissement et l'Amue coopèrent pour le déploiement et l'exploitation de Sifac + pour un démarrage en janvier 2025.

Le logiciel porte sur les fonctionnalités cibles telles que décrites et mises à jour sur le site internet de l'Amue :

<https://www.amue.fr/offre-de-solutions-et-services/solutions-et-services/logiciels-si/sifac/perimetre-fonctionnel-et-metier>

<https://www.amue.fr/offre-de-solutions-et-services/solutions-et-services/logiciels-si/sifacplus/perimetre-fonctionnel-et-metier>

Les outils et fonctionnalités sont proposés en mode service, c'est-à-dire que l'hébergement sur les datacenters, la fourniture du service applicatif, les mises à jour et le support technique de la solution sont opérés par l'Amue.

Dans ces conditions, l'Etablissement a accès à la solution à distance sous réserve de s'acquitter des redevances d'usage (RAM + complément S/4), ainsi que de la redevance de service.

Article 3 : Durée de la convention

La présente convention prend effet au 1er janvier 2025.

La convention est reconduite annuellement de manière tacite.

Elle expire au plus tard deux mois après la fin de l'exploitation de Sifac pour l'une ou l'autre des parties.

Article 4 : Engagements des parties

4.1. Engagements communs

4.1.1. Conduite de projet

L'Etablissement et l'Amue s'engagent mutuellement :

- A une coopération étroite sur ce projet ;
- A faire, à chaque étape principale du déploiement et de l'exploitation de Sifac + un suivi de l'avancement et l'appréciation des risques associés pour garantir le bon déroulement et l'amélioration du projet ;
- A respecter le macro-planning de déploiement joint en Annexe 3 : Modalités de déploiement à la présente Convention.

4.1.2. A respecter les conditions générales de service de l'Amue¹ disponibles sur le site www.amue.fr.Partage d'expérience

L'Etablissement s'engage à faire bénéficier l'Agence et l'ensemble des établissements de l'expérience qu'il acquiert dans la mise en œuvre et l'utilisation de Sifac + en mode service.

En particulier, les établissements s'engagent à faire connaître à l'Agence toutes les anomalies de fonctionnement ou failles de sécurité qu'ils constatent tant sur le logiciel que sur l'ensemble des documentations mises à disposition ainsi que sur tout l'outillage de déploiement (supports et bases de formations...) et à lui faire connaître toutes les remarques et observations sur l'adéquation du paramétrage. Ils s'engagent à lui fournir tous les éléments utiles pour une analyse détaillée des anomalies constatées.

Dans le cadre de ce partage d'expérience, l'Agence peut solliciter les référents de l'établissement pour mettre à profit leurs connaissances auprès d'autres établissements.

L'Amue s'engage à animer :

- Une communauté élargie composée d'Etablissements (Pilotes + Vague B) pour partager tout élément susceptible de faciliter la préparation industrielle du déploiement.

Une liste d'échange et de communication sera mise à disposition de ces communautés.

4.2. Engagements de l'Etablissement

4.2.1. Equipe projet

Le sponsor du projet de l'Etablissement nomme une équipe projet de déploiement Sifac S4 composée :

1. D'un(e) chef(fe) de projet Sifac +;
2. D'un référent refonte des autorisations
3. D'un(e) référent(e) Interfaces (profil technico-fonctionnel) ;
4. D'un(e) référent(e) Mise en qualité et reprise des données, en particulier Tiers vers Business Partner ;
5. D'un(e) référent(e) Conduite du Changement ;
6. D'un(e) chef(fe) de projet Décisionnel (en cas de décisionnel externe) ;
7. D'un référent DSI (Réseau, accès, sécurité, ...)

L'Etablissement s'engage à communiquer dès que possible, et au plus tard pour la réunion de lancement la composition complète de l'équipe.

Le Chef de projet de l'Etablissement travaille en étroite coordination avec l'équipe projet de l'Amue. Il doit impérativement tenir l'Amue informée, dès la survenance de difficultés majeures liées, aussi bien au fonctionnement du produit Sifac + et à son intégration dans le Système d'Information de l'Etablissement, qu'au déroulement interne du projet de déploiement, afin d'évaluer avec l'Amue les impacts sur le planning de déploiement.

¹ En cas de contradiction entre une clause de la présente convention et les conditions générales de service, la clause de la présente convention prévaut.

Cette équipe projet de déploiement Sifac + ne sursoit pas à l'équipe récurrente requise pour assurer l'interface avec l'Amue : le Chef de projet Sifac+, le ou les correspondants fonctionnels et techniques. Une personne pouvant toutefois assurer plusieurs rôles.

Sur la durée de la convention, l'Etablissement s'engage à assurer, autant que possible, la stabilité des intervenants pour un même profil, ou à réaliser le transfert de compétences en cas de remplacement d'un intervenant.

4.2.2. Prérequis de déploiement

L'Etablissement met en œuvre toutes les dispositions nécessaires pour une mise en production de la solution Sifac + conformément au planning annexé à la convention.

Il s'engage à participer au séminaire de lancement organisé par l'Amue.

Il fournit à l'Amue les éléments nécessaires pour la personnalisation et le paramétrage de la souche dans le respect de ce planning (sous partie du kit de migration mis en place par L'Amue).

L'Etablissement prépare la reprise des données conformément aux recommandations produites dans le cadre du projet, notamment par la mise en qualité des données et ceci dès la signature de la présente convention.

Pour garantir la qualité des données, il mobilise ses équipes métiers aussi bien sur la fiabilisation des données actuelles, que sur le contrôle des données reprises (qualité et complétude).

Il prend en charge, le cas échéant, la création des développements nécessaires à l'utilisation des API prévues et fournies par l'Amue pour la bonne intégration à son écosystème SI.

Il fournit l'ensemble des éléments nécessaires à ce projet au format et dans les conditions prévues au kit de déploiement que l'Amue met à la disposition de l'établissement au démarrage de son projet.

4.2.3. Réseau local Etablissement

L'Etablissement s'engage sur l'opérationnalité de son réseau local permettant à ses utilisateurs d'accéder au service Amue, avec un débit de 1 Gb/s minimum.

L'Etablissement est informé que le débit de son réseau est susceptible d'affecter les performances de la solution mise à disposition par l'Amue.

4.2.4. Réseau de collecte

Le mode service Amue repose sur l'utilisation du réseau RENATER.

A ce titre, l'Etablissement reste responsable de son accessibilité au réseau RENATER, via une adduction directe ou via un réseau de collecte.

En particulier dans l'utilisation d'un réseau de collecte, l'Etablissement s'engage sur le suivi/moyens d'intervention (gouvernance, moyens opérationnels) liés à l'utilisation du réseau de collecte et traitement éventuel des incidents.

L'Amue ne pourra pas être sollicitée sur des incidents liés au réseau de collecte utilisé par un Etablissement.

4.2.5. Accessibilité aux données Sifac

Tout accès aux données Sifac + se fera uniquement via un catalogue d'API mis à disposition.

L'Etablissement s'engage, via le catalogue des API mises à disposition par l'Amue, à développer ses demi interfaces/flux nécessaires au bon fonctionnement de son écosystème non Amue.

Aucun accès direct à la base de données ne sera fourni.

Tout outil de chargement de données, non proposé par l'Amue ou n'ayant pas reçu la validation Amue, est interdit.

Tout accès, en dehors des API Amue qui conduirait à la corruption de données, engagerait la responsabilité de l'Etablissement, y compris financière.

4.2.6. Développements spécifiques

Dans le cadre de développements spécifiques, l'Etablissement s'engage :

- Pour les Etablissements déjà utilisateurs de Sifac, communiquer à l'Amue les spécifications des fonctions ajoutées à la souche ECC6 qu'il souhaite conserver dans la nouvelle solution Sifac + ;
- A définir conjointement une trajectoire, répondant aux besoins de l'Etablissement et aux contraintes de la feuille de route de l'Amue, pour une éventuelle prise en compte dans la souche commune.

4.2.7. Déploiement de Sifac +

Pour les Etablissements déjà utilisateurs de Sifac, ils s'engagent à avoir avant fin du 1er semestre 2024 :

- Un environnement à jour des dernières versions PRD et KMS ;
- Les Pièces Jointes (pièces dématérialisées) stockées exclusivement sur les content server.

4.3. Engagements de l'Amue

4.3.1. Feuille de route

L'Amue livrera la feuille de route des grandes étapes nécessaires à la bascule vers sa solution Sifac + (ex : bascule, démarrage, clôture, conduite du changement, intégration SI, formation ...).

Cette feuille de route recense toutes les actions à mener par l'Etablissement et l'Amue et leur chronologie. Pour chacun des thèmes identifiés, des jalons seront positionnés et des points d'avancement seront planifiés ainsi qu'un cadencement des actions à réaliser.

Ce dispositif permettra de remonter des alertes auxquelles l'Amue s'engage à proposer une solution adaptée à chaque situation.

Le lotissement et le calendrier prévisionnel sont décrits en Annexe 3 : Modalités de déploiement.

4.3.2. Accompagnement au déploiement

L'Amue s'engage à fournir à l'Etablissement un dispositif d'accompagnement tel que décrit ci-après.

Cet accompagnement du centre de compétences Sifac de l'Etablissement comprend :

- Un kit et plan de déploiement,
- Des actions d'accompagnement : ateliers, conseil, assistance et communication ;

- L'assistance à la collecte, le suivi et la livraison de la personnalisation de la souche Sifac ;
- L'installation de Sifac sur les datacenters partenaires des instances associées (Pré Production et Production) et l'aide à la connexion ;
- L'accompagnement du raccordement de Sifac à l'écosystème ;
- L'accompagnement à la mise en qualité des données sous forme de méthodes et d'outils ;
- L'accompagnement au démarrage ;
- La formation des formateurs de l'Etablissement à l'utilisation des nouvelles fonctionnalités de Sifac+ ;
- L'accompagnement à la reprise des données que l'Etablissement aura préalablement fiabilisées, selon un cadre fourni par l'Amue.

Le périmètre des formations et leurs modalités (présentiel, e-learning, ...) sera adapté au contexte.

4.3.3. Engagements de service

L'Amue, pour le compte des établissements, prend la responsabilité de l'ensemble de la chaîne « Hébergement/administration/exploitation/maintien en conditions opérationnelles », à savoir :

- Une gouvernance globale AMUE ;
- Un service homologué pour être conforme au RGS et à la PSSIE (cf. Référentiel d'homologation du Service) ;
- La diffusion des mises à jour (mise en œuvre finale par l'Etablissement) ;
- Une observabilité accessible par chaque Etablissement (Indicateurs de type « Etat de la plateforme », « taux nominal de fonctionnement », « Etat des sauvegardes », ...) ;
- La mise à disposition pour chaque Etablissement d'un environnement de préproduction et d'un environnement de production, dédiés ;
 - *L'Amue mettra à disposition la souche Sifac+ destinée à l'Etablissement.*
- L'assurance du maintien en condition opérationnelle de la plateforme (MCO) ;
- L'assurance du maintien en condition opérationnelle de l'application (MCO) ;
- Une prise en compte de l'interopérabilité, telle que décrite au § 4.3.4 ;
- Un support pour une reprise d'activité ou reprise sur incident court ;
 - Tout dysfonctionnement de type incident d'exploitation qui occasionnerait un arrêt de fonctionnement, et qui nécessiterait une action particulière (redémarrage instance, restauration, ...)
- Un support applicatif de Niveau 2 ;
- Une supervision globale AMUE.

Le respect des engagements de service par l'Amue est conditionné à l'installation par l'Etablissement des mises à jour diffusées.

4.3.4. Modalités d'intégration au SI

Sifac+ doit permettre d'échanger avec toutes les applications de son écosystème. L'Amue s'engage à mettre en œuvre les éléments du socle d'interopérabilité, et notamment :

- L'APIsation progressive (API et Bus) : l'accès aux données métiers se fera de façon privilégiée via des APIs mises à disposition par l'Amue. Ces appels API devront être mis en œuvre par l'Etablissement. La liste des APIs est accessible via une documentation dédiée (L'Amue

s'engage à mettre à disposition le catalogue d'API sur le site Sharepoint de Sifac et à le mettre régulièrement à jour pour garantir l'accès sécurisé aux données) ;

- La gestion centralisée des API : les performances d'accès à ces APIs seront dimensionnées pour un usage raisonné et cohérent avec les objectifs initiaux de ces APIs ;
- La délégation de l'authentification pour les utilisateurs aux IdP établissements ;
- Le chiffrement de tous les flux ;
- La centralisation des logs.

Aucun Univers « BO Sifac » ne sera livré/mis à jour/exploitable.

4.3.5. Réseau

Le mode service repose sur l'utilisation du réseau RENATER.

Il assure l'interconnexion entre l'Etablissement utilisateur (directement via une adduction Renater ou indirectement via un réseau de collecte) jusqu'au(x) datacenter(s) qui hébergent la solution.

L'Amue ne pourra être rendue responsable d'éventuels dysfonctionnements liés à l'usage de la boucle locale ou réseau de collecte utilisé par un Etablissement.

Le GIP RENATER reste responsable du bon fonctionnement du réseau RENATER.

4.3.6. Hébergement Solution applicative

Pour la délivrance du mode service, les instances dédiées et mises à disposition le seront via 2 datacenters localisés en France. Une reprise sur activités, en cas d'incident majeur, sera possible.

Article 5 : Mode service

On entend par mode service trois aspects :

- La fourniture de la solution Sifac +, hébergée sur deux datacenters mutualisés, avec le contexte technique inhérent (Hébergement, supervision, administration, exploitation) ;
- Son maintien en condition opérationnelle applicative et technique (MCO) ;
- Le support technique et fonctionnel de cette solution.

Par le mode service, l'Amue est en charge de la Production de l'Etablissement :

- L'Amue est ainsi en charge, à la place des DSI d'établissements, de l'installation technique, de l'hébergement et de l'administration et exploitation de la solution, sous réserve du respect par l'Etablissement des conditions définies par la présente convention.
- La DSI de l'Etablissement, quant à elle, garde la charge de fournir le service aux utilisateurs métiers.
- L'Etablissement s'engage à s'acquitter des redevances d'usage et de service.

5.1. Déploiement du service et raccordement SI

Les modalités de déploiement du Service comprennent l'ensemble des prestations nécessaires au déploiement de la Solution au bénéfice de l'Etablissement. Elles sont précisées en Annexe 3 « Modalités de déploiement ».

5.2. Mise à disposition du service

L'Amue s'engage à mettre la Solution Sifac + à disposition de l'Etablissement, préalable à la mise en production et dans les délais définis en Annexe 3 « Modalités de déploiement ».

5.3. Réception du service

A l'issue du déploiement et accessibilité à l'environnement de pre-production, l'Etablissement procédera aux opérations de vérification du déploiement du Service et de son bon fonctionnement, en particulier de sa conformité à la Documentation et au descriptif figurant en Annexe 3 « Modalités de déploiement », le cas échéant mis à jour par l'Amue en fonction des évolutions du Service.

Les vérifications quantitatives et qualitatives sont détaillées en Annexe 3 « Modalités de déploiement ».

Les modalités opérationnelles de vérification qui incombent à l'Etablissement seront convenues entre les Parties au cas par cas.

La vérification d'aptitude de la Solution et le constat du service régulier de la Solution donnent lieu à l'émission de Procès-Verbaux (PV) par l'Etablissement.

5.4. Catalogue de services

L'Agence met à disposition de l'Etablissement l'ensemble des Services applicatifs prévus au catalogue, pour la durée prévue à la présente Convention.

Ce catalogue de services est détaillé en Annexe 4 : « Catalogue de services », et pourra évoluer en fonction des besoins, notamment de délégation au personnel de l'Etablissement de certains actes (services technique/métier).

5.5. Identification

L'Amue prévoit la mise à disposition d'un service de gestion des identités et des accès (IAM) qui permettra de déléguer cette gestion aux Etablissements :

- L'utilisateur accédera au service via le fournisseur d'identité de son établissement.
- Un « administrateur d'identité et d'accès », identifié au sein de l'Etablissement, sera en charge de gérer les privilèges d'accès et les rôles des utilisateurs de son Etablissement.

L'Etablissement devra informer, dans les meilleurs délais, l'Amue s'il constate une faille de sécurité liée notamment à la communication volontaire ou à un détournement d'Identifiants et de mots de passe, afin que l'Amue puisse prendre sans délai toute mesure adaptée en vue de faire remédier à la faille de sécurité.

5.6. Accès à la solution - Disponibilité

Il n'est pas prévu de limitation à l'accès au Service par les utilisateurs.

Le service restera accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, y compris les dimanches et jours fériés, à l'exception des périodes de arrêts planifiés/maintenances qui feront l'objet d'une planification et d'une communication.

Tout incident lié à l'accessibilité du Service sera déclaré auprès de l'Amue dans le cadre de l'assistance.

5.7. Hébergement

La Solution est hébergée à l'initiative de l'Amue, en France, sur 2 infrastructures hébergées dans le réseau des Datacenters régionaux, labellisés par le MESRI, ou en cours de labellisation, et géographiquement distinctes.

Ce dispositif global garantit une répartition de charge, permettant à l'Etablissement de disposer :

- D'un datacenter primaire ;
- D'un datacenter secondaire (de configuration et d'infrastructure identiques au site primaire), pour une sécurisation en cas de situation critique du site primaire.

Les Datacenters sont administrés par des équipes internes aux Etablissements supportant les Datacenters.

5.8. Sauvegarde et restauration

L'Amue met en place une politique de sauvegarde pour assurer la sauvegarde des données métiers de la solution, ceci afin de minimiser la perte des données.

5.9. Maintenance applicative / Maintien en Conditions Opérationnelles (MCO)

Sous réserve du paiement par l'Etablissement des redevances d'usage (RAM et complément S/4) et de la redevance de services, l'Amue s'engage à :

- Fournir à l'Etablissement une maintenance du produit ;
- Maintenir le bon fonctionnement du Service avec la maintenance et les évolutions nécessaires, notamment sur :
 - L'infrastructure ;
 - Les environnements et instances mis à disposition de l'Etablissement.

5.10. Evolution

Le comité de pilotage Sifac instruit et priorise les demandes d'évolutions mutualisables ; elles seront validées par le directeur de l'Amue sous réserve de leur soutenabilité budgétaire.

En cas de nouvelle évolution majeure du produit, de nouvelles conditions techniques et financières de son déploiement et de son exploitation pourront être définies.

5.11. Nouvelles versions majeures

L'Amue s'engage à livrer la solution Sifac dans sa dernière version disponible au moment de la signature de la présente convention. La livraison d'une nouvelle version majeure du produit ne fait pas partie des prestations d'accompagnement fournies par l'Amue dans le cadre de cette convention.

En cas de nouvelle version majeure du produit, de nouvelles conditions techniques et financières de son déploiement et de son exploitation pourront être définies.

5.12. Observabilité

L'Amue s'efforcera de mettre à disposition un cockpit d'observabilité des services et des flux d'échanges.

Un tableau de bord, alimenté par des indicateurs divers, sera accessible par l'Etablissement :

- Disponibilité en temps réel de la plateforme Produit (OK, KO)
- Fonctionnement nominal système (ralentissement / saturation)
- Etat des sauvegardes (dates/OK/KO)
- Etat des services interfaces
- Version actuelle / montée de version planifiée
- Message de communication explicite

Article 6 : Assistance et support

6.1. Description et organisation du support de niveau 1

Le support de niveau 1 est assuré par l'Etablissement auprès de ses usagers, notamment par les correspondants de l'Etablissement.

Il consiste principalement à répondre aux questions des utilisateurs, questions auxquelles les correspondants doivent être en mesure de répondre en raison de la formation qu'ils ont suivie sur la solution et/ou de l'ensemble documentaire mis à disposition par l'Amue sur l'Espace Sifac.

6.2. Description et organisation du support de niveau 2

Dans l'hypothèse où le niveau 1 ne peut apporter une réponse aux problèmes, les correspondants sollicitent le « Centre de Services SIFAC » de l'Amue pour les seules demandes relevant de leur niveau d'expertise, à savoir :

- La gestion des incidents d'exploitation ;
- La supervision de la plateforme (disponibilité, performance, capacité) ;
- La gestion des demandes de services ;
- La gestion des demandes d'assistance technique N2 ;

- La gestion des demandes d'assistance applicative N2.

Le Centre de Services Sifac de l'Amue apporte une réponse aux correspondants de l'établissement qui eux-mêmes informent leurs utilisateurs.

Une description complète du support réalisé par le Centre de Services Sifac est présente en Annexe 9. Charte du Support Logiciel.

6.3. Outillage de support à destination de l'Etablissement

L'Amue met à disposition des correspondants :

- L'outil de ticketing qui permet à l'établissement de déclarer les incidents, les demandes d'assistance et les demandes de services
Dans le cadre de la modernisation de son service Support, l'Amue pourra proposer un nouvel outil d'assistance et transmettra alors l'ensemble des informations pour pouvoir s'y connecter et utiliser le nouveau service.
- L'Espace Sifac dans lequel sera disponible :
 - La documentation fonctionnelle et technique de la solution
 - Les informations et procédures relatives aux mises à jour de la solution
 - Les informations relatives au déploiement (Planning, Compte rendu d'atelier,...)

Article 7 : Pénalités

De façon générale le service est rendu en mode « best effort » et en heure et jours ouvrés. Il est aligné sur le service actuellement rendu dans les établissements sur les outils de SI Finances. Il n'y a donc pas de notion de pénalité prévue dans le cadre de la présente Convention.

Article 8 : Réunion annuelle de suivi

L'Amue s'engage à organiser à minima une réunion annuelle de suivi du Service avec l'Etablissement, à l'initiative de l'Amue. Lors de cette réunion, il sera notamment revu :

- Les performances du Service en termes de temps de réponse ;
- Le taux de disponibilité applicative du Service et le suivi des engagements de l'Amue ;
- Les incidents éventuels et le support mis en œuvre par l'Amue pour y remédier ;
- Les demandes d'améliorations/d'évolutions faites par l'Etablissement ;
- Les recommandations et les moyens mis en œuvre par l'Amue pour améliorer le Service.

Les Parties pourront également déclencher une réunion de suivi à tout moment, notamment en cas d'incident.

Les éléments remontés dans le cadre de la réunion de suivi et nécessitant un arbitrage sont abordés en Comité de Pilotage Sifac. Ce comité permet de suivre la fourniture du service, de proposer et de prioriser les évolutions du service.

Article 9 : Recours à un prestataire tiers

En cas de difficulté de mise en œuvre / maintien de l'équipe « centre de services » ou pour répondre à des besoins futurs (non identifiés à date), l'Amue se réserve le droit de faire appel à un prestataire tiers pour mener des prestations spécifiques.

Article 10 : Conditions financières

Pour ces redevances, la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) est appliquée conformément au taux en vigueur au jour de la facturation. Un taux de 20% est à ce jour appliqué.

L'Etablissement transmet chaque année un bon de commande signé à l'Amue, via la plateforme en ligne de déclaration des chiffres clé, portant sur les montants dus au titre des redevances de l'année en cours.

10.1. Coût d'usage

La redevance annuelle mutualisée (RAM) permet d'assurer les prestations d'études préalables et de construction du logiciel, la maintenance corrective, adaptative et évolutive du logiciel.

Le montant de la Redevance Annuelle Mutualisée (RAM) dû à partir de la date d'installation de la solution, est celui adopté par l'Assemblée générale de l'Amue.

Le paiement de la RAM déclenche la possibilité de recourir à l'assistance de niveau 2.

L'assiette de calcul correspond aux recettes de classe 1 et 7, déduction faite des recettes non encaissables (RZ), masse salariale incluse (masse salariale Etat + masse salariale sur ressources propres) de l'année n-2 du bilan comptable.

La RAM est due jusqu'à l'arrêt d'exploitation du logiciel en production par l'une ou l'autre des parties.

Le montant de la RAM est proratisé la première année à la durée s'écoulant entre la date d'installation (facturation débutant le 1er jour du mois suivant la date d'installation sur site) et la fin de l'année civile.

En cas d'arrêt d'exploitation du produit par l'établissement, la RAM est due pour toute l'année civile.

La tarification (cf. [Contribution Amue 2024](#)) s'exprime ainsi (€ HT) :

Partie fixe	Partie variable
18 480 €	304,08 € HT par M € géré

10.2. Coûts de la migration

La migration de Sifac dans la version S4/Hana donne lieu à un modèle de financement complémentaire sous la forme d'un appel de fonds anticipés dès 2023, pour une durée de 4 ans.

Tous les établissements sont redevables de ce complément de RAM.

Son montant (cf. [Contribution Amue 2024](#)), est de 54 € HT par M € géré en N-2 par l'établissement. L'année de référence étant l'année de signature de la convention relative au déploiement.

Partie variable
54 € HT par M € géré

10.3. Coût du service

La tarification annuelle de l'offre de service Sifac a été estimée comme suit.
Les montants sont exprimés en euros (HT) :

Tranche (en fonction du budget géré par l'Etablissement)	Tarification du socle
Jusqu'à 80 M€	Part fixe de 10 000 € + variable de 500 € / M€ budget géré en N-2 (de 12k€ à 50k€)
> 80 M€	Part fixe de 40 000 € + variable de 120 € / M€ budget géré (de 50k€ à 170k€)

10.4. Révision des prix

La tarification précédemment citée étant estimative, cette dernière est susceptible d'évoluer en fonction des coûts annexes (cf. prestations externes, coûts hébergeurs, nombre d'Établissements ayant migré en mode service, etc.).

Le montant applicable sera celui adopté par les instances de l'Amue.

Article 11 : Propriété Intellectuelle

11.1. Dispositions générales

Le logiciel Sifac + est soumis aux règles qui régissent la propriété intellectuelle. L'Etablissement s'engage à ne pas porter atteinte directement ou indirectement aux droits de propriété de l'Amue, des titulaires et des sous-traitants de l'accord-cadre de l'Amue relatif à l'édition et à l'intégration de l'outil Sifac. L'Etablissement s'engage à une obligation d'utilisation aux seules fins pour lesquelles le produit est conçu et, enfin, à l'interdiction de toute cession partielle ou totale de quelconques droits à des tiers.

Chaque Partie reste propriétaire ou titulaire des droits sur tout document (notamment rapports, programmes, manuels, listes et autre documentation, tout support quelle que soit sa forme) ainsi que des droits de propriété intellectuelle sur les savoir-faire et connaissances qu'elle possède au moment de l'entrée en vigueur de la Convention (ensemble les « Connaissances Antérieures »). A ce titre, elle reste libre de les exploiter, dans la limite des droits dont elle disposait antérieurement à l'entrée en vigueur de la Convention, sauf à préserver les droits de l'autre Partie dans les conditions précisées ci-après.

Les Parties s'engagent à ne pas porter atteinte directement ou indirectement à ces droits de propriété et/ou droits d'auteur de l'autre Partie et à n'utiliser les Connaissances Antérieures que pour les besoins de la Convention.

A l'issue de la Convention, chaque Partie restituera tout document mis à sa disposition par l'autre Partie à première demande de cette dernière et renonce à tout droit de rétention sur un quelconque support appartenant à l'autre Partie et mis à sa disposition au titre de la Convention.

Il est entendu que l'ensemble des Données restent la propriété intellectuelle et matérielle de l'Etablissement.

11.2. Propriété relative aux progiciels

Les Progiciels, leur documentation, leur système de gestion de base de données et tous les documents remis à l'Etablissement par l'Amue s'entendent d'œuvres originales protégées par le droit de Propriété Intellectuelle. Tous les éléments relatifs à ces Progiciels, leur documentation, y compris les études, analyses, documentations, les offres, les jeux d'essai et toutes autres informations et documents remis par l'éditeur ou l'Amue, y compris au titre de la maintenance et des Services Associés, sont et restent l'entière et exclusive propriété de l'Amue, ou de l'Editeur et/ou éventuellement d'un Tiers sous-traitant.

A ce titre, l'Etablissement s'interdit de porter atteinte directement ou indirectement aux droits de propriété de l'éditeur et/ou éventuellement du Tiers sous-traitant. A cet effet, l'Etablissement s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires à la protection desdits droits, tant à l'égard de son personnel que des tiers et maintiendra notamment en l'état toutes les mentions de propriété et copyright. L'Etablissement ne dispose sur ces progiciels que des droits d'usage concédés par l'Amue dans le cadre de son offre.

11.3. Propriété relative aux développements

L'Amue est et demeure, pour le monde entier et pour la durée des droits d'auteur, propriétaire de la totalité des droits sur le produit Sifac (on-premise ou en mode service) ainsi que de toutes modifications effectuées par l'Amue ou qui résulteraient de la mise en œuvre de prestations exécutées au titre des accords-cadres de l'Amue relatifs à l'édition et à l'intégration de l'outil.

Ainsi, l'Etablissement s'engage à ne pas réutiliser les éléments quels qu'ils soient dont notamment ceux de conception, de modèles de données, au profit d'un projet concurrent, fût-il au sein de la communauté universitaire ou développé en interne.

Les obligations ci-dessus stipulées se maintiendront au-delà de la fin de la convention.

Article 12 : Confidentialité

Une partie qui, à l'occasion de l'exécution de la convention, a connaissance d'informations ou reçoit communication de documents ou d'éléments de toute nature, présentant un caractère confidentiel, est tenue de prendre toutes mesures nécessaires, afin d'éviter que ces informations, documents ou éléments ne soient divulgués à un tiers qui n'a pas à en connaître. En particulier, cette interdiction s'étend :

- aux supports dédiés à l'animation des formations dispensées, sans autorisation expresse de l'Amue
- aux éventuelles données de production dont l'Amue aurait eu connaissance, sans autorisation expresse de l'Etablissement.

Une information confidentielle désigne toute information de quelque nature (y inclus la méthodologie, la documentation, les informations ou le savoir-faire), sous quelque forme que ce soit, sur tout support, y compris oral, dont une ou l'autre des parties est propriétaire, et qui est communiquée à l'une ou l'autre des parties, ou obtenue de toute autre façon. Les parties ne peuvent l'utiliser que pour l'exécution de la convention.

Chaque partie doit informer tout tiers concerné des obligations de confidentialité et des mesures de sécurité qui s'imposent à lui pour l'exécution de la convention. Chaque partie doit s'assurer du respect de ces obligations par les tiers concernés.

Ne sont pas couverts par cette obligation de confidentialité les informations, documents ou éléments :

- signalés comme présentant un caractère non confidentiel et relatifs à l'exécution la convention,
- qui ont été communiqués par un tiers ayant légalement le droit de diffuser ces informations, documents ou éléments, comme le prouvent des documents existant antérieurement à leur divulgation,
- qui étaient dans le domaine public au moment de leur divulgation,
- que la partie propriétaire a elle-même rendus publics. *NB : n'est pas considéré comme ayant été rendu public toute information, document ou élément diffusé à un public restreint dont l'établissement ou son personnel ne font pas partie.*

Les obligations ci-dessus stipulées se maintiendront au-delà de la fin de la convention.

Article 13 Conservation Données ECC6 et autres

13.1 Conservation et consultation des données non reprises de la version On premise (Etablissements utilisateurs de Sifac)

Pour les Etablissements déjà utilisateurs de Sifac, la version ECC6 de Sifac sera mise sur un serveur virtualisé sécurisé et dédié uniquement en mode consultation. L'Établissement s'engage à héberger ce serveur.

Il appartiendra à la DSI de déterminer le meilleur moyen pour sécuriser leur ancien système de production ECC6.

L'Amue conseille :

- Une isolation/cloisonnement du système dans une zone réseau sécurisée dont l'accès sera réservé aux seules personnes habilitées.
- Un accès restreint, en lecture seule, aux seuls utilisateurs autorisés.
- Hormis l'appliquatif Sifac, les autres composants doivent être mis à jour régulièrement.

Dans le cadre du projet de service d'archivage électronique mutualisé de l'Amue, sera étudiée la possibilité d'archiver les données de la version On Premise lorsque celles-ci n'auront pas été reprises dans la solution en mode SaaS.

13.2. Conservation et consultation des données non reprises d'un outil tiers

Les données présentes dans un outil tiers (hors Sifac ECC6) et non reprises dans Sifac+ resteront à la charge de l'Etablissement, selon les modalités de conservation définies par ses politiques internes (sécurité, archivage, etc.).

L'archivage de ces données dans le cadre du projet de service d'archivage électronique mutualisé de l'Amue n'est à date pas envisagé.

Article 14 Archivage des données Sifac+

L'Amue proposera, dans un délai à préciser, une solution d'archivage des données/documents contenus dans Sifac +.

Chaque établissement pourra se conformer à la réglementation en vigueur en matière sur les archives publiques, mais aussi en termes d'archivage à valeur probante.

L'archivage pourra prendre deux formes :

- Soit l'établissement disposera d'une solution d'archivage électronique intermédiaire, auquel cas l'Amue lui offrira la possibilité de réaliser des exports de données en bonne et due forme pour lui permettre de faire son archivage,
- Soit il utilisera le service d'archivage électronique mutualisé de l'Amue, dont les modalités d'usage seront définies dans une convention dédiée.



L'établissement, quelle que soit la modalité choisie, restera propriétaire et responsable de ses archives.

Article 15 Protection des données personnelles

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel.

Ainsi, chacune des parties s'engage à :

- Exécuter la présente Convention dans le respect des dispositions de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel en vigueur et notamment le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, ainsi que la loi dite « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.
- Ne collecter et traiter que les Données nécessaires à l'exécution de la présente Convention.

Dans le cadre de l'exécution de la présente Convention :

- L'Établissement agit en qualité de Responsable des traitements qu'il met en œuvre à partir de l'outil informatique mis à sa disposition ;
- Le "Délégué à la Protection des Données" est celui de l'Établissement ;
- L'AMUE est sous-traitant.

Les clauses (détaillées en Annexe 5 : « Protection des données personnelles ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles l'Amue s'engage à effectuer pour le compte du responsable de traitement (l'Établissement) les opérations de traitement de données à caractère personnel. Les obligations de chacune des Parties sont également définies dans l'Annexe 5.

Article 16 : Report

En cas de report de projet du fait de l'Établissement, ce dernier doit en informer la direction de l'Amue par courrier en recommandé avec accusé de réception dans un délai d'au moins un (1) mois avant sa date effective.

En cas de report dans la mise en place du projet au regard du planning défini entre l'Établissement et l'Amue, un réaménagement partagé des actions en aval est réalisé.

Si l'importance du retard pris par l'Établissement à la mise en place du projet est telle qu'aucun réaménagement du planning de l'Établissement ne peut être compatible avec le planning de la vague de déploiement Pilote en mode service, l'Établissement s'engage en tout état de cause à intégrer la vague de déploiement suivante (également en mode service).

En tout état de cause, l'Établissement s'engage à prendre en charge les surcoûts générés par son report (ex : acquisition de matériel et durée de garantie, ETP non redéployable, etc).

En cas de retard pris par l'Etablissement dans le déploiement Pilote, l'Etablissement s'engage en tout état de cause à intégrer la vague de déploiement suivante (également en mode service).

Dans ce cas, les prestations réalisées pour le compte de l'Etablissement par l'Amue ou ses prestataires dans le cadre du déploiement inabouti sont à la charge de l'Etablissement. Lors du nouveau déploiement, seules les prestations qui doivent être réalisées de nouveau ou qui le sont pour la première fois font l'objet d'un paiement à l'Amue.

Article 17 Arrêt des prestations

17.1. à l'initiative de l'Amue :

En cas d'arrêt par l'Amue de la maintenance de la Solution et des services associés, par décision des instances de l'Amue, la convention est résiliée selon les conditions communiquées aux établissements dans un délai raisonnable à compter de la décision d'arrêt.

17.2. à l'initiative de l'établissement :

En cas de non reconduction de la convention à l'initiative de l'Etablissement, l'Etablissement informe l'Amue au moins 3 mois avant la fin de l'année civile en cours.

Cette information s'effectue par courrier électronique aux adresses dag.saj@amue.fr et drem@amue.fr, dont l'Amue accuse explicitement réception.

Le montant de la cotisation et de la RAM de l'année civile restent dus dans leur intégralité pour l'année N.

Article 18 Résiliation pour inexécution

La présente convention peut être résiliée de plein droit par l'une des Parties en cas d'inexécution par l'autre Partie d'une ou plusieurs obligations contenues dans ses diverses clauses.

Cette résiliation devient effective deux (2) mois après l'envoi par la Partie demanderesse d'un courrier électronique², dont l'autre partie accuse explicitement réception exposant les motifs de la résiliation à moins que, dans ce délai, la Partie défaillante n'ait satisfait à ses obligations ou n'ait apporté la preuve d'une absence d'inexécution ou d'un empêchement consécutif à un cas de force majeure.

Préalablement à l'exercice de cette faculté, la Partie demanderesse doit mettre en œuvre une procédure contradictoire consistant en une mise en demeure de la Partie défaillante, dans un délai déterminé par elle, de régulariser dans les plus brefs délais la situation et de lui transmettre toute observation pouvant justifier lesdits manquements. L'exercice du pouvoir de résiliation unilatérale ne peut alors intervenir qu'en cas d'issue infructueuse.

² En cas de résiliation par l'établissement, le courrier électronique doit être envoyé aux adresses dag.saj@amue.fr et drem@amue.fr

L'exercice de cette faculté de résiliation ne dispense pas la Partie défaillante de remplir les obligations contractées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation et ce, sous réserve des dommages éventuellement subis par la partie plaignante du fait de la résiliation anticipée de la convention.

Cette résiliation est effectuée sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre du fait du manquement susvisé.

En tout état de cause, un accord entre les parties peut fixer les éventuelles indemnités dues par chacune des parties.

Article 19 : Réversibilité des données

La réversibilité est la récupération par l'établissements des données de production.

19.1. Causes de réversibilité

La réversibilité peut intervenir, à tout moment, y compris à l'occasion de l'arrêt de la solution, sur demande de l'établissement par courrier électronique, selon les conditions tarifaires applicables.

En cas de résiliation pour faute, la partie à laquelle est imputable le manquement ayant entraîné la résiliation supporte le coût de la réversibilité.

19.2. Procédure et effets de réversibilité

En cas de demande de l'Etablissement (option) : la prestation est activable par l'Etablissement sur simple demande. Le calendrier et la durée de réversibilité seront être fixés conjointement, à réception de la demande et conformément aux modalités prévues dans le plan de réversibilité.

Dans les autres cas, l'Amue s'engage à réaliser dans les meilleurs délais la réversibilité et à prendre en charge l'intégralité des coûts afférents.

Par ailleurs, l'Amue s'engage à :

- Produire et communiquer au plus tard à la mise en service de la solution un plan de réversibilité, actualisable chaque année ;
- Faciliter la réversibilité pour permettre à l'Etablissement de reprendre ou faire reprendre par un tiers, dans les meilleures conditions, l'ensemble de ses actifs hébergés au sein du Datacenter primaire, dans la limite expresse de ne pas nuire à un autre établissement hébergé ;
- Restituer à l'Etablissement l'ensemble des Données gérées au moyen de la Solution ;
- Supprimer définitivement les données de l'Etablissement, y compris les sauvegardes qui seraient en sa possession et ce au terme d'un délai maximal de trois (3) mois à compter de la date de cessation effective de la Convention.

Pendant toute cette phase, les prestations convenues continuent à être assurées avec le même niveau de qualité. L'Etablissement prononce une recette de la réversibilité à l'issue de l'opération.



Article 20 : Règlement des différends

En cas de différend de quelque nature que ce soit, au sujet de la présente Convention, les Parties signataires s'engagent à le régler, dans la mesure du possible par voie amiable. Avant tout recours au tribunal administratif compétent, elles conviennent de s'en remettre à la décision d'un médiateur choisi d'un commun accord.

Article 21 : Signatures des parties

En deux exemplaires originaux.

Fait à **Avignon**, le **19/01/2024**

Pour l'Etablissement

Le Président

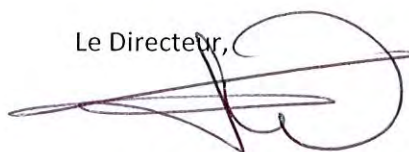


Georges LINARES

Fait à Paris, le **29/01/24**

Pour l'Amue

Le Directeur,



Simon LARGER

Annexe 1 : Convention de services

Cette annexe définit les niveaux de services que l'Amue s'engage à respecter concernant le service.

Accessibilité / disponibilité du service	<p>L'Amue s'efforce de proposer un accès à la solution Sifac +, 24h/24 et 7j/7.</p> <p>Toutefois, cet accès sera disponible sans astreinte, et à l'exception des périodes d'arrêts planifiés, et qui feront l'objet d'une planification et communication.</p> <p>Tout incident lié à l'accessibilité du Service sera déclaré auprès de l'Amue dans le cadre de l'assistance, et sera traité en heures ouvrées.</p> <p>En cas d'indisponibilité momentanée du service, ou bien quel que soit le problème rencontré dans l'accès au service, l'Amue est l'unique interlocuteur du Client.</p>
Support pour une reprise d'activité / reprise sur incident court	<p>Le support est disponible de 8h à 18h les jours ouvrés (ou « Période de Production »).</p> <p>Les tickets sont priorisés en fonction du niveau de criticité indiqué à l'ouverture de la demande.</p> <p>Les incidents liés à l'infrastructure ou exploitation, et qui pourraient occasionner des problématiques de performances et/ou dysfonctionnement nominal seront traités en priorité.</p> <p>En cas d'incident majeur sur le site d'hébergement principal, l'Amue s'efforcera d'organiser la reprise d'activité sur un temps court sur un site secondaire.</p> <p>L'accès au support se fait au travers de l'outil de support/catalogue de services / observabilité.</p>
Support applicatif	<p>Le support applicatif est garanti comme prévu dans la charte d'Assistance.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La réponse pour une Demande d'Assistance (DA) non bloquante est inférieure à 96 heures • La réponse pour une Demande d'Assistance (DA) bloquante est inférieure à 48 heures • Les demandes de modifications sont planifiées <p>L'accès au support applicatif se fait via l'outil de ticketing accessible sur le site web de l'Amue. Toute demande d'assistance doit être signalée par ce biais, en incluant une description précise de la demande (éventuellement des copies d'écran, de telle façon qu'il soit possible à l'Amue de reproduire le cas ou de visualiser et comprendre le processus déroulé par l'utilisateur et qui y a conduit).</p>
Maintenances techniques, applicatives et évolutives	<p>Les plages de maintenance sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour les mises à jour de l'infrastructure : L'Etablissement sera averti d'une opération de maintenance, et ne pourra s'opposer à l'installation des mises à jour de l'infrastructure. • Pour les mises à jour applicatives : <ul style="list-style-type: none"> ○ Pour les mises à jour PRD, le centre de services n'aura pas à intervenir sur le sujet des transports d'OT, hormis en cas d'incident. L'Etablissement réalise les mises à jour, au moment où il le souhaite. ○ Pour les KMS ou équivalent : Les composants qui peuvent être mis à jour à chaud, via Ansible ou autre technologie de CI/CD, seront traités de manière transparente pour les utilisateurs. Les composants SAP qui ne nécessitent pas de redémarrage seront déployés au fil de l'eau par le centre de service. Les composants qui nécessitent un redémarrage seront appliqués soit en dehors des horaires d'ouvertures, soit avec une interruption de service. Pour ce dernier cas, une planification de l'interruption sera faite en accord avec l'Etablissement. <p>Dans tous les cas, l'Amue s'engage à ne pas procéder à des installations pendant les périodes d'utilisation intense de la Solution (période budgétaire, clôture de fin d'année), sauf nécessité absolue.</p>
Sauvegarde et restauration	<p>La politique de sauvegarde définie, et qui pourra évoluer, par l'Amue définit la fréquence et la profondeur des sauvegardes ainsi que la durée de rétention des données.</p> <p>Les sauvegardes sont locales et externalisées, sont journalières (sauvegardes incrémentales) et hebdomadaires (sauvegardes full).</p>



	Cette politique de sauvegardes permet de minimiser la perte de données en cas d'incident majeur. Les restaurations seront effectuées par l'Amue à la demande expresse de l'Etablissement ou de l'Amue pour traitement d'incident. La restauration d'un environnement remettra l'ensemble de l'environnement dans la situation où il se trouvait au moment de la sauvegarde.
Supervision globale	<p>La supervision globale de l'Amue est garantie sur l'ensemble de la chaîne par :</p> <ul style="list-style-type: none">• Le centre de services, qui supervise l'exploitation et administration de l'infrastructure qui permet de délivrer le service (Service).• Les Data Center ESR qui s'assurent de la disponibilité de l'infrastructure (l'hébergement).• Renater et la Cellule de surveillance Réseau Amue (Réseau, hors réseaux de collecte spécifiques).

Annexe 2 : Description du paysage système

Description technique

Les environnements techniques Sifac maintiennent les éventuels regroupements existants.

Les environnements sont cloisonnés pour garantir la confidentialité des données entre les Etablissements.

Les autres environnement sont soit mutualisés, et logiquement cloisonnés : (accès aux données, CIAM, sécurité), soit physiquement cloisonnés (sécurité, médiateurs d'adhérent, superviseurs d'adhérent).

Mise à disposition des environnements

L'Amue installe et met à disposition de l'Etablissement :

- Un environnement de Production préconfiguré
- Un unique environnement de préproduction est nécessaire pour assurer l'ensemble des besoins et en permanence :
 - Qualification des mises à jour livrées par l'AMUE
 - Qualification de mises à jour d'intégration (ex : mise à jour Notilus, ...)
 - Assistance de niveau 1 (+ support AMUE)
 - Intégration mensuelle de la paye

Des besoins temporaires pourront faire l'objet de prestations spécifiques :

- Un bac à sable pour répondre à un besoin dédié.
 - Si l'environnement est requis/demandé par l'AMUE (ex : Infinoe), cet environnement ne sera pas à financer par l'Etablissement.
- Un environnement de formation
- Un environnement d'intégration

Ces environnements complémentaires seront mis à disposition pour une durée minimale d'1 mois.

Enfin, tous les environnements bénéficient des mêmes règles de sécurité et d'exploitation.



Annexe 3 : Modalités de déploiement

Cette annexe définit les différentes étapes de déploiement et de mise en service de Sifac + :

Déploiement et raccordement SI	L'Amue procède aux actions de déploiement et d'accompagnement : 1. Mise en œuvre des accès ; 2. Paramétrage initial s'il y a lieu (réseau, etc.) ; 3. Assistance au démarrage de l'Etablissement.																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
Planning de bascule	<p>Le planning de bascule est défini comme suit, avec un accompagnement fort de l'Amue et un nécessaire investissement de la part de l'Etablissement.</p> <p>Un jalon (Fin T4 2023) partagé en l'Etablissement et l'Amue permettra de déterminer la capacité à démarrer en production début 2024.</p> <table><tr><td></td><td colspan="12">2024</td><td colspan="12">2025</td></tr><tr><td rowspan="2">Planning Vague B</td><td colspan="3">T1</td><td colspan="3">T2</td><td colspan="3">T3</td><td colspan="3">T4</td><td colspan="3">T1</td><td colspan="3">T2</td><td colspan="3">T3</td><td colspan="3">T4</td></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr><tr><td>Démarrage</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Modélisation Gestion des autorisations / Métier / Utilisateurs</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Refonte structure si besoin</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Travaux MEQ Tiers / Test Conversion BP</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Travaux MEQ Infinoe</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Remise Questionnaire instanciation et intégration</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Mise à dispo de la souche Sifac+ instanciée</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Connection entre S/4 et paysage système de l'établissement</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Reprise des flux en Pré Prod ECC Formation accompagnement</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Activation des BP en Prod ECC</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Chargement des user, autorisation</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Webconf AMUE bi mensuelle d'accompagnement</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>GO/No GO</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Formation à Sifac+ palier de valeur Fiori Depenses et Demat</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Fin des flux logistique en ECC</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Reprise des référentiels</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Reprise des flux logistiques en Sifac+</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Nouveaux flux logisique Sifac+</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Cloture des flux comptables ECC</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Edition du compt fi en ECC</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Nouveaux flux comptables en Sifac+</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Reprise des flux comptables en Sifac+</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>		2024												2025												Planning Vague B	T1			T2			T3			T4			T1			T2			T3			T4			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Démarrage																									Modélisation Gestion des autorisations / Métier / Utilisateurs																									Refonte structure si besoin																									Travaux MEQ Tiers / Test Conversion BP																									Travaux MEQ Infinoe																									Remise Questionnaire instanciation et intégration																									Mise à dispo de la souche Sifac+ instanciée																									Connection entre S/4 et paysage système de l'établissement																									Reprise des flux en Pré Prod ECC Formation accompagnement																									Activation des BP en Prod ECC																									Chargement des user, autorisation																									Webconf AMUE bi mensuelle d'accompagnement																									GO/No GO																									Formation à Sifac+ palier de valeur Fiori Depenses et Demat																									Fin des flux logistique en ECC																									Reprise des référentiels																									Reprise des flux logistiques en Sifac+																									Nouveaux flux logisique Sifac+																									Cloture des flux comptables ECC																									Edition du compt fi en ECC																									Nouveaux flux comptables en Sifac+																									Reprise des flux comptables en Sifac+																								
	2024												2025																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
Planning Vague B	T1			T2			T3			T4			T1			T2			T3			T4																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
Démarrage																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
Modélisation Gestion des autorisations / Métier / Utilisateurs																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
Refonte structure si besoin																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
Travaux MEQ Tiers / Test Conversion BP																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
Travaux MEQ Infinoe																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
Remise Questionnaire instanciation et intégration																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
Mise à dispo de la souche Sifac+ instanciée																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
Connection entre S/4 et paysage système de l'établissement																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
Reprise des flux en Pré Prod ECC Formation accompagnement																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
Activation des BP en Prod ECC																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
Chargement des user, autorisation																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
Webconf AMUE bi mensuelle d'accompagnement																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
GO/No GO																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
Formation à Sifac+ palier de valeur Fiori Depenses et Demat																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
Fin des flux logistique en ECC																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
Reprise des référentiels																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
Reprise des flux logistiques en Sifac+																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
Nouveaux flux logisique Sifac+																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
Cloture des flux comptables ECC																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
Edition du compt fi en ECC																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
Nouveaux flux comptables en Sifac+																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
Reprise des flux comptables en Sifac+																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	

Annexe 4 : Catalogue de services

Services	Description	Inclus au socle	En option
Hébergement	Mise en Service de l'infrastructure Installation des plateformes	X	
Interopérabilité	Catalogue d'API	X	
L'administration / Exploitation technique Sifac S4	Montées de version, Paramétrage et mise à jour, Rafraichissement d'environnements, Copie de mandants Sauvegarde et restauration d'un backup.	X	
Exploitation applicative	Actions d'optimisation : <ul style="list-style-type: none"> • Performance, • Volumétrie, • Paramétrage, etc. 	X	
Reprise d'activité	PRA	X	
La supervision/ reprise des flux après incident	<ul style="list-style-type: none"> • Remontée d'alertes • Remise en fonctionnement après un incident technique du périmètre couvert par l'Amue. 	X	
Observabilité	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilité en temps réel de la plateforme • Fonctionnement nominal système (ralentissement / saturation) • Etat des sauvegardes (dates/OK/KO) • Etat des services interfaces • Version actuelle / montée de version planifiée • Message de communication explicite 	X	
Assistance	Support de niveau 2 aux Utilisateurs	X	
Réversibilité	Actions de réversibilité (planification, exécution du plan) en cas de manquement de l'Amue amenant à la résiliation de la convention	X	
Réversibilité	Actions de réversibilité (planification, exécution du plan) sur demande de l'Etablissement		X
L'administration / Exploitation technique Sifac S4	Création de mandant(s) supplémentaire(s)		X
Reporting	Reporting/Extraction spécifique de données		X
Environnement supplémentaire	Environnement de type bac à sable ou formation		X



Annexe 5 : Protection des données personnelles

Objet

Les présentes clauses ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles l'Amue s'engage à effectuer pour le compte du responsable de traitement (l'Etablissement) les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel :

- Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) ;
- La Politique de Sécurité des Systèmes d'Information de l'Etat (PSSIe).

Services pour lesquels un traitement de données à caractère personnel effectué par l'Etablissement est nécessaire

La finalité du traitement est la gestion financière et comptable. Les sous-finalités sont :

- Sous-finalité 1 : suivi de l'exécution budgétaire (achats, ventes, etc.)
- Sous-finalité 2 : suivi des missions effectuées par les agents de l'établissement
- Sous-finalité 3 : paiement des frais de mission aux missionnaires
- Sous-finalité 4 : traitement des contentieux étudiants (frais de scolarité, formation)

Les données à caractère personnel traitées sont les données contenues dans la solution Sifac + :

- Etat civil, identité, données d'identification, images, etc :
 - Agents : sexe, nom, prénom, date et lieu de naissance, NIR, adresse personnelle, coordonnées bancaires.
 - Etudiants : sexe, nom, prénom, date et lieu de naissance, adresse personnelle, coordonnées bancaires
 - Fournisseurs : nom, prénom, adresse, adresse mail, coordonnées bancaires
- Logs de connexion des utilisateurs de l'application :
 - Users, IP, date et heure
- Données sensibles :
 - NIR (à ne pas utiliser comme critère d'unicité)

Les catégories de personnes concernées sont :

- Agents de l'Etablissement ;
- Etudiants ;
- Personnes externes à l'établissement, effectuant des missions au titre de l'établissement) ;
- Utilisateurs de l'applicatif ;
- Tiers (Clients ; fournisseurs).

Les destinataires sont :

- Utilisateurs de l'applicatif (service interne qui traite les données) ;
- Commissaires Aux Comptes ;

Le déroulement du cycle de vie des données est le suivant (description fonctionnelle) :

- Collecte :
 - La collecte des données relatives aux agents se fait via le service ressources humaines de l'établissement de façon automatique ou non.
 - La collecte des données relatives aux étudiants se fait via le service scolarité de l'établissement de façon automatique ou non.
 - La collecte des données relatives aux utilisateurs de SIFAC se fait via le fournisseur d'identité
 - En option, SIFAC récupère des données via le référentiel SINAPS.
 - SIFAC récupère des données via Chorus Pro (réception des factures des fournisseurs)
- Stockage : les données sont stockées dans la BDD SIFAC.
- Accès/traitement : les utilisateurs accèdent aux données dans SIFAC selon leur habilitation.
- Archivage intermédiaire puis définitif/Suppression

Les supports des données sont :

- Base Hana ;
- Postes de travail utilisateurs (des extractions de données sont possibles) ;
- Support papier.

Description du traitement faisant l'objet de la sous-traitance

L'Amue est autorisée à traiter pour le compte du responsable de traitement les données à caractère personnel nécessaires pour fournir le service Sifac + visé à la Convention.

La nature des opérations réalisées sur les données est l'hébergement technique (sauvegarde, restauration, mise à disposition de l'Etablissement et sécurisation en termes de confidentialité et d'intégrité) ainsi que, dans des cas extrêmes prévus plus bas, la réception de données pour des fins de tests, ou de débogage dans le cadre de l'assistance à l'utilisation de la solution Sifac +.

Obligations du responsable de traitement vis-à-vis de l'Amue

Le responsable de traitement s'engage à :

1. Fournir à l'Amue les données à héberger visées dans les présentes clauses ;
2. Fournir à l'Amue les données à tester ou déboguer, ces dernières ayant au préalable été anonymisées par l'Etablissement avant d'être déposées sur le service d'assistance de l'Amue ;
3. Documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par l'Amue ;
4. Veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement européen sur la protection des données de la part de l'Amue ;
5. En particulier, aucun traitement de données à caractère personnel de l'Etablissement n'étant autorisé aux agents de l'Amue et de ses sous-traitants ultérieurs en dehors de ceux explicitement décrit précédemment comme faisant l'objet de la sous-traitance, veiller à faire respecter par le personnel de l'Etablissement l'interdiction au personnel de l'Amue de l'accès direct aux environnements renfermant des données à caractère personnel.

Obligations de l'Amue vis-à-vis du responsable de traitement

L'Amue s'engage à :

1. Traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/font l'objet de la sous-traitance
2. Traiter les données conformément aux instructions documentées du responsable de traitement.
3. Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre de la présente Convention
4. Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu de la présente Convention :
 - S'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité
 - Reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel
 - Dans le cadre de la mission d'accompagnement, l'Amue s'engage à respecter l'ensemble des principes suivants :
 - N'effectuer aucun traitement de données à caractère personnel appartenant à l'Etablissement ;
 - Ne jamais accéder directement aux environnements renfermant des données à caractère personnel (ils sont et doivent être interdits au personnel de l'Amue).
 - Les interventions d'assistance à l'exploitation nécessitant exceptionnellement un accès à l'environnement de production en dysfonctionnement doivent être effectuées avec un membre de l'équipe de l'Etablissement disposant des droits nécessaires et appelé à effectuer les manipulations préconisées par l'Amue (jamais d'accès direct).

Cas des données réelles en exploitation consultées par l'Amue :

En cas d'urgence exceptionnelle ou s'il n'est pas possible de procéder sans connaissance de données à caractère personnel réelles, le traitement par l'Amue desdites données ne doit s'effectuer qu'avec l'unique finalité de résoudre le dysfonctionnement fonctionnel de l'application en exploitation.

De plus, ces données à caractère personnel transférées en cas d'absolue nécessité doivent être immédiatement détruites dès l'atteinte de cette finalité.

Enfin, les clauses de confidentialité professionnelles auxquelles sont soumis les personnels de l'Amue encadrant la prise de connaissance de données à caractère personnel pendant leur mission interdisent non seulement la diffusion à un tiers par quelque moyen que ce soit mais aussi l'enregistrement même temporaire de données réelles appartenant à l'Etablissement sur dispositif de stockage individuel.

Les interventions d'exploitation nécessitant un accès à l'environnement de production et à la connaissance de données à caractère personnel réelles devront être enregistrées dans une main courante contenant le descriptif de l'intervention, la date, la nature des opérations et les noms des intervenants.

5. Prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.

6. Sous-traitance ultérieure

L'Amue peut faire appel à un autre sous-traitant (ci-après, « le sous-traitant ultérieur ») pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit le responsable de traitement (l'Etablissement) de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et les dates du contrat de sous-traitance. Le responsable de traitement dispose d'un délai minimum de 4 semaines à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le responsable de traitement n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions du responsable de traitement. Il appartient à l'Amue de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des données. Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, l'Amue demeure pleinement responsable devant le responsable de traitement de l'exécution par le sous-traitant ultérieur de ses obligations.

7. Droit d'information des personnes concernées

Il appartient au responsable de traitement de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

8. Exercice des droits des personnes

Dans la mesure du possible, l'Amue aidera le responsable de traitement (l'Etablissement) à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Lorsque les personnes concernées exercent leurs droits auprès de l'Amue, celui-ci doit faire suivre ces demandes, dès réception, par courrier électronique au Responsable du traitement.

9. Notification des violations de données à caractère personnel

L'Amue notifie au responsable de traitement toute violation de données à caractère personnel dans les 3 jours ouvrés après en avoir pris connaissance et par courrier électronique. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

10. Aide de l'Amue dans le cadre du respect par le responsable de traitement de ses obligations

L'Amue aide le responsable de traitement pour la réalisation d'analyses d'impact relatives à la protection des données.

L'Amue aide le responsable de traitement pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

11. Mesures de sécurité

L'Amue s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité techniques et organisationnelles visant à protéger les données. Ces mesures sont détaillées dans le rapport d'homologation RGS de Sifac + et la liste des mesures de sécurité publiques, fournis par l'Amue au responsable de traitement.

12. Sort des données

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, l'Amue s'engage à détruire toutes les données à caractère personnel.

Le renvoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information de l'Amue. Une fois détruites, l'Amue doit formaliser par écrit de la destruction.

13. Registre des catégories d'activités de traitement

L'Amue déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du responsable de traitement.

14. Documentation

L'Amue met à la disposition du responsable de traitement la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le responsable du traitement ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

L'Amue met à disposition du responsable de traitement les paragraphes relatifs à la protection des données à caractère personnel figurant dans les documents concourant à la réalisation du traitement.

15. Réversibilité des données

Les Parties se réfèrent aux dispositions de l'article relatif à la réversibilité de la présente Convention.

Point de contact/ Délégué à la protection des données à caractère personnel

Le délégué à la protection des données à caractère personnel (Data Protection Officer [DPO]) ou service responsable de la protection des données personnelles des Parties peuvent être contactés aux coordonnées suivantes :

- DPO du Responsable du traitement : contact à transmettre par l'Etablissement utilisant la solution ;
- Adresse du DPO de l'Amue : Délégué à la protection des données – DPO, 2 rue Albert Einstein, 75013 Paris.

16. Violation de données

En cas de violation de ses données à caractère personnel, l'AMUE la notifie à l'Etablissement dans un délai raisonnable après en avoir pris connaissance. Les informations suivantes relatives à la violation seront dans ce cas partagées avec l'Etablissement :

- La description, la nature, la date et la durée de la violation des données à caractère personnel, les catégories et le nombre de personnes concernées ainsi que les catégories et le nombre de données à caractère personnel affectées ;



- Les conséquences, qui se sont déjà produites, ou les conséquences probables de la violation des données sur les droits et libertés des personnes concernées ;
- Les mesures prises pour remédier à la violation des données à caractère personnel, les mesures visant à atténuer les effets négatifs possibles de la violation des données ;
- Toute autre information pertinente concernant la violation des données à caractère personnel.

S'il ne peut pas fournir toutes ces informations lors de la notification initiale, l'AMUE complétera sa notification dans un délai raisonnable.

L'AMUE prend toutes les mesures nécessaires et coopère avec le Délégué à la protection des données de l'Etablissement afin d'identifier les causes de la violation, d'y remédier et d'éliminer ou minimiser les éventuelles conséquences négatives de la violation des données.

Annexe 6 : 13 points de contrôle « privacy by design »

- 1. Finalité : finalité déterminée, explicite et légitime**
 - a. *Finalités connues et énoncées de manière détaillée et compréhensible par les personnes dont les données vont être traitées*
 - b. *Ne pas aller au-delà des finalités déclarées, et effectuer une nouvelle analyse complète pour tout souhait d'ajout de nouvelle finalité*
 - c. *Ne permettre de recueillir des données que pour un usage précis et bien défini (éviter par exemple les zones de commentaires libres)*
 - d. *Ne pas aller à l'encontre de la loi, ni des droits ou des libertés fondamentales des personnes*
- 2. Minimisation : réduction des données à celles strictement nécessaires**
 - a. *Décrire les données traitées en précisant l'origine de la collecte, les catégories de personnes concernées et les destinataires*
 - b. *Veiller à ce que les données à collecter soient pertinentes, adéquates et non excessives c'est-à-dire strictement nécessaires à la finalité déclarée*
 - c. *Permettre le stockage d'informations personnelles uniquement si elles sont pertinentes et en relation avec la finalité déclarée du traitement*
 - d. *Ne pas procéder à des traitements d'information qui, du fait de leur nature, de leur portée ou de leurs finalités, excluent des personnes du bénéfice d'un droit, d'une prestation ou d'un contrat en l'absence de toute disposition législative ou réglementaire*
 - e. *Éviter de traiter le numéro de sécurité sociale sauf après visa du DPO dans les cas autorisés*
 - f. *Eviter de traiter des informations relatives à des infractions, condamnations, mesures de sûreté, biométriques ou subjectives, ou des données sensibles qu'il est interdit de collecter sauf autorisation de la CNIL nécessitant des démarches à anticiper plusieurs mois à l'avance*
- 3. Durées de conservation : durée nécessaire à l'accomplissement des finalités, à défaut d'une autre obligation légale imposant une conservation plus longue**
 - a. *Déterminer les durées de conservation par défaut. Ces durées seront consignées dans un document de référence mis à disposition des équipes de conception*
 - b. *Implémenter un mécanisme permettant de basculer les données à caractère personnel (DCP) de leur base ou archive active à leur archive intermédiaire*
 - c. *Prévoir la possibilité d'appliquer les restrictions d'accès ou d'habilitation qui s'imposeront, ainsi que la possibilité de transférer ces archives intermédiaires aux personnes/services chargés de leur destruction ou de leur archivage définitif*
 - d. *Paramétrer les durées afin d'anticiper transitions et évolutions réglementaires/légales*
- 4. Information : respect du droit à l'information des personnes concernées**
 - a. *Paramétrer l'affichage de mention d'information afin de permettre à l'exploitant de l'outil conçu de fournir un lien Internet vers sa propre mention d'information ou de personnaliser l'affichage d'une mention type en renseignant les éléments paramétrés*
- 5. Consentement : obtention du consentement des personnes concernées ou existence d'un autre fondement légal justifiant le traitement**
 - a. *Déterminer lesquels des traitements et des DCP à traiter exigent un consentement des personnes concernées en mode opt-in et/ou opt-out*
 - b. *Prévoir en conséquence du point précédent des mécanismes de recueil de consentement : case à cocher (opt-in) ou à décocher (opt-out), par exemple*
- 6. Droit d'opposition et autres droits entrant dans le cadre des articles 12 à 23 du RGPD : effacement (droit à l'oubli), limitation du traitement, portabilité et gestion post mortem...**

- a. *Prévoir des mécanismes de suppression des DCP relatives à un traitement donné et à une personne concernée et/ou prévoir des indicateurs/ marques/ témoins permettant d'exclure une personne donnée d'un traitement*
- b. *Prévoir tout mécanisme facilitant l'exercice des droits d'opposition, effacement (droit à l'oubli), limitation du traitement, portabilité, gestion post mortem, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage)*
- 7. Droit d'accès : respect du droit des personnes concernées d'accéder à leurs données**
 - a. *Prévoir une fonctionnalité d'extraction de l'ensemble des DCP d'une personne donnée*
 - b. *Prévoir les mécanismes facilitant l'exercice du droit d'accès pour les scénarios moins larges*
- 8. Droit de rectification : respect du droit des personnes concernées de corriger leurs données et de les effacer**
 - a. *Permettre la rectification - si justifiée - des données personnelles collectées*
- 9. Formalités : définition et accomplissement des formalités applicables au traitement**
 - a. *Effectuer l'analyse du régime juridique et des formalités applicables au traitement en fonction de ses finalités et des catégories de données traitées avec l'aide du DPO, en amont du déploiement du traitement dans les établissements*
- 10. En cas de sous-traitance**
 - a. *Coopérer à l'adaptation des clauses contractuelles aux prestations de sous-traitance*
 - b. *Pour les besoins de bases de formation ou de tests de performance sur données issues des établissements, éviter les « convention de confidentialité » entre l'Amue, le sous-traitant et les établissements autorisant le sous-traitant à récupérer les données des bases de production. Au besoin, le sous-traitant devra fournir aux établissements souhaitant coopérer à la réalisation des tests de masse ou à la constitution de bases de formation, un outil d'anonymisation adapté pouvant être appliqué en toute autonomie par les établissements eux-mêmes sur leurs propres données avant de les transmettre au sous-traitant via l'Amue sous forme déjà « anonymisée »*
 - c. *Les mécanismes d'anonymisation proposés par le sous-traitant devront être suffisamment explicités pour faciliter l'évaluation préalable de leur efficacité par les établissements*
 - d. *Les mises à jour des bases de formation ou de tests seront à réaliser par ré-applications successives de l'outil d'anonymisation sur de nouvelles données réelles i.e. de production*
 - e. *Le sous-traitant prévoira lorsque nécessaire la mise à jour de l'outil d'anonymisation lui-même en cas de changement de structure, ou en cas de tout autre possible impact de versions évolutives du produit de l'offre SI Amue sur cet outil*
 - f. *Respecter le principe de protection by design/default à toutes les étapes du cycle de vie du produit de l'offre SI Amue*
- 11. Renseignement fiche traitement**
 - a. *Dans le cadre de prestations de tierce maintenance applicative ou d'intégration, renseigner la fiche de traitement type de l'application maintenue et/ou intégrée (cf. modèle CNIL), fiche devant être adaptée par les DPO des établissements exploitant ladite application*
- 12. Sécurité**
 - a. *Fournir aux établissements exploitant l'offre SI Amue les informations et moyens (liés aux logiciels) permettant aux établissements de prendre des mesures adéquates en fonction des risques afin de garantir l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des DCP*
- 13. Etude d'impact sur la vie privée (EIVP/PIA)**
 - a. *En présence de données sensibles ou en raison d'autres critères indiqués par le règlement, fournir aux établissements exploitant l'offre SI Amue les informations et moyens (liés aux logiciels) de mener le volet « gestion des risques » de l'étude d'impact sur la vie privée*

Annexe 7 : Référentiel d'homologation du service

La sécurité constitue un enjeu fort pour l'Amue et pour ses produits.

Il s'agit de respecter les obligations et recommandations qui lui sont dictées en matière de sécurité des SI en tant qu'opérateur de l'Etat, mais aussi de maintenir sur le long terme la confiance des adhérents de l'Amue lorsque ceux-ci utilisent ses solutions, dont Sifac +.

L'Amue doit se conformer aux documents et aux exigences suivantes, ainsi qu'à l'ensemble des standards et normes identifiées ou décrites dans les annexes :

1. Le Référentiel Général de Sécurité (RGS) : L'Etablissement est considéré comme une Autorité Administrative au sens de l'ordonnance n° 2005-1516 relative aux échanges électroniques entre autorités administratives ;
2. Objectifs de la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information de l'Etat (PSSIE) portée par la circulaire du Premier ministre n° 5725/SG du 17 juillet 2014 :
<https://www.legifrance.gouv.fr/circulaire/id/38641>
Elle s'applique à tous les systèmes d'information (SI) des administrations de l'État ;
3. Les recommandations de l'ANSSI : <https://cyber.gouv.fr/bonnes-pratiques-protégez-vous>

L'Amue étant considérée comme une Autorité Administrative (au sens de l'ordonnance n°2005-1516 relative aux échanges électroniques) et comme rappelé dans le décret 2022-513 du 08/04/2022, l'Amue doit procéder à l'homologation de sécurité des services qu'elle propose et met à disposition des Etablissements.

La décision d'homologation est prise par le directeur de l'Amue en qualité d'Autorité d'Homologation, et en suivant l'avis des experts Etablissements, membres de la commission d'homologation.

L'homologation de sécurité est donnée pour un temps déterminé et pour un périmètre précis. Cette décision est revue en cas de modifications techniques ou fonctionnelles amenant des mesures de sécurité.

Annexe 8 : Modalités d'exécution financières

1. Accès à la solution :

Les coûts d'usage, de migration et de services sont exigibles dans leur intégralité et facturés de la façon suivante :

- Le cout d'usage est exigible depuis sa mise à disposition et est facturé annuellement.
- Le cout de la migration (RAM complémentaire) est exigible à la signature de la présente convention et est facturé annuellement, pour une durée de 4 ans, à partir de la signature de la convention
- Le coût du service est exigible dès la fin des travaux de l'Amue permettant à l'Etablissement d'accéder à ses environnements. Il est facturé annuellement :
 - o La première année, le cout du service est facturé au prorata temporis, entre la date de fin de travaux pré-cités, et la fin de l'année civile.
 - o Les années suivantes, le cout du service est facturé annuellement.

Pour ces redevances, la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) est appliquée conformément au taux en vigueur au jour de la facturation. Un taux de 20% est à ce jour appliqué.

2. Options du catalogue de service

Le cout du service comprend les services (cf Annexe 4 : catalogue de services) compris dans le socle du catalogue de services.

Les services optionnels seront facturés à la demande, sur la base d'une proposition de devis.

Toute action non comprise dans le socle du catalogue de services sont facturables.

Annexe 9 : Charte du Support logiciel

Afin de garantir une qualité de service optimale, les éléments ci-dessous précisent le périmètre d'intervention, les engagements de l'Amue et les conditions d'utilisation de ce service par l'établissement.

1. Périmètre du Support

L'Amue assure à ses adhérents un support de niveau 2 en appui de l'exploitation des produits qu'elle diffuse. Ce service vient en complément du support de niveau 1 qui est assuré par l'établissement et qui correspond aux réponses qui peuvent être apportées par la documentation et les outils fournis aux utilisateurs des produits de l'Amue. Le support de niveau 2 intervient lorsque les difficultés ne peuvent être surmontées à l'aide de la documentation et des outils fournis.

L'Amue proposera les prestations de support suivantes :

a) L'assistance et le conseil :

L'Amue fournit une assistance fonctionnelle et technique de niveau 2 qui consiste à :

- **Traiter les incidents** qui dégradent la qualité du service en le restaurant dans les niveaux de service attendus (incidents d'exploitation / incidents applicatifs)
- **Traiter les demandes d'assistance** qui ne dégradent pas la qualité de service en apportant :
 - Une réponse à une question posée,
 - Une solution à un problème d'utilisation,
 - Une information sur les conditions de la maintenance suite à un dysfonctionnement du produit.

Lors de sa déclaration, l'établissement pourra affecter un niveau de priorité à chaque demande :

- **Priorité Bloquante**
 - Interruption imprévue du service ou forte dégradation du service
 - Dysfonctionnement majeur du produit : l'utilisateur ne peut dérouler intégralement le processus métier couvert par le périmètre produitNombre d'utilisateurs impactés potentiellement élevé
- **Priorité Non Bloquante**

Est ainsi classifiée, toute demande qui ne répond pas aux critères de classification d'une Demande de priorité Bloquante.

L'Amue peut déclasser une demande bloquante en demande Non Bloquante si les éléments d'information qui sont fournis ne permettent pas de reconnaître les critères définis ci-avant ou si, lors des échanges avec l'établissement, celui-ci réagit dans des délais incompatibles avec une demande bloquante. Par défaut, toute réponse attendue de l'établissement effectuée dans un délai de plus d'1 jour ouvré induit une déclassification en Non Bloquante.

L'assistance est assurée :

- Sur la dernière livraison des produits, dite version courante, qu'il s'agisse d'un patch ou d'une version.
- Sur la version antérieure pendant une durée d'un mois après la date de livraison d'une version courante, ou une autre durée indiquée spécifiquement.
- Sur la version antérieure pendant une durée maximale de six mois après la date de livraison d'une version courante liée à une migration technique majeure, ou une autre durée indiquée spécifiquement.

b) Les demandes de services

L'Etablissement peut solliciter l'Amue au travers d'une demande de services qui est une requête préalablement établie dans le catalogue de services. La demande de services n'est pas un incident mais une requête / demande de travaux qui sera réalisée par le centre de services Sifac selon un délai défini.

A ce jour, la liste des demandes de services que peut activer l'établissement est la suivante :

- Création de mandant
- Copie de mandant
- Demande d'activation d'API
- Mise en place d'un environnement
- Demande d'extraction de données spécifiques
- Demande exceptionnelle de sauvegarde, restauration

Ces demandes de services pourront être enrichies et seront consultables dans le catalogue de services mis à jour régulièrement.

b) La météo des services

L'Amue déploiera progressivement un ou plusieurs tableaux de bord permettant à l'établissement d'avoir une vision globale sur :

- L'état de la plateforme :
 - Disponibilité en temps réel de la plateforme Produit* (*OK, KO*)
 - Fonctionnement nominal système* (*ralentissement / saturation*)
 - Etat des sauvegardes (*dates/OK/KO*)
 - Etat des services interfaces
 - Version actuelle / montée de version planifiée
 - Message de communication explicite
- Les niveaux de service (volume d'activité, SLA)

b) La documentation

L'Amue fournit une aide en ligne, accessible 24/24, permettant aux établissements de s'auto-assister et de s'autoformer. Cette aide propose des ressources dédiées au Support telles que :



- Des réponses aux questions fréquemment posées
- Des procédures, des guides
- De la documentation sur la solution
- Les modalités de mises à jour de la plateforme de services

Elle est accessible au travers de l'Espace Sifac et de la base de connaissance connexe à l'outil de Ticketing de l'Amue.

c) La maintenance et les montées de version applicative

L'Amue assure la maintenance en condition opérationnelle de la solution Sifac +, en prenant en compte la maintenance adaptative, corrective et réglementaire.

L'établissement réalise lui-même les mises à jour, au moment où il le souhaite :

- Sur son environnement de pré-production pour réaliser des tests
- Sur son environnement de production

2. Accessibilité et engagements Amue

a) Accessibilité et outils

	Assistance - Ticketing <i>Déclarer un incident ou une demande d'assistance</i>	Demandes de services <i>Activer une demande de services</i>	Documentation <i>Accéder à la documentation support</i>	Météo des services	Maintenance <i>Accéder aux mises à jour</i>
Accessibilité	Correspondants	Correspondants	Correspondants & Usagers Etablissement ayant un niveau "Expert"	Correspondants	Correspondants
Outil	DADM 24h/24	DADM 24h/24	Base de connaissance DADM Espace SIFAC 24h/24	En cours de construction	Espace SIFAC pour les modalités de mises à jour CHARM pour le téléchargement 24h/24
Horaires d'ouverture Amue	lundi au vendredi : 9h-17h Hors jours fériés et fermetures annuelle et exceptionnelles En cas de fermeture du service, l'Amue s'engage à prévenir les établissements au moins 15 jours calendaires avant celle-ci.				

Particularité : Les demandes d'assistance ne seront pas traitées directement par téléphone. Néanmoins, l'agent Amue en charge du traitement de la demande pourra prendre contact avec les correspondants soit par téléphone, soit par visioconférence (teams ou autres) lorsque nécessaire et par mesure d'efficacité.



b) Engagements sur les demandes d'assistance

b1. Prise en charge

L'Amue accuse réception d'une demande d'assistance dans un délai de **1 jour ouvré**. L'accusé de réception comporte le numéro de la fiche assistance et l'identification de l'interlocuteur de l'Amue, en charge du traitement de la fiche.

b2. Délai de réponse :

L'Amue s'engage à apporter une réponse à une demande d'assistance dans un délai de :

- + 2 jours ouvrés, maximum, pour les demandes bloquantes,
- + 4 jours ouvrés, maximum, pour les demandes non-bloquantes.

Ce délai s'apprécie à compter de l'émission de l'accusé de réception, sous réserve de disposer de l'ensemble des éléments nécessaires au traitement de la demande d'intervention (cf. le paragraphe "rédaction et traitement des demandes d'assistance" ci-après).

Dans le cas où le traitement de la demande est incompatible avec les délais ci-dessus, l'Amue fournit sous ces mêmes délais une première analyse du problème rencontré et le calendrier prévisionnel de son traitement.

Au terme de ce traitement, lorsque la demande d'assistance relève d'un dysfonctionnement du produit, l'Amue décide de sa prise en compte dans la maintenance du produit et apportera une solution sous deux jours ouvrés pour une demande bloquante et dix jours ouvrés dans les autres cas.

Dans tous les cas, la réponse apportée par l'Amue contient les informations détaillées ou la description précise des actions à mener.

c) Engagements sur les demandes de services

Les délais de traitement pour la réalisation des demandes de services par l'Amue seront définis en concertation avec l'Etablissement.



c) Engagements sur la plateforme de services

Datacenter	Engagement	Commentaires
Garantie du temps de rétablissement	L'Amue s'efforcera de rétablir le service en 4h maximum.	
Politique de sauvegarde	Politique de sauvegarde différentielle et complète Règle de sauvegarde 3-2-1	<ul style="list-style-type: none">• 3 copies de données, 2 sur des supports différents et 1 hors site.• Sauvegardes quotidiennes : différentielles avec une rétention de 15j• Sauvegarde complète le Dimanche avec une rétention de 30j
Mise en place d'un Plan de reprise d'activité	Plan stratégique pour assurer la continuité des activités et la reprise rapide après une perturbation majeure, du type « effacement d'un Datacenter ».	Restauration des données avec des ressources disponibles sur un autre Datacenter, pour minimiser l'impact sur une organisation.

3. Clause de confidentialité

Le Centre de Services Sifac peut être conduit à demander à accéder à des informations confidentielles de la base de pré-production ou de la base de production si nécessaire de l'établissement, pour permettre l'analyse d'une anomalie pour être en mesure de fournir une réponse rapide et adaptée.

Les personnels de l'Amue sont tenus de respecter la confidentialité de ces informations et ne peuvent en aucun cas les utiliser dans un autre but.

Dans le cas où la recherche d'une solution l'impose, l'Amue peut, avec l'accord de l'établissement, modifier les données sur les bases de tests, et exceptionnellement sur les bases de production en l'absence de solution de contournement.

Les éventuels sous-traitants sont contractuellement contraints aux mêmes règles de confidentialité.

4. Conditions générales d'utilisation du service Support

a) Matrice de responsabilités Amue-Etablissement



Activités	Etablissements	Amue	Renater
Incidents exploitation (techniques)			
Déclaration Incidents – Hors Réseau	R	A, R	
Traitement	I, C	A, R	
Supervision / Suivi	I	A, R	
Com' globale incidents	I	A, R	
Incidents réseau – Hors réseau interne et boucle locale	I, C	R, I	A, R
Incidents réseau – Data Center	I	A, R	I
Incidents réseau – Interne Etablissements	A, R	I	I, C
Incidents applicatifs (techniques, fonctionnels, réglementaires)			
Déclaration Incidents	R	A, R	
Traitement	I, C	A, R	
Supervision / Suivi	I	A, R	
Com' globale incidents	I	A, R	
Assistance / Conseils			
Déclaration demande d'assistance / conseils	A, R	I	
Traitement	I, C	A, R	
Supervision / Suivi	I	A, R	



Activités	Etablissements	Amue	Renater
Demandes de services			
<i>Création et maintien catalogue services</i>	I	A,R	
<i>Sollicitation demandes de services</i>	A,R	I	
<i>Traitement demandes de services</i>	I, C	A,R	
Météo des services			
<i>Supervision plateforme</i>	I	A, R	
<i>Com' / alertes établissements</i>	I	A, R	
Documentation			
<i>Création Contenus issus des tickets et mise à jour</i>	I	A, R	
<i>Enrichissement connaissance selon période d'activité</i>	I	A, R	
<i>Mise à jour documentation Support Applicatif</i>	I	A, R	
<i>Mise à jour documentation Support Exploitation</i>	I	A, R	
MCO & montées de version			
<i>Planification des livraisons des mises à jour (Roadmap)</i>	I,C	A,R	
<i>Construction, tests, préparation des livraisons</i>	I	A,R	
<i>Mise à disposition des mises à jour</i>	I	A,R	
<i>Réalisation des mises à jour techniques</i>	I	A,R	
<i>Réalisation des mises à jour applicatives</i>	A,R	I	

Légende

A : Approuve l'action, Responsable

R : Réalise l'action

I : Informé

C : Consulté / Expertise

b) Rôle des correspondants

L'assistance de niveau 2 fournie par l'Amue s'adresse uniquement aux correspondants désignés par les établissements. 6 correspondants au maximum seront référencés auprès de l'Amue.

Ces correspondants assurent l'assistance de premier niveau au sein de leur établissement et prennent donc directement en charge toute demande de nature fonctionnelle ou technique qui peut être résolue grâce à la documentation et aux outils mis à disposition avec le produit.

L'Amue se réserve le droit de refuser toute demande d'assistance de premier niveau qui lui serait transmise.

Dans le cas où ils ne peuvent répondre à la question soulevée, ils effectuent une première analyse de la difficulté rencontrée, qu'ils formalisent lors de l'envoi à l'Amue.

Afin de remplir au mieux cette mission, les correspondants doivent avoir été préalablement formés au produit, disposer des compétences liées aux domaines concernés et disposer de tous les éléments utiles tels que la documentation, l'abonnement aux listes de discussion... Ils doivent également être clairement identifiés auprès des utilisateurs finaux de l'établissement.

c) Rédaction et traitement des demandes d'assistance

Chaque demande d'assistance est formalisée par la saisie d'une fiche d'assistance dans l'outil de ticketing accessible sur le site web de l'Amue. Elle doit contenir une description détaillée de l'incident, indiquer les dernières manipulations réalisées par l'utilisateur et décrire l'ensemble des messages ou codes erreur émis par l'application. **Cette fiche d'assistance doit être toujours exempte de données à caractère personnel (DCP).** Ces dernières doivent être soit masquées (sur les copies d'écran, traces ...), soit anonymisées (on remplacera selon le cas par exemple « Jean Dupont » par « l'Agent », « l'étudiant », etc. Idem pour les identifiants que l'on remplacera par une suite de même longueur de 0 (zéros). En cas d'absolue nécessité, les DCP seront transmises à l'assistance de l'Amue via pièce jointe non directement visible par un tiers autre que le demandeur et le consultant Amue devant appelé à traiter cette pièce.

En cas de manque de lisibilité, de clarté ou d'information, l'Amue peut demander des compléments à l'établissement. Cette demande suspend le délai de traitement. A défaut d'une réponse rapide de l'établissement (5 jours ouvrés maximum), une relance sera effectuée, et sans réponse dans les 5 jours ouvrés suivants, la fiche assistance sera clôturée.

En cas de besoin, l'Amue ou ses prestataires (sous contrôle de l'Amue) devront pouvoir accéder aux environnements de production de l'établissement.

d) Rédaction et traitement des demandes de services

Les demandes de services suivront le même processus que la demande d'assistance. Chaque demande de service est formalisée par la saisie d'une fiche dans l'outil de ticketing accessible



sur le site Web de l'Amue. Elle doit contenir une description détaillée de la demande afin que l'Amue puisse la comprendre et la traiter.

En cas de manque de visibilité, de clarté ou d'information, l'Amue demandera des compléments à l'établissement et l'informera des délais dans lesquels la demande peut être réalisée.

e) Lancement des mises à jour SIFAC+

Les modalités de mises à jour (version, contenu, modalités de lancement de la mise à jour...) jour seront mises à disposition dans l'Espace SIFAC, accessible via le site web de l'Amue.

Pour lancer la mise à jour sur son instance, l'Etablissement utilisera l'outil CHARM accessible via une page web dédiée.