**MAPA/02/2017/ARS13/ACA DRM**

Questions/réponses

**Question n°1 :** **Question liée au chapitre « 4.3 environnement technique » article « 4.2.2 architecture SI » du document CCTP**

Dans ce chapitre vous faites référence à l’installation  sur un environnement virtualisé de la base de données sur un serveur Postegre SQL.

Cette condition technique est-elle fixe ou reste-t-elle ouverte (variante) à d’autres systèmes de gestion de base de données ?   En l’occurrence  SQL server.

**Réponse Q1 :**

*2 architectures techniques sont envisageables :*

* *Système d'exploitation* ***Debian*** *+ Serveur SGBD* ***PostgreSQL***
* *Système d'exploitation* ***Windows Server*** *+ Serveur SGBD* ***SQL Server***

**Question n°2 :** Le CCTP mentionne une base postgres et un OS debian, est-ce une contrainte technique ou une solution Windows Server / SQL Express est acceptée ?

**Réponse Q2 :**

*2 architectures techniques sont envisageables :*

* *Système d'exploitation* ***Debian*** *+ Serveur SGBD* ***PostgreSQL***
* *Système d'exploitation* ***Windows Server*** *+ Serveur SGBD* ***SQL Server***

*Un serveur SQL Express ne sera pas accepté.*

**Question n°3 :** Pouvez-vous expliciter ce que recouvre le montant total du marché donné à titre indicatif dans article 10 de votre CCAP :

- En terme de durée : les 12 premiers mois / les 36 mois de l'accord cadre?

- En terme de prestations : la prestation initiale (P1), avec/sans les prestations complémentaires (P2) et évolutives (P3) ?

**Réponse Q3 :**

*Le montant total du marché recouvre les 36 mois de l'accord cadre et toutes les prestations P1 + P2 + P3, tout en sachant que la prestation initiale (P1) devra être réalisée la première année.*

**Question n°4 :** Pouvez-vous nous indiquer le degré de disponibilité souhaité par l'ARS PACA pour son service annuaire ?

**Réponse Q4 :**

*Nous souhaitons une disponibilité forte de l'application. L'application devra être disponible 24h/24 et 7j/7. L'application ne pourra pas être indisponible plus d'une fois par an et le temps d'indisponibilité ne devra pas excéder 4 heures durant cette interruption. Ces exigences sont liées aux enjeux de notre infrastructure.*

**Question n°5 :** Pouvez-vous nous indiquer les exigences de niveaux de service pour la prestation complémentaire "Support et maintenance", notamment les délais (par degré de criticité : critique, majeur, mineur) souhaités par l'ARS PACA pour le déblocage des incidents, la correction des anomalies et l'assistance hors incident à vos équipes ?

**Réponse Q5 :**

*Incident critique (anomalie bloquante) : 8 heures ouvrées à compter de la prise en compte du signalement de l’incident*

*Incident majeur : 3 jours ouvrés, le diagnostic doit être prononcé dans un délai de 24 heures, à compter de la prise en compte de l’incident*

*Incident mineur : un délai de résolution des anomalies doit être confirmé en précisant les besoins d’analyses complémentaires éventuelles et la date de livraison de la solution à apporter à l’incident mineur*

**Question n°6 :** Pour le volet "Support" de la prestation complémentaire "Support et maintenance", pouvez-vous nous indiquer :

- s'il s'agira d'un support essentiellement technique,

- votre estimation du nombre de personnes qui soumettront des demandes de support,

- quels seront les profils de ces personnes (utilisateurs, administrateurs, exploitants/technique ...),

- si un support 24h/24, 7j/7 est souhaité pour les incidents critiques.

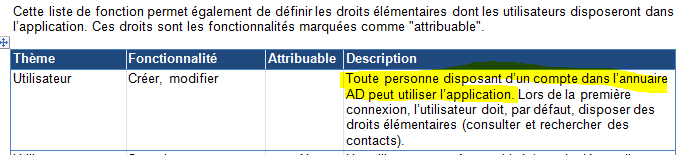
**Réponse Q6 :**

* *Support essentiellement technique*
* *Nombre de personnes : 3 profils : administrateur technique, administrateur fonctionnel, exploitation, globalement les demandes seront centralisées par une personne.*
* *Incident critique : jours ouvrés (9-18 h)*

**Question n°7 :** Souhaitez-vous que vos utilisateurs se connectent à l'application via un mécanisme d'authentification intégrée Windows transparent (type Kerberos) ? Faut-il prévoir un mode d'authentification alternatif pour les utilisateurs qui accéderaient à l'annuaire depuis l'extérieur? Sauf erreur, nous n'avons trouvé aucune indication quant au mode d'authentification des utilisateurs dans les documents fournis.

**Réponse Q7 :**

* *L’application doit être connectée à l’AD national de sorte que l’utilisateur n’ait pas à s’authentifier en accédant à ACA.*



* *Pas d’accès extérieur (connexion possible via un vpn)*

**Question n°8 :** L'application permettra de restreindre la visibilité de certains contacts à certains groupes d'utilisateur (cf Annexe 1 / Spécifications page 10). La prestation complémentaire "Interface Outlook annuaire" prévoit que les utilisateurs puissent consulter les contacts de l'annuaire depuis leur client Outlook; Est-ce que les restrictions de visibilité définies dans l'application devront elles s'appliquer également aux contacts visibles par les clients Outlook des utilisateurs ?

**Réponse Q8 :**

*Oui, les restrictions de visibilité définies dans l'application ACA devront également s'appliquer aux contacts visibles par les clients Outlook.*

**Question n°9 :** Connaissez-vous le service d'envoi de SMS que vous souhaitez utiliser (OVH, Esendex ...) ? Si non, souhaitez une suggestion de service qui nous semble adapté ? Auquel cas, quelles serez vos exigences vis-à-vis du service d'envoi : confidentialité des données, qualité de service, coût forfaitaire ou par SMS envoyé ? Pouvez-vous fournir une estimation du nombre de SMS qui seront envoyés chaque mois par l'application ?

**Réponse Q9 :**

*La fonction d'envoi de SMS ne fait pas partie du cercle prioritaire des fonctions de l'application étant donné que celle-ci sera utilisée de manière exceptionnelle. En première intention, nous nous appuierons sur la fonction d'export de résultats de recherche contenant la liste des numéros destinataires du SMS, devant ensuite être utilisé par un service d'envoi de SMS ponctuel et quelconque. De ce fait, il n'y a pas de couplage fort entre l'application ACA et le service d'envoi de SMS.*

**Question n°10 :** Cf Annexe 1 / Spécifications, page 39 : Des notifications seront envoyées à l'application ROR via une API qui n'est pas connu à ce jour. Avez-vous plus de visibilité aujourd'hui sur les modalités de connexions avec ROR pour ce point (notamment le type de web service, le mode d'authentification...) ?

**Réponse Q10 :**

*Les modalités techniques de connexion au ROR pour l'envoi des notifications ne seront pas définies, avant le lancement de la prestation. En première intention, nous souhaitons que cette fonctionnalité permette d'envoyer un mail "formaté" au GIP e-Santé PACA permettant de notifier le contact à modifier et les modifications à y apporter.*