

CONVENTION D'UTILISATION SERVICE FAST2WEB (S167)

Objectif du document :

Une convention d'utilisation est un contrat spécifique à un service qui stipule les conditions liées à l'utilisation d'un service spécifique de Fedict.

Il s'agit d'un document formel signé par les responsables des Parties qui souhaitent utiliser le service (« utilisateurs »). En signant une convention d'utilisation, l'utilisateur se déclare d'accord avec les conditions générales des services de Fedict.

Statut :1.1

Date : 10/10/2011



Table des matières

1.	Conditions spécifiques	3
1.1.	DESCRIPTION ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE	3
1.1.1.	Objet de la présente convention	3
1.1.2.	Fonctionnement du service	3
1.2.	UTILISATION DU SERVICE	3
1.2.1.	Conditions d'accès au service	3
1.2.2.	Rôles et responsabilités liés au service	4
1.2.3.	Coûts liés à l'utilisation du service	5
1.3.	CYCLE DE VIE ATTENDU/DURÉE	5
1.4.	SÉCURITÉ	6
2.	Niveaux de service	7
2.1.	SERVICES OFFERTS	7
2.2.	PÉRIODE DE SERVICE	8
2.3.	DISPONIBILITÉ	8
2.3.1.	Disponibilité du service	8
2.3.2.	Indisponibilité planifiée	8
2.4.	PERFORMANCE	8
2.5.	SUPPORT	9
2.5.1.	Support de première ligne	Error! Bookmark not defined.
2.5.2.	Temps de réaction	9
2.5.3.	Procédures	9
2.5.4.	Escalade	9
2.6.	RAPPORTS ET EVALUATION	10
2.7.	MODIFICATION DES NIVEAUX DE SERVICE	10
2.8.	TERMINOLOGIE	10
3.	Parties et signature	12

1. Conditions spécifiques

1.1. DESCRIPTION ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE

Fedict met à disposition le service Fast2web, qui est une solution de gestion de contenu (web), basée sur Drupal, permettant de créer, d'héberger et d'assurer la maintenance de vos sites web.

1.1.1. Objet de la présente convention

La présente convention d'utilisation décrit les conditions d'utilisation du service Fast2web entre l'utilisateur et le Service public fédéral Technologie de l'Information et de la Communication (Fedict), prestataire de services. Ces descriptions ont pour but de préciser les attentes de l'utilisateur et du prestataire de services afin de faciliter une interaction continue.

1.1.2. Fonctionnement du service

Le service est proposé dans un modèle appelé Software as a Service (SaaS). Cela signifie que l'utilisateur ne doit ni se procurer de produits spécifiques ni procéder à des installations. Les produits sont installés chez le fournisseur de Fedict et sont configurés par ce dernier à des fins d'utilisation initiale.

En cas de questions ou de problèmes, les utilisateurs (rédacteurs) peuvent faire appel au Service Desk. Si les exigences changent ou si de nouvelles exigences font leur apparition, les utilisateurs peuvent faire appel, par le biais de leur responsable de service, à l'expertise de Fedict pour une assistance dans la réalisation des adaptations souhaitées ou dans l'orientation vers d'autres services.

1.2. UTILISATION DU SERVICE

1.2.1. Conditions d'accès au service

Le service ne peut être utilisé que par les utilisateurs ayant suivi le parcours préparatoire décrit ci-dessous.

1. Chaque demande doit toujours être accompagnée d'une **déclaration d'intention signée par votre direction**, stipulant le nom de votre (vos) projet(s) et décrivant brièvement vos attentes.
2. Ensuite, notre Service Manager vous contactera pour lancer avec vous la **procédure d'intake**. Cette procédure comporte les étapes suivantes :
 - a) Répondre à un questionnaire détaillé
 - b) Planifier un entretien d'*intake* (admission) avec notre fournisseur
 - c) Analyser votre demande spécifique
 - d) Remettre une proposition de prix (offre) dans le cadre de la centrale de marchés WCMS Light
 - e) Élaborer le bon de commande après approbation de l'offre
3. Dès que vous approuvez l'offre, notre fournisseur se met au travail pour mettre en place le site. Habituellement, il procède selon les phases suivantes :

- a) Établissement de *wireframes* (si souhaité)
 - b) Élaboration du projet graphique (si souhaité)
 - c) Création et configuration de votre site selon les fonctionnalités demandées
 - d) Test et résolution des bugs éventuels
4. Une fois le site créé et testé, vous bénéficiez d'une **formation « rédacteurs »** et pouvez commencer à **introduire le contenu**. Bien entendu, un **manuel** vous est également **offert**.
 5. Pour répondre à toutes les exigences en termes d'**accessibilité** de votre site, nous demandons toujours un audit **AnySurfer** et nous vous informons des résultats.
 6. La dernière étape consiste à passer le site en ligne dès que vous nous donnez votre **approbation**. Lors de cette étape, nous nous chargeons éventuellement de la **demande de votre nom de domaine** et de la **configuration**.

Après le lancement du site destiné au grand public, la présente convention d'utilisation entre en vigueur.

1.2.2. Rôles et responsabilités liés au service

- ***Délimitation de la responsabilité***

Chaque service public est responsable des services relevant de sa compétence qu'il offre au public, même si, pour la fourniture de ces services, il utilise partiellement des applications mises à disposition par d'autres entités.

Cela signifie concrètement que chaque utilisateur est responsable des informations et des services qu'il offre et qu'il doit aussi communiquer cela aux utilisateurs finaux. Si souhaité, des informations peuvent être reprises d'un autre service public, moyennant l'approbation de ce dernier. A ce sujet, on veillera à ce que les informations reprises soient correctes et actualisées à temps et à ce que la source soit mentionnée.

L'utilisateur concerné assume la responsabilité des dommages engendrés par des erreurs dans les informations qu'il diffuse. Cela implique la responsabilité du contenu des informations, l'actualisation des informations, le respect de la législation sur l'emploi des langues, l'utilisation d'hyperliens et de *meta tags*.

Le placement en ligne et l'actualisation des informations se font par l'utilisateur concerné lui-même ou sous sa responsabilité.

L'utilisateur est responsable de la définition des aspects fonctionnels qui sont fournis pendant la phase de préparation et qui mènent à la spécification du site réalisé.

Fedict est à son tour responsable de la prestation de services techniques, qui sera spécifiée au point 2, « *Niveaux de service* ».

- ***Rôles des personnes impliquées dans l'exploitation du service***

Le prestataire de services : Service public fédéral Technologie de l'Information et de la Communication (Fedict)

Service Desk de Fast2web :

- Première interface centrale destinée à tous les utilisateurs (sauf les utilisateurs finaux) pour l'ensemble des questions et incidents opérationnels relatifs à la solution Fast2web, aux sites et aux services Fedict liés (Search, Stats, eID, ...).

Support de 2^{ème} ligne:

- Équipe d'experts qui prendra en charge les questions et incidents opérationnels ne pouvant être traités par le Service Desk Fast2web.
- Équipe centrale coordonnant les modifications apportées aux configurations qui ne se limitent pas au contenu ou influencent plus d'un site.

Service Manager de Fedict :

- Représentant de Fedict qui établit pour l'utilisateur des rapports concernant les services fournis et les modifications prévues.
- Interlocuteur de l'utilisateur pour les modifications relatives aux exigences de service.
- Personne chargée de l'escalade des éventuelles remarques ou plaintes relatives aux services fournis.

Dans le cadre du service Fast2web, les fonctions « Service Desk de Fast2web » et « Support de 2^{ème} ligne » seront assurées par un fournisseur de Fedict. Le rôle Service Manager sera assuré par Fedict même.

L'utilisateur :

Responsable du service auprès de l'utilisateur :

- Représentant de l'organisation utilisatrice à qui sont communiqués les rapports sur le service.
- Point de coordination central auprès de l'utilisateur pour les modifications apportées aux exigences de service.
- Intermédiaire pour l'escalade en cas de plainte ou de remarque des rédacteurs et rédacteurs en chef.

Rédacteurs :

- Utilisateurs individuels de Fast2web procédant aux modifications de contenu dans les données à publier.

Rédacteurs « senior user » :

- Rédacteur ayant davantage de connaissances techniques des services Fast2web que les autres rédacteurs de l'utilisateur et agissant comme premier filtre pour les demandes de support.

- **Standards et mesures de sécurité techniques**

L'utilisateur respectera les directives techniques et de sécurité qu'il reçoit de Fedict et de ses prestataires de services concernant les services. Cependant, la responsabilité finale de la sécurité et de la gestion des risques concernant les sites et leur contenu incombe toujours à l'utilisateur.

1.2.3. Coûts liés à l'utilisation du service

Le coût unique du projet de réalisation de site est à charge de l'utilisateur (une offre de prix ferme sera remise à l'utilisateur). La conception graphique et la réalisation de CSS, ainsi que tout autre support externe supplémentaire éventuel lors de la phase d'analyse, sont à charge de l'utilisateur.

Après le lancement du site, la phase de service entre en vigueur durant laquelle Fedict offre gratuitement l'hébergement des sites, la maintenance, le support et l'accès à toutes les fonctionnalités standard, ainsi qu'une éventuelle exportation du site.

1.3. CYCLE DE VIE ATTENDU/DURÉE

La convention est conclue pour une durée indéterminée et est résiliable à tout moment par l'utilisateur (sans préavis) et par Fedict moyennant un préavis de 6 mois.

L'utilisateur peut à tout moment, moyennant un préavis de 30 jours calendrier, demander de retirer son site de la plateforme (« site export ») afin de placer son site sous une autre gestion (propres serveurs ou autre fournisseur). L'exportation complète comportera tous les modules, configurations, comptes utilisateurs, fonctionnalités et contenu du site et sera livrée dans un format archivé permettant l'importation sur des serveurs standard Drupal (LAMP). L'utilisateur procédera ensuite lui-même à l'importation sur sa propre plateforme (chez le prestataire de services de son choix). Fedict fournira toute documentation utile (en ce inclus les codes sources) pour ces opérations. Il est clair qu'une telle opération implique le transfert à l'utilisateur de la responsabilité et des coûts relatifs à l'hébergement, la maintenance, les mises à jour et le support.

Il est possible que, pendant la durée des conventions, certains des services soient arrêtés et remplacés par d'autres services similaires. L'utilisateur en sera averti 6 mois à l'avance et aura à ce moment-là le choix d'utiliser ou non les nouveaux services.

1.4. SÉCURITÉ

Voir section 2.1 (*Protection du contenu*)

2. Niveaux de service

2.1. SERVICES OFFERTS

Plateforme Fast2web

- Disponibilité de la solution Fast2web
- Protection du contenu : restauration des données et configurations (*full restore*) en cas d'erreur générale du système
- Mises à jour de sécurité des modules Fast2web et autres composants
- Fast2web ainsi que les données et les configurations des sites sont sécurisés et protégés contre les intrusions. De plus, Fedict veille à une détection rapide des (tentatives d') intrusions et aux mises à jour de sécurité.
- Accès à Fast2web et authentification sur Fast2web avec l'eID

Sites

- Disponibilité des pages publiées de min. 99,5% par mois calendrier
- Protection du contenu : restauration (*full restore*) des données en cas d'erreur générale du site ou de son contenu. Des sauvegardes quotidiennes remontant à au moins 7 jours et des sauvegardes hebdomadaires remontant à au moins 5 semaines sont effectuées. Les opérations de restauration sont gratuites et sont réalisées dans un délai maximal de deux jours ouvrables.
- Disponibilité de la solution de recherche standard (Search - S020)
- Disponibilité des statistiques de visite standard (Web Stats - S021)
- Possibilité d'exporter le site de l'utilisateur (cf. 1.3)

Support pour les rédacteurs et rédacteurs en chef lors de l'utilisation de Fast2web et de la publication sur les sites

- Utilisation de la solution convenue et de ses composants
- Diagnostic des problèmes et avis quant à leur résolution
- Interfaçage vers la maintenance corrective
- Interfaçage vers la maintenance évolutive

Compatibilité avec les standards d'accessibilité Anysurfer

- Le service de communication de la Chancellerie du Premier Ministre prend en charge le coût de l'audit initial du nouveau site web par Anysurfer.
- Fedict se charge de la commande de l'audit Anysurfer et veille à ce que, sur la base du rapport d'audit, les modifications relatives à Fast2web (et non au contenu) soient réalisées dans les 8 semaines de l'envoi du rapport au prestataire de service.
- L'utilisateur prend en charge le coût d'une éventuelle labellisation de son site ainsi que des audits futurs

Gestion du service de Fedict

- Notification par e-mail en cas de maintenances planifiées
- Rapports trimestriels sur la disponibilité et la performance de votre site et les interventions de support
- Traitement des plaintes et des suggestions

Les éléments suivants ne sont pas inclus dans l'offre de services :

- Réorganisation fonctionnelle de la configuration Fast2web mise en œuvre et structure du site publié (une reconception du site fera l'objet d'une nouvelle procédure d'admission du site)
- Support pour des fonctionnalités ou des formats non convenus dans l'analyse
- Support pour les modifications exceptionnelles de volume
- Exécution de « tâches de rédaction de contenu » et/ou support répété pour ces tâches
- Dans le cas où l'utilisateur fait développer par une partie tierce du code supplémentaire et que celui-ci doit être intégré à Fast2web, l'utilisateur prend en charge le support et la maintenance de ce code.

2.2. PÉRIODE DE SERVICE

Les sites et Fast2web sont à la disposition des visiteurs et des rédacteurs 7 jours par semaine, 24h/24. Le support destiné aux rédacteurs (*senior users*) est prévu pendant les heures d'ouverture du Service Desk (9h - 17h).

2.3. DISPONIBILITÉ

2.3.1. Disponibilité du service

Objectif de disponibilité de la solution Fast2web : 99,50% (7 jours sur 7 et 24 heures sur 24)

La disponibilité fera l'objet d'un rapport tous les trimestres.

L'indisponibilité planifiée ne sera pas prise en compte dans le calcul du pourcentage de disponibilité.

2.3.2. Indisponibilité planifiée

- Les courtes indisponibilités (moins d'une minute pendant les heures de travail ou moins de 5 minutes en dehors des heures de travail) seront considérées comme planifiées lorsqu'elles auront été annoncées au minimum 24 heures à l'avance.
- Les longues indisponibilités (de plus d'une minute pendant les heures de travail ou de plus de 5 minutes en dehors des heures de travail) seront considérées comme planifiées lorsqu'elles auront été annoncées au minimum 5 jours ouvrables à l'avance.
- L'annonce d'indisponibilité se fera per e-mail aux rédacteurs (*senior users*).
- Les interventions entraînant des indisponibilités planifiées supérieures à 15 minutes seront effectuées en dehors des heures de travail¹.

2.4. PERFORMANCE

Performance d'un site : en un seul jour, 90 % des pages types devront se charger dans les 3 secondes et 99 % dans les 5 secondes.

¹ Entre 19h et 8h.

Cinq pages types seront identifiées lors du lancement de votre site ; elles seront monitorées en permanence durant toute la période du service.

2.5. SUPPORT

2.5.1. SPOC

Le Service Desk de Fast2web est le point de contact unique (SPOC) pour tous les incidents et requêtes de service. Le Service Desk de Fast2web est accessible à tous les utilisateurs (sauf les utilisateurs finaux). Au contraire des autres services offerts par Fedict, le support de Fast2web est organisé par notre fournisseur et supervisé par Fedict. Les heures de support s'étendent de 9h à 17h.

Le Service Desk de Fast2web est joignable par via le formulaire en ligne.

Un maximum de trois personnes par site sont autorisées à accéder à l'outil de gestion des tickets pour introduire des demandes de support et consulter le statut de leurs tickets.

2.5.2. Temps de réaction

Les requêtes pour support feront l'objet d'une réaction d'un agent du Service Desk dans les 8 heures de support.

2.5.3. Procédures

La communication relative au support (questions, incidents, etc.) s'effectue via l'outil de gestion des tickets entre le rédacteur (*senior user*) et le Service Desk. Le Service Desk est également l'unique canal permettant de joindre le support de 2^{ème} ligne.

Fedict prend en charge les coûts raisonnables de demandes de support.

La création d'une demande de support via l'outil de gestion des tickets entraîne la création d'un ticket dans la base de données du Service Desk. Le ticket en question est associé à un numéro unique et est accompagné d'une description sommaire du sujet. Les tickets sont complétés parallèlement au traitement de la question. Les mises à jour des informations liées à la demande de support doivent se faire directement dans le ticket correspondant.

Afin d'assurer le bon déroulement des procédures de support internes, nous demandons de limiter chaque ticket à un seul sujet.

Les incidents urgents doivent être rapportés également via l'outil de gestion des tickets et éventuellement par téléphone au Service Manager de Fedict.

Lorsque la demande a été traitée (ou lorsque le demandeur ne réagit pas aux demandes répétées d'informations supplémentaires), le demandeur en est averti par courrier électronique. Les tickets sont clos si aucune réaction à ce message n'est parvenue dans un délai de 5 jours ouvrables. Naturellement, il est toujours possible d'ouvrir un nouveau ticket si un support s'avérait encore nécessaire.

2.5.4. Escalade

L'escalade ou la formulation de plaintes doit s'effectuer par écrit ou par courrier électronique, à l'attention du Service Manager de Fedict. Les escalades urgentes doivent se faire par téléphone. Le Service Manager de Fedict

veillera à ce que les plaintes soient traitées et débattues avec le responsable du service de l'organisation utilisatrice.

2.6. RAPPORTS ET EVALUATION

Fedict fait rapport sur les indicateurs de performance du service comme suit :

- Performance du Service Desk:
Tous les trimestres ; prévu dans l'agenda de la réunion de suivi
- Disponibilité de Fast2web :
Tous les trimestres ; prévu dans l'agenda de la réunion de suivi
- Disponibilité du site :
Tous les trimestres ; prévu dans l'agenda de la réunion de suivi
- Réunion de suivi du service :
Tous les trimestres ; prévue entre le responsable du service de l'organisation utilisatrice et le Service Manager de Fedict.
- Nous proposons l'agenda suivant :
 - Modifications apportées
 - Modifications prévues et demandées
 - Propositions d'amélioration
 - Scores KPI
 - Tickets de support
 - Plaintes et leur traitement
 - Divers

2.7. MODIFICATION DES NIVEAUX DE SERVICE

Les niveaux de service s'appliquent pendant toute la durée du contrat et peuvent être modifiés moyennant l'approbation de Fedict et du représentant de l'utilisateur.

2.8. TERMINOLOGIE

Utilisateur

Organisation utilisant le service Fast2web

Rédacteur ou rédacteur « senior user »

Individu travaillant pour l'utilisateur et ayant recours à la solution Fast2web pour la gestion et/ou la publication de contenu sur des pages web.

Visiteur

Individu qui consulte des données publiées sur des pages web.

Prestataire de services

Fedict et les fournisseurs qui lui livrent des éléments de la solution Fast2web.

Environnement de *staging*

Environnement utilisé pour assembler un site web, tester et revoir sa nouvelle version, avant qu'il ne soit passé dans l'environnement de production.



3. Parties et signature

Le service est offert à l'utilisateur par le Service public fédéral Technologie de l'Information et de la Communication (« Fedict ») dans le cadre de la publication du site web suivant :

<http://URL.DU.SITE>

L'utilisation du service est soumise aux conditions générales, à la présente convention d'utilisation, en ce compris le *Service Level Agreement*, ainsi qu'aux directives techniques et autres de Fedict concernant le service.

En signant la présente convention d'utilisation, l'utilisateur se déclare d'accord avec les conditions générales relatives aux services de Fedict.

Nom de l'utilisateur (nom de l'institution publique, direction/service) :	Nom du prestataire de service
	FEDICT
Représentant de l'utilisateur (nom + fonction) :	Représentant de Fedict
	Jan Deprest Président de Fedict
Date et signature	Date et signature

Annexes :

Conditions générales relatives aux services de Fedict