

Tierce maintenance applicative groupée

AMALIA et AMALFI

Marché n° 2024- 04

Cahier des Clauses Techniques Particulières

- **EPELFI** - Etablissement Public d'Exploitation du Livre Foncier Informatisé
- 2a, rue de l'Artisanat - 67700 SAVERNE - Siret 130 004 633 00017 - APE 8411Z
- <http://www.livrefoncier.fr> - Tél. : +33 (0) 3 88 01 83 20 - Fax : +33 (0) 3 88 01 83 29

Sommaire

Marché de TMA groupée 2024-04 : CCTP.....	4
1. Objet du marché	4
2. Abréviations.....	4
3. Glossaire	5
4. Description du contexte	8
4.1. Le Livre Foncier	8
4.1.1. Un état-civil des propriétés immobilières	8
4.1.2. L'origine du livre foncier.....	8
4.1.3. Le livre foncier informatisé	8
4.1.4. Les intervenants	9
4.2. Registre des associations de droit local Alsace-Moselle	10
4.2.1. Historique.....	10
4.2.2. Les utilisateurs de la solution	11
5. Description synthétique du périmètre applicatif et des prestations	13
5.1. Périmètre AMALFI	13
5.2. Périmètre AMALIA.....	13
5.3. Précisions	13
5.3.1. Pilotage et suivi qualité/sécurité.....	14
5.3.2. Cadrage des développements	14
5.3.3. Tests automatisés et de performance.....	14
5.3.4. Bilan de fin de marché	14
5.4. Expertise DBA	14
5.5. Astreinte de mise en production.....	14
5.6. Dossiers support N2 et N3 TMA	14
5.7. Arrêté de situation	15
5.8. Transfert de compétences	15
6. Exigences du marché	15
6.1. Sauvegarde et Intégrité des données	15
6.2. Maintien du patrimoine de l'EPELFI	15
6.3. Sécurité	16
6.4. Politique, organisation et gouvernance de la sécurité.....	17
6.5. Sécurité des réseaux et de l'exploitation	18
6.6. Qualité du code (SonarQube).....	19
6.6.1. Dégradation constatée en recette	20
6.6.2. Dégradation constatée en production	20
6.7. Correspondant technique	20
6.8. Navigateurs garantis	20
6.9. Méthodologie	21
6.9.1. Remarques sur les plateformes.....	21
6.9.2. Eléments hors du périmètre du marché	21
7. Orientation stratégique de l'EPELFI	21
8. Description détaillée des prestations	22
8.1. Synthèse des livrables attendues	22
8.2. Phase de Transition	23

8.2.1. T-PST : Pilotage et suivi des travaux	23
8.2.2. T-MPM : Mise en place de la maintenance	25
8.2.3. T-VDC : Vérification de Capacité	26
8.3. Phase d'Exécution : prestations à bons de commandes	27
8.3.1. E-PSP : Pilotage et suivi qualité/sécurité	27
8.3.2. E-PSB : Bilan de fin de marché.....	28
8.3.3. E-TOP : Travaux Opérationnels Permanents	29
8.3.4. E-TOU : Travaux Opérationnels Ponctuels – Expertise DBA	34
8.3.5. E-SUP : Support N2.....	34
8.3.6. E-ADS Arrêté de situation.....	37
8.3.7. E-TDC : Transfert de compétences	38
8.4. Phase d'Exécution : prestations de marchés subséquents	40
8.4.1. Réalisation de maintenances évolutives	40
8.4.2. Réalisation d'un travail particulier	41
9. Annexes	41

Marché de TMA groupée 2024-04 : CCTP

1. Objet du marché

Ce marché a pour objet la réalisation de la maintenance applicative corrective et évolutive, ainsi que les activités connexes comme le support N2, de :

- AMALIA et ses téléservices associés.
- l'Ensemble Applicatif (EA) AMALFI

Le marché est de type accord-cadre mixte mono-attributaire :

Des marchés subséquents pourront être passés sur ce marché.

2. Abréviations

AC	Autorité de Certification
AF	Aménagement Foncier (= remembrement)
AG	Acte de gestion
AH	Autorité d'Horodatage
AMALFI	Alsace Moselle Application Livre Foncier Informatisé
AMALIA	Application de gestion des registres des association de droit local
BF	Bureau Foncier
COMEP	Comité Opérationnel de Mise En Production
COSMA	Comité Opérationnel du Suivi de la Maintenance Applicative
CRALFA	Centre Régional des Archives du Livre Foncier et des Associations
DGFIP	Direction Générale des Finances Publiques (dont dépend le Cadastre)
EA AMALFI	Ensemble Applicatif AMALFI comprenant AMALFI, PADOVA et REDFAC
EPELFI	Établissement Public d'Exploitation du Livre Foncier Informatisé
eRIN	Requête électronique en Inscription Normalisée
GP	Grand Public
JLF	Juge du Livre Foncier
LF	Livre Foncier
LTPA	Lightweight Third-Party Authentication
OSS	Outil de Suivi des Spécifications
PADOVA	Application de gestion des PAramètres DOnnées VAleurs
PI	Projet d'Inscription
REDFAC	Redevance Facturation
RIN	Requête en Inscription Normalisée
RPVJ	Réseau Privé Virtuel de la Justice

SC	Système Central
SSEE	Sous Système d'Echange vers l'Extérieur
UT	Unité de travail

3. Glossaire

Acte de gestion	Un acte de gestion est une brique de base permettant la constitution d'un projet d'inscription. Un projet d'inscription est constitué d'un à n actes de gestion.
Annexes d'une requête	<p>Les annexes d'une requête sont les documents qui accompagnent la requête (acte authentique, pièces jointes...).</p> <p>Dans AMALFI, par extension, on appelle les annexes d'une requête l'ensemble des documents associés à la requête qu'ils aient été déposés par le requérant (requête, acte authentique, pièces jointes) ou générées par l'application (les différentes ordonnances...).</p>
Anomalies	<p>Classification des anomalies</p> <p>Définition des types d'anomalies (dysfonctionnements) :</p> <ul style="list-style-type: none"> Anomalie bloquante : dégradation majeure du fonctionnement. Une fonctionnalité vitale du système est inutilisable ou fortement dégradée (le remplacement par une procédure manuelle longue et fréquente n'est pas acceptable) alors qu'elle est nécessaire à une exploitation normale du service. Ceci couvre également les défauts d'intégrité des données, la présentation erronée d'éléments transmis à l'extérieur, une erreur technique, une régression... Anomalie majeure : une fonctionnalité importante est détériorée ou une fonction non vitale est inutilisable. Le service est exploitable tout en étant dégradé (procédure manuelle, existence de palliatif, contournement possible du problème). Il n'y a ni blocage, ni perte d'information mais le dysfonctionnement induit des difficultés ou travaux supplémentaires de la part des utilisateurs. Anomalie mineure : défaut jugé peu perturbant ne provoquant ni dégradation, ni restriction d'utilisation du service mais à corriger néanmoins. Plus de deux anomalies majeures sur une fonctionnalité donnée peut donner lieu à une anomalie bloquante. Plus de deux anomalies mineures une anomalie sur une fonctionnalité donnée peut donner lieu à une anomalie majeure, et plus de quatre mineures bloquantes.
Bureau foncier	<p>Un bureau foncier a en charge la tenue des données du Livre foncier au regard de sa compétence territoriale (liste de communes).</p> <p>Les bureaux fonciers dépendent des tribunaux d'instance. Ils sont actuellement au nombre de 11 répartis sur les trois départements.</p>
Cadrage	Ce document définit le périmètre d'une intervention pour tout type de travail particulier en termes de solution et d'impacts. Il fait l'objet d'une validation par l'EPELFI.
Incident	<p>La notion d'incident est une notion générique pour désigner tout élément concernant l'application relevé en qualification, en recette ou en production et qui mérite une prise en compte.</p> <p>Les incidents sont de catégorie « Anomalie » ou « Evolution ».</p>
MOM	Mise en Ordre de Marche : première étape de la validation de l'EPELFI d'une version livrée par le titulaire. Elle a pour rôle de vérifier que la version est apte

	à faire l'objet d'une recette complète par l'EPELFI. Elle consiste en la mise à jour de la plateforme DEV/INT, la génération (build) des applications, l'installation sur les environnements de recette et 2 jours de tests pour valider une qualité minimale de la livraison
Objet eRIN	<p>Un objet eRIN est un objet temporaire propre au requérant qui l'a créé lors de la saisie de son eRIN.</p> <p>Cet objet eRIN :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Peut être utilisé dans un autre AG de l'eRIN ou d'une autre eRIN du même dossier ; - Ne peut pas être utilisé par un AG d'une eRIN d'un autre dossier ; - Ne peut pas être utilisé par un autre requérant.
Objet publié	<p>Un objet est publié lorsqu'au moins une version de cet objet a été signée par un Juge du Livre foncier.</p> <p>Il ne peut pas exister plusieurs versions actives d'un objet publié. La publication de la version n+1 d'un objet radie obligatoirement la version n de l'objet.</p>
Objet temporaire	<p>Un objet temporaire est un objet qui n'est pas encore publié.</p> <p>Cet objet temporaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Peut être utilisé dans un autre AG de la même requête ou d'une autre requête au sein du même BF ; - Ne peut pas être utilisé par un AG dans une eRIN.
Projet d'inscription	<p>Le projet d'inscription est constitué d'actes de gestion correspondant aux situations juridiques dont l'inscription est requise.</p> <p>C'est le projet d'inscription qui est signé par le Juge du Livre foncier permettant de passer d'une situation à la nouvelle situation.</p>
Régression	<p>Une anomalie est qualifiée de régression si le fonctionnement constaté est différent de celui qui existait dans une version ou une itération précédente (sans limite d'antériorité), alors qu'aucune modification spécifiée et approuvée (l'approbation documentaire via les PVAT sur les CU et l'approbation applicative avec les tests de recette) n'est intervenue depuis ladite itération ou version.</p> <p>Une anomalie de régression peut être constatée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entre une itération de recette et une version en production ; - Entre deux itérations de recette ; - Entre deux versions en production.
Requérant	<p>Un requérant est une personne habilitée à déposer une requête auprès d'un bureau foncier. Un requérant désigne une personne ou une organisation composée de plusieurs personnes habilitées à déposer une requête.</p> <p>Par exemple, une étude de notaires avec plusieurs notaires est UN requérant.</p>
Requête AMALFI	<p>Une requête est une demande de modification du Livre foncier déposée par un requérant. Par extension, on appelle requête toute demande ou tout dépôt au Livre foncier (hors demande de copie) même si l'objet n'est pas une modification du Livre foncier (par exemple une demande de retrait d'une requête ou une pièce complémentaire à joindre à une requête déposée).</p> <p>Dans AMALFI, le terme « requête » désigne également l'objet technique qui permet le traitement de la requête déposée par le requérant.</p>
Requête AMALIA	Tout évènement tracé au registre des associations prend la forme d'une requête.
Réseau privé virtuel de la Justice	Réseau interne aux services du Ministère de la Justice, reliant notamment les différents sites du Ministère et les juridictions. Ce réseau est relié à Internet par une passerelle sécurisée.

Sous-système d'échange avec l'extérieur	Partie du système d'information du Livre Foncier Informatisé accessible aux professionnels, habilités ou non, et au grand public. Cette partie assure également l'interface avec les organismes publics extérieurs.
Système central	Partie du système d'information du Livre Foncier Informatisé accessible uniquement aux utilisateurs des BF et aux JLF à domicile.
TimeStamping Authority (Autorité d'Horodatage)	Une Autorité d'horodatage délivre des contremarques de temps sur des données qui lui sont présentées. Elle garantit ainsi la date qui est apposée sur tous les documents et signatures issus de l'AC.
Unité de travail	Une unité de travail correspond à un découpage organisationnel d'un bureau foncier : une unité de travail est constituée d'une liste de communes du champ de compétence du BF.
VA	Vérification d'Aptitude : deuxième étape de la validation d'une version livrée par le titulaire. Elle consiste en la recette métier/fonctionnelle, la vérification du maintien des performances et de l'intégrité des données. Une VA positive permet de mettre en Production la version.
Version	<p>Une version correspond à un ensemble de correction et/ou d'évolution réalisé, packagé, qualifié et recetté puis mis en production, et identifié par une référence unique selon le système suivant :</p> <p>vXX.Y.Z où :</p> <ul style="list-style-type: none"> - XX.Y est la référence de la version : exemple v62.0 - Z correspond à la référence de l'itération de la version ayant obtenu le GO de mise en production (voir Itération).
VSR	<p>Vérification de Service Régulier : troisième étape de la validation d'une version livrée par le titulaire.</p> <p>Elle a pour objet de constater que les prestations fournies sont capables d'assurer un service régulier dans les conditions normales d'exploitation prévues dans les documents particuliers du marché.</p> <p>La régularité du service s'observe pendant un mois, à partir du jour de la mise en production de la version.</p>

4. Description du contexte

4.1. Le Livre Foncier

AMALFI (Alsace-Moselle Application pour un Livre Foncier Informatisé) est l'outil informatique qui a été conçu et mis en œuvre entre 2001 et 2008 pour informatiser les registres manuscrits répartis dans les 11 bureaux fonciers d'Alsace-Moselle ainsi que l'intégralité du processus de publicité foncière.

Le livre foncier est le système de publicité foncière applicable dans les départements du Bas-Rhin, du Haut-Rhin et de la Moselle. Il se traduit par un outil d'information et de protection juridique qui garantit la transparence et la sécurité des informations portant sur les biens immobiliers ainsi que les droits réels s'y rattachant détenus pas des personnes physiques ou morales. Cette institution dépend du Ministère de la justice.

4.1.1. Un état-civil des propriétés immobilières

Les droits réels des propriétaires d'un immeuble et les charges et servitudes qui grèvent ces droits sont mentionnés dans le livre foncier. Une inscription d'un droit au livre foncier bénéficie de la présomption d'exactitude. En quelque sorte, il s'agit d'un état-civil des propriétés immobilières :

- Un droit est un rapport juridique entre une personne et un immeuble ;
- Une charge grève un droit et profite à un tiers ;
- Une servitude grève un immeuble au profit d'un autre immeuble.

Le livre foncier à plusieurs objectifs :

- Informer le marché immobilier ;
- Régler les conflits de droits réels ;
- Assurer la qualité du service rendu par l'exactitude des données et la sécurisation de celles-ci.

4.1.2. L'origine du livre foncier

Le livre foncier a été instauré à la place de la conservation des hypothèques à l'époque où l'Alsace et une partie de la Lorraine, correspondant à la Moselle actuelle, étaient annexées à l'empire allemand.

La loi allemande date de 1896, cependant l'introduction du livre foncier a été progressive. Tout d'abord, l'ancien cadastre napoléonien fut rénové. Le système de publicité foncière en vigueur fut ensuite modernisé, notamment par l'adoption de la forme notariée des actes et l'application du principe de la spécialité des inscriptions, désignant clairement les biens immobiliers grevés de charges.

Au fur et à mesure de la rénovation du cadastre, le livre foncier remplaça les vieux registres hypothécaires. A partir du 1er janvier 1900, il fut étendu à toutes les communes sans exception.

Au lendemain de l'armistice du 11 novembre 1918, ce système de publicité foncière, considéré comme techniquement supérieur à l'ancien système français, fut conservé dans les trois départements. Il fut adapté à la législation française par la loi civile d'introduction du 1er juin 1924, réformée par les lois du 4 mars 2002 et du 25 mars 2009 en vue de conformer les règles légales à l'informatisation du livre foncier.

4.1.3. Le livre foncier informatisé

S'appuyant sur un historique complet issu de la numérisation de tous les volumes manuscrits du livre foncier (environ 41 000), le livre foncier informatisé est entièrement opérationnel depuis le 1er juillet 2008. Il permet d'assurer un service de publicité foncière performant dans un environnement fiable, hautement sécurisé tout en garantissant la pérennité des données et la traçabilité des opérations sur le très long terme.

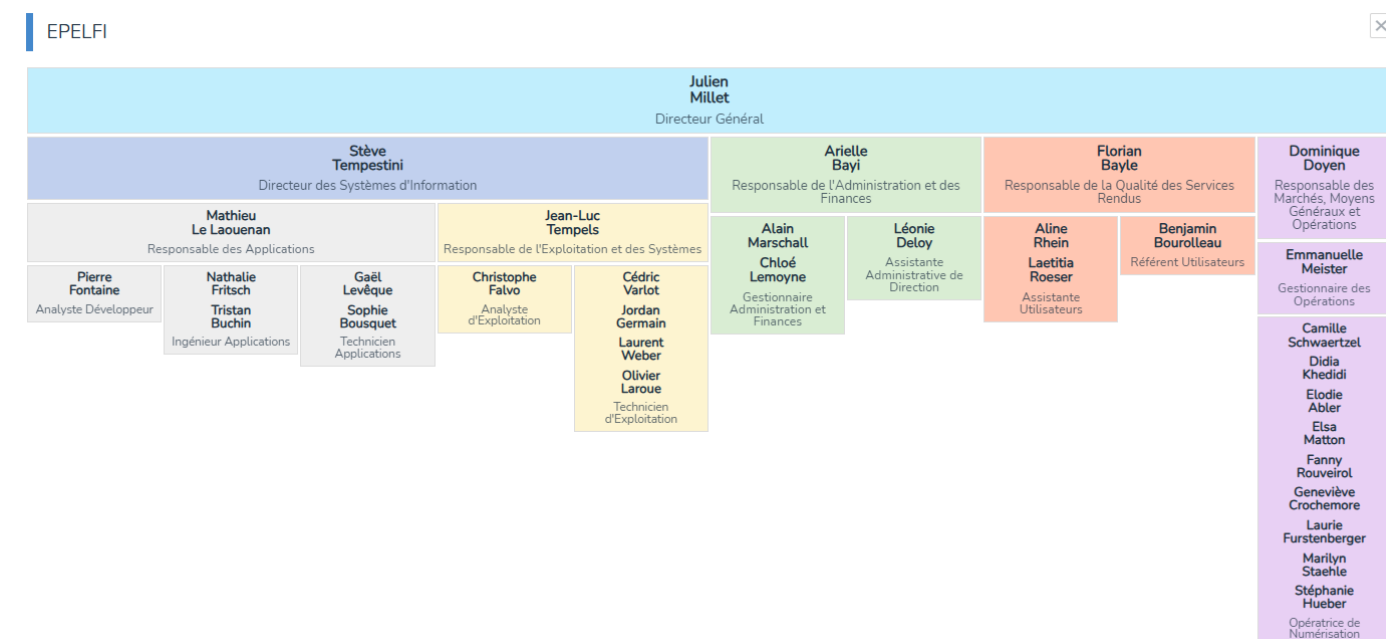
Service public résolument innovant, le livre foncier informatisé s'est, de plus, rapproché de ses utilisateurs grâce à la consultation à distance - différenciée selon le statut des consultants - et à la dématérialisation de bout en bout du processus de publicité foncière, du dépôt de la requête jusqu'à la publication de l'ordonnance d'inscription notamment par l'intégration des logiciels de notaires par webservices.

4.1.4. Les intervenants

La publicité foncière en Alsace / Moselle est assurée par le Ministère de la justice qui déploie les ressources humaines (juges et vérificateurs du livre foncier, greffiers, agents des bureaux fonciers) et les moyens nécessaires au fonctionnement des bureaux fonciers des Cours d'appel de Colmar et de Metz.

Parmi les moyens techniques mis à disposition des bureaux fonciers, le système informatique AMALFI est l'outil principal de la dématérialisation de la publicité foncière depuis juillet 2008. L'EPELFI - Etablissement Public d'Exploitation du Livre Foncier Informatisé sous tutelle du Ministère de la justice - en assure l'exploitation dans le respect d'engagements forts en termes de disponibilité et de sécurité.

La gouvernance de l'EPELFI est assurée par un conseil d'administration composé, outre son président, de six représentants du Ministère de la justice et des présidents du conseil régional du Grand Est, des conseils départementaux du Bas-Rhin, du Haut-Rhin et de la Moselle, de l'institut du droit local alsacien-mosellan (IDL) et du conseil interrégional des notaires. La direction opérationnelle de l'EPELFI est assurée par son directeur général.



Organigramme de l'EPELFI

Les missions de l'EPELFI, dont le cadre général est défini par la loi du 4 mars 2002 et par le décret du 26 décembre 2007, sont les suivantes :

- **Assurer l'exploitation et la maintenance du système informatique AMALFI**

L'EPELFI garantit la disponibilité de l'EA AMALFI et de l'ensemble de ses fonctionnalités les jours ouvrés de 8h à 20h.

En cas de sinistre majeur ayant détruit totalement ou partiellement le site d'exploitation, l'EPELFI garantit la remise en fonctionnement de l'EA AMALFI dans les 72 heures.

- **Garantir la sécurité du système et des données**

La sécurité de l'EA AMALFI est cruciale pour ses utilisateurs et pour les titulaires de droits ou les bénéficiaires de charges inscrits au livre foncier. L'EPELFI garantit la sécurité de l'EA AMALFI sous tous ses aspects :

- Sécurité physique ;
- Sécurité des télécommunications ;
- Sécurité des données ;
- Intégrité : les données sont celles que l'on croit être ;
- Confidentialité : seules les personnes autorisées ont accès aux données ;
- Non-répudiation : une transaction ne peut pas être niée ;
- Gestion des accès et des habilitations ;
- Surveillance et contrôles.

- **Assurer l'exploitation et la maintenance du système informatique AMELIA**

L'EPELFI assure l'exploitation et la maintenance des systèmes et du réseau du registre des associations et du registre des associations coopératives de droit local tenus par les tribunaux judiciaires des départements du Bas-Rhin, du Haut-Rhin et de la Moselle et peut assurer ou faire assurer l'informatisation de ces registres et de leurs annexes conservées sur support papier.

- **Recouvrement de la redevance**

L'EPELFI est chargé du recouvrement de la redevance d'accès au système AMALFI. Cette redevance, dont le montant est fixé par le Conseil d'Administration de l'établissement, est facturée au titre des services rendus au moyen de l'EA AMALFI.

4.2. Registre des associations de droit local Alsace-Moselle

4.2.1. Historique

L'article 105 de la loi n°2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la Justice a confié EPELFI, une nouvelle compétence, à savoir l'informatisation des registres des associations de droit local en Alsace-Moselle et de leurs annexes.

L'article 23 de la loi n° 2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République a complété ces dispositions en prévoyant la publication de ces registres en open data, à l'instar du répertoire national des associations, et imposé une entrée en vigueur au plus tard au 1er janvier 2023.

- *I- « Le registre des associations inscrites dans les départements du Bas-Rhin, du Haut-Rhin et de la Moselle et le registre des associations coopératives de droit local sont tenus, sous le contrôle du juge, par le greffe du tribunal judiciaire, selon un modèle fixé par arrêté du ministre de la Justice. Ils sont tenus sous forme électronique, dans les conditions définies aux articles 1366 et 1367 du code civil, et sont rendus accessibles sous cette forme dans un standard ouvert, aisément réutilisable et exploitable par un système de traitement automatisé.*
- *II- Le I entre en vigueur à une date fixée par arrêté, et au plus tard le 1er janvier 2023. Cet arrêté prévoit, notamment la dématérialisation des formalités incombant aux associations.*

Le registre des associations est un registre de publicité en même temps qu'un document constitutif de droits.

Contrairement aux associations loi de 1901, les associations d'Alsace-Moselle, loi de 1908, ne sont pas déclarées en préfecture mais enregistrées auprès du tribunal judiciaire ou du tribunal de proximité, qui les inscrit ensuite dans le registre des associations, tenu localement.

L'EPELFI s'est donc vu confier la mission de livrer un nouvel applicatif informatique, dénommé AMALIA, permettant :

- La tenue dématérialisée des registres des associations de droit local d'Alsace-Moselle. L'établissement en assurera, par ailleurs, l'exploitation centralisée ;
- La possibilité pour les personnels de greffe et les magistrats d'utiliser un nouvel outil d'enregistrement et de traitement des dossiers des associations, qui vient se substituer à l'ancien applicatif utilisé, WinLogAs, et permet ainsi la tenue d'un dossier dématérialisé ;
- La mise en œuvre d'un Téléservice pour des formalités devant être accomplies par lesdites associations ;

AMALIA est l'application de gestion des associations basée sur un référentiel unique centralisé et uniformisant les pratiques sur le territoire.

Elle consigne informatiquement tous les éléments qui peuvent affecter les inscriptions au registre des associations, ainsi que le suivi administratif d'une association de sa création à sa radiation en passant par la modification de ses statuts, le tout, dans le respect de la législation en vigueur pour les associations d'Alsace-Moselle.

4.2.2. Les utilisateurs de la solution

4.2.2.1. Les utilisateurs « internes » au Ministère de la Justice

La solution AMALIA est une solution ouverte afin de permettre à l'ensemble des greffiers, agents des bureaux des associations et des magistrats des tribunaux judiciaires d'Alsace-Moselle impliqués dans la gestion du registre des associations de travailler sur le même outil et donc de suivre des processus uniformisés.

4.2.2.2. Les utilisateurs « externes » au Ministère de la Justice

Outre les agents du Ministère de la Justice qui interviennent dans le processus de gestion des associations, la solution est aussi ouverte, dans une certaine mesure, aux partenaires institutionnels et aux citoyens d'Alsace-Moselle qui évoluent avec le monde associatif. En effet, la solution rend accessible informatiquement, un certain nombre de services tels que le dépôt, la mise à jour et la consultation des registres des associations.

Il est également prévu d'ouvrir des services de consultations, d'export ou autres aux différents partenaires, services accessibles par Internet ou par le RIE (Réseau Interministériel de l'Etat).

La solution permet donc un accès différencié selon les conditions définies par la loi, aux entités ou catégories de personnes suivantes :

- Le grand public à la recherche d'une information concernant une association ou une catégorie d'association. Pour cela, le référentiel des associations d'Alsace/ Moselle doit être accessible en ligne. La consultation du registre n'étant pas restreinte par la loi, cette fonctionnalité ne nécessite pas une authentification des personnes consultant du registre.
- Les dirigeants d'une association souhaitant déposer ou suivre le traitement d'une requête. Il s'agit de mettre à disposition des services pour permettre aux membres de l'équipe de direction d'une association de déposer une requête en création ou en modification d'une association (qui donne lieu à une inscription sur le registre des associations). Pour la réalisation de ces actions en

ligne, un service d'authentification des utilisateurs est nécessaire. Les services sont proposés à titre gracieux.

- Les partenaires institutionnels qui interagissent avec le monde associatif d'Alsace/Moselle et qui peuvent avoir besoin de consulter certaines informations du registre des associations ou de réaliser des démarches directement en ligne.

Les partenaires institutionnels identifiés sont les suivants :

- Les préfetures du Bas-Rhin, du Haut-Rhin et de la Moselle : elles ont besoin d'interagir avec le registre des associations pour plusieurs raisons :

- Faciliter le contrôle et donc la validation de la licéité d'une association :
 - Rendre accessible informatiquement les informations saisies par les associations,
 - Permettre la mise en œuvre du contrôle de licéité
- Faciliter les prises de contact et les échanges entre les préfetures d'Alsace/Moselle et celles du reste de la France en cas de transfert de siège d'une association.

- Alsace Mouvement Associatif (le réseau SARA) et le Centre de Renseignement et d'information Bureau Information Jeunesse (CRI-BIJ) de Moselle :

- Dans le cadre de leurs missions (aide à la rédaction des statuts des associations, formation, accompagnement, etc.), le réseau SARA et le CRI-BIJ ont besoin d'accéder à un référentiel unique à jour ainsi qu'un observatoire de la vie associative (via des statistiques)

- Les Conseils départementaux du Bas-Rhin, du Haut-Rhin et de la Moselle (et à terme la Collectivité Européenne d'Alsace)

- Leur donner accès à la liste des associations inscrites au registre afin de leur permettre d'alimenter un annuaire pour leur site internet dédié aux associations

- Région Grand Est

- Leur donner la possibilité d'avoir accès à un référentiel unique et actualisé dans une finalité d'observatoire statistique et faciliter la prise de contact avec les associations.

- Crédit Mutuel (association coopérative)

Le portail de déclaration des associations pour les autres départements français (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R64069>) est le point d'accès dématérialisé pour l'Alsace-Moselle, avec une « redirections » vers les téléservices AMALIA dédiée aux services pour les associations relevant du droit local.

Eléments chiffrés en 2024

<i>Application</i>	<i>Thème</i>	<i>Chiffres</i>
AMALIA	Nombre de bureaux des associations	16
	Nombre d'utilisateurs hors grand public	<100
	Nombre d'associations gérées	92 000
	Nombre de membres gérés	450 000
	Nombre d'entrées moyen au registre par an	20 000

5. Description synthétique du périmètre applicatif et des prestations

Les périmètres applicatifs à maintenir sont les suivants :

5.1. Périmètre AMALFI

- **EA AMALFI :**
 - Bases de données,
 - Application AMALFI SC,
 - Application AMALFI SSEE,
 - Application AMALFI GP,
 - Webservices SSELRA,
 - Webservices SCWST,
 - PADOVA,
 - REDFAC,
 - Batches : qu'ils soient liés à AMALFI ou à REDFAC,
 - Paramètres applicatifs et middleware.
- **Composants applicatifs des plateformes techniques :**
 - Plateforme L0 : mise à jour de la plateforme en fonction des évolutions de l'EA AMALFI conjointement avec l'EPELFI,
 - Plateforme dite DEV/INT de l'EPELFI utilisée notamment dans le process de mise en recette.
- **Outils de la Maintenance Applicative de l'EPELFI issus d'un développement spécifique** et mis au périmètre du marché (lanceur de batch, scripts et analyseur des tirs de performance...).

5.2. Périmètre AMALIA

Le périmètre à maintenir est le suivant :

- **AMALIA :**
 - Bases de données,
 - Application AMALIA MJ,
 - Application AMALIA RIE,
 - Application AMALIA GP, Téléservices,
 - Batches,
 - Paramètres applicatifs et middleware.
- **Composants applicatifs des plateformes techniques :**
 - Plateforme L0 : mise à jour de la plateforme en fonction des évolutions de l'application AMALIA conjointement avec l'EPELFI,
 - Plateforme dite DEV/INT de l'EPELFI utilisée notamment dans le process de mise en recette.
- **Outils de la Maintenance Applicative de l'EPELFI issus d'un développement spécifique** et mis au périmètre du marché (lanceur de batch, scripts et analyseur des tirs de performance...).

La maintenance couvre tous les éléments composant les différents ensembles. Par exemple, la maintenance d'une application signifie la maintenance de tous ses composants : écrans (IHM), états, traitements, etc.

5.3. Précisions

La maintenance couvre tous les éléments composant les différents ensembles. Par exemple, la maintenance d'une application signifie la maintenance de tous ses composants : écrans (IHM), états, traitements, etc.

Remarque : le serveur de signature SIGNA, solution externalisée, est HORS PERIMETRE.

De manière générale, tous les éléments externes (modules, librairies) pour lesquels l'EPELFI n'a pas de droit de propriété sont hors du périmètre du présent marché mais le titulaire doit garantir leurs mises à jour et leurs intégrations ou formuler une proposition pour les remplacer. Cependant, dans le cas d'un dysfonctionnement lié à un élément externe, et sans solution proposée par le propriétaire de cet élément dans le respect des délais du présent marché, il appartient au titulaire de mettre en œuvre une solution de contournement pour garantir à nouveau le parfait fonctionnement d'AMALIA.

Le marché se compose de prestations qui sont réparties en 3 phases :

- Phase d'initialisation
- Phase d'exécution forfaitaire
- Phase d'exécution via marchés subséquents.

5.3.1. Pilotage et suivi qualité/sécurité

Le pilotage consiste en l'encadrement de toutes les activités du titulaire incluant toutes les réunions nécessaires et leurs comptes rendus, ainsi que l'initialisation et la mise à jour des outils et documents de pilotage.

5.3.2. Cadrage des développements

L'objet de cette prestation est d'étudier toute demande de travail de l'EPELFI.

Le titulaire peut être source de proposition pendant ce travail de cadrage.

Le cadrage a 2 rôles :

- Servir de document de définition de la solution (pour une évolution) ou de recensement des actions à mettre en œuvre pour la réalisation d'un travail particulier ;
- Servir de base pour définir le coût de la réalisation de la demande ;

5.3.3. Tests automatisés et de performance

Cette prestation a pour objet la mise en œuvre de solutions de tests automatisés et de performance et doit décrire la démarche d'inscription d'une telle solution dans le processus de conception d'une version applicative que proposera le titulaire.

5.3.4. Bilan de fin de marché

Cette prestation a pour objet de réaliser un bilan des actions menées dans le cadre du marché sur l'ensemble des périmètres décrits précédemment.

5.4. Expertise DBA

Une prestation d'un expert DBA permettra de préserver un fonctionnement optimal des bases de données de toutes les applications.

5.5. Astreinte de mise en production

Pour chacune des mises en production, une astreinte téléphonique est demandée au titulaire. La durée moyenne de ces astreintes est de 3 heures, habituellement entre 17h et 20h.

5.6. Dossiers support N2 et N3 TMA

L'EPELFI assure le support niveau 1 pour l'ensemble des applications.

Le titulaire assurera le support niveau 2 et 3 pour l'ensemble des applications de l'EA AMALFI et AMALIA.

5.7. Arrêté de situation

L'objet de cette prestation est d'effectuer un arrêté de situation sur le présent marché. Cet arrêté de situation sera utilisé comme donnée d'entrée du marché suivant. Il s'appuie sur le bilan de fin de marché.

5.8. Transfert de compétences

L'objet de cette prestation est de permettre la transition entre le présent marché et le marché suivant en assurant le transfert des compétences du titulaire à son remplaçant.

6. Exigences du marché

Les paragraphes ci-dessous listent les points fondamentaux que l'EPELFI demande au candidat de prendre en compte impérativement dans sa réponse et tout au long du marché.

6.1. Sauvegarde et Intégrité des données

Les données sont le cœur de la gestion du registre des associations comme du Livre Foncier ; elles doivent être complètes, exactes et intègres.

Tout travail de maintenance applicative doit prendre en compte cette contrainte forte et par conséquent, aucune action du titulaire ne doit rendre les données des applications inexactes ou non intègres.

En cas de perte de données en production ou d'intégrité des données en production pour lesquelles la responsabilité du titulaire est engagée soit suite à une action directe, soit suite à un défaut de conception ou de réalisation d'un élément d'AMALIA ou d'AMALFI, soit pour toute autre raison, l'EPELFI pourra être contraint d'arrêter la ou les applications. Par « arrêt de l'application », on entend l'arrêt des serveurs de base de données, et donc des services aux usagés, par l'EPELFI afin d'empêcher la propagation du défaut sur les données.

La remise en ordre peut se faire par l'utilisation d'une sauvegarde, ou un traitement manuel/batch avec rescelllement des données si nécessaire par exemple. Le choix sera fait suite à une analyse conjointe entre l'EPELFI et le titulaire, en fonction du nombre de données concernées, de l'évolution de la base par rapport à la sauvegarde à restaurer, etc.

Quelle que soit la responsabilité du titulaire, les travaux qu'il doit réaliser pour permettre ce retour à la normale des données seront faits au titre de la prestation E-TOP.

6.2. Maintien du patrimoine de l'EPELFI

Le patrimoine de l'EPELFI est constitué des éléments suivants :

- **Code source des applications** dans toutes leurs versions constituant les applications AMALIA et AMALFI ;
- **Documentation générale et détaillée** à jour des applications AMALIA et AMALFI dont il possède les sources.
- **Plateformes**

Dans sa proposition, le candidat veillera à ce que l'ensemble de ce patrimoine soit toujours à jour et maîtrisé par l'EPELFI, et saura mettre en avant dans sa réponse les éléments permettant de le garantir.

Pour maintenir le patrimoine documentaire, le titulaire :

- Met à jour tous les documents le nécessitant (spécification générale, spécifications détaillées, la documentation du modèle de données, les documentations liées à des outils ou d'utilisation des plateformes...) dans le cadre du marché. Dans le cas de modifications nécessaires pour une évolution quel que soit son type, ou un travail particulier, la mise à jour est un des éléments de la réalisation et donc du marché subséquent associé.
- Gère la relation [version des spécifications fonctionnelles détaillées, y compris le modèle de données] ↔ [version de l'application], et ce a minima pour les versions suivantes, pour lesquelles le titulaire doit être en mesure de donner à tout instant :
 - o La version de chaque document de spécifications fonctionnelles détaillées correspondant à la version de l'application en production,
 - o La version de chaque document de spécifications fonctionnelles détaillées correspondant à la version de l'application en recette à l'EPELFI,
 - o La version de chaque document de spécifications fonctionnelles détaillées correspondant à l'éventuelle version d'urgence en cours,
 - o La version du modèle de données correspondant à la version de l'application en production,
 - o La version du modèle de données correspondant à la version de l'application en recette à l'EPELFI.
 - o La version du modèle de données correspondant à l'éventuelle version d'urgence en cours.

Le titulaire est capable de donner la version de chaque document de spécifications fonctionnelles détaillées et la version du modèle de données correspondant à n'importe quelle version des applications.

Les modalités de gestion de cette relation [version des spécifications fonctionnelles détaillées] ↔ [version de l'application] sont proposées par le titulaire.

6.3. Sécurité

Le titulaire devra mettre en œuvre les mesures nécessaires pour répondre aux exigences de sécurité.

Un document contractuel appelé Plan d'Assurance Sécurité sera rédigé au début du marché. Il indiquera les dispositions prises par le titulaire pour répondre aux exigences de sécurité du donneur d'ordres pendant toute la durée du contrat. Le Plan d'Assurance Sécurité sera inclus dans la liste des documents contractuels.

Le Plan d'Assurance Sécurité est commun aux deux Applications (AMALFI et AMALIA).

Les axes de sécurité mis en place visent à empêcher :

- La perte d'information ;
- L'erreur dans les données des bases ;
- La délivrance d'informations erronées ;
- La divulgation des informations ;
- La répudiation d'une action ;
- L'indisponibilité fonctionnelle ;
- Les dommages causés à l'extérieur par l'utilisation des ressources ;
- L'atteinte à l'image de l'EPELFI et du Ministère de la Justice ;

Pour cela, au sein des applications AMALFI et AMALIA sont mis en place des mécanismes pour les aspects :

- Sécurité physique ;
- Sécurité des télécommunications ;
- Sécurité des données :
- Intégrité : les données sont celles que l'on croit être ;
- Confidentialité : seules les personnes autorisées ont accès aux données ;
- Non-répudiation : une transaction ne peut pas être niée ;
- Gestion des accès et des habilitations ;

Le développement du code des applications AMALFI et AMALIA participe à cette sécurité.

Le titulaire est tenu d'assurer la sécurité des développements conformément à l'état de l'art dans chacune des technologies mises en œuvre.

Voici une liste (non exhaustive) de règles applicables :

- Environnement applicatif maintenu en tenant compte des recommandations d'application de correctifs par les éditeurs ;
- Contrôles rigoureux des entrées utilisateurs ;
- Sécurisation des accès aux fonctions d'administration ;
- Absence de bibliothèques ou de fonctions non utilisées ;
- Principe du moindre privilège ;
- Utilisation interdite de mots de passe dans le code ;
- Mise en œuvre d'une gestion efficace des erreurs.

Les développements devront s'appuyer sur les recommandations de l'OWASP (*Open Web Application Security Project*).

L'EPELFI attend donc du titulaire qu'il mette en œuvre une méthodologie de développement sécurisé.

Le candidat devra expliquer dans sa réponse comment cette exigence de sécurité sera mise en œuvre dans les travaux qu'il aura à réaliser.

Si le candidat souhaite pouvoir accéder à Internet à partir des postes de travail de ses collaborateurs, il ne peut le faire que via un proxy mis en œuvre et administré par lui ; il doit alors inclure dans sa réponse la description détaillée de la sécurité mise en œuvre au niveau de ce proxy.

Dans tous les cas, le candidat doit inclure dans sa réponse la description détaillée de la sécurité mise en œuvre au niveau de ses serveurs et postes de travail (anti-virus, mises à jour de sécurité, surveillance, sauvegarde, etc.).

6.4. Politique, organisation et gouvernance de la sécurité

- Politique de sécurité du titulaire : le titulaire applique et fait appliquer à ses sous-traitants la politique de sécurité du présent marché. Cette politique de sécurité traite notamment des thèmes suivants :
 - Organisation de la Sécurité des SI ;
 - Application de la Politique de Sécurité des SI ;
 - Evaluation de la sensibilité et protection des documents ;
 - Gestion des ressources humaines ;
 - Sécurité physique des locaux et des salles informatiques ;
 - Architecture et exploitation des SI : réseaux, systèmes ;
 - Sécurité des postes de travail ;
 - Sécurité des supports numériques ;
 - Gestion des autorisations et contrôle d'accès logique aux ressources ;
 - Développement et maintenance des systèmes ;
 - Gestion des incidents et des alertes ;
 - Gestion de la continuité d'activité des SI ;
 - Conformité et démarche de contrôle interne ;
 - Localisation des données.
- Organisation de la sécurité adéquate : le titulaire définit une organisation de la sécurité afin de respecter l'ensemble des contraintes émises par l'acheteur.
- Existence d'un correspondant de sécurité : le titulaire désigne parmi son personnel un correspondant sécurité pour toute la durée de la prestation. Ce correspondant est notamment :
 - L'interlocuteur privilégié de l'acheteur pour toutes les questions relatives à la sécurité de la prestation, notamment dans le cadre d'investigations initiées par l'acheteur ou le titulaire suite à des incidents de sécurité opérationnels ; (Chargé du maintien et de la mise en application du PAS.)

- Ce correspondant est joignable aux horaires suivants 8h-18h. Tout remplacement de ce correspondant doit être notifié à l'acheteur conformément à l'article 9.5 du CCAP. De plus, une suppléance de ce correspondant de sécurité doit être assurée pour pallier à son indisponibilité.
- Mise en œuvre d'une gestion de risques et son suivi : le titulaire met en place une gestion des risques et assure un suivi permanent de son niveau de maîtrise de risques ainsi que du respect des politiques et règles de sécurité applicables sur le périmètre des prestations, y compris auprès de ses propres sous-traitants.
- Gestion de crise sécurité : sur son domaine de responsabilité SI, le titulaire applique le processus formalisé et opérationnel de gestion de crise, apte à assurer le traitement d'événements remettant en cause de façon inacceptable pour l'acheteur le respect des engagements de service et de sécurité SI contractualisés. Ce plan précise au minimum :
 - Les principes d'escalade (critères de déclenchement, synoptique d'escalade) ;
 - La composition de la cellule de crise : fonctions et responsabilités des membres (acheteur et titulaire). La liste nominative des membres et de leurs suppléants est référencée dans un annuaire ;
 - Les moyens dédiés à la gestion de crise (salle(s) de crise, procédures opérationnelles, moyens de communication).

6.5. Sécurité des réseaux et de l'exploitation

- Cloisonnement des environnements informatiques : le titulaire est garant du bon cloisonnement (physique ou logique) des environnements utilisés dans le cadre de la prestation.
- Sécurisation des flux d'administration : le titulaire chiffre tous les flux d'administration (système et fonctionnel) par des procédés fiables garantissant la confidentialité et l'intégrité des données. Par ailleurs, les postes d'administration utilisés pour la prestation doivent être dédiés et n'avoir accès ni à Internet, ni aux infrastructures bureautiques du titulaire.
- Règles de sécurité et d'exploitation : l'installation, l'exploitation et l'administration des moyens mis en œuvre dans le cadre des prestations sont conformes aux bonnes pratiques et aux règles de sécurité et d'exploitation établies par l'acheteur. Toute exception fera l'objet d'un accord préalable écrit des équipes de l'acheteur.
- Anti-virus opérationnel et à jour : le titulaire s'assure de la bonne installation et mise à jour d'un logiciel anti-virus sur tous les postes de travail et serveurs dont il est responsable dans le cadre de la prestation. La désactivation, même temporaire, d'un antivirus sur un serveur utilisé dans le cadre de la prestation devra avoir été préalablement notifiée à l'acheteur.
- Gestion des mises à jour : le titulaire gère les mises à jour et l'application des correctifs de sécurité et des mises à jour antivirales, pour assurer le maintien en condition opérationnelle de l'ensemble de ses équipements pour les services fournis à l'acheteur.
- Sauvegarde des données : le titulaire met en place un système de sauvegarde permettant la sauvegarde des données de la prestation hébergées sur les serveurs du titulaire conformément aux besoins de sauvegarde exprimés par le chef de projet de l'acheteur dans le cadre de la prestation. Des tests périodiques (a minima semestriels) de restauration des sauvegardes effectuées sur les données contenues dans les serveurs du titulaire sont formalisés et effectués.
- Stockage des sauvegardes informatiques : le titulaire protège les sauvegardes informatiques en les stockant dans un coffre étanche et ignifuge pour les supports magnétiques, ou sur un site de back up sécurisé.
- Comptes individuels : le titulaire s'assure que son personnel devant accéder à des ressources informatiques ou réseau dans le cadre de la prestation (qu'elles soient hébergées chez le titulaire ou chez l'acheteur) dispose d'un compte individuel qui peut être :
 - Soit un compte nominatif qui lui est personnel et qui ne sera utilisé uniquement par cette personne tout au cours de la vie du compte ;

- Soit un compte individualisé qui pourra être attribué à des personnes différentes au cours de la vie du compte tout en n'étant toujours attribué qu'à une seule personne à la fois.
- Comptes obsolètes ou par défaut : le titulaire s'assure de la suppression de tous les comptes inutiles ou obsolètes. De même, les mots de passe par défaut d'usine devront être systématiquement modifiés.
- Comptes techniques : dans le cadre de la cartographie du système d'information prévue au CCAP, le titulaire doit fournir un inventaire justifié des comptes techniques (le compte propriétaire du fichier de la base de données, des données du serveur WEB, ...) nécessaires au fonctionnement du système.
- Recensement des comptes d'accès : le titulaire tient à jour la liste exhaustive des comptes d'accès au SI de l'acheteur existants ainsi que des rôles et privilèges qui y sont associés. Il fournit cette liste à l'acheteur sur demande. Le titulaire effectue et formalise une revue périodique* des comptes d'accès aux serveurs et autres ressources du titulaire utilisées dans le cadre de la prestation.

*une revue « d'emploi » (a minima trimestrielle), une revue de « besoin » (a minima annuelle).

- Politique du moindre privilège : le titulaire s'assure que tous les comptes (accès Windows et autres...) des intervenants dans le cadre de la prestation sont habilités selon le principe du moindre privilège.
- Attaques en essai et erreurs sur secrets d'authentification : les moyens d'authentification mis en place par le titulaire (sur ses serveurs, applications et postes de travail) incluent une protection contre les attaques en essai et erreur sur les secrets d'authentification.
- Politique de mot de passe : le titulaire respecte la politique de définition des mots de passe de l'acheteur sur l'ensemble des comptes d'accès utilisateurs aux postes de travail et applications sous la responsabilité du titulaire.
- Sources d'installation des logiciels : le titulaire dispose des sources d'installation des logiciels utilisés dans le cadre de la prestation, lorsque ces logiciels ne sont pas mis à disposition par l'acheteur.
- Validité des licences : le titulaire s'assure de la bonne validité des licences des logiciels qu'il met à disposition de son personnel ou de l'acheteur dans le cadre de la prestation.

6.6. Qualité du code (SonarQube)

L'EPELFI utilise l'outil SonarQube pour auditer la qualité du code des applications faisant l'objet de ce marché.

Lors de la phase d'initialisation du marché, l'ensemble des éléments composant la dette technique sera passé en revue et un référentiel initial sera défini. Lors des vérifications de la qualité du code qui seront faites au cours du marché, si une amélioration est constatée, la nouvelle valeur deviendra le nouveau référentiel.

Le titulaire s'engage à ne pas introduire de dégradation de la qualité du code, tout au long du marché.

Concrètement, pendant la phase d'Exécution, un tir de vérification de qualité du code sera réalisé après chaque mise en production, durant la VSR de l'application. En cas de dégradation, des anomalies seront déclarées afin de corriger le code pour retrouver au minimum la qualité du dernier référentiel.

Le titulaire devra également réaliser ses propres analyses de qualité du code sur la plateforme de qualification. Les tests du titulaire devront être réalisés via les mêmes outils que ceux utilisés par l'EPELFI. L'EPELFI se réserve le droit de refuser une livraison si les rapports de ces tests sont manquants ou incomplets pour chaque livraison d'une version applicative.

Des travaux de maintenance perfective pourront aussi être entrepris pour améliorer la qualité du code.

6.6.1. Dégradation constatée en recette

La dégradation induira la déclaration d'une anomalie de niveau Majeure ou Bloquante en fonction de son importance et de l'impact sur les utilisateurs, avec une correction ou non avant toute mise en production.

6.6.2. Dégradation constatée en production

Cette dégradation sera la plupart du temps constatée par les utilisateurs. Elle fera l'objet de la déclaration d'une anomalie et le cas échéant, d'une version d'urgence corrective.

Les interventions pour rétablir les performances sont réalisées au titre de la prestation de maintenance corrective incluse dans la prestation E-TOP.

6.7. Correspondant technique

Une bonne communication est un point fondamental dans le succès d'une Tierce Maintenance Applicative.

Afin d'optimiser celle-ci, la mise à disposition d'une ressource du titulaire, à plein temps, est demandée afin de d'assurer les missions de correspondant technique entre le titulaire et L'EPELFI.

Sans en être forcément expert de tous les domaines, cette ressource devra maîtriser le développement Java, l'architecture technique et l'approche fonctionnelle des applications AMALFI et AMALIA. Il aura comme mission de faire l'interface entre l'EPELFI et le titulaire et discuter de tous les sujets opérationnels, techniques, métiers, de la conception en cours d'une évolution à une analyse sur une anomalie identifiée, en passant par une problématique de paramétrage d'une application.

Le correspondant technique sera également le représentant du titulaire dans les réunions du COMEP.

L'organisation de la présence sera discutée lors de la phase d'initialisation du marché. L'EPELFI se réservera le droit de demander une présence dans les locaux de l'EPELFI, au maximum, à hauteur de 5 jours par mois. Les candidats devront prendre en compte cette information dans le chiffrage de leurs propositions financières.

L'EPELFI mettra à disposition du correspondant technique, lors des périodes de présence dans les locaux de l'EPELFI, les ressources suivantes (ressources éventuellement partagées) :

- Un bureau en espace ouvert ;
- Un accès Internet ;
- Un photocopieur / télécopieur.

6.8. Navigateurs garantis

Les applications doivent fonctionner sur les navigateurs les plus utilisés ainsi qu'avec les navigateurs imposés par le ministère de la Justice.

Le tableau ci-dessous indique, selon les applications, le principe général des navigateurs et des versions concernés :

<i>Applications</i>	<i>Navigateurs</i>	<i>Versions</i>
AMALIA	Tous les navigateurs et plus particulièrement : <ul style="list-style-type: none">- EDGE (navigateur standard du MJ)- Firefox- Chrome- Safari	La dernière version officielle et le cas échéant la dernière version à support étendu (ESR)
AMALFI SSEE		
AMALFI GP		
AMALFI SC		

Le titulaire met à jour cette liste tous les 6 mois et la communique à l'EPELFI.

Le titulaire s'engage au bon fonctionnement des applications sur ces versions de navigateurs.

6.9. Méthodologie

Le candidat devra proposer une méthodologie de travail et en expliquer les avantages et inconvénients par rapport à la méthode traditionnelle du cycle en V, et par rapport à d'autres méthodes existantes.

Le candidat devra aussi exposer la transition entre la méthode du cycle en V et la méthodologie qu'il propose.

L'EPELFI insiste sur le fait que, quelle que soit la méthode proposée, celle-ci prendra en compte les exigences décrites dans tout le CCTP.

La méthodologie réellement mise en œuvre lors de l'exécution du marché sera mise au point dans la phase de Transition.

6.9.1. Remarques sur les plateformes

Les engagements pris par le titulaire concernant la plateforme de pré-livraison (L0) et la plateforme DEV/INT sont significativement différents.

La plateforme de pré-livraison (L0) est une plateforme gérée et maintenue conjointement par le titulaire et l'EPELFI qui a pour objectif de fluidifier les échanges en permettant à l'EPELFI d'assurer un premier niveau de tests fonctionnels sans attendre une mise en recette complète. Des évolutions sur cette plateforme sont à prévoir dans le cadre du marché et l'EPELFI souhaiterait orienter cette plateforme vers des systèmes de conteneurisation. Le titulaire aura la possibilité de proposer ses solutions de conteneurisation en début de marché, même si l'EPELFI n'a pas validé une solution plutôt qu'une autre certaines applications internes conteneurisées sont déjà déployées grâce à la solution Docker.

La plateforme DEV/INT est une plateforme gérée et maintenue par l'EPELFI qui a pour objectif de s'assurer que la version en recette et/ou en production a bien été construite à partir des sources fournis par le titulaire. La génération (build) des applications et la mise à jour de cette plateforme sont réalisées par l'EPELFI.

6.9.2. Eléments hors du périmètre du marché

- Serveur d'horodatage (TSA) ;
- Serveur de signature SIGNA, solution non intégrée pour l'instant.

De manière générale, tous les éléments externes (modules, bibliothèques) pour lesquels l'EPELFI n'a pas de droit de propriété sont hors du périmètre du présent marché mais le titulaire doit garantir leurs mises à jour et leurs intégrations ou formuler une proposition pour les remplacer. Cependant, dans le cas d'un dysfonctionnement lié à un élément externe, et sans solution proposée par le propriétaire de cet élément dans le respect des délais du présent marché, il appartient au titulaire de mettre en œuvre une solution de contournement pour garantir à nouveau le parfait fonctionnement d'AMALFI et d'AMALIA.

7. Orientation stratégique de l'EPELFI

Cloud au centre : la doctrine de l'État

Avec l'adoption de la doctrine « Cloud au centre », le Gouvernement fait du Cloud un prérequis pour tout nouveau projet numérique au sein de l'État ou refonte substantielle de l'architecture applicative existante. L'objectif : accélérer la transformation numérique au bénéfice des usagers et dans le strict respect de la cybersécurité et de la protection des données des citoyens et des entreprises.

Le Cloud va au-delà d'un simple socle d'hébergement : cela sous-tend toute une culture, depuis le mode de production des applications (mode produit, DevOps) jusqu'aux principes d'architecture à la base de la conception de ces nouveaux services (architecture nativement cloud).

L'adoption du Cloud doit permettre de faciliter la maîtrise de la chaîne de production des services numériques et ainsi conduire à équiper les agents de meilleurs outils de travail numériques, plus collaboratifs, et d'améliorer, en continu, les démarches des usagers en ligne, qu'ils soient citoyens ou entreprises.

Le Cloud devient dorénavant le mode d'hébergement et de production par défaut des services numériques de l'État, pour tout nouveau produit numérique et pour les produits connaissant une évolution substantielle. Les recrutements et les programmes de formation continue destinés aux agents publics dans la filière économique comporteront un volet Cloud.

Au travers ce marché de TMA, l'EPELFI souhaite s'engager dans la mise en œuvre de cette doctrine.

Ainsi le titulaire devra avoir de fortes compétences dans le domaine du cloud en vue d'accompagner l'adaptation des applications AMALIA et ALMALFI dans la mise en œuvre de cette doctrine.

8. Description détaillée des prestations

8.1. Synthèse des livrables attendues

Une distinction entre les prestations liées au livre foncier et au registre des associations permettra un suivi fin de chacune d'elles. Il faudra préfixer avec LF pour le livre foncier et RA pour le registre des associations chaque prestation.

Phase de Transition		
T-PST	Pilotage et suivi des travaux <i>Prestations communes à l'ensemble des applications</i>	T-PST-PAQ : le PAQ applicable T-PST-CSE : le CSE applicable T-PST-PAS : le PAS applicable T-PST-TDB : tableaux de bord de suivi de la TMA dont celui de suivi des risques T-PST-SDP : supports de présentation des réunions de suivi de projet dont le COSMA T-PST-CRR : les comptes rendus des réunions de suivi projet dont le COSMA T-PST-PLA : planning macroscopique annuel et planning détaillé à jour T-PST-POP : Planning opérationnel hebdomadaire partagé.
T-MPM	Mise en place de la maintenance <i>Prestations communes à l'ensemble des applications</i>	T-MPM-RLA : réalisation de la réunion de lancement et son compte-rendu ; T-MPM-PAE : plan d'actions sur l'existant ; T-MPM-PPO : plateformes prestataires opérationnelles avec Ligne sécurisée en place ; T-MPM-OOI : outils opérationnels, initialisés, accessibles, et personnels EPELFI formés ; T-MPM-RQC : référentiel de qualité de code créé et plan d'actions associés ; T-MPM-SEC : rapport de mise en place de la sécurité
LF-T-VDC	Vérification de Capacité <i>Prestation spécifique au livre foncier</i>	T-VDC-VC : réalisation d'une sélection de corrections d'anomalies et d'évolutions, comprenant spécifications, développement, tests, livraison ;
Phase d'Exécution : prestations à bons de commandes		
E-PSP	Pilotage et suivi qualité/sécurité	Pilotage : <ul style="list-style-type: none"> E-PSP-TDB : Tableaux de bord de suivi de la TMA, E-PSP-PAQ : Plan d'Assurance Qualité modifié,

		<ul style="list-style-type: none"> • E-PSP-CSE : Contrat de Service CSE modifié, • E-PSP-PAS : Plan d'Assurance Sécurité modifié, • E-PSP-MPL : Macro-planning annuel mis à jour, • E-PSP-PLD : Planning détaillé mis à jour. <p>Réunions de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • E-PSP-SDP : Support de Présentation de réunion de suivi de projet, • E-PSP-CRR : Compte-rendu de réunion de suivi de projet. <p>Suivi des Erreurs Techniques et Inattendues :</p> <ul style="list-style-type: none"> • E-PSP-RET : Rapport et présentation mensuelle.
E-PSB	Bilan de fin de marché	E-PSB-BIL : Bilan annuel de la TMA
LF-E-TOP RA-E-TOP	Travaux Opérationnels Permanents <i>Prestations préfixées en fonction de l'application</i>	LF-E-TOP-VAP : version applicative AMALFI RA-E-TOP-VAP : version applicative AMALIA LF-E-TOP-CAD : Cadrage avec chiffrage AMALFI LF-E-TOP-CAD : Cadrage avec chiffrage AMALIA
LF-E-TOU RA-E-TOU	Travaux Opérationnels Ponctuels <i>Prestations préfixées en fonction de l'application</i>	LF-E-TOU-DBA : Rapport de préconisation DBA AMALFI RA-E-TOU-DBA : Rapport de préconisation DBA AMALIA
LF-E-SUP RA-E-SUP	Support N2 <i>Prestations préfixées en fonction de l'application</i>	LF-E-SUP-RSU : Rapport Mensuel du Support N2 AMALFI RA-E-SUP-RSU : Rapport Mensuel du Support N2 AMALIA
E-ADS	Arrêté de situation	E-ADS-RAI : Rapport d'arrêté de situation sur la maintenance et le support des applications E-ADS-RAF : version finale de fin de marché du rapport d'arrêté de situation sur la maintenance et le support des applications.
E-TDC	Transfert de compétences	E-TDC-BIL : Bilan du transfert de compétence
Phase d'Exécution : prestations de marchés subséquents		
Chaque marché est traité de manière spécifique et fera l'objet d'un cadrage, d'une commande et d'un suivi dédié.		

8.2. Phase de Transition

Toutes les prestations décrites ci-dessous sont des prestations forfaitaires et feront l'objet d'un seul bon de commande globalisé.

8.2.1. T-PST : Pilotage et suivi des travaux

Cette prestation est permanente pour la phase de Transition ; elle est commandée à la notification du marché.

Objet

La partie « **Pilotage et suivi des travaux** » consiste en l'encadrement de toutes les activités du titulaire pour cette phase dont toutes les réunions nécessaires et leurs comptes rendus, ainsi que l'initialisation et la mise à jour des outils et documents de pilotage.

Elle permet notamment de définir et compléter les aspects liés :

- À l'organisation ;
- Aux moyens ;
- Aux plannings ;
- Aux indicateurs ;

Et plus globalement aux modalités de fonctionnement afin de créer le Plan d'Assurance Qualité (PAQ) et les engagements au travers du Contrat de Service (CSE), dans un contexte de sécurité défini par le donneur d'ordre et écrit dans le Plan d'Assurance Sécurité (PAS), le tout associé à une gestion des risques.

Données d'entrée

- Les documents du marché précédent contenu dans l'arrêté de situation intermédiaire fourni par le titulaire actuel ;
- L'arrêté de situation des marchés de TMA précédents, celui d'AMALFI et celui d'AMALIA.

Tâches

- Créer les premières versions du PAQ, du CSE, du PAS ;
- Créer les premières versions des tableaux de bord de suivi de la TMA par application dont celui de suivi des risques ;
- Créer les premières versions du Planning macroscopique du marché de la phase d'Exécution incluant la réalisation de l'ordre de 3 versions par an par application dans le cadre de la prestation « Version Applicative » ;
- Participer aux diverses réunions nécessaires avec l'EPELFI pour la mise en place du pilotage ;
- Participation à des réunions d'avancement de suivi de la phase de Transition et production des comptes rendus ;
- Préparation, production des documents et tableaux de bord préparatoires et participation au COSMA mensuel ;
- Préparation, production des documents et tableaux de bord préparatoires et participation au COMEP permettant de cadrer les livraisons applicatives ;
- Encadrement et suivi de toutes les activités de la phase de Transition ;
- Réalisation du suivi de la qualité et de la sécurité définis dans le PAQ et le PAS ;
- Préparation et rédaction de points hebdomadaires : tout au long du marché l'EPELFI demande à ce que le titulaire maintienne un point hebdomadaire sur les avancées des projets en cours. Ceci permettra d'identifier et de planifier plus finement les actions à réaliser par le prestataire et par l'EPELFI au fur et à mesure des semaines. Le compte-rendu doit être diffusé sous 3 jours ouvrés.
Le contenu et le format de ce point hebdomadaire sera défini entre le titulaire et l'EPELFI et devra contenir par exemple (liste non-exhaustive) :
 - Les dates de mise à disposition des livrables des différents travaux en cours ;
 - Le bilan des actions réalisées par le titulaire la semaine précédente ;
 - Le listing des tâches prévisionnelles planifiées sur la semaine suivante.

Livrables

- **T-PST-PAQ** : le PAQ applicable
- **T-PST-CSE** : le CSE applicable
- **T-PST-PAS** : le PAS applicable
- **T-PST-TDB** : tableaux de bord de suivi de la TMA dont celui de suivi des risques
- **T-PST-SDP** : supports de présentation des réunions de suivi de projet dont le COSMA
- **T-PST-CRR** : les comptes rendus des réunions de suivi projet dont le COSMA

- **T-PST-PLA** : planning macroscopique annuel et planning détaillé à jour
- **T-PST-POP** : Planning opérationnel hebdomadaire partagé.

8.2.2. T-MPM : Mise en place de la maintenance

Cette prestation est ponctuelle ; elle est commandée à la notification du marché.

Objet

La partie « **Mise en place de la maintenance** » permet au titulaire du marché de :

- Organiser une réunion de lancement ;
- Prendre connaissance de l'existant à maintenir afin d'être, à l'issue de la phase, opérationnel pour effectuer la TMA de la phase d'Exécution ;
- Mettre en place ses plateformes et ses outils propres ;
- Mettre en place les outils partagés ;
- Créer un référentiel de qualité du code avec SonarQube ;
- Préparer la Vérification de Capacité.

Données d'entrée

- Documents des précédents marchés dont le plan de Réversibilité du titulaire actuel ;
- Accès aux outils du marché ;
- Accès aux plateformes du marché.

Tâches

- Organiser une réunion de lancement dont le but est la rencontre des équipes titulaire/EPELFI, l'exposé de son organisation interne et des interlocuteurs pour l'EPELFI, l'organisation temporelle de la phase de Transition ;
- Réaliser l'inventaire de l'existant avec production d'un plan d'actions d'amélioration ;
- Monter en compétence Métier ;
- Monter en compétence Technique ;
- Mettre en place ses plateformes et ses outils propres :
 - o L'EPELFI donne accès au titulaire aux plates-formes de qualification comprenant les différents éléments spécifiques des applications AMALFI et AMALIA (base, environnements).
 - o Le titulaire doit donc prévoir, à sa charge complète et entière :
 - Une liaison sécurisée pour relier son site de développement à la zone externe de Nantes.
 - Une plateforme de développement : serveurs et PC avec leurs outils dédiés (seuls les codes sources de l'application seront mis à disposition du titulaire en début de marché),
 - Des postes de qualification avec leurs outils dédiés, des postes de support,
 - La sécurisation de sa plateforme de développement et des locaux l'accueillant selon les dispositions décrites dans *l'annexe complémentaire* « *TMA-9.4.2 – Annexe de Sécurité* ».
- Mettre en place les outils communs incluant leur paramétrage, leur initialisation avec, le cas échéant, les données exportées des outils actuels, leurs accès et la formation à ceux-ci de l'EPELFI ;
L'exploitation et la maintenance de **tous les outils**, internes au titulaire ou partagés et fournis par le titulaire, sont **à la charge du titulaire**, que ce soit les outils actuels ou les outils de remplacement, sur la durée du marché.
- Création du référentiel de qualité du code et des performances avec détermination des points à améliorer et une planification associée en fonction de l'urgence dans le cadre de la maintenance perfective ;
- Mise en place de la sécurité demandée par l'EPELFI et décrite dans le PAS ;
- Participation à des réunions d'avancement de suivi de la phase de Transition et production de son compte-rendu.

Livrables

- **T-MPM-RLA** : réalisation de la réunion de lancement et son compte-rendu ;
- **T-MPM-PAE** : plan d'actions sur l'existant ;
- **T-MPM-PPO** : plateformes prestataires opérationnelles avec Ligne sécurisée en place ;
- **T-MPM-OOI** : outils opérationnels, initialisés, accessibles, et personnels EPELFI formés ;
- **T-MPM-RQC** : référentiel de qualité de code créé et plan d'actions associés ;
- **T-MPM-SEC** : rapport de mise en place de la sécurité.

8.2.3. T-VDC : Vérification de Capacité

Cette prestation d'œuvre est ponctuelle ; elle est commandée à la notification du marché et doit être validée au plus tard à la fin de la phase de Transition.

Objet

La partie « **Vérification de Capacité** » permet de vérifier et valider la capacité du titulaire du marché à réaliser les prestations du marché de TMA dans le respect d'un planning et des méthodes définies.

Cette vérification consiste en :

- La réalisation d'une sélection de corrections d'anomalies et d'évolutions, comprenant spécifications, développement, tests, livraison ;
- La fourniture des sources de la version et des documents permettant la génération (build) de celle-ci ;
- Une présentation de la compréhension du fonctionnement de la plateforme de qualification ;
- La bonne maîtrise de l'utilisation de l'outil servant au support, le respect des procédures associées au support N2, l'attitude du titulaire face aux utilisateurs et la qualité des réponses apportées aux utilisateurs (dans la limite des compétences maîtrisées à ce moment-là) ;
- L'intervention d'un expert DBA pour faire une analyse des bases de données AMALFI et AMALIA avec fourniture du rapport.

Données d'entrée

- La liste des anomalies à corriger et évolutions à réaliser :
 - o 2 à 5 anomalies,
 - o Un ensemble d'évolutions (cadrées ou non) dont la charge de réalisation (hors cadrage) est d'environ 30 j.h (tous profils confondus).
- Les références des fiches seront communiquées dès le début du marché ;
- Les spécifications générales et détaillées des applications à maintenir ;
- Les sources des applications AMALFI et AMALIA ;
- La plateforme et les outils mis en place dans le cadre de la partie « Mise en place de la maintenance » ;
- Les documents produits dans le cadre de la « Mise en place du pilotage » dont le PAQ, le CSE, etc. ;
- Les scénarios et scripts de performances ;
- Des dossiers supports transmis par le support niveau 1.

Tâches

La Vérification de Capacité inclut :

- La fourniture du planning de la version de capacité ;
- La rédaction des cadrages pour les évolutions (cf. 8.3.3.2 « Cadrage ») ;
- La création des scénarios de tests dédiés à cette version (cf. 8.3.3.1 « Version applicative » et 7.3.1 « Réalisation de maintenance évolutive ») ;
- La mise à jour des spécifications (cf. 8.3.3.1 « Version applicative ») ;

- La réalisation de la version de Vérification de Capacité (cf. 8.3.3.1 « Version applicative ») en respectant les procédures définies dans le cadre de la mise en place du pilotage, incluant donc une ou des fournitures sur la plateforme L0 en amont de la livraison globale ;
- La réalisation de prestations de support N2 TMA dans les délais et la qualité attendus (cf. description en 8.3.5 « Support N2 ») ;
- La présentation de la bonne compréhension des plateformes et des environnements du marché de TMA.

Livrables

Regroupés sous une seule identification **T-VDC-VC** dans le « cadre de réponse » :

- Planning de réalisation de la version de capacité ;
- Cadrages des évolutions ;
- Plan des tests adapté au périmètre de la version ;
- Spécifications générales et fonctionnelles détaillées mises à jour ;
- Les sources des applications modifiées ;
- Documents de livraison dont celui pour la mise à jour de la plateforme de DEV/INT de l'EPELFI lui permettant de générer (build) le(s) application(s) à recetter dans le cadre de la Vérification de Capacité ;
- Outils mis à jour ;
- Dossiers supports de la Vérification de Capacité traités et mis à jour des outils ;
- Rapport d'analyse et de préconisation du DBA ;
- Présentation de la bonne compréhension des plateformes et des environnements du marché de TMA.

8.3. Phase d'Exécution : prestations à bons de commandes

8.3.1. E-PSP : Pilotage et suivi qualité/sécurité

Cette prestation est permanente ; elle est commandée pour la phase d'Exécution du marché.

Objet

Cette prestation recouvre les activités **pour toute la phase d'Exécution** du marché, **y compris les marchés subséquents, les commandes**, etc.

- Le pilotage contractuel et celui des activités, ainsi que le suivi de la qualité/sécurité du marché ;
- Les réunions de travail nécessaires pour le pilotage et leurs comptes rendus ;
- Le suivi des Erreurs Techniques et Inattendues remontées de production.

Données d'entrée

- L'ensemble des documents issus de la phase de Transition :
 - o Les documents de pilotage (PAQ, CES, PAS...),
 - o Les tableaux de bord de suivi de la TMA dont celui des risques.

Tâches

Dans le cadre du **pilotage et suivi qualité/sécurité**, le titulaire,

- Gère la relation contractuelle avec l'EPELFI ;
- Réalise le suivi des activités pour tout le marché, y compris les marchés subséquents, les commandes, etc. ;
- Gère le suivi de la qualité et la mise à jour des documents s'y rattachant (PAQ etc.) ;
- Pilote le suivi de la Sécurité et assure la mise à jour du PAS ;
- Pilote la maîtrise des risques (suivi régulier, identification de nouveaux facteurs de risques, propositions et mise en œuvre de nouvelles dispositions préventives ou curatives, etc.) ;

- Gère les tableaux de bord de suivi (niveau pilotage) : mises à jour, et évolutions de ceux-ci conjointement avec l'EPELFI ;
- Effectue une veille technologique des éléments des applications AMALFI et AMALIA afin de remonter des alertes en réunion de suivi de projet ;
- Gère la mise à jour du macro-planning et du planning détaillé des travaux de la TMA ;
- Organise la disponibilité de la ressource du correspondant technique (cf. paragraphe 6.2.1.7 « Correspondant technique ») ;
- Participe aux réunions de synchronisation nécessaire avec les titulaires de marchés tiers (remplacement de l'infrastructure, Serveur de signature...).

Dans le cadre des **réunions de travail de Pilotage**, le titulaire :

- Prépare chaque réunion et fournit le cas échéant les supports de présentation 48h à l'avance ;
- Participe à toutes les réunions de pilotage et de suivi prévues ou nécessaires ;
- Rédige le compte-rendu de chaque réunion sous 48h, en gère la validation et sa diffusion.

Une réunion de suivi de projet (COSMA) aura lieu au moins une fois par mois pour :

- Présenter les indicateurs du marché ainsi que les tableaux de bord liés aux prestations ;
- Valider les prestations du mois passé et notifier les éventuelles pénalités ;
- Echanger sur les plannings.

Pour le **suivi des Erreurs Techniques et Inattendues**, dont le but est d'analyser tous les messages d'erreur technique remontant de la production quelle qu'en soit la source afin d'en supprimer la cause applicative, le titulaire :

- Fait un suivi régulier des Erreurs Techniques reçues par mail à l'adresse spécifique en utilisant l'outil prévu à cet effet ;
- Fait un suivi régulier des Erreurs inattendues transmises par l'EPELFI ;
- Rédige un rapport mensuel sur le sujet (volumétrie, répartition, causes, conséquences sur l'utilisateur...) ;
- Organise, environ 1 semaine avant la réunion de suivi de projet de présentation de ce rapport avec propositions de déclaration d'anomalies pour les nouvelles erreurs techniques identifiées, et une proposition de priorisation de corrections ;
- Déclarer les anomalies suite à la réunion ci-dessus ;
- Effectue le travail de correction dans le cadre de la maintenance corrective.

Livrables

- **Pilotage :**
 - o **E-PSP-TDB** : Tableaux de bord de suivi de la TMA (mensuel),
 - o **E-PSP-PAQ** : Plan d'Assurance Qualité modifié,
 - o **E-PSP-CSE** : Contrat de Service CSE modifié,
 - o **E-PSP-PAS** : Plan d'Assurance Sécurité modifié,
 - o **E-PSP-MPL** : Macro-planning annuel mis à jour,
 - o **E-PSP-PLD** : Planning détaillé mis à jour.
- **Réunions de travail :**
 - o **E-PSP-SDP** : Support de Présentation de réunion de suivi de projet,
 - o **E-PSP-CRR** : Compte-rendu de réunion de suivi de projet.
- **Suivi des Erreurs Techniques et Inattendues :**
 - o **E-PSP-RET** : Rapport et présentation mensuelle.

8.3.2. E-PSB : Bilan de fin de marché

Cette prestation est ponctuelle ; elle est commandée durant la phase d'Exécution du marché.

Objet

Cette prestation a pour objet de réaliser un bilan annuel des actions menées dans le cadre du marché et d'identifier des axes d'améliorations.

Données d'entrée

- L'ensemble des travaux et documents réalisés dans le cadre du marché.

Tâches

Le titulaire :

- Rédige un bilan synthétique annuel de sa prestation ;
- Fournit ce bilan un mois avant la date anniversaire du début du marché de TMA et propose une date de réunion de présentation (au moins 48h après la livraison) ;
- Participe à la réunion de présentation et de partage qui permettra d'identifier des axes d'amélioration à mettre en œuvre chez le titulaire et à l'EPELFI ;
- Rédige sous 48h le compte-rendu de la réunion mettant en exergue les axes d'amélioration retenus et leurs échéanciers prévisionnels, et gère sa validation et sa diffusion.

Livrables

- Bilan annuel de la TMA (**E-PSB-BIL**) ;
- Compte-rendu de la réunion bilan.

8.3.3. E-TOP : Travaux Opérationnels Permanents

Ces prestations sont permanentes ; elles sont commandées pour la phase d'Exécution du marché.

Objet

Ces prestations recouvrent les activités suivantes :

- Version applicative ;
- Cadrage.

Données d'entrée

- Les fiches enregistrées dans l'outil de suivi des travaux à réaliser (correctifs, évolution, autres travaux) quels qu'en soient l'origine ou le rapporteur ;
- L'ensemble de la documentation du périmètre à maintenir quels que soient le type de spécifications (générales ou détaillées) et le type de document (mode d'emploi ou description d'outil...) ;
- La liste des navigateurs et de leurs versions sur lesquels le bon fonctionnement des applications est garanti.

Tâches

Pour toutes les réunions liées aux travaux ci-dessous, quelle que soit la prestation concernée, le titulaire limitera le nombre d'intervenants afin de faciliter les échanges et réduire ses coûts.

8.3.3.1. Version Applicative

Objet

Des versions applicatives sont prévues chaque année, de l'ordre de 3 environ, afin de corriger les anomalies remontées de production.

L'EPELFI peut commander un ou plusieurs marchés subséquents d'évolutions de tous types qui étofferont le périmètre de ces versions.

Remarques

L'EPELFI peut décider, afin de réduire le délai avant une mise en production de certaines évolutions, de rattacher un nouveau marché subséquent de maintenance évolutive à une version déjà en cours de

réalisation. La date contractuelle d'obtention du PVVA positif sera alors revue pour prendre en compte ce marché subséquent.

Une version peut-être purement corrective.

Données d'entrée

- Macro-planning des versions de la phase d'Exécution ;
- Liste des anomalies à corriger ;
- Marché(s) subséquent(s) le cas échéant.

8.3.3.1.1 Mécanique générale de réalisation d'une version

Définition d'une anomalie

Le terme « anomalie » s'interprète comme écart entre, d'une part, le fonctionnement constaté de l'ensemble applicatif et, d'autre part, le fonctionnement prévu dans le cadrage ou les spécifications dans leur version approuvée par l'EPELFI.

En cas de fonctionnement non conforme aux attentes de l'EPELFI provenant d'un oubli du titulaire par rapport à la demande initiale, le titulaire doit compléter son travail au titre de cette prestation.

En cas de fonctionnement non conforme aux attentes de l'EPELFI et qui n'était pas précisément détectable à la lecture du cadrage ou des spécifications, ceci sera considéré comme une anomalie et devra être traitée comme telle au titre de de cette prestation.

Le terme « anomalie » inclut également les anomalies « évidentes » ou « de bon sens » comme par exemple :

- Possibilité de saisir une date erronée (exemple : 32/22/2008) ou impossibilité de saisir une date correcte (29/02/2020) dans une rubrique de type Date ou possibilité de saisir une adresse mail avec un format incorrect (exemple : jean.dupont@@domaine.fr) ou impossibilité de saisir une adresse mail correcte (même si les spécifications ne précisent pas les règles de format des champs de saisie concernés, cet incident est une anomalie) ;
- Un bouton est toujours placé en bas à droite dans toutes les IHM où il est présent sauf dans trois IHM ; ce cas de non homogénéité manifeste est une anomalie ;
- Toutes les fautes d'orthographe ;
- Des libellés de champs ou de boutons pouvant être mal interprétés (exemple : un bouton de suppression avec un libellé « Enregistrer »).

L'EPELFI précise que le nombre d'anomalies « évidentes » ou « de bon sens » résiduelles est, dans la version actuelle de l'application, peu élevé.

Important : la correction des anomalies est due au titre du forfait cette prestation **quelle que soit la complexité** de celle-ci.

Planification de correction des anomalies pour la maintenance corrective applicative

- La correction des anomalies reproductibles en Production est planifiée conjointement avec l'EPELFI en fonction de son niveau ;
- La correction des anomalies trouvées par le titulaire dans le processus de qualification et non reproductible en Production est systématiquement requise avant toute nouvelle livraison pour recette ;
- La correction des anomalies trouvées par l'EPELFI durant la phase de recette et non reproductible en Production est requise avant toute nouvelle livraison en recette (de cette version si elle n'obtient pas son PVVA, ou de la prochaine version en recette si elle l'obtient).

Remarque : l'EPELFI peut limiter les anomalies à corriger pour une livraison afin de sécuriser une date de mise en Production.

Version d'urgence

Pour une anomalie reproductible en Production :

- Niveau Bloquante : une version d'urgence sera systématiquement demandée (non comprise dans le nombre annuel prévisionnel de versions) ;
- Niveau Majeure : la décision de version d'urgence sera décidée par l'EPELFI en fonction de la fréquence d'utilisation de la fonctionnalité et de l'impact de l'anomalie sur les utilisateurs.

Une version d'urgence est à livrer **sous 5 jours ouvrés**.

Tâches

Les opérations systématiques à réaliser pour la réalisation d'une version par le titulaire sont :

- **Une fois :**
 - o Participer à la réunion de définition du périmètre de la version (avec ou sans évolutif) et de sa planification détaillée incluant une date contractuelle pour obtenir le PVVA positif (PV de Vérification d'Aptitude) de la version,
 - o Créer la version dans les outils propres au titulaire et les outils communs.
 - **Autant de fois que nécessaire** pour une version jusqu'à l'obtention de son PVVA positif :
 - o Créer l'itération dans les outils propres au titulaire et les outils communs ;
 - o Mettre à jour les outils dont l'outil de tests automatisés ;
 - o Mettre à jour les spécifications ;
 - o Générer la version, faire l'intégration et les tests associés de tous niveaux ;
 - o Corriger les anomalies trouvées en tests ;
 - o Mettre à jour la plateforme de recette pour qu'elle puisse accueillir et permettre de tester tout le périmètre applicatif de la version (corrections ou évolutions) ;
 - o Créer/corriger les documents de livraison ;
 - o Vérifier le maintien des performances ;
 - o Fournir les éléments de la livraison dont :
 - Le périmètre livré,
 - Le bilan de qualification : les scénarios de tests fonctionnels et les bilans des différents types de tests,
 - Les spécifications fonctionnelles détaillées à jour,
 - Les aides générales et contextuelles ainsi que la documentation métier mises à jour,
 - Les scénarios et les scripts de tirs de performances mis à jour,
 - Le code source et procédure de mise à jour de la plateforme de DEV/INT de l'EPELFI pour permettre la génération (build), et les autres éléments associés dont :
 - Les scripts à exécuter avant ou après installation (modification de base, insertion ou modification de données, etc. avec un formalisme imposé),
 - La documentation d'installation qui précise notamment le séquençage des opérations à respecter, et les paramétrages à prendre en compte pour les applications ou les batches,
 - La liste des contrôles que l'exploitant doit effectuer.
 - Le rapport de ses tests de performance,
 - o Organiser les réunions nécessaires.
- Remarque :* si le PVVA positif n'est pas acquis à la date contractuelle prévue, une nouvelle date de PVVA sera déterminée, le cas échéant avec une date de livraison complémentaire. Des pénalités de retard pourront alors être notifiées.
- **Une fois, pour la mise en Production :**
 - o La documentation spécifique pour la mise en Production,
 - o La formation du support N1 et le support de présentation associé,
 - o L'astreinte de Mise en Production : l'astreinte pourra être, en fonction de la complexité de la mise en Production, et des problèmes pouvant survenir :
 - Une Intervention téléphonique avec si besoin un déplacement et intervention depuis les locaux du titulaire,
 - Une intervention avec déplacement à l'EPELFI.

L'EPELFI déterminera après avis du titulaire le niveau nécessaire et fournira les dates et heures d'astreinte 48h à l'avance. Le titulaire doit fournir 24h à l'avance le nom et les coordonnées de la personne d'astreinte. En cas d'intervention nécessaire, un rapport sera à produire par le titulaire sous 24h.

Livrable

- Une version (**LF-E-TOP-VAP ou RA-E-TOP-VAP**) comprenant tous les éléments définis ci-dessus.

8.3.3.2. Cadrage

Objet

L'objet de cette prestation est de réaliser le cadrage d'une demande de travail.

Ces travaux peuvent être de différentes natures comme par exemple (liste donnée à titre indicatif) :

- Evolution de toute complexité ;
- Conception et/ou soumission de scripts (extraction de données, traitements de données...);
- Conception et/ou production d'états spécifiques et ponctuels ;
- Recherche complexe d'informations ;
- Production de code 'jetable' ;
- Outils divers à concevoir et/ou développer ;
- Étude d'opportunité dont l'objectif est de donner à l'EPELFI tous les éléments nécessaires à la décision de réaliser ou de ne pas réaliser une modification ;
- Étude d'impact dont l'objectif est d'identifier tous les impacts d'une intervention et de la chiffrer en termes de coût et de délai ;
- Autre type d'étude.

Le titulaire peut être source de proposition pour des travaux particuliers.

Le cadrage peut donc être de 2 types :

- Cadrage d'une évolution ;
- Cadrage de travail particulier.

Le cadrage a 2 rôles :

- Servir de document de définition de la solution (pour une évolution) ou de recensement des actions à mettre en œuvre pour la réalisation d'un travail particulier ;
- Servir de base pour définir le coût de la réalisation de la demande ;

Données d'entrée

- Toutes demandes ouvertes par l'EPELFI.

Tâches

Dans le cadre de cette prestation, les actions à réaliser **dans un délai de 10 jours ouvrés** suivant la fourniture de la demande au titulaire, prolongeable une fois sur demande expresse du titulaire pour une durée identique, sont les suivantes :

- Analyse de la demande ;
- Conception ;
- Rédaction ;
- Chiffrage ;
- Livraison du cadrage.

Analyse de la demande

Le titulaire analyse aussi bien en terme fonctionnel que technique ou métier, chaque demande formulée par l'EPELFI dans l'outil dédié et met en œuvre les moyens nécessaires pour s'assurer de sa bonne compréhension de l'attendu. Il est à noter que l'EPELFI peut être plus ou moins précis dans ses demandes en fonction de la solution qu'il a déjà pu imaginer ou non mais que cela ne dédouane pas le titulaire de faire l'analyse mentionnée ci-dessus et de faire des propositions alternatives de mises en œuvre. Le titulaire ne pourra en aucun cas prendre pour argument que « l'EPELFI avait pourtant demandé cela ».

Conception

Le titulaire conçoit une ou plusieurs mises en œuvre permettant de répondre à la demande.

Si besoin, le titulaire peut organiser des réunions de conception, de clarification, de choix de solutions ou toute autre réunion nécessaire à cette prestation dont elles sont une des composantes. Un échange de questions/réponses via un outil ou mail peut aussi être mis en œuvre.

Rédaction

Le titulaire rédige le cadrage qui comprendra *a minima* les éléments suivants (le contenu/formalisme des 2 types de cadrage sera à revoir en phase de Transition du marché) :

- **Dans le cas d'évolutions :**
 - L'expression du besoin,
 - L'analyse du besoin,
 - Une ou plusieurs solutions de réalisation,
 - La solution retenue pour la réalisation avec les motivations du choix, et en annexe celles rejetées avec les raisons,
 - Les impacts généraux :
 - Données,
 - Applications,
 - Batches,
 - Etc.
 - Le cas échéant les impacts fonctionnels incluant les impacts sur :
 - Les Règles de Gestion, Règles de Contrôle, Règles d'Information, Règles d'Avertissement,
 - Le ou les IHM,
 - Etc.
 - Les impacts de performances,
 - Les impacts techniques (un travail transverse avec l'exploitation peut être nécessaire en cours de cadrage),
 - Les impacts Sécurité : réalisation d'une analyse de risque sur les données (intégrité, signature, ...),
 - Les impacts sur les outils spécifiques de l'EPELFI (Lanceur de Batch, tirs de performances et restitution),
 - Les impacts sur la plateforme de DEV/INT de l'EPELFI,
 - A titre indicatif, les tests de qualification que le titulaire envisage de réaliser.
- **Dans le cas des travaux particuliers :**
 - L'expression du besoin,
 - L'analyse du besoin,
 - L'inventaire de tous les éléments impactés (éléments de documentation, programmes sources...) avec description des actions à réaliser sur ces éléments,
 - L'estimation des risques de l'intervention avec présentation des dispositions préventives à prendre,
 - L'analyse d'impacts en termes de performance,
 - La description détaillée des actions qui seront réalisées,
 - La description détaillée des résultats qui seront fournis.
- **Dans tous les cas :**

- Un chiffrage indicatif pour la réalisation des travaux demandés en termes de coût (*), de charges et de délai.

(*) : Le coût sera présenté sous forme d'un chiffrage reprenant les profils de l'annexe financière. Le chiffrage est global et complet c'est-à-dire qu'il ne peut y avoir un découpage en phase du travail à réaliser, avec un chiffrage non défini pour une phase en attente de la réalisation d'une phase précédente pour en déterminer le montant.

Remarques pour le cas particulier des évolutions

Si une évolution, de par sa complexité, nécessite un travail particulier préalable (étude, prototype...), le titulaire devra dans ce cas informer par écrit, arguments détaillés à l'appui, **au plus tard 5 jours avant la fin du délai de fourniture du cadrage**, l'EPELFI de son impossibilité de réaliser le cadrage sans un travail particulier préalable. L'EPELFI se prononcera sur cette nécessité.

Livrable

- Cadrage avec chiffrage (**LF-E-TOP-CAD ou RA-E-TOP-CAD**) ;
- Mise à jour des outils.

Remarque : une demande cadrée ne fera pas forcément l'objet d'une commande de réalisation.

8.3.4. E-TOU : Travaux Opérationnels Ponctuels – Expertise DBA

Cette prestation est ponctuelle ; elle est commandée pendant la phase d'Exécution du marché. Elle recouvre l'activité d'Expertise DBA.

Objet

Les bases PostgreSQL évoluent au rythme des mises en Production de versions et des évolutions contenues dans celles-ci. Le passage régulier d'un expert DBA permet de préserver un fonctionnement optimal de la base.

La fréquence de réalisation de cette prestation est de l'ordre de 4 fois par an.

Le livrable de cette prestation doit être fourni dans un délai de 1 mois après notification de la commande.

Données d'entrée

- Une commande EPELFI de cette prestation.

Tâches

- Planifier la venue de l'expert DBA en coordination avec l'exploitant ;
- Analyser les bases (index, volumétrie, performances...) de Production ;
- Produire un rapport de préconisations d'optimisations.

Livrable

- Rapport de préconisation (**LF-E-TOU-DBA et RA-E-TOU-DBA**).

8.3.5. E-SUP : Support N2

Cette prestation est permanente ; elle est commandée pour la phase d'Exécution.

Objet

Un support des applications AMALFI et AMALIA est mis à disposition de tous les utilisateurs réguliers d'AMALIA, c'est-à-dire les professionnels du registre des Associations (les Juges, les personnels de greffe...) et les professionnels habilités (les notaires, les huissiers...).

Ce support est organisé en 3 niveaux :

- **Support aux utilisateurs (appelé Support niveau 1)** : il s'agit du point de contact unique qui prend en charge et traite toutes les demandes des utilisateurs (demande d'assistance ou d'informations, signalement d'incidents ou d'anomalies, demandes d'évolutions) quel que soit le mode de la demande (téléphone, courriel, fax...). Face à une sollicitation d'un utilisateur, le support niveau 1 a pour rôle d'enregistrer la demande (ouverture d'un dossier dans l'outil de suivi du support N1-N2), de la qualifier, de répondre si la réponse est connue, de faire appel aux équipes d'experts en cas de besoin (notamment aux équipes du support applicatif niveau 2), de communiquer la solution à l'utilisateur, de clore le dossier (en accord avec l'utilisateur) et de capitaliser l'expérience acquise. Le support niveau 1 est une prestation qui ne fait pas partie du marché et est assurée par une équipe interne à l'EPELFI.
- **Support spécialisé (appelé Support niveau 2)** : il intervient dans les seuls cas où la sollicitation de l'utilisateur nécessite un approfondissement fonctionnel ou technique de la situation rencontrée. Ce support spécialisé concerne différents secteurs (exploitation, sécurité, application).

Au titre du présent marché, un support applicatif niveau 2 est mis en place, prenant en charge :

- L'assistance fonctionnelle aux utilisateurs dans les cas complexes ou spécifiques ;
- L'instruction des dysfonctionnements de l'application dont l'analyse n'est pas immédiate et qui ne font pas encore partie de l'expérience capitalisée.

Le support niveau 1 sollicite le support applicatif niveau 2 dont le rôle est d'instruire et de traiter le dossier transféré. Si besoin, le support niveau 2 sollicite les experts métiers de l'EPELFI. Le support niveau 2 est la prestation objet de cette partie.

Le grand public (particuliers ou professionnels non habilités) peut contacter par mail ou téléphone le support N1. Ceux-ci seront traités par le support niveau 1 qui sollicitera le cas échéant le support niveau 2 dans le cadre des prestations du présent marché.

Le contrat de service (CSE) définit de manière précise les modalités selon lesquelles le support niveau 1 recourt au support niveau 2. De manière synthétique, un dossier enregistré dans l'outil de gestion du support N1-N2 par le support niveau 1 sera transféré, si nécessaire, au support niveau 2 par le support niveau 1. Le support niveau 2 recevra un mail notifiant ce transfert et il lui incombera ensuite de traiter ce dossier en réalisant les actions nécessaires et en mettant à jour les informations dans l'outil de suivi des dossiers support N1-N2 avant de transférer à nouveau après traitement ce dossier au support niveau 1. Le support N1 se réservera le droit de renvoyer le dossier au support N2 si la qualification ou la description de LA solution apportée par le titulaire est manquante, incomplète ou imprécise.

Données d'entrée

- La situation au début du marché, c'est-à-dire la liste en cours des dossiers transmis au support niveau 2 ;
- Le contrat de service CSE dans sa version applicable.

Tâches

Le support applicatif niveau 2 peut être décliné en deux catégories de dossiers :

- Assistance aux utilisateurs ;
- Qualification d'un dossier.

E-SUP-A : Assistance aux utilisateurs

La prestation consiste dans ce cas en l'assistance des utilisateurs sur l'application AMALIA et concerne toutes les applications du périmètre de maintenance et tous les utilisateurs des applications du périmètre de maintenance.

Les demandes d'assistance fonctionnelle des utilisateurs sont transmises par le support niveau 1 selon les règles définies par le contrat de service. Elles peuvent concerner par exemple une aide à l'utilisation

d'une fonctionnalité de l'application ou un accompagnement dans le traitement d'un cas métier particulier.

Dans le cadre de cette prestation, le titulaire est chargé :

- De prendre contact avec l'utilisateur demandeur (par téléphone) dans le respect du délai indiqué au paragraphe 3.8.4 « Délai d'intervention du support » du CCAP ;
- De lui apporter l'assistance fonctionnelle demandée dans le respect du délai indiqué au paragraphe 3.8.4 « Délai d'intervention du support » du CCAP ;
- De mettre à jour le dossier à chaque action réalisée.

Si besoin justifié, le titulaire peut solliciter l'EPELFI.

E-SUP-Q : Qualification et gestion d'une demande utilisateur

La prestation dans ce cas est liée au fait que la sollicitation de l'utilisateur concerne un dysfonctionnement de l'application qui ne fait pas encore partie de l'expérience capitalisée au niveau du support niveau 1 ou lorsque la sollicitation pourrait donner lieu à une demande d'évolution. Toutes les applications du périmètre de maintenance sont concernées.

La demande de l'utilisateur est transmise au support niveau 2 par le support niveau 1 selon les règles définies par le contrat de service.

Dans le cadre de cette prestation qui consiste à instruire et qualifier une demande utilisateur, le titulaire est chargé de :

- Si nécessaire, collecter auprès de l'utilisateur (le rappel est à l'initiative du titulaire), toutes les informations complémentaires et utiles permettant d'instruire et de qualifier la demande, comme par exemple les éléments de contexte permettant de reproduire l'incident, les éléments 'métier' si l'incident ne se produit que dans certains cas de figure particuliers, ou encore toutes les précisions permettant de bien comprendre la demande émise ;
- Vérifier la reproductibilité du dysfonctionnement remonté et, dans l'affirmative, en assurer l'instruction et la qualification rigoureuse, éventuellement avec l'aide des autres équipes intervenant dans l'administration et le suivi d'AMALIA (exploitation, développement/TMA, experts de l'EPELFI...). En cas de non-reproduction, le titulaire doit compléter sa collecte d'information pour comprendre le dysfonctionnement en effectuant ses recherches et analyses en se déplaçant dans les locaux de l'EPELFI si nécessaire ;
- Identifier l'origine du dysfonctionnement et déterminer les solutions permettant de le résoudre ;
- Dans le cas où une correction est nécessaire, créer l'incident dans l'outil dédié (nota : la suite à donner à cet incident sera décidée par l'EPELFI et la réalisation sera assurée, après accord, dans le cadre de la prestation de maintenance corrective) ;
- Mettre à jour le dossier dans l'outil de gestion du support N1-N2 en détaillant l'analyse réalisée, l'origine du dysfonctionnement, les solutions proposées ainsi que les éventuelles solutions de contournement ;
- Avertir le support niveau 1, dans le respect du délai indiqué au chapitre 3.8 – « Engagements et pénalités » du CCAP, de la fin du traitement du dossier (retour dans l'outil de gestion du support N1-N2 du dossier au support niveau 1) pour que le support niveau 1 puisse en informer l'utilisateur concerné ;
- Participer à l'enrichissement global de la capitalisation du support (solutions types, solutions de contournement, questions fréquentes...).

Le cas échéant et de manière très exceptionnelle, le support N2 TMA peut solliciter l'EPELFI pour débloquer des utilisateurs par une intervention directe sur des données de production. Dans ce cadre, le titulaire devra fournir un document expliquant la raison de l'intervention, les manipulations et requêtes SQL à exécuter et leur but, et les copies d'écran de son propre test en base de qualification ou de formation de production le cas échéant après accord de l'EPELFI, prouvant l'innocuité de cette intervention et la réussite de celle-ci.

Le titulaire reste, dans ce cas, bien évidemment responsable des impacts des manipulations et de l'exécution des requêtes SQL demandées à l'EPELFI.

Pour la validation des prestations attendues dans le cadre du support N2 TMA, l'EPELFI se basera sur le contenu des dossiers et jugera :

- Le respect des délais ;
- La pertinence des assistances ;
- La pertinence des analyses du dysfonctionnement ;
- La pertinence des solutions de contournement proposées en attente des corrections ou de la mise en place des évolutions ;
- L'alimentation et la complétude des informations mises dans les outils dont celui de gestion des anomalies.

Livrables

- **E-SUP-RSU** : Rapport Mensuel du Support N2 pour les 2 catégories de dossiers

8.3.6. E-ADS Arrêté de situation

Cette prestation d'œuvre est ponctuelle ; elle peut être commandée pendant la phase d'Exécution du marché.

Objet

L'objet de cette prestation est d'effectuer un arrêté de situation sur le présent marché. Cet arrêté de situation sera utilisé comme donnée d'entrée du marché suivant.

Modalités de mise en œuvre

Cette prestation est ponctuelle et non récurrente. L'arrêté doit être disponible dans une version intermédiaire 15 jours avant la date de démarrage du marché suivant. Il servira pour la phase de prise de connaissance du futur titulaire.

La version de fin de marché sera fournie une semaine avant la fin de celui-ci.

Données d'entrée

Cette prestation prend en entrée :

- Le référentiel des spécifications détaillées ;
- Le référentiel de l'aide en ligne (aide générale et aide contextuelle) ;
- Les différents éléments produits dans le cadre des prestations TP1 (scripts et batchs, Etudes...) ;
- Le référentiel des incidents en cours géré dans l'outil de suivi dédié ;
- Le référentiel des dossiers supports N2 TMA en cours géré dans l'outil de gestion du support N1-N2.

Tâche

A la fin de sa prestation, le titulaire doit remettre un arrêté de situation recensant l'ensemble des éléments nécessaires aux travaux de TMA.

Cet arrêté doit couvrir les aspects suivants :

- Le référentiel documentaire comprenant :
 - o Les spécifications générales,
 - o Les spécifications détaillées,
 - o La documentation du modèle de données,
 - o Les cadrages,
 - o L'aide en ligne (aide générale et aide contextuelle),
 - o La documentation métier,
- Le référentiel des scénarios et tests de qualification,

- Tests fonctionnels,
 - Tests de performances.
- Le référentiel des scripts et batchs ;
- Le référentiel des messages d'erreur ;
- Les états et les tableaux de bords de suivi des incidents ;
- Les états des dossiers en cours du support N1-N2 et les tableaux de bords de suivi des dossiers.

Pour le référentiel documentaire, l'arrêté de situation précise notamment pour chaque élément les références du document, sa version, son état et l'éventuel reste à faire.

En début de prestation, le référentiel remis au titulaire du marché se présente sous la forme de machines virtuelles. Un fichier Excel accompagne le livrable et précise pour la dernière version de chaque élément les références du document, sa version, son état et l'éventuel reste à faire.

Le titulaire peut conserver ce formalisme ou en proposer un autre, notamment si le titulaire a choisi de maintenir les référentiels tout au long du marché à l'aide d'un outil. La seule contrainte est que le formalisme soit présenté en amont à l'EPELFI et accepté par l'EPELFI.

Le titulaire doit consigner, dans un rapport d'arrêté de situation sur la maintenance applicative de l'APPLICATION AMALIA, l'arrêté de situation de chacun de ces référentiels par rapport à la réalité. Il doit indiquer, le cas échéant, les éventuels écarts entre la réalité et ces référentiels.

Livrables

Cette prestation produit le livrable suivant :

- **E-ADS-RAI** : Rapport d'arrêté de situation sur la maintenance applicative et le support applicatif des applications (2 mois avant la fin du marché) ;
- **E-ADS-RAF** : version finale de fin de marché du rapport d'arrêté de situation sur la maintenance applicative et le support applicatif des applications.

8.3.7. E-TDC : Transfert de compétences

Cette prestation d'œuvre est ponctuelle ; elle peut être commandée pendant la phase d'Exécution du marché.

Objet

L'objet de cette prestation est de permettre la transition entre le présent marché et le marché suivant en assurant le transfert des compétences du titulaire à son remplaçant.

Modalités de mise en œuvre

Cette prestation est ponctuelle. Elle n'est mise en œuvre que dans le cas où le marché suivant n'est pas attribué au titulaire du présent marché. Pendant cette période, le titulaire actuel ne fait plus d'intervention sur le code sauf en cas de version d'urgence. Dans ce cas, il fournira au titulaire suivant, après la mise en production de cette version d'urgence, tous les composants modifiés.

Données d'entrée

Cette prestation prend en entrée :

- Le PAQ de maintenance applicative (PAQ-TMA) ;
- Les éléments de la prestation E-ADS version intermédiaire.

Phases de la prestation

Cette prestation comporte trois phases durant lesquelles le titulaire conserve la **responsabilité pleine et entière de la maintenance applicative de l'APPLICATION AMALIA**.

La durée totale de ces trois phases ne peut pas excéder deux mois. La phase 1 ne peut pas excéder un mois.

Etape 1 : Prise de connaissance

Lors de cette phase :

- Le titulaire met à disposition de son remplaçant l'ensemble des éléments recensés dans l'arrêté de situation ;
- Le titulaire doit faire une formation métier à son remplaçant en utilisant les documents de formation en sa possession ;
- Il autorise son remplaçant à l'accompagner dans le cadre de ses missions de maintenance et de support ;
- Il répond aux questions du remplaçant de façon précise et complète ;
- Il donne à son remplaçant toutes les informations nécessaires au montage d'une plateforme de développement ;
- Il donne à son remplaçant toutes les informations nécessaires à l'utilisation de la plateforme de qualification.

Etape 2 : Vérification de Capacité

La vérification de Capacité du remplaçant est effectuée :

- Sur les plates-formes de développement et de qualification mises en place par le nouveau titulaire ;
- Sur les outils utilisés par le support N2.

Partie Maintenance :

Pendant cette phase, le titulaire remplaçant traite un certain nombre d'incidents de catégorie 'anomalie' et 'évolution' sur une branche distincte du tronc principal où le titulaire actuel peut être amené à continuer ses travaux de maintenance (version d'urgence).

Si les corrections d'anomalie et les mises en place des évolutions par le remplaçant sont acceptées par l'EPELFI, celles-ci sont reportées sur le tronc principal.

Le titulaire actuel peut, sur demande de l'EPELFI, effectuer des opérations de vérification sur les travaux menés par le remplaçant.

Partie Support N2 :

Pendant cette phase, le titulaire remplaçant prendra en charge l'ensemble des dossiers supports transmis au niveau 2 TMA et réalisera le contenu de la prestation sous le contrôle du titulaire actuel. Le titulaire actuel fournira une synthèse de ses observations sur les dossiers gérées par le titulaire remplaçant. L'EPELFI, pour la vérification de capacité, générera des dossiers support fictifs afin de tester le titulaire remplaçant.

Phase 3 : Transfert de responsabilité

La phase de transfert de responsabilité débute à partir de la prononciation de l'aptitude du remplaçant par l'EPELFI.

L'EPELFI transmet au remplaçant l'ensemble des éléments nécessaires qui ne sont pas déjà en sa possession et établit le procès-verbal d'acceptation de réversibilité.

Ce procès-verbal libère le titulaire du présent marché de l'ensemble de ses responsabilités sur la maintenance et le support des applications AMALFI et AMALIA.

Livrable

Cette prestation produit le livrable suivant :

- **E-TDC-BIL** : Bilan du transfert de compétence.

8.4. Phase d'Exécution : prestations de marchés subséquents

Des marchés subséquents seront passés pour :

- La réalisation d'un ensemble d'évolutions ;
- La réalisation d'un travail particulier.

Pour conclure un marché subséquent, l'EPELFI transmettra un Cahier des charges (basé sur des cadrages validés) au titulaire qui répondra dans un délai de 10 jours par une proposition incluant :

- Une planification avec la date de début et de fin des prestations ;
- La ou les dates de fourniture des livrables du marché subséquent ;
- Un chiffrage basé exclusivement sur les Unités d'œuvres de Profil pour la réalisation d'un Marché Subséquent : UOE-P-1 à UOE-P-7.

L'acceptation formalisée de cette proposition lancera le début des travaux et des délais.

8.4.1. Réalisation de maintenances évolutives

Pour ce marché subséquent, l'EPELFI attend dans la proposition :

- La reprise du chiffrage unitaire de chaque évolution fait lors de la prestation de cadrage ;
- Le chiffrage de la version qui prendra en compte les économies d'échelles, liées aux tests mutualisés ou aux mêmes spécifications à modifier pour plusieurs évolutions par exemple.

Objet

Réaliser une maintenance que celle-ci soit de type évolutive, réglementaire, adaptative, perfective. Les différences entre ces types de maintenance sont les suivantes :

- **Evolutive** : concerne les évolutions du métier, des évolutions des processus ou des organisations des structures utilisatrices ou de ses partenaires, ou encore des souhaits des utilisateurs finaux ou de leurs responsables hiérarchiques pour maintenir en permanence l'adéquation entre ces besoins et l'ensemble applicatif.
- **Réglementaire** : concerne les évolutions de l'application suite à des modifications réglementaires qui ne sont pas du ressort de l'EPELFI mais imposées de l'extérieur.
- **Adaptative** : permet au système d'information sous TMA de continuer à fonctionner, sans modification de son périmètre fonctionnel et sans impact négatif sur ses performances, dans un contexte technique différent du contexte initial.
Il s'agit donc, sur le fond, d'adapter l'application pour que celle-ci rende les mêmes services dans les mêmes conditions suite à une évolution des composants techniques (matériels ou logiciels) constituant l'environnement de l'application
- **Perfective** : concerne les améliorations à l'initiative du titulaire qui ne sont pas absolument indispensables au bon fonctionnement du système mais que le titulaire souhaite mettre en œuvre pour optimiser son fonctionnement ou faciliter sa maintenance.

Tâches

Réaliser l'évolution selon la solution retenue à l'issue de l'étape de cadrage incluant, autant de fois que nécessaire, sans notion d'ordre ci-dessous, les étapes suivantes :

- Mise à jour des spécifications générales, détaillées et techniques ;
- Mise à jour de l'aide en ligne, de la documentation métier et des documents de références associés ;
- Fournitures des spécifications pour validation EPELFI ;
- Développement ;
- Tous les tests nécessaires dont tests automatisés et de non régression ;
- Correctifs nécessaires ;
- Mise à jour des outils.

Remarques

Il n'y a pas obligation de livrer l'ensemble des évolutions pour tests en une seule fois. Ainsi, selon la méthodologie de travail mise en œuvre, le titulaire peut regrouper les réalisations d'évolutions et prévoir plusieurs cycles de livraison, et donc plusieurs cycles de test. **Dans ce cas, cela doit être prévu dans la proposition du titulaire pour le marché subséquent.** Le titulaire doit prendre en compte le temps nécessaire à l'EPELFI pour réaliser ses tests afin de ne pas interrompre ceux-ci en raison d'une autre livraison d'un autre ensemble à tester.

Si une mise à jour de la plateforme de recette est nécessaire, cette dernière est réalisée dans le cadre de la prestation E-TOP-VAP.

8.4.2. Réalisation d'un travail particulier

L'EPELFI pourra, dans le cadre d'un marché subséquent, demander la réalisation d'un travail particulier qui aura fait l'objet d'un cadrage.

Le titulaire devra entre autres :

- Réaliser le travail faisant l'objet du marché subséquent ;
- Fournir le résultat du travail particulier et sa documentation associée ;
- Présenter les résultats à l'EPELFI lors d'une réunion spécifique (cas d'une étude par exemple) ;
- Le cas échéant, assister l'EPELFI dans la mise en œuvre du résultat (cas d'un nouveau script par exemple).

9. Annexes

L'ensemble des annexes est livré dans l'archive : TMA-9.0 – ANNEXES.zip