




DO/DSI/SDL	<b>CCTP Assistance MOE</b> ASSISTANCE À MAITRISE D'OEUVRE (AMOE)	 <b>RÉPUBLIQUE FRANÇAISE</b> <i>Liberté Égalité Fraternité</i>	
Version 0.5			
30.09.2024			

## ACCORD CADRE



ASSISTANCE À MAITRISE D'OEUVRE (AMOE), MAITRISE D'OEUVRE  
MAINTENANCE ET EVOLUTIONS DES REFERENTIELS  
DANS LE CADRE DES PROJETS INFORMATIQUES DE L'INPI

## CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)


**Personne publique** : Institut National de la Propriété Industrielle

DO/DSI/SDL	<b>CCTP Assistance MOE</b> ASSISTANCE À MAITRISE D'OEUVRE (AMOE)	 <b>RÉPUBLIQUE FRANÇAISE</b> Liberté Égalité Fraternité	
Version 0.5			
30.09.2024			

<b>1</b>	<b>PRESENTATION GENERALE .....</b>	<b>4</b>
1.1	PRESENTATION DE L'INPI .....	4
1.2	OBJET DE LA PRESTATION .....	4
1.3	ORGANISATION DES PRESTATIONS.....	4
1.4	LIEU D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	5
1.5	REMPLACEMENT DES PERSONNES NOMMEMENT DESIGNEES .....	5
1.6	CONFIDENTIALITE .....	6
<b>2</b>	<b>ÉLÉMENTS COMMUNS AUX MARCHES SUBSEQUENTS .....</b>	<b>6</b>
2.1	DEFINITION DES ELEMENTS COMMUNS AUX UNITES D'ŒUVRE .....	6
2.2	EXIGENCES COMMUNES A TOUS LES MARCHES SUBSEQUENTS ET AUX PRESTATIONS A BON DE COMMANDES .....	7
2.2.1	<i>Livrables et autres documents.....</i>	7
2.2.2	<i>Communications .....</i>	8
2.2.3	<i>Exigences qualité.....</i>	8
2.2.4	<i>Gestion de la documentation .....</i>	9
2.2.5	<i>Mise en place de tests .....</i>	9
2.2.6	<i>Amélioration des logs .....</i>	10
2.3	ASSISTANCE A MAITRISE D'ŒUVRE ET MAITRISE D'ŒUVRE : ANALYSE, CONCEPTION, REALISATION, EVOLUTIONS, AUDIT ET SUPPORT TECHNIQUE .....	10
2.3.1	<i>Assistance à maîtrise d'œuvre et maîtrise d'œuvre, étude, conception et réalisation ....</i>	11
2.3.2	<i>Assistance à maîtrise d'œuvre et maîtrise d'œuvre pour les évolutions .....</i>	11
2.3.3	<i>Audit et évaluation technique.....</i>	13
2.3.4	<i>Support technique.....</i>	13
2.4	LISTE ET DESCRIPTION DES PRESTATIONS.....	14
2.4.1	<i>Conduite de projet Maîtrise d'œuvre .....</i>	14
2.4.2	<i>Définition et analyse .....</i>	14
2.4.3	<i>Conception.....</i>	15
2.4.4	<i>Réalisation .....</i>	17
2.4.5	<i>Réversibilité / Transférabilité .....</i>	19
2.4.6	<i>Audit et évaluation technique.....</i>	20
2.4.7	<i>Support technique.....</i>	20
2.4.8	<i>Évaluation des prix.....</i>	21
2.4.9	<i>Matrice de complexité.....</i>	22
2.5	COHERENCE DU SYSTEME D'INFORMATION DE L'INPI.....	23
2.5.1	<i>Matériels et principaux logiciels utilisés à l'INPI .....</i>	23
2.5.2	<i>Principes d'intégration dans le système d'information de l'INPI.....</i>	23
2.5.3	<i>Tests &amp; qualification.....</i>	24
2.6	PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES.....	24
2.7	POLITIQUE SECURITE DES SYSTEMES D'INFORMATION .....	24
2.7.1	<i>Respect de la PSSI.....</i>	24
2.7.2	<i>Développement applicatifs.....</i>	25
2.7.3	<i>Personnels en charge des prestations (accord-cadre et marchés subséquents) .....</i>	25
2.8	PROPRIETE INTELLECTUELLE .....	25
<b>3</b>	<b>ORGANISATION DES PRESTATIONS A BON DE COMMANDE.....</b>	<b>27</b>
3.1	ÉVOLUTIONS CORRECTIVES ET EVOLUTIVES.....	27
3.1.1	<i>Évolution inférieure à 20 jours homme : .....</i>	27
3.1.2	<i>Évolutions à plus de 20 jours – homme : .....</i>	27
3.2	ASSISTANCE A MAITRISE D'ŒUVRE ET MAITRISE D'ŒUVRE : ANALYSE, CONCEPTION, REALISATION, EVOLUTIONS ET SUPPORT TECHNIQUE .....	27
3.2.1	<i>Évolution fonctionnelle.....</i>	28
3.2.2	<i>Évolution corrective.....</i>	29
3.2.3	<i>Évolution technique.....</i>	29
3.3	PRESTATION DE DEVELOPPEMENT .....	30

DO/DSI/SDL	<b>CCTP Assistance MOE</b> ASSISTANCE À MAITRISE D'OEUVRE (AMOE)	 <b>RÉPUBLIQUE FRANÇAISE</b> <i>Liberté Égalité Fraternité</i>	
Version 0.5			
30.09.2024			

3.3.1	<i>Gestion des livrables</i> .....	30
3.3.2	<i>Vérification d'aptitude (VA) (Prestation &gt; 20JH)</i> : .....	30
3.3.3	<i>Vérification du service Régulier (VSR) (Prestation &gt; 20JH)</i> : .....	30
3.3.4	<i>Garantie</i> : .....	31
3.3.5	<i>Respect des plannings et des délais</i> : .....	31
3.3.6	<i>Délai de résolution des anomalies en phase de VA, VSR et de Garantie</i> : .....	31
<b>4</b>	<b>ANNEXE</b> .....	<b>32</b>
4.1	PROPRIETE INDUSTRIELLE ET SERVICES ASSOCIES .....	32
4.2	GUICHET UNIQUE ENTREPRISES ET ASSOCIATIONS .....	32
4.3	REGISTRE NATIONALE DES ENTREPRISES (RNE) ET DES ASSOCIATIONS (RNA) .....	32

DO/DSI/SDL	<b>CCTP Assistance MOE</b> ASSISTANCE À MAITRISE D'OEUVRE (AMOE)	 
Version 0.5		
30.09.2024		

# 1 Présentation Générale

## 1.1 Présentation de l'INPI

L'INPI, Institut National de la Propriété Industrielle, est un établissement public autonome créé par la loi n° 51-444 du 19 avril 1951 et sous la tutelle du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie.

L'institut a pour mission de développer et d'organiser la propriété industrielle afin de protéger l'innovation et la mise à disposition du Guichet Unique pour les Entreprises et les Associations :

- Il participe à l'élaboration du droit de la propriété industrielle,
- Il reçoit, examine et délivre les titres de propriété industrielle (brevets, marques et dessins et modèles),
- Il tient le Registre National des Entreprises (RNE) et des associations (RNA),
- Il gère le guichet unique pour les formalités d'entreprise,
- Il diffuse les informations sur les titres de propriété industrielle et les entreprises.

L'INPI modernise continuellement ses outils de gestion et adapte ses procédures, notamment pour rendre accessible toute l'information sur la propriété industrielle et les entreprises.

L'INPI compte environ 750 collaborateurs qui se répartissent entre le siège à Courbevoie, les principaux établissements de Compiègne et Lille, et une vingtaine d'implantations régionales.

## 1.2 Objet de la prestation

Le présent marché a pour objet des prestations de maîtrise d'œuvre, d'assistance à la maîtrise d'œuvre, de maintenance et d'évolution dans le cadre de projets informatiques destinés à concevoir, à faire évoluer et à maintenir certaines applications du système d'information de l'INPI.

Il s'agit des applications dédiées à la propriété intellectuelle et aux formalités des entreprises, développées pour l'INPI antérieurement ou dans le cadre du présent marché.

**Pour les applications dites « Formalités Entreprises »**, nous aurons, par exemple, la conception d'application, les évolutions et le support technique des applications conçues en cours de marché, comme pour les applications existantes.



**Pour les applications dites « Propriété industrielle et services associés »**, nous aurons, par exemple, la conception d'application, les évolutions et le support technique des applications conçues en cours de marché, comme pour les applications existantes.

## 1.3 Organisation des prestations

L'INPI désigne au moment de la notification du marché, un référent au sein de la DSI. Les titulaires désignent quant à eux, un responsable du suivi de l'accord cadre, réputé disposer de l'expérience et des compétences nécessaires pour le suivi des prestations décrites dans le présent accord cadre. Ce responsable sera l'interlocuteur principal de l'INPI. Cette personne est désignée dans les 15 jours suivant la notification de l'accord cadre.

Pour les marchés subséquents de tierce maintenance applicative nous retrouvons les phases suivantes, liste non exhaustive :

- Une phase d'initialisation (forfaitaire),
- La maintenance corrective, adaptative et évolutive de 1er niveau logicielle (forfaitaire),
- Une partie à bon de commande, suivant les unités d'œuvre, pour assistance à maîtrise d'œuvre pour les évolutions,
- Et Phase de réversibilité / transférabilité (forfaitaire).

DO/DSI/SDL	<b>CCTP Assistance MOE</b> ASSISTANCE À MAITRISE D'OEUVRE (AMOE)	 <b>RÉPUBLIQUE FRANÇAISE</b> Liberté Égalité Fraternité	
Version 0.5			
30.09.2024			

Pour les marchés subséquents de développement nous retrouverons les phases suivantes, liste non exhaustive :

- Une phase d'initialisation (forfaitaire),
- Une phase de développement (forfaitaire),
- Une phase de reprise de données (forfaitaire),
- Une Validation d'aptitude (VA) et une Vérification du Service Régulier (VSR) (forfaitaire),
- Une phase de garantie (forfaitaire),
- Et Phase de réversibilité / transférabilité (forfaitaire).

Pour chaque opération, un marché subséquent sera soumis aux titulaires qui devront répondre conformément aux stipulations des pièces du présent accord-cadre et des pièces propres à chaque marché subséquent. A l'issue de l'analyse des offres un titulaire sera retenu pour l'opération. Le titulaire d'un marché subséquent désigne nommément un référent projet disposant de l'expérience et des compétences nécessaires à la conduite des prestations. L'équipe mise en place par le titulaire pour la réalisation d'un marché subséquent sera composée du référent et éventuellement d'un ou plusieurs experts / consultants.

#### **1.4 Lieu d'exécution des prestations**

Les prestations se dérouleront soit dans les locaux du titulaire avec le cas échéant des déplacements en région parisienne. Soit, après accord de l'INPI dans les locaux de l'INPI (à Courbevoie). Exceptionnellement et sur demande du pouvoir adjudicateur, certaines prestations pourront nécessiter des déplacements en province. Les déplacements de ses collaborateurs seront entièrement à la charge du titulaire.

Pour les prestations se déroulant dans les locaux du pouvoir adjudicateur, ce dernier met à la disposition du titulaire les infrastructures logistiques nécessaires (postes de travail, logiciels) à la bonne réalisation des prestations.

Lorsque des prestations se déroulent dans les locaux du titulaire, celui-ci prend à sa charge l'intégralité des moyens matériels et logiciels nécessaires à la bonne réalisation des prestations. Dans le cas de la présence du titulaire et de ses collaborateurs dans les locaux de l'INPI, ceux-ci doivent se conformer au règlement intérieur et consignes inhérents aux bâtiments et services concernés.

#### **1.5 Remplacement des personnes nommément désignées**

En cas d'indisponibilité d'une personne nommément désignée, le titulaire propose un remplaçant disposant d'une expérience et d'une compétence au moins équivalentes.

Le titulaire propose un nouvel intervenant dans un délai de :

- 15 jours maximum pour le responsable du suivi de l'accord cadre,
- 5 jours maximum pour un référent projet en charge d'un marché subséquent.

Le délai court à compter de la notification par le titulaire de l'indisponibilité de son préposé ou à défaut à compter du constat par l'INPI de cette indisponibilité notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception dont la date d'envoi fait foi.

L'INPI applique des pénalités dès lors que :

- Le titulaire effectue plus de deux changements par période d'un an pour la personne chargée du suivi de l'accord cadre,
- Le titulaire effectue plus d'un changement par an et par marché subséquent pour la personne responsable des prestations attachées aux marchés subséquents.

Le titulaire est responsable du tuilage entre ses préposés qu'il assure à ses frais.

DO/DSI/SDL	<b>CCTP Assistance MOE</b> ASSISTANCE À MAITRISE D'OEUVRE (AMOE)	 
Version 0.5		
30.09.2024		

## 1.6 Confidentialité

Le titulaire et ses préposés ont connaissance, dans le cadre de l'exécution des prestations, d'une partie du système d'information de l'INPI. Dès lors, l'ensemble des informations, documents, quel qu'en soit le support, mis à disposition du titulaire dans le cadre de l'exécution des prestations doit être considéré comme confidentiel au sens et dans les conditions de l'article 5.1 du CCAG-TIC.

Cette obligation de confidentialité perdure indéfiniment après l'exécution du marché. Lorsqu'il a accès, pour l'exécution des prestations, à des données à caractère personnel, le titulaire se conforme aux dispositions de l'article 5.2 du CCAG-TIC.

## 2 Éléments communs aux marchés subséquents

Éléments communs aux prestations des marchés subséquents.

### 2.1 Définition des éléments communs aux unités d'œuvre

Les prestations définies dans chaque marché subséquent, font référence à ce qui est défini dans le présent accord cadre :

- Étude, conception et réalisation : L'assistance aux activités MOE des phases et étapes d'un projet (conduite de projet, maîtrise d'oeuvre, préconisation de solution, spécifications fonctionnelles et techniques détaillées, maquettage, conception, développement, reprise de données, recette, etc...),
- L'assistance aux évolutions fonctionnelles, techniques et correctives,
- Audit,
- Et support technique.


Un marché subséquent, une commande, mobilisera une ou plusieurs unités de prix (unité d'œuvre (UO) ou unité de prix en jours/homme) dans le cadre d'un projet spécifique. Il couvre un type d'action ou un ensemble d'actions à réaliser par le titulaire dans le cadre d'une opération et donne lieu à un ou plusieurs livrables. Les livrables sont décrits au niveau de chaque unité d'œuvre (UO) pour « l'étude, la conception et la réalisation », « les audits » et « le support technique ». Dans certain cas, une phase d'initialisation et/ou une phase de réversibilité pourront être demandées. Pour les prestations d'évolution, les livrables sont définis dans le type de la prestation. Les unités de prix sont définies de façon générique dans le présent accord cadre.

Les soumissionnaires doivent quant à eux, sur la base du cahier des charges des marchés subséquents, fournir une évaluation de l'ensemble des tâches spécifiées sur la base des unités d'œuvre ou coûts journaliers définis dans le présent accord cadre.

En fonction du projet et des tâches, une matrice de complexité permet de définir des UO pour la création et la modification des IHM, des règles métiers à mettre en œuvre, des éditions, des rapports à créer ou à modifier et des composants de l'architecture technique. Cette matrice de complexité sera demandée dans le cas des Marchés subséquents et prestation à bon de commandes, qui comprendraient des évolutions, de la conception. Le calcul des coûts des UO de cette matrice de complexité est basée sur les UO de cet accord cadre.

Les unités œuvres couvrent, outre les prestations devant directement produire des livrables, les tâches suivantes :

- La mise à disposition des ressources humaines et des expertises nécessaires à la réalisation des prestations,
- La gestion administrative du marché,
- Le cas échéant, l'encadrement de l'équipe du titulaire en charge, la supervision du déroulement des prestations,
- La prise de connaissance du contexte (lecture des documents, réunion de lancement),

DO/DSI/SDL	<b>CCTP Assistance MOE</b> ASSISTANCE À MAITRISE D'OEUVRE (AMOE)	 
Version 0.5		
30.09.2024		

- L'utilisation des méthodes et des outils d'aide à la conduite du projet, à la réalisation et à la formalisation des études utilisés par les équipes de l'INPI,
- La production des livrables et la présentation des résultats des études, la mise au point jusqu'à l'admission par le pouvoir adjudicateur,
- Les tests,
- Les déplacements vers des lieux de réunion ou d'entretien,
- L'audit, les propositions et la mise en œuvre des évolutions,
- Le support technique,
- Une garantie.

Les prestations sont régies contractuellement par l'ensemble des dispositions et des modalités d'exécution prévues dans l'accord-cadre et dans chacun des marchés subséquents.

**Le soumissionnaire doit démontrer dans sa réponse ses capacités à mobiliser et mettre en place une équipe avec les compétences attendues, sa méthodologie pour la mise en place et le suivi de la prestation.**

## 2.2 Exigences communes à tous les marchés subséquents et aux prestations à bon de commandes

### 2.2.1 Livrables et autres documents

Un marché subséquent est composé de plusieurs unités de prix ou de forfaits ; chaque unité de prix définit ses livrables.


Le marché subséquent pourra, dans certain cas, préciser ses livrables comme tout ou partie des éléments précisés dans les unités des prix concernées.

Les livrables sont des documents dont la version finale sert à l'admission des prestations. Ils sont rédigés en langue française et transmis au pouvoir adjudicateur obligatoirement sous format numérique dans des formats définis lors de la réunion de lancement de chaque marché subséquent.

Les documents suivants sont à fournir à l'INPI lors de chaque opération désignée par un marché subséquent. Ils font l'objet de validation formelle et sont susceptibles d'être amendés par le titulaire si des lacunes sont détectées :

- Spécifications fonctionnelles détaillées,
- Spécifications techniques,
- Document Architecture Technique (DAT),
- Document d'EXploitation (DEX),
- Plan d'Assurance Sécurité (PAS),
- Rapport des tests fonctionnels,
- Cahier de recette,
- Comptes rendus des réunions,
- Le cas échéant, les dossiers et rapports d'études intermédiaires.

Les livrables comprennent également les évolutions du système d'information incluant les sources, les exécutable, les bases de données, les scripts, ainsi que tout élément nécessaire à l'évolution concernée.

DO/DSI/SDL	<b>CCTP Assistance MOE</b> ASSISTANCE À MAITRISE D'OEUVRE (AMOE)	 
Version 0.5		
30.09.2024		

## 2.2.2 Communications

Les communications entre le Titulaire et le Chef de projet seront de 4 types :

- Réunions,
- Plateforme collaborative,
- Courrier, email,
- Téléphone, visio-conférence.

Le processus de communication devra respecter les exigences du cahier des charges et être décrit dans le Plan d'Assurance Qualité livré en début de projet par le Titulaire.

### **Principes généraux :**

Les réunions seront planifiées à l'avance en fonction de l'avancement des unités d'œuvre spécifiées dans le marché subséquent. Elles auront principalement lieu en visio-conférence ou dans les locaux de l'INPI, sauf demande particulière. Chaque réunion donnera lieu à la rédaction d'un compte-rendu, à la charge du Titulaire.

Les réunions en vidéo-conférence pourront être faites, seulement avec l'accord préalable de l'INPI.

### **Réunion de lancement :**

L'objectif de cette réunion est de présenter les équipes et de définir le cadre du travail. Participeront au minimum à cette réunion, selon les UO, un ou des représentants techniques et commerciaux du Titulaire, le directeur de projet, le chef de projet MOE et MOA de l'INPI.

Les sujets traités au cours de cette réunion sont les suivants :

A partir des propositions du Titulaire :

- Validation des modalités d'échange des documents,
- Présentation par le Titulaire des documents suivants :
  - Planning détaillé,
  - Plan d'assurance qualité (PAQ), première version,
  - Plan d'assurance sécurité (PAS), première version,
  - Présentation des choix techniques et du DAT.

Cette réunion se tiendra le plus tôt possible après la notification du marché subséquent.

A l'issue de cette réunion, le Titulaire rédige le compte rendu. Par ailleurs, il finalise le planning initial et le PAQ et il met à jour, une première version, le DAT et le PAS qu'il soumet pour validation à l'équipe projet de l'INPI.

## 2.2.3 Exigences qualité


Le Titulaire aura obligation de résultats. Il devra fournir les éléments répondant aux besoins et exigences exprimés dans le présent cahier des charges, et mettre en œuvre et à dispositions les moyens nécessaires pour le satisfaire.

**Dans sa réponse le soumissionnaire décrira sa capacité à mettre en œuvre les ressources pour répondre aux besoins. Ressources humaines, techniques et méthodologie.**

Pour mener à bien chaque mission, les Titulaires de l'accord cadre doivent se doter d'un Plan d'Assurance Qualité qui pourra être, le cas échéant, adapté et complété pour chaque marché subséquent. Il devra traiter les 2 volets suivants :

1. Description des dispositions mises en œuvre pour assurer la qualité de la prestation :
  - Modalités d'établissement et d'évolution du PAQ,
  - Documents de référence et documents applicables,
  - Organisation du Titulaire,
  - Les rôles et responsabilités respectives de l'INPI et du titulaire (matrice des responsabilités),
  - Relations et communications dans le projet,



DO/DSI/SDL	<b>CCTP Assistance MOE</b> ASSISTANCE À MAITRISE D'OEUVRE (AMOE)	 
Version 0.5		
30.09.2024		

- Outils de suivi du projet,
  - Les méthodes, normes et outils utilisés par le Titulaire, en particulier ce qui concerne le développement,
  - Les modalités de traitement des anomalies (priorité, délai, ...),
  - Gestion de la documentation.
2. Description du Plan d'Assurance Qualité, c'est à dire des dispositions mises en œuvre pour s'assurer que le PAQ est correctement appliqué :
- Dispositif de suivi d'applications du PAQ (qualité de la documentation, des matériels, des logiciels, des prestations, tests unitaires, ...),
  - Planning de référence,
  - Liste des revues, des points de contrôles et des actions correspondantes.

Le PAQ provisoire sera présenté par le Titulaire lors de la réunion de lancement. Le PAQ définitif sera diffusé, pour validation, à l'équipe projet INPI dans un délai de 2 semaines à compter de la réunion de lancement.

Le DAT et le PAS provisoires sont présentés par le titulaire lors de la réunion de lancement. Ils sont mis à jour et fournis à l'équipe projet de l'INPI dans un délai de 2 semaines à compter de la réunion de lancement.

**Ces documents sont demandés en version 0 dans la réponse du titulaire lors d'une prestation à bon de commande et pour une réponse à un marché subséquent.**

## 2.2.4 Gestion de la documentation

La gestion de la documentation concerne l'ensemble des activités qui permettent d'élaborer, d'identifier, de soumettre, de diffuser, de classer, d'archiver les documents produits dans le cadre de la réalisation du projet.

Le Titulaire doit se conformer au plan de classement de la documentation des projets informatiques mis en place à l'INPI : ceci fera l'objet, le cas échéant, d'un chapitre du Plan d'Assurance Qualité fourni en réponse à un marché subséquent.

Plan de classement, premier niveau, de l'INPI (non exhaustif) :

- 0 – Pilotage,
- 1 – Emergence Idée,
- 2 – Préparation projet,
- 3 – Réalisation et mise à disposition,
- 4 – Recette,
- 5 – Documentation technique,
- 6 – Compte rendu de réunion,



## 2.2.5 Mise en place de tests

### 2.2.5.1 Tests unitaires

Le taux de couverture de code des projets doit être supérieur à 80%.

### 2.2.5.2 Tests d'intégration

Dans la continuité des tests unitaires, les tests d'intégration seront à réaliser pour chaque nouvelle version, basée soit sur une version de maintenance, soit sur une version de développement et faisant appel à un système de contrôle de version.

DO/DSI/SDL	<b>CCTP Assistance MOE</b> ASSISTANCE À MAITRISE D'OEUVRE (AMOE)	 <b>RÉPUBLIQUE FRANÇAISE</b> Liberté Égalité Fraternité	
Version 0.5			
30.09.2024			

### 2.2.5.3 Tests fonctionnels

Les tests fonctionnels devront couvrir au minimum, pour le guichet unique, les cas nominaux de création / modification / cessation d'entreprises, de régularisation de formalité, de dépôts de comptes annuels, de dépôts d'actes. D'autres tests pourront être demandés en fonction du besoin.

Pour les autres référentiels, les tests fonctionnels devront couvrir, au minimum, les créations, les modifications, les notifications, les réponses à notifications avec gestion des délais, des transactions.

### 2.2.5.4 Tests de charge

Le prestataire devra réaliser, de sa propre initiative et à la demande de l'INPI, des tests de charge en fonction des objectifs annoncés par l'INPI (100 000 formalités par semaine pour le Guichet Unique). Ces tests de charge pourront également intervenir à chaque changement majeur.

Pour les applications de type web, sont attendues des performances standards soit 95% de temps de réponse par requête inférieur à 1 seconde, en excluant le téléversement ou le téléchargement de fichiers. Les pics de temps de réponse ne devront idéalement pas excéder 10 secondes dans 95% des cas.

Lors de chaque livraison, une synthèse des résultats de chaque type de tests devra être fourni en incluant le taux de couverture.

### 2.2.6 Amélioration des logs

Les logs devront être facilement analysables par un humain. Toutes les informations nécessaires devront être présentes (identifiant de la formalité, etc.) afin de faciliter leur analyse. Un travail sur les niveaux de logs actuels sera à réaliser.

Ces logs seront à intégrer à un outil de supervision.

## 2.3 Assistance à Maîtrise d'œuvre et maîtrise d'œuvre : Analyse, conception, réalisation, évolutions, audit et support technique



La liste des unités d'œuvre est établie pour permettre à l'INPI et au titulaire de s'accorder sur le cadre et la définition de chacune des prestations. Le candidat est donc supposé parfaitement maîtriser la réalisation de prestations tel que définies ci-après.

Chaque marché subséquent, prestation à bon de commande, peut comporter des prestations propres à un projet :

- Analyse-Définition,
- MOE-conception,
- MOE-réalisation,
- ...

Ces unités d'œuvres sont définies à partir des coûts Jour – Homme par compétence (contractualisés dans l'accord-cadre) ci-dessous :

- Conduite de projet maîtrise d'œuvre,
- Spécifications fonctionnelles et techniques détaillées,
- Maquettage,
- Conception,
- Développement,
- Reprise de données,
- Support à la mise en ordre de marche,
- Support à la vérification de service régulier,
- Réversibilité,
- Audit et évaluation technique,
- Support technique,

DO/DSI/SDL	<b>CCTP Assistance MOE</b> ASSISTANCE À MAITRISE D'OEUVRE (AMOE)	 <b>RÉPUBLIQUE FRANÇAISE</b> Liberté Égalité Fraternité	
Version 0.5			
30.09.2024			

- Maintenance.

La liste détaillée des prestations permet de concevoir de nouvelles applications, de les faire évoluer ainsi que de les maintenir en fonctionnement. La liste des UO's permet aussi de faire évoluer, auditer, apporter un support technique, maintenir, des applications existantes.

Pour tous marchés subséquents avec des prestations à bons de commande, les prestations seront basées sur les UO de la matrice de complexité.

La gestion de projet sera en mode agile. La gestion de projet sera précisée et adaptée dans le mémoire technique des marchés subséquents.

Suite à la VSR, une garantie dont la durée sera indiquée dans les marchés subséquents est demandée pour chaque réalisation.

### 2.3.1 Assistance à maîtrise d'œuvre et maîtrise d'œuvre, étude, conception et réalisation

Cette prestation consiste d'une manière générale à concevoir des applications.

La prestation comprend, selon le cas, les phases d'analyse, de conception, de réalisation, de reprise de données, de test, de VA, de VSR, de garantie et de maintenance, ainsi que la création et la mise à jour des documents concernés.

La qualité de la conception et le respect des délais défini dans la proposition du Titulaire est un élément essentiel pour l'INPI.

Suite à la VSR, une garantie dont la durée sera indiquée dans les marchés subséquents est demandée pour chaque réalisation.

### 2.3.2 Assistance à maîtrise d'œuvre et maîtrise d'œuvre pour les évolutions

Les évolutions peuvent concerner les applications conçues dans le cadre de cet accord cadre comme des applications, conçues, mises en production dans le cadre de prestations sans lien avec cet accord cadre.

#### 2.3.2.1 Évolution fonctionnelle


Cette prestation consiste d'une manière générale à faire évoluer l'application en production par l'adjonction de nouvelles fonctionnalités relatives à de nouveaux besoins définis par l'INPI.

Les prestations d'évolutions fonctionnelles correspondent à la réalisation de modifications :

- Soit de la solution mise en œuvre pour améliorer ou étendre la couverture fonctionnelle, l'ergonomie pour les utilisateurs (Exemple : RGAA) ou les temps de réponse,
- Soit d'une manière plus générale pour procéder à toute modification qui apparaîtrait utile.

Une prestation d'évolution fonctionnelle comprend selon le cas échéant les phases d'analyse, de conception, de réalisation, de test, de VA, de VSR et de mise à jour des documents concernés (techniques, d'installation et d'exploitation).

Le prestataire s'engage à mettre en œuvre les ressources nécessaires en accord avec la criticité de l'évolution demandée par l'INPI.

DO/DSI/SDL	<b>CCTP Assistance MOE</b> ASSISTANCE À MAITRISE D'OEUVRE (AMOE)	 <b>RÉPUBLIQUE FRANÇAISE</b> Liberté Égalité Fraternité	
Version 0.5			
30.09.2024			

Il est admis qu'une évolution du système d'information puisse engendrer un surcoût d'évolution technique ou d'évolution corrective. Le titulaire devra, le cas échéant, préciser ces surcoûts dans sa proposition de l'évolution fonctionnelle demandée.

Si l'évolution ne fait pas appel à une phase de VA et de VSR, le prestataire devra assurer une « garantie » dont la durée sera indiquée dans le marché subséquent ou prestation à bon de commande.

Livrables associés :

- Nouvelle version évolutive du logiciel,
- Mise à jour des données, si nécessaire,
- Documentation mise à jour (dossier d'installation, d'exploitation et de conception mis à jour),
- Base de suivi des évolutions mise à jour.

### 2.3.2.2 Évolution corrective

L'évolution corrective consiste d'une manière générale à maintenir en bon état de fonctionnement les différents modules logiciels d'une l'application. Plus généralement, à chaque anomalie référencée, une demande d'évolution corrective pourra être effectuée. Si nécessaire un audit pourra être demandé pour préciser et définir les contours de(s) évolution(s) correctives qui pourraient être mises en œuvre.

Le titulaire devra s'engager dans ce cadre à fournir les services suivants :

- Maintenir en bon état de fonctionnement les différents composants logiciels,
- Corriger toutes anomalies de fonctionnement des logiciels définies,
- Donner un délai de résolution de ces anomalies en fonction de leur niveau de gravité et de criticité. Ces niveaux sont donnés par l'INPI en fonction de l'incidence sur le bon fonctionnement du système,
- Mettre en place des solutions de contournement en attendant la résolution de l'anomalie,
- Fournir les éléments logiciels correctifs,
- Éventuellement, si le titulaire l'estime nécessaire, la résolution du problème pourra donner lieu à des interventions sur site à la charge de celui-ci,
- Conseil et rédaction de spécifications sur des évolutions correctives importantes,
- Mise à jour des documents, si nécessaire.

Les délais d'intervention autorisés sont les suivants :

- A partir de la date de signature par l'INPI de la commande concernant les évolutions correctives concernant des anomalies ne bloquant pas le fonctionnement de l'application, le délai autorisé au titulaire pour mise en production sera à définir entre le prestataire et l'INPI,
- Concernant les anomalies bloquantes, le délai d'indisponibilité devra être le plus court possible. Les délais seront indiqués dans le cadre du marché subséquent.

Ces délais pourront être négociés dans le cadre des marchés subséquents sur demande du titulaire.



Une prestation d'évolution corrective comprend selon le cas échéant les phases d'analyse, de conception, de réalisation, de test, de VA, de VSR et de mise à jour des documents concernés (techniques, d'installation et d'exploitation).

Le prestataire s'engage à mettre en œuvre les ressources nécessaires en accord avec la criticité de l'évolution demandée par l'INPI.

Si l'évolution ne fait pas appel à une phase de VA et de VSR, le prestataire devra assurer une « garantie » dont la durée sera indiquée dans le marché subséquent.

Les livrables sont :

- Nouvelle version corrective du logiciel,
- Données mise à jour,
- Documentation mise à jour (dossier d'installation, d'exploitation et de conception mis à jour),

DO/DSI/SDL	<b>CCTP Assistance MOE</b> ASSISTANCE À MAITRISE D'OEUVRE (AMOE)	 <b>RÉPUBLIQUE FRANÇAISE</b> Liberté Égalité Fraternité	
Version 0.5			
30.09.2024			

- Base d'incidents à jour.

### 2.3.2.3 Évolution technique

Cette prestation a pour objectif de faire évoluer les composants des applications en production.

L'évolution technique consiste d'une manière générale à maintenir en bon état de fonctionnement les différents modules logiciels d'une l'application. Plus généralement, en fonction des versions des outils, une demande d'évolution technique pourra être effectuée. Une évolution technique peut, en outre, concerner une montée de version comme que le changement d'un composant.

Si nécessaire un audit pourra être demandé pour préciser et définir les contours de(s) évolution(s) techniques qui pourraient être mises en œuvre.

Suite à la demande de l'INPI le prestataire devra :

- Établir une proposition avec une description de la mise en ordre de marche pour mettre en œuvre les évolutions,
- Réaliser la prestation,
- Assurer une « garantie »,
- Mettre à jour la documentation.

Une prestation d'évolution technique comprend selon le cas échéant les phases d'analyse, de conception, de réalisation, de test, de VA, de VSR et de mise à jour des documents concernés (techniques, d'installation et d'exploitation).

Le prestataire s'engage à mettre en œuvre les ressources nécessaires en accord avec la criticité de l'évolution demandée par l'INPI.

Les livrables sont :

- Nouvelle version de la plateforme,
- Documentation mise à jour (dossier d'installation, d'exploitation, DAT, et de conception mis à jour).

### 2.3.3 Audit et évaluation technique

Cette prestation consiste à effectuer un audit.

Chaque demande, émanant de l'INPI, fera l'objet d'un devis établi par le titulaire sur la base d'un coût forfaitaire calculé à partir des prix unitaires fournis. Ce bon de commande déterminera les unités œuvres utilisées et le délai dans lequel la prestation devra être exécutée.

Les livrables sont :

- Rapport d'audit,
- Piste d'amélioration.

### 2.3.4 Support technique

Cette prestation consiste à effectuer un support technique.

Chaque demande, émanant de l'INPI, fera l'objet d'un devis établi par le titulaire sur la base d'un coût forfaitaire calculé à partir des prix unitaires fournis. Ce bon de commande déterminera les unités œuvres utilisées et le délai dans lequel la prestation devra être exécutée.

DO/DSI/SDL	<b>CCTP Assistance MOE</b> ASSISTANCE À MAÎTRISE D'OEUVRE (AMOE)	 <b>RÉPUBLIQUE FRANÇAISE</b> Liberté Égalité Fraternité	
Version 0.5			
30.09.2024			

## 2.4 Liste et description des prestations

Liste et description des unités d'œuvre permettant de répondre aux besoins de l'INPI.

### 2.4.1 Conduite de projet Maîtrise d'œuvre

#### 2.4.1.1 Dénomination de la prestation

Cette unité d'œuvre sera identifiée sous le nom de code : CPMOE

#### 2.4.1.2 Objectifs de l'unité d'œuvre

L'objectif est de réaliser l'ensemble des tâches de conduite du projet par la maîtrise d'œuvre pour tout ou partie d'un projet inscrit au portefeuille projets et services INPI, dans toutes les phases du cycle de vie projet informatique, de l'émergence à la production et aux évolutions. En fonction de l'importance de l'évolution, une conduite de projet peut être nécessaire.

#### 2.4.1.3 Travaux à réaliser

Le titulaire devra effectuer les activités suivantes :

- L'animation de l'équipe projet,
- La communication vers les acteurs projet,
- L'organisation du projet,
- L'organisation des réunions de travail et de suivi, des comités de pilotage,
- La rédaction des comptes rendus,
- La tenue du reporting, du planning projet et tout documents nécessaires au suivi du projet,
- Le suivi général de la maîtrise d'œuvre du projet.

La conduite de projet devra être effectuée en accord avec les processus projets informatiques mis en place à l'INPI.

#### 2.4.1.4 Livrables associés

Les documents projet sont définis dans le plan de management projet.

Les documents obligatoires au regard du processus informatique seront indiqués dans les marchés subséquents.

### 2.4.2 Définition et analyse

Spécifications fonctionnelles et techniques détaillées.


#### 2.4.2.1 Objectifs de la prestation de définition et d'analyse

L'objectif de l'unité d'œuvre est de réaliser, pour le compte de l'INPI, les spécifications fonctionnelles et techniques détaillées en réponse au cahier des charges fonctionnelles.

#### 2.4.2.2 Travaux à réaliser

Le titulaire devra spécifier :

- La description des processus métiers et des procédures associées,
- L'architecture fonctionnelle de l'application,
- L'architecture matérielle (type de serveur, applicatif, base de données, OS, processeur, etc....),

DO/DSI/SDL	<b>CCTP Assistance MOE</b> ASSISTANCE À MAITRISE D'OEUVRE (AMOE)	 <b>RÉPUBLIQUE FRANÇAISE</b> Liberté Égalité Fraternité	
Version 0.5			
30.09.2024			

- La description des modules logiciels (traitements, habilitation, E/S, règles de gestion, données, interfaces, description des flux, ...),
- Les volumétries (charge réseau, base de données, ...),
- Les interfaces matérielles,
- Les modalités d'interfaçage avec les autres applications et produits logiciels,
- La description détaillée des données,
- Les règles d'archivage,
- Les moyens et mécanismes mis en place pour assurer les niveaux attendus en termes d'exploitabilité, de performances et de niveau de service requis (capacité fonctionnelle, fiabilité, facilité d'utilisation, rendement, maintenabilité, portabilité, sécurité),
- Le nombre d'environnement attendu (production, tests, développement, ...),
- Les besoins en termes de postes utilisateurs,
- La stratégie de déploiement et son calendrier.

Le prestataire devra s'assurer de la cohérence des spécifications détaillées versus le cahier des charges de l'INPI et des spécifications des processus métiers.

**Dans sa réponse, le soumissionnaire doit démontrer les moyens humains, méthodes et les outils mis en place pour garantir cette cohérence.**

### 2.4.2.3 Livrables associés

Le document de spécifications fonctionnelles et techniques détaillées et le cahier de recette.

## 2.4.3 Conception

### 2.4.3.1 Maquettage

#### 2.4.3.1.1 Objectifs de la prestation de conception

L'objectif de l'unité d'œuvre est de réaliser, pour le compte de l'INPI, une maquette pour pouvoir vérifier auprès des futurs utilisateurs que les besoins fonctionnels exprimés par la MOA sont exhaustifs, conformes aux pratiques des opérateurs et bien interprétés par la MOE, ou itérer sur la base d'une maquette existante.

#### 2.4.3.1.2 Travaux à réaliser

A partir des spécifications fournies, le titulaire devra réaliser une maquette permettant de :


- Décrire le menu général de l'application sur la base de la liste complète des fonctions activables par les utilisateurs,
- Décrire la cinématique des IHM (enchaînement des formulaires). Chaque fonction du tableau précédent est le point d'entrée d'un formulaire. Il s'agit ici de représenter les items et la cascade d'appels qui permet de renseigner le formulaire,
- Réaliser la maquette,
- Présenter la maquette aux utilisateurs et rédaction d'un compte rendu,
- Mise à jour de la modélisation et de la cinématique envisagée pour les IHM,
- Itération sur la réalisation de la maquette.

Des outils Open sources seront à privilégier pour la réalisation des maquettes.

#### 2.4.3.1.3 Livrables associés

Les maquettes avec leurs descriptions. Une matrice de complexité pourra être demandée.



DO/DSI/SDL	<b>CCTP Assistance MOE</b> ASSISTANCE À MAITRISE D'OEUVRE (AMOE)	 <b>RÉPUBLIQUE FRANÇAISE</b> Liberté Égalité Fraternité	
Version 0.5			
30.09.2024			

## 2.4.3.2 Conception opérationnelle

### 2.4.3.2.1 Objectifs de la prestation de conception

L'objectif de l'unité d'œuvre est de réaliser, pour le compte de l'INPI, la conception de tout ou partie d'une application conformément aux spécifications fonctionnelles et techniques réalisées.

### 2.4.3.2.2 Travaux à réaliser

A partir des spécifications fournies, le titulaire devra réaliser un dossier de conception :

- Permettant à un développeur d'application de comprendre la conception réalisée,
- Permettant à un architecte de juger des règles d'urbanisation et de sécurité à mettre en œuvre,
- Permettant d'identifier et de traiter les changements,
- Permettant de s'assurer que tous les prérequis pour engager la phase de réalisation sont bien réalisés.

### 2.4.3.2.3 Livrables associés

- Le dossier de conception technique,
- Le modèle conceptuel de données,
- Architecture applicative,
- Document de conception des IHM,
- La mise à jour du cahier de recette,
- Le modèle physique de données.

## 2.4.3.3 Expérience utilisateur (UX) et Expérience client (CX)

### 2.4.3.3.1 Objectifs de l'unité d'œuvre de conception

L'expérience utilisateur ainsi que l'expérience client se réfèrent à la qualité de l'expérience vécue par l'utilisateur ou le client dans des environnements numériques.

Nous identifions trois dimensions à l'UX / EX :


- La perception des qualités instrumentales (utilisabilité),
- La perception des qualités non instrumentales (esthétique, valeur véhiculées, ...),
- Les réactions émotionnelles (sentiments subjectifs, évaluation cognitives, ...).

### 2.4.3.3.2 Travaux à réaliser

Il est actuellement difficile de s'accorder sur des critères d'analyse qui couvrent l'ensemble des facteurs (des plus subjectifs aux plus objectifs), la satisfaction de l'utilisateur ou du client étant autant liée à la promesse d'attractivité du service qu'à son accessibilité (RGAA), son ergonomie, sa cohérence, sa réelle utilité, son environnement et son contexte d'utilisation. Néanmoins nous proposons d'utiliser la méthode en cinq phases :

- Planification (définition du projet, recrutement des utilisateurs, déontologie...),
- Exploration (entretiens, focus groups, observation, questionnaires exploratoires, sonde culturelle...),
- Idéation (brainstorming, cartes d'idéation, design studio, experience map, ...),
- Génération (design persuasif, iconographie, maquettage, story boarding, tris de cartes...),
- Évaluation (complétion de phrases, courbes d'évaluation, échelles d'utilisabilité, échelles UX, évaluation des émotions, évaluation experte, inspection cognitive, journal de bord, tests...).



DO/DSI/SDL	<b>CCTP Assistance MOE</b> ASSISTANCE À MAITRISE D'OEUVRE (AMOE)	 <b>RÉPUBLIQUE FRANÇAISE</b> Liberté Égalité Fraternité	
Version 0.5			
30.09.2024			

#### 2.4.3.3.3 Livrables associés

Rapport Expérience utilisateur et/ou de l'expérience client.

### 2.4.4 Réalisation

#### 2.4.4.1 Développement

##### 2.4.4.1.1 Objectifs de la prestation de réalisation

L'objectif de l'unité d'œuvre est de réaliser, pour le compte de l'INPI, la réalisation de tout ou partie d'une application conformément aux spécifications fonctionnelles et techniques réalisées ainsi que du dossier de conception.

##### 2.4.4.1.2 Travaux à réaliser

A partir des spécifications fonctionnelles et techniques fournies, ainsi que du dossier de conception le Titulaire devra réaliser les développements sur la plateforme technique, soit en interne dans les locaux de l'INPI en région parisienne, soit dans ses locaux, dans le respect des normes de développement fournies par l'INPI.

##### 2.4.4.1.3 Livrables associés



Les livrables attendus sont :

- Le dossier de conception technique réactualisé,
- Le modèle conceptuel de données réactualisé,
- Le modèle physique de données,
- Les sources des programmes développés,
- Les exécutables,
- Les scripts et les documents techniques (développement, intégration, installation et configuration),
- Les documents de définition des tests unitaires et d'intégration,
- Les résultats des tests unitaires et d'intégration,
- Le dossier d'installation,
- Le dossier d'exploitation qui devra indiquer :
  - Les composants du système à superviser,
  - Les différents fichiers log ainsi que leurs emplacements,
- Les spécifications et scripts liés aux traitements récurrents :
  - En cas de traitements récurrents, le prestataire fournira les scripts associés et les documentations correspondantes,
  - En cas de traitements particuliers (la nuit, par exemple), le prestataire indiquera l'ordre des traitements,
  - En cas d'incidents, le titulaire indiquera les modalités de reprise du service après incident, en mentionnant tout particulièrement les actions à effectuer concernant les traitements automatisés.
- Cahier de recette mis à jour.

##### 2.4.4.1.4 Dimensionnement du prix

A partir des spécifications fonctionnelles et techniques et du dossier de conception, le titulaire déterminera la charge en nombre de Jours-Hommes pour chaque activité définie ci-après :

- Création, mise à jour IHM,
- Création, mise à jour traitement métier, règles métier,
- Création, mise à jour interface externe incluant les WEB services, entrantes et sortantes,
- Création, mise à jour d'un état de gestion,

DO/DSI/SDL	<b>CCTP Assistance MOE</b> ASSISTANCE À MAITRISE D'OEUVRE (AMOE)	 <b>RÉPUBLIQUE FRANÇAISE</b> Liberté Égalité Fraternité	
Version 0.5			
30.09.2024			

- Création, mise à jour paramétrage,
- Création, modification d'une base de données,
- Création modification de vues de base de données,
- Création, modification de traitement de base de données,
- Création, mise à jour d'affichage de données suite à recherche,
- Création, mise à jour d'un publipostage.

Le titulaire devra, pour cette unité d'œuvre de développement, déterminer pour chaque marché subséquent les profils d'intervenant les mieux adaptés à la demande : Développeur, intégrateur, administrateur de base de données, etc... de type junior, senior ou expert.

Il pourra être associé au profil de l'intervenant le niveau de difficulté des IHM, règles métiers à implémenter, fonctionnalités à mettre en œuvre, ... sur trois niveaux :

- Simple,
- Moyen,
- Difficile.

Pour chaque niveau un nombre moyen de Jours-hommes sera défini ce qui permettra de définir la charge de travail du projet.

**Le soumissionnaire présente dans sa réponse son organisation et sa méthodologie ainsi que sa capacité et terme d'effective.**

## 2.4.4.2 Reprise de données

### 2.4.4.2.1 Objectifs de la prestation de reprise de données

L'objectif de l'unité d'œuvre est de reprendre les données d'une ou plusieurs applications.

### 2.4.4.2.2 Travaux à réaliser

A partir d'un cahier des charges fourni par l'INPI le titulaire devra développer les requêtes, scripts de reprise, de consolidation et de modification des données.

Le titulaire réalisera ses tests sur un environnement de tests.

Il produira pour chaque reprise de données, les informations nécessaires :

- A l'évaluation de la reprise (données en entrée, données migrées, données rejetées, typologie et nombre des motifs de rejet).
- A la bonne exécution des travaux de fiabilisation qui seront assuré par l'INPI.

L'INPI vérifiera par échantillonnage et via des scripts, la qualité des traitements de reprise sur la base d'un jeu d'essai issu du site de production.



L'INPI vérifiera également sur un jeu d'essai constitué sur la base d'une volumétrie et d'un nombre de cas représentatifs du périmètre des données à reprendre.

Dans certains cas et notamment pour les jeux de tests, l'INPI pourra demander au prestataire de prendre en charge l'anonymisation des données à partir de spécifications fournies par l'INPI.

### 2.4.4.2.3 Livrables associés

Livrable associés à la reprise des données :

- Document de préparation de la migration servant à la qualification de celle-ci,

DO/DSI/SDL	<b>CCTP Assistance MOE</b> ASSISTANCE À MAITRISE D'OEUVRE (AMOE)	 <b>RÉPUBLIQUE FRANÇAISE</b> <i>Liberté Égalité Fraternité</i>	
Version 0.5			
30.09.2024			

- Programmes et scripts de reprise en environnement de tests puis en environnement de production ; dans ce dernier cas l'INPI précisera les plages horaires d'exécution de la migration,
- Plan de reprise documentant les étapes de la reprise et les tests à réaliser,
- Bilan des tests et du contrôle des données avant et après reprise,
- Données reprises.

### 2.4.4.3 Support à la mise en ordre de marche

#### 2.4.4.3.1 Objectifs de la prestation de mise en ordre de marche

L'objectif de l'unité d'œuvre est de réaliser, pour le compte de l'INPI, le plan de déploiement et la validation de la documentation technique (exploitation, installation) d'une application fournie par l'entité de réalisation et de réaliser la mise en ordre de marche qui prépare le démarrage de la vérification de service régulier.

L'unité d'œuvre doit permettre la réalisation de la mise en production de l'application concernée.

#### 2.4.4.3.2 Travaux à réaliser

A partir des spécifications techniques détaillées et du document technique de développement, d'intégration, d'installation et de configuration, le titulaire devra valider et modifier le cas échéant la documentation technique d'exploitation et d'installation en collaboration avec les équipes des moyens techniques informatiques de l'INPI et des équipes de développement si nécessaire.

Il effectuera la validation de cette documentation avec ces dernières.

Il devra planifier et préparer la mise en ordre de marche en coordonnant les différents intervenants, service support, service réseau et service système de l'INPI.

#### 2.4.4.3.3 Livrables associés

Livrable associés :

- Le plan de déploiement,
- Le document d'exploitation validé,
- Le document d'installation validé,
- Le PV de mise en ordre de marche.

### 2.4.5 Réversibilité / Transférabilité

#### 2.4.5.1 Dénomination de la prestation


Cette unité d'œuvre sera identifiée sous le nom de code : REVERS

#### 2.4.5.2 Objectifs de l'unité d'œuvre

La réversibilité ou phase de restitution consiste pour le Titulaire à transférer à la nouvelle équipe (externe ou interne) la connaissance de l'ensemble des informations nécessaires à la prise en charge de tout ou partie des applications dont il a la charge.

#### 2.4.5.3 Travaux à réaliser

Le Titulaire s'engage à transférer à l'INPI ou à une tierce personne mandatée par l'INPI la connaissance de tout ou partie des applications dont il a la charge pour qu'à l'issue contractuelle ou anticipée du

DO/DSI/SDL	<b>CCTP Assistance MOE</b> ASSISTANCE À MAITRISE D'OEUVRE (AMOE)	 <b>RÉPUBLIQUE FRANÇAISE</b> Liberté Égalité Fraternité	
Version 0.5			
30.09.2024			

marché, une consultation puisse être lancée dans le strict respect de la réglementation des marchés publics et puisse engendrer éventuellement un changement de titulaire.

Le Titulaire devra assurer les formations et le monitorat nécessaires à la nouvelle équipe afin qu'elle assure, sous sa seule responsabilité, la poursuite du service des applications de ce marché. Il maintiendra la qualité de service et les engagements prévus dans les conventions de service applicables dans le marché en cours.

#### 2.4.5.4 Livrables associés

Les éléments attendus sont :

- Les sources de tout ou partie de l'application,
- La documentation fonctionnelle et technique mise à jour,
- La base des incidents et évolutions à jour.

### 2.4.6 Audit et évaluation technique

#### 2.4.6.1 Dénomination de la prestation

Cette unité d'œuvre sera identifiée sous le nom de code : AUDTEC

#### 2.4.6.2 Objectifs de la prestation

Cette prestation a pour objectif d'analyser tout ou partie d'une solution technique (technologie, architecture, code, ...) par rapport à un ou plusieurs contextes projet et mesurer sa contribution en termes de performances, pérennité, évolutivité, maintenabilité, sécurité, respect des normes...

L'INPI pourra demander un audit et évaluation technique pour analyser une application et/ou une fonctionnalité suite à une anomalie pour définir les évolutions correctives qui seraient à mettre en œuvre.

#### 2.4.6.3 Travaux à réaliser

Le titulaire devra :

- Définir les objectifs de l'évaluation (critères de l'évaluation) en accord avec l'INPI,
- Mener son évaluation,
- En tirer une évaluation objective du service proposé par l'INPI et émettre des préconisations sur des zones d'amélioration et/ ou d'évolution corrective.

#### 2.4.6.4 Livrables associés

Le rapport d'évaluation assorti de préconisations.



### 2.4.7 Support technique

#### 2.4.7.1 Dénomination la prestation

Cette unité d'œuvre sera identifiée sous le nom de code : SUPTECH

#### 2.4.7.2 Objectifs de l'unité d'œuvre de réalisation

Cette prestation a pour objectif d'apporter un support technique des applications en production.

DO/DSI/SDL	<b>CCTP Assistance MOE</b> ASSISTANCE À MAITRISE D'OEUVRE (AMOE)	 
Version 0.5		
30.09.2024		

### 2.4.7.3 Travaux à réaliser

Suite à la demande de l'INPI le prestataire fournira un devis forfaitaire pour apporter un support technique.

En fonction de la demande de l'INPI le prestataire s'engage à mettre en œuvre les ressources nécessaires en accord avec la criticité de support demandé par l'INPI.

### 2.4.7.4 Livrables associés

Les livrables sont :

- Un support aux équipes techniques,
- Documentation mise à jour (dossier d'installation, d'exploitation et de conception mis à jour).

### 2.4.8 Évaluation des prix

Ces Unités d'œuvre seront évaluées à partir de prix unitaires à la journée qui serviront de base à l'évaluation forfaitaire des marchés subséquents et des prestations à bon de commande.

La valorisation des unités d'œuvre sera déterminée à partir de la volumétrie induite en jours.

Ensemble de prestations	Taches	Ressources utilisée
CPMOE	Conduite de projet maîtrise d'œuvre	CPMOE
Analyse et définition	Spécifications fonctionnelles et techniques détaillées	AMOED
Conception	Maquettage, conception, expériences utilisateur (UX) et expérience client (CX)	AMOEC
Réalisation	Développement, reprise de données, support à la mise en ordre de marche	AMOER
REVERS	Réversibilité / transférabilité	AMOET
AUDTEC	Audit et évaluation technique	AUDTEC
SUPTECH	Support technique	SUPTECH

Ces prestations donneront lieu à réalisation par les profils suivants :

- Pour l'unité d'œuvre CP MOE :
  - CPMOE-JN : Chef de projet maîtrise d'œuvre junior : 1 à 3 ans d'expérience,
  - CPMOE-SN : Chef de projet maîtrise d'œuvre senior : 4 à 10 ans d'expérience,
  - CPMOE-EX : Chef de projet maîtrise d'œuvre expert : plus de 10 ans d'expérience,
- Pour les autres unités d'œuvre de maîtrise d'œuvre :
  - AMOED-JN, AMOEC-JN, AMOER-JN, AMOET-JN : assistant à maîtrise d'œuvre junior : 1 à 3 ans d'expérience,
  - AMOED-SN, AMOEC-SN, AMOER-SN, AMOET-SN : assistant à maîtrise d'œuvre senior : 4 à 10 ans d'expérience,
  - AMOED-EX, AMOED-EX, AMOED-EX, AMOET-EX : assistant à maîtrise d'œuvre expert : plus de 10 ans d'expérience,
- Pour l'unité d'œuvre AUDTEC :
  - AUDTEC-JN : Auditeur technique junior : 1 à 3 ans d'expérience,
  - AUDTEC-SN : Auditeur technique senior : 4 à 10 ans d'expérience,
  - AUDTEC-EX : Auditeur technique expert : plus de 10 ans d'expérience,
- Pour l'unité d'œuvre SUPTECH :
  - SUPTECH-JN : Support technique junior : 1 à 3 ans d'expérience,

DO/DSI/SDL	<b>CCTP Assistance MOE</b> ASSISTANCE À MAITRISE D'OEUVRE (AMOE)	 <b>RÉPUBLIQUE FRANÇAISE</b> Liberté Égalité Fraternité	
Version 0.5			
30.09.2024			

- SUPTECH-SN : Support technique senior : 4 à 10 ans d'expérience,
- SUPTECH-EX : Support technique expert : plus de 10 ans d'expérience,

La notion d'expérience s'entend dans le domaine concerné.

Le titulaire fournira pour chaque réalisation spécifiée dans un marché subséquent le type de profil utilisé et le nombre de jours utilisés pour les unités d'œuvre nécessaires.

## 2.4.9 Matrice de complexité

Certains marchés subséquents seront basés, en tout ou partie, sur des prestations à bon de commande.

Matrice de complexité :

### Interface homme machine (IHM) :

- Création :
  - Simple : nombre de composants entre 1 à 5,
  - Moyenne : nombre de composants entre 6 et 12,
  - Complexe : nombre de composants égal ou supérieur à 13.
- Modification :
  - Simple : nombre de composants entre 1 à 5,
  - Moyenne : nombre de composants entre 6 et 12,
  - Complexe : nombre de composants égal ou supérieur à 13.

### Editions :

- Création :
  - Simple : nombre de composants entre 1 à 5,
  - Moyenne : nombre de composants entre 6 et 12,
  - Complexe : nombre de composants égal ou supérieur à 13.
- Modification :
  - Simple : nombre de composants entre 1 à 5,
  - Moyenne : nombre de composants entre 6 et 12,
  - Complexe : nombre de composants égal ou supérieur à 13.

### Règles de gestion :

- Création :
  - Simple : ajout de 1 règle,
  - Moyenne : ajout de 2 à 3 règles,
  - Complexe : ajout de 4 règles ou plus.
- Modification :
  - Simple : modification de 1 règle,
  - Moyenne : modification de 2 à 3 règles,
  - Complexe : modification de 4 règles ou plus.

### Architecture :

- Création :
  - Simple : ajout de 1 composant,
  - Moyenne : ajout de 2 à 3 composants,
  - Complexe : ajout de 4 composants ou plus.
- Modification :
  - Simple : modification de 1 composant,
  - Moyenne : modification de 2 à 3 composants,
  - Complexe : modification de 4 composants ou plus.

## 2.5 Cohérence du système d'information de l'INPI

### 2.5.1 Matériels et principaux logiciels utilisés à l'INPI

Matériels et versions logiciels principaux utilisés sur site	
(Liste indicative et non exhaustive pouvant être précisée ou modifiée en tant que de besoin)	
Type de matériel ou logiciel	Technologies et versions
Serveur Linux, Unix	DEBIAN
Base de données	Oracle, MariaDB, PostgreSQL, MongoDB
Annuaire	Open LDAP et MS Active Directory
Messagerie	MS Exchange
Serveur d'application	Tomcat
Serveur Web	Apache, Nginx
Développement	Plateforme : PHP, Symfony, React, TypeScript, Python
PC utilisateurs	Windows 10 et versions suivantes
Navigateur internet	Edge, Firefox
Outils bureautiques	MS Office

### 2.5.2 Principes d'intégration dans le système d'information de l'INPI

#### 2.5.2.1 Architecture matérielle

L'architecture matérielle de la solution proposée doit s'intégrer dans le système d'information de l'INPI sans remise en cause importante d'architecture matérielle.

#### 2.5.2.2 Architecture réseau

L'intégration dans le réseau INPI doit s'effectuer sans remise en cause importante du réseau de l'INPI. Elle doit utiliser autant que faire se peut les technologies réseau utilisées à l'INPI.

#### 2.5.2.3 Architectures systèmes

L'installation des systèmes d'exploitation des serveurs sera effectuée par le service des moyens techniques de l'INPI.

#### 2.5.2.4 Architectures applicatives

L'INPI privilégie les architectures applicatives WEB 3-tiers :

- Bases de données,
- Serveur d'application,
- Serveur web de présentation.


Les bases de données sont créées et installées par le service des moyens techniques de l'INPI. Le prestataire devra fournir une documentation d'installation permettant à l'INPI d'installer et paramétrer complètement l'application.

#### 2.5.2.5 Configurations des postes clients

L'installation et paramétrage des postes clients est effectué par le service des moyens techniques de l'INPI sur documentation fournie par le prestataire.

Si besoin, un master pourra être réalisé après transfert de compétence et avec le support du titulaire.



DO/DSI/SDL	<b>CCTP Assistance MOE</b> ASSISTANCE À MAITRISE D'OEUVRE (AMOE)	 <b>RÉPUBLIQUE FRANÇAISE</b> Liberté Égalité Fraternité	
Version 0.5			
30.09.2024			

### 2.5.2.6 Sauvegarde & restauration

Les sauvegardes et restaurations sont prises en charge par l'INPI sauf cas exceptionnel à préciser par le titulaire.

## 2.5.3 Tests & qualification

### 2.5.3.1 Plateforme de qualification

Une plateforme de qualification est préparée par l'INPI sur fourniture d'un document d'installation délivré par le prestataire. Ce document sera validé par l'INPI.

Le prestataire a néanmoins accès à cette plateforme.

Les installations de versions correctives et de patchs sont effectuées par l'INPI sur fourniture d'un document d'installation. Néanmoins dans certains cas, l'INPI peut autoriser le prestataire à effectuer ces opérations.

### 2.5.3.2 Stratégie de traitement des anomalies

Durant les phases de VA, le titulaire met à disposition un outil de suivi de problèmes, de type Mantis.

### 2.5.3.3 Stratégie d'accès à distance

L'INPI met à disposition un accès distant permettant au prestataire d'investiguer sur la machine de qualification.

Aucun accès n'est fourni sur les serveurs de production.

### 2.5.3.4 Tests de performance

Durant la phase de VA et la phase de VSR, des tests de performance seront à réaliser par le prestataire à partir des spécifications et des attendus en terme de performance qui seront indiqués dans les marchés subséquents.

## 2.6 Protection des données personnelles

Lorsque le titulaire a accès à des données à caractère personnel pour l'exécution des prestations, ou lorsqu'il met en œuvre un traitement sur des données à caractère personnel pour le compte de l'INPI, le titulaire se conforme aux dispositions de l'article 5.2 du CCAG-TIC et à l'article 28 du règlement sur la protection des données personnelles.

Le titulaire veille à ce que la relation contractuelle soit précisée par avenant pour toute mise en œuvre de traitement, par lui ou par un sous-traitant ultérieur. Le titulaire veille notamment au strict respect des dispositions légales en cas de traitement en dehors de l'Union européenne.


## 2.7 Politique Sécurité des Systèmes d'Information

### 2.7.1 Respect de la PSSI

La Politique de Sécurité des Systèmes d'Information de l'INPI est la déclinaison de la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information de l'Etat (PSSIE). Elle concerne l'ensemble des personnes physiques ou morales intervenant dans les systèmes d'information de l'Institut, qu'il s'agisse des collaborateurs ou bien des tiers agissant au nom et pour le compte de l'Institut (Prestataires et sous-traitants) et de leurs employés.

La PSSIE concerne l'ensemble des personnes physiques ou morales intervenant dans les systèmes d'information des administrations de l'état, qu'il s'agisse des agents ou bien des tiers agissant au nom et pour le compte des administrations.



DO/DSI/SDL	<b>CCTP Assistance MOE</b> ASSISTANCE À MAITRISE D'OEUVRE (AMOE)	 <b>RÉPUBLIQUE FRANÇAISE</b> Liberté Égalité Fraternité	
Version 0.5			
30.09.2024			

### 2.7.2 Développement applicatifs

Le prestataire 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,
- Contrôle rigoureux des entrées utilisateurs,
- Sécurisation des accès aux fonctions d'administration,
- Installation du minimum de fonctions nécessaires lors de l'installation principe du moindre privilège,
- Utilisation de mots de passe dans le code interdit,
- Mise en œuvre d'une gestion efficace des erreurs.

Pour la mise en œuvre de technologies web, les développements pourront s'appuyer sur les recommandations de l'OWASP (Open Web Application Security Project).

La recette de l'application comprend une revue de code permettant de s'assurer d'une implémentation conforme aux exigences de sécurité. La correction d'éventuelles anomalies détectées lors de la revue de code sont à la charge du prestataire

### 2.7.3 Personnels en charge des prestations (accord-cadre et marchés subséquents)

Au-delà de l'accord-cadre, pour chaque subséquent chaque soumissionnaire précise les moyens mis en œuvre, dans le cadre de son processus de recrutement, pour vérifier les éventuelles condamnations, le cursus et l'expérience professionnelle des futurs employés.

Doivent être signalées à l'INPI les qualifications et expérience, formations et sensibilisation dans le domaine de la SSI des personnels en charge des prestations.

Si le soumissionnaire ou des employés de son entreprise possèdent une habilitation au niveau Confidentiel-Défense, il pourra en faire mention.

Chaque soumissionnaire indique dans sa réponse à chaque marché subséquent :

- Les qualifications, diplômes ainsi que le niveau d'expérience des personnels retenus pour la réalisation des missions,
- La fréquence et le contenu des actions de formation et de sensibilisation des personnels.



## 2.8 Propriété Intellectuelle

Les dispositions des articles du chapitre 7 du CCAG TIC s'appliquent.

Par conséquent, le titulaire cède à l'INPI l'intégralité des droits patrimoniaux d'auteur qui lui sont dévolus par la loi (articles L. 122-1 et suivants et L.122-6 du code la propriété intellectuelle), et notamment, de façon non limitative :

- Le droit d'exploitation,
- Le droit de traduction,
- Le droit de reproduction sur tout support, connu ou inconnu,
- Le droit de représentation par tous moyens, connu ou inconnu,
- Le droit d'usage,
- Les droits d'utilisation, d'adaptation et de modification.

De tous les éléments fournis par le titulaire au titre du présent marché.

DO/DSI/SDL	<b>CCTP Assistance MOE</b> ASSISTANCE À MAITRISE D'OEUVRE (AMOE)	 <b>RÉPUBLIQUE FRANÇAISE</b> Liberté Égalité Fraternité	
Version 0.5			
30.09.2024			

Le droit d'adaptation et de modification s'entend comme le droit de modifier, d'arranger tout ou partie des résultats, d'en faire la maintenance préventive, corrective, adaptative et évolutive, d'en réaliser de nouvelles versions ou de nouveaux développements, de transcrire dans tout langage de programmation, porter sur toute configuration, interfacer avec tout logiciel, base de données, produit informatique, d'en intégrer tout ou partie vers ou dans des œuvres existantes ou à venir, et ce sur tous supports connus ou inconnus à ce jour, de manière directe ou indirecte.

Il est par ailleurs entendu que les données fournies par l'INPI au titulaire dans le cadre de l'exécution du présent marché restent la propriété de l'INPI. Ainsi, le titulaire n'acquiert aucun droit de propriété intellectuelle d'aucune sorte du fait de l'exécution des prestations prévues au marché lorsque les créations ont été réalisées par l'INPI et remises au titulaire. Le titulaire doit restituer à l'INPI, sur simple demande, les supports ayant servi à réaliser la prestation.

Les transferts de propriété auront lieu aux dates d'admission. Toutefois, en cas de résiliation du marché et ce, pour quelque cause que ce soit, l'INPI deviendra propriétaire, dès la date de résiliation, de l'ensemble des documents et études réalisés au titre de ce marché ou en cours d'exécution.

L'INPI peut communiquer à des tiers les résultats des prestations résultant de l'exécution du marché. L'INPI peut librement publier les résultats des prestations.

Les codes sources et la documentation nécessaires à la mise en œuvre des droits sur les résultats sont livrés, sur supports exploitables, en même temps que le code source.

La confidentialité des codes source ne fait pas obstacle à la mise à disposition de tiers de ces codes pour réaliser les opérations de maintenance.

Le titulaire du marché peut exploiter sous toute forme et sans aucune restriction les Résultats à la condition de respecter les droits du pouvoir adjudicateur.

Le titulaire garantit être titulaire des droits de propriété intellectuelle afférents aux résultats des prestations et avoir conclu, le cas échéant, les cessions nécessaires avec les auteurs. Il garantit la personne publique contre toutes les revendications des tiers relatives à la propriété intellectuelle des livrables fournis au titre du marché.

En complément à ces dispositions, le titulaire du marché certifie détenir les droits d'exploitation afférents aux connaissances antérieures y compris les logiciels préexistants afin de permettre au pouvoir adjudicateur de mettre à disposition de tiers les développements spécifiques, objet du marché, sous le régime de la Licence.



Si les connaissances antérieures sont des logiciels libres, le titulaire du marché s'engage à ce que les licences qui gouvernent ces logiciels permettent au pouvoir adjudicateur de mettre à disposition de tiers les Résultats, sous le régime de la Licence.

Le titulaire du marché garantit le pouvoir adjudicateur contre tous recours de tiers du fait du non-respect des droits et obligations posés dans les licences qui gouvernent les connaissances antérieures. Il s'engage à ce que les composants intégrés au logiciel objet du marché, sont couverts par des licences de logiciels libres compatibles avec la Licence.

Si la personne publique est victime d'un trouble de jouissance des livrables fournis, le titulaire doit prendre immédiatement les mesures propres à le faire cesser.

Les mesures propres à faire cesser le trouble de jouissance sont les suivantes, au choix du titulaire :

- Soit modifier ou remplacer les éléments en litige, de manière qu'ils cessent de tomber sous le coup de la réclamation, tout en restant conformes aux spécifications du marché ;
- Soit faire en sorte que la personne publique puisse utiliser les éléments en litige sans limitation et sans paiement de licence.

DO/DSI/SDL	<b>CCTP Assistance MOE</b> ASSISTANCE À MAITRISE D'OEUVRE (AMOE)	 <b>RÉPUBLIQUE FRANÇAISE</b> Liberté Égalité Fraternité	
Version 0.5			
30.09.2024			

### 3 Organisation des prestations à bon de commande

Il pourra y avoir des marchés subséquents avec des prestations à bon de commande basées sur les unités d'œuvre.

Dans la proposition du titulaire les informations suivantes seront obligatoires :

- Chiffrage à partir des unités d'œuvre définies dans le bordereau de prix (nom de l'unité d'œuvre, quantité, total),
- Si pour répondre à la demande de l'INPI le titulaire souhaite utiliser une nouvelle librairie, composant logiciel, il devra, impérativement, l'indiquer dans le devis. La validation du devis validera l'utilisation de ces composants,
- Délai de réalisation.

Suite à la validation du devis par l'INPI un bon de commande sera émis et sa date de réception par le titulaire sera la T0 de la prestation.

#### 3.1 Évolutions correctives et évolutives

##### 3.1.1 Évolution inférieure à 20 jours homme :

Si une évolution corrective ou évolutive ne dépasse pas les 20 Jours – Hommes, cette évolution sera considérée comme « simple » et ne sera suivie que d'une garantie de 10 jours ouvrés.

Le DAT sera éventuellement mis à jours.

##### 3.1.2 Évolutions à plus de 20 jours – homme :

Si une évolution corrective ou évolutive dépasse les 20 Jours – Hommes, strictement supérieur à 20 JH, cette évolution sera à gérer comme un projet à part entière. Avec :

- Réunion de lancement,
- Comité de suivi de la prestation tous les 10 jours ouvrés,
- VA de 10 jours ouvrés,
- VSR de 10 jours ouvrés,
- Garantie de 15 jours.

Ces évolutions sont suivies par une documentation et les mises à jours du dossier Architecture Technique.

#### 3.2 Assistance à Maîtrise d'œuvre et maîtrise d'œuvre : Analyse, conception, réalisation, évolutions et support technique


La liste des unités d'œuvre est établie pour permettre à l'INPI et au titulaire de s'accorder sur le cadre et la définition de chacune des prestations. Le candidat est donc supposé parfaitement maîtriser la réalisation de prestations tel que définies ci-après.

Ce marché subséquent comporte des prestations propres à un projet :

- Analyse-Définition,
- MOE-conception,
- MOE-réalisation,
- ...

Ces unités d'œuvres sont définies à partir des coûts Jour – Homme par compétence (contractualisés dans l'accord-cadre) ci-dessous :

- Conduite de projet maîtrise d'œuvre,
- Spécifications fonctionnelles et techniques détaillées,

DO/DSI/SDL	<b>CCTP Assistance MOE</b> ASSISTANCE À MAITRISE D'OEUVRE (AMOE)	 
Version 0.5		
30.09.2024		

- Maquettage,
- Conception,
- Développement,
- Reprise de données,
- Support à la mise en ordre de marche,
- Support à la vérification de service régulier,
- Audit et évaluation technique,
- Support technique.
- Maintenance

La liste détaillée des prestations permet de faire évoluer les applications ainsi que de les maintenir en fonctionnement. La liste des UO's permet aussi de faire auditer et apporter un support technique.

Pour les prestations à bons de commande, les prestations seront basées sur les UO de la matrice de complexité.

La gestion de projet sera en mode agile. La gestion de projet sera précisée et adaptée dans le mémoire technique.

Pour les évolutions de plus de 20 JH, suite à la VSR, une garantie de 15 jours ouvrés est demandée pour chaque réalisation.

Pour les évolutions de moins de 20 JH une garantie de 10 jours ouvrés est demandée pour chaque réalisation.

### 3.2.1 Évolution fonctionnelle

Cette prestation consiste d'une manière générale à faire évoluer l'application en production par l'adjonction de nouvelles fonctionnalités relatives à de nouveaux besoins définis par l'INPI.

Les prestations d'évolutions fonctionnelles correspondent à la réalisation de modifications :

- Soit de la solution mise en œuvre pour améliorer ou étendre la couverture fonctionnelle, l'ergonomie pour les utilisateurs ou les temps de réponse,
- Soit d'une manière plus générale pour procéder à toute modification qui apparaîtrait utile.

Une prestation d'évolution fonctionnelle comprend selon le cas échéant les phases d'analyse, de conception, de réalisation, de test, de VA, de VSR, garantie et de mise à jour des documents concernés (techniques, d'installation et d'exploitation) si elle est strictement supérieure à 20 JH. Si non, phase de réalisation, de garantie et mise à jour de la documentation.

Le prestataire s'engage à mettre en œuvre les ressources nécessaires en accord avec la criticité de l'évolution demandée par l'INPI.

Il est admis qu'une évolution du système d'information puisse engendrer un surcoût d'évolution technique ou d'évolution corrective. Le titulaire devra, le cas échéant, préciser ces surcoûts dans sa proposition de devis de l'évolution fonctionnelle demandée.

Si l'évolution ne fait pas appel à une phase de VA et de VSR, le prestataire devra assurer une « garantie » dont la durée est indiquée plus haut.

Livrables associés :

- Nouvelle version évolutive du logiciel,
- Mise à jour des données, si nécessaire,
- Documentation mise à jour (dossier d'installation, d'exploitation et de conception mis à jour),
- Base de suivi des évolutions mise à jour.

### 3.2.2 Évolution corrective

L'évolution corrective consiste d'une manière générale à maintenir en bon état de fonctionnement les différents modules logiciels d'une l'application. Plus généralement, à chaque anomalie référencée, une demande d'évolution corrective pourra être effectuée. Si nécessaire un audit pourra être demandé pour préciser et définir les contours de(s) évolution(s) correctives qui pourraient être mises en œuvre.

Le titulaire devra s'engager dans ce cadre à fournir les services suivants :

- Maintenir en bon état de fonctionnement les différents composants logiciels, garantir la non régression,
- Corriger toutes anomalies de fonctionnement des logiciels définies,
- Donner un délai de résolution de ces anomalies en fonction de leur niveau de gravité et de criticité. Ces niveaux sont donnés par l'INPI en fonction de l'incidence sur le bon fonctionnement du système,
- Mettre en place des solutions de contournement en attendant la résolution de l'anomalie,
- Fournir les éléments logiciels correctifs,
- Conseil et rédaction de spécifications sur des évolutions correctives importantes,
- Mise à jour des documents, si nécessaire.

Les délais d'intervention autorisés sont les suivants :

- A partir de la date de signature par l'INPI de la commande concernant les évolutions correctives, concernant des anomalies, le délai autorisé au titulaire pour mise en production indiqué dans le devis et dans le bon de commande,

Une prestation d'évolution corrective comprend selon le cas échéant les phases d'analyse, de conception, de réalisation, de test, de VA, de VSR, garantie et de mise à jour des documents concernés (techniques, d'installation et d'exploitation) si elle est strictement supérieure à 20 JH. Si non, phase de réalisation, de garantie et mise à jour de la documentation.

Le prestataire s'engage à mettre en œuvre les ressources nécessaires en accord avec la criticité de l'évolution demandée par l'INPI.

Si l'évolution ne fait pas appel à une phase de VA et de VSR, le prestataire devra assurer une « garantie » dont la durée est indiquée plus haut.

Les livrables sont :

- Nouvelle version corrective du logiciel,
- Données mise à jour,
- Documentation mise à jour (dossier d'installation, d'exploitation et de conception mis à jour),
- Base d'incidents à jour.

### 3.2.3 Évolution technique

Cette prestation a pour objectif de faire évoluer les composants des applications en production.

L'évolution technique consiste d'une manière générale à maintenir en bon état de fonctionnement les différents modules logiciels d'une l'application. Plus généralement, en fonction des versions des outils, une demande d'évolution technique pourra être effectuée. Une évolution technique peut, en outre, concerner une montée de version comme le changement d'un composant.

Si nécessaire un audit / analyse pourra être demandé pour préciser et définir les contours de(s) évolution(s) techniques qui pourraient être mises en œuvre.

Suite à la demande de l'INPI le prestataire devra :

- Définir le devis avec une description de la mise en ordre de marche pour mettre en œuvre les évolutions,
- Réaliser la prestation,

DO/DSI/SDL	<b>CCTP Assistance MOE</b> ASSISTANCE À MAITRISE D'OEUVRE (AMOE)	 <b>RÉPUBLIQUE FRANÇAISE</b> Liberté Égalité Fraternité	
Version 0.5			
30.09.2024			

- Assurer une « garantie »,
- Mettre à jour la documentation.

Une prestation d'évolution technique comprend selon le cas échéant les phases d'analyse, de conception, de réalisation, de test, de VA, de VSR et de mise à jour des documents concernés (techniques, d'installation et d'exploitation).

Le prestataire s'engage à mettre en œuvre les ressources nécessaires en accord avec la criticité de l'évolution demandée par l'INPI.

Les livrables sont :

- Nouvelle version de la plateforme,
- Documentation mise à jour (dossier d'installation, d'exploitation et de conception mis à jour).

### 3.3 Prestation de développement

#### 3.3.1 Gestion des livrables

Pour chaque nouvelle livraison, les livrables attendus sont les suivants :

- Composants logiciels mis à jour et leur code sources,
- Fiche de déploiement applicatif comprenant le bordereau de livraison,
- Documents de spécifications fonctionnelle et technique mis à jour (format Markdown),
- Manuels d'installation et d'exploitation mis à jours si nécessaire.

Le titulaire s'engage à fournir une assistance téléphonique, en répondant aux problèmes et questions techniques. Cette assistance téléphonique doit être en langue française et disponible de 9 heure à 18 heure les jours ouvrés.

Les livrables seront intégrés par un Ingénieurs de la DSI de l'INPI pour déploiement en RECETTE. Généralement, les livraisons du prestataire ne seront pas intégrées à une livraison de l'INPI. Cependant, ce pourra être le cas et cette nouvelle livraison sera mise à disposition du titulaire pour mise à jour de ses environnements.

#### 3.3.2 Vérification d'aptitude (VA) (Prestation > 20JH) :

Le prononcé de la VA est conditionné au résultat de la vérification de la qualité des composants logiciels livrés par le titulaire.

Au prononcé de la VA par l'INPI, le PV de la VA est émis par le titulaire suite aux vérifications de l'INPI, est validé puis signé par l'INPI. Cette validation peut contenir des réserves ou un ou plusieurs ajournements.

La durée de la phase de VA, sera précisée dans le marché subséquent.

#### 3.3.3 Vérification du service Régulier (VSR) (Prestation > 20JH) :

La validation de la VA déclenche la phase de Vérification du service régulier (VSR) dans les conditions réelles d'exploitation et d'utilisation.

Au prononce de la VSR par l'INPI, le PV de la VSR émis par le titulaire suite aux vérification de l'INPI est validé puis signé par l'INPI.

La durée de la phase de VSR sera précisée dans le marché subséquent.

### 3.3.4 Garantie :

Pour les prestations à moins de 20 JH, l'installation en Production, déclenche la phase de garantie de 10 jours ouvrés.

Pour les prestations à plus de 20 JH, la validation de la VSR déclenche la phase de garantie. La durée de la garantie sera précisée dans le marché subséquent.

### 3.3.5 Respect des plannings et des délais :

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre les ressources nécessaires afin de réaliser la prestation dans les délais définis dans le devis. Ces éléments seront traduits dans le bon de commande correspondant.

### 3.3.6 Délai de résolution des anomalies en phase de VA, VSR et de Garantie :

Le niveau de criticité d'une anomalie est donné par l'INPI en fonction de son incidence sur le bon fonctionnement de la plateforme pendant la phase de réception d'une demande d'évolution (VA, VSR et garantie).

#### 3.3.6.1 Le niveau de service attendu est le suivant :


Anomalie par niveau de criticité	Délai de prise en compte de la demande	Délai maximum de mise en place d'une solution de contournement	Délai maximum de correction définitive
Bloquant : tout dysfonctionnement entraînant l'arrêt total d'un ou plusieurs composants, tout incident qui interdit l'accès normal aux données (en lecture et/ou écriture) ou qui rend impossible l'utilisation normale d'une fonction, de façon rédhibitoire et non contournable	2 heures	4 heures	12 heures
Majeure : toute anomalie qui altère le fonctionnement normal de la plateforme ou d'une fonctionnalité du logiciel et qui provoque un dysfonctionnement reproductible ou une dégradation des temps de réponse.	2 heures	4 heures	3 jours
Mineure : toute autre anomalie.	4 jours	10 jours	Fin de garantie

#### 3.3.6.2 Délai de prise en compte des demandes de support technique :

En fonction de la demande de support technique de l'INPI le prestataire s'engage à mettre en œuvre les ressources nécessaires en accord avec la criticité du support demandé par l'INPI.

Demande par niveau d'urgence	Délai de prise en compte (à compter de la réception du bon de commande)
Forte	1 jour
Normale	4 jours



DO/DSI/SDL	<b>CCTP Assistance MOE</b> ASSISTANCE À MAITRISE D'OEUVRE (AMOE)	 <b>RÉPUBLIQUE FRANÇAISE</b> Liberté Égalité Fraternité	
Version 0.5			
30.09.2024			

## 4 Annexe

Présentation technique des principales solutions actuellement en production à l'INPI. Des marchés subséquents seront établis, en outre, pour maintenir et faire évoluer ces solutions.

Des marchés subséquents seront établis pour mettre en places des solutions sur des architectures proches des solutions présentées ci-dessous.

### 4.1 *Propriété industrielle et services associés*

Des marchés subséquents seront établis pour la conception de nouvelle application, des évolutions et le support technique des applications conçues en cours de marché, comme pour les applications existantes.

Pour les applications en productions, pour lesquelles des marchés subséquents pourraient être demandés les compétences attendues sont :

Serveur : Debian

Environnement de développement : Docker.

Développement PHP sous le framework Symfony.

REACT : JavaScript ou TypeScript

Base de données : Postgresql, MongoDB, Elasticsearch.

Ce socle est associé à de multiples bibliothèques, reconnues et open sources sous licence permettant une utilisation sans condition.

Les marchés subséquents seront majoritairement des développements PHP / Symfony et REACT hébergées sur des serveurs DEBIAN et avec les bases de données citées.

### 4.2 *Guichet unique Entreprises et Associations*

L'application GU est constituée des composants logiciels suivants :

Backend :

- Langage : PHP,
- Framework : Symfony / ApiPlatform,
- Nginx.

Frontend :

- Langage : JavaScript,
- Framework : React.

Base de données :

- PostgreSQL,
- Elasticsearch,
- Cache Redis.

### 4.3 *Registre nationale des entreprises (RNE) et des associations (RNA)*

L'application RNE / RNA est constituée des composants logiciels suivants :

Backend :

- Langage : PHP,
- Framework : Symfony,
- Java.



DO/DSI/SDL	<b>CCTP Assistance MOE</b> ASSISTANCE À MAITRISE D'OEUVRE (AMOE)	 <b>RÉPUBLIQUE FRANÇAISE</b> <i>Liberté Égalité Fraternité</i>	
Version 0.5			
30.09.2024			

Frontend :

- Langage : JavaScript,
- Framework : React,

Base de données :

- PostgreSQL,
- MongoDB,
- Elasticsearch,
- Cache Redis.

**Dans sa réponse, le soumissionnaire devra lister des projets sous ces environnements. Il devra aussi démontrer sa capacité à mettre à disposition les ressources nécessaires correspondante.**