

Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.)

MP 25-01

Acheteur :

Agence de services et de paiement (ASP)
2, rue du Maupas
87040 LIMOGES cedex 1

Objet de la consultation :

**MP25-01 : Prestations de dématérialisation de documents et de RAD-LAD
(Reconnaissance Automatique de Documents - Lecture Automatique de Documents)**

Sommaire

I	PRESENTATION DE L'AGENCE DE SERVICES ET DE PAIEMENT (ASP)	4
I.1	Contexte général	4
I.2	Contexte spécifique	9
II	PRESENTATION DE L'ACCORD-CADRE	9
II.1	Objectifs et attentes de l'accord-cadre	9
III	PRESTATIONS ATTENDUES	10
III.1	Prestations transversales	10
III.1.1	Mise en œuvre de l'infrastructure d'échanges	10
III.1.2	Conseil et gouvernance	10
III.1.2.1	Missions de conseil	10
III.1.2.2	Principes généraux de gouvernance	11
III.1.2.3	Gouvernance contractuelle	11
III.1.2.3.1	Comité Contractuel mensuel : COCONT	11
III.1.2.3.2	Comité stratégique annuel : COSTRAT	12
III.1.2.4	Gouvernance opérationnelle	12
III.1.2.4.1	Comité de Suivi mensuel : COSUI	13
III.1.2.4.2	Comité de suivi spécifique lié à la phase de Construction des chaînes de traitement, réversibilité entrante et prise de connaissance	13
III.1.3	Outil de pilotage	14
III.1.3.1	Gestion des Accès à la Solution	14
III.1.3.2	Performances	15
III.1.4	Prestation de cadrage des projets	15
III.1.5	Autres prestations additionnelles	15
III.2	Prestations entrant dans le périmètre des marchés subséquents	16
III.2.1	Prestations relatives à la phase de BUILD	16
III.2.1.1	Mise en place d'une chaîne de dématérialisation	16
III.2.1.2	Mise en place d'une chaîne de RAD-LAD	18
III.2.1.3	Mise en place d'une solution d'archivage à valeur probatoire	19
III.2.2	Prestations relatives à la phase de RUN	20
III.2.2.1	Prestation de dématérialisation	20
III.2.2.2	Prestation de RAD-LAD	21
III.2.2.2.1	Le traitement automatique de RAD-LAD	21
III.2.2.2.2	Les contrôles spécifiques	22
III.2.2.2.3	Reprise manuelle	23
III.2.2.2.4	La gestion de documents volumineux	23
III.2.3	Prestations complémentaires	24
III.2.3.1	La mise en œuvre d'une Gestion Électronique des Documents (GED)	24
III.2.3.2	Autres prestations additionnelles	24
III.3	Reprise de l'existant (réversibilité entrante)	25
III.4	Prestation de réversibilité sortante	25

IV	CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS	27
IV.1	Environnement de recette	27
IV.2	Les outils de dématérialisation de documents et de RAD-LAD du titulaire	27
IV.3	Traitement d'un Problème Bloquant en Production ou Branche Applicative Nécessaire	27
IV.4	Gestion des incidents	27
IV.5	Plan d'Assurance Qualité (PAQ)	28
IV.6	Télécoms, Réseaux et Systèmes d'Échanges	28
IV.7	Plan de Secours et de Reprise d'Activité	28
IV.8	Changement des Sites de Production du Titulaire	28
V	NIVEAUX DE SERVICES / SERVICE LEVEL AGREEMENT	29
VI	LISTE DES ANNEXES AU CCTP	31

I PRESENTATION DE L'AGENCE DE SERVICES ET DE PAIEMENT (ASP)

I.1 Contexte général

L'Agence de Services et de Paiement (ASP) est un établissement public au service de la mise en œuvre des politiques publiques européennes, nationales et locales. Organisme de paiement reconnu en France, l'ASP a versé, en 2023, près de 29 milliards d'euros d'aides Publiques. Elle est le premier payeur européen d'aides agricoles et l'un des premiers opérateurs de l'État en termes de crédits versés. L'ASP gère plus de 200 dispositifs dans des domaines très variés. Pour les mettre en œuvre, l'ASP accompagne à la fois les décideurs publics dans la mise en place de leurs aides et également les usagers et bénéficiaires dans leurs démarches. Ses principales missions sont de conseiller, gérer, contrôler et payer. L'ASP compte plus de 2 200 agents répartis dans 12 directions régionales ou interrégionales en France métropolitaine et dans les DOM.

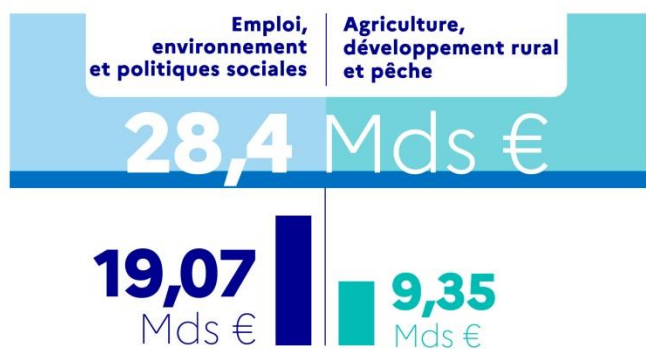
L'ASP est administrée par un conseil d'administration où siège des représentants de l'État, des représentants d'établissements publics ainsi que des organisations professionnelles désignés par arrêté conjoint du ministre chargé de l'Agriculture et de la Souveraineté alimentaire et du ministre chargé du Travail, de la Santé et des Solidarité.

Elle est dirigée par un Président-Directeur Général nommé par décret.

L'Agence de Services et de Paiement accompagne les acteurs du secteur public tels que les :

- Ministères : Ministère de l'Agriculture et de la Souveraineté alimentaire, Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités, Ministère de l'Economie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique, Ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires ;
- Collectivités territoriales : conseils régionaux, conseils départementaux, Métropole du Grand Paris ;
- Établissements publics et organismes maniant des fonds publics : Agence du Service Civique, Office Français de l'Immigration et de l'Intégration, Agence nationale de la cohésion des territoires, agences de l'eau, ODEADOM.

Montants versés par l'ASP en 2023



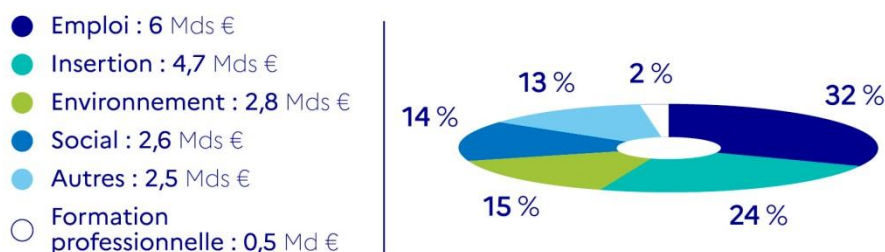
Montants versés par l'ASP en 2023



Top 10 des aides



Montants payés par domaine d'activité



M : million(s) - Md : Milliard - Mds : Milliards

Montants versés par l'ASP

Campagne 2023

(octobre 2023 à juin 2024)

Agriculture

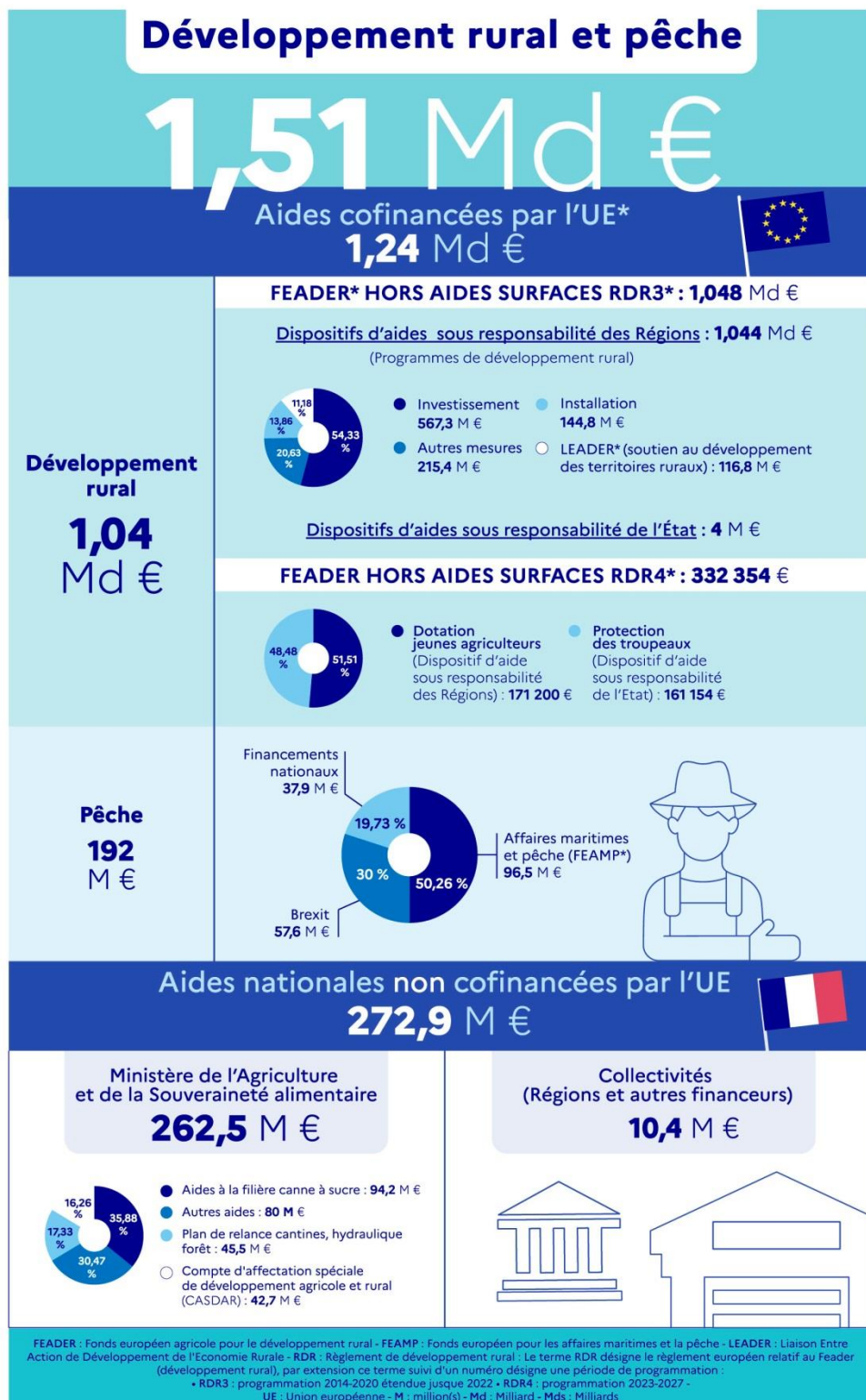
8,496 Mds €

FEAGA
6,653
Mds €

FEADER SIGC
1,843
Md €

FEADER : Fonds européen agricole pour le développement rural -
FEAGA : Fonds européen agricole de garantie - SIGC : Système intégré de gestion et de contrôle
Md : Milliard - Mds : Milliards

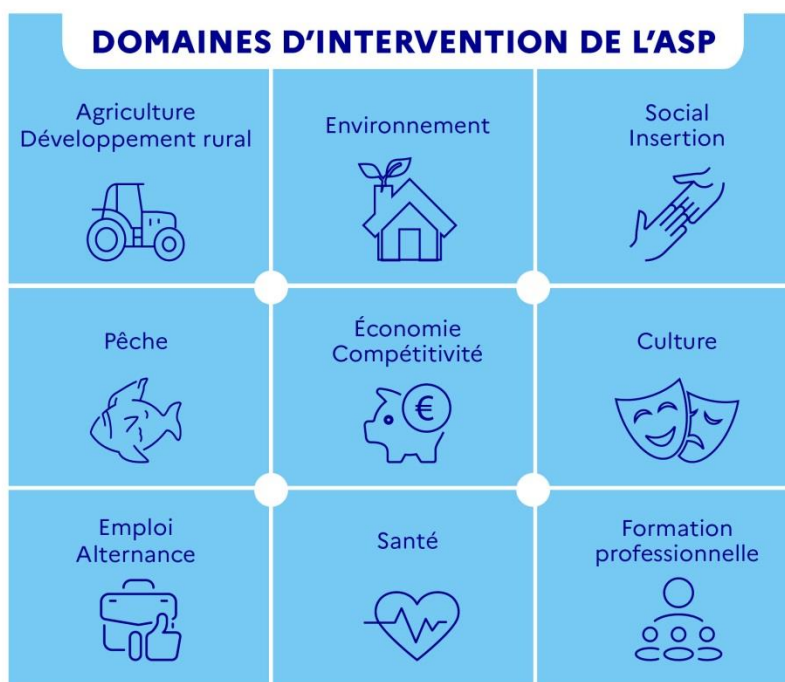
Montants versés par l'ASP en 2023



L'ASP met en œuvre des dispositifs d'aides dans des secteurs très variés tels que : l'agriculture, l'aquaculture, la forêt, la pêche, l'emploi, l'éducation et la formation professionnelle, l'insertion, l'intégration, la solidarité et l'action sociale, l'aménagement du territoire, le développement local et rural, la protection de l'environnement et la promotion du développement durable, l'aménagement foncier outre-mer.

Dans ces différents champs d'intervention, l'ASP développe des métiers et des savoir-faire multiples :

- Gestion administrative et financière des aides publiques : elle instruit les demandes d'aides, vérifie leur éligibilité, contrôle le respect éventuel des engagements pris par les bénéficiaires, exécute les paiements, les recouvrements et l'apurement des indus. L'ASP peut exercer toute autre activité nécessaire à la gestion de ces aides et notamment l'accueil et le renseignement des bénéficiaires ;
- Mise en œuvre des paiements de masse mais aussi des paiements pour des dispositifs territoriaux. Elle dispose d'une expertise reconnue dans la gestion de dispositifs d'aides faisant intervenir de multiples sources de financement ;
- Assistance technique et administrative à la mise en œuvre de politiques publiques : l'ASP apporte un appui aux instances locales, nationales, et européennes dans la préparation et l'élaboration de nouvelles politiques impliquant le versement d'aides publiques. Elle conçoit et développe des outils informatiques de type Extranet, elle forme les utilisateurs et leur apporte une assistance ;
- Suivi et évaluation des politiques publiques : elle élabore des outils de valorisation de données et de pilotage des mesures et des programmes, des outils de cartographie, des enquêtes de satisfaction. Elle réalise sur demande des études dans les domaines couverts par son champ d'intervention, au niveau national et européen. Elle apporte ainsi à ses commanditaires des conseils et des propositions opérationnelles au service de la stratégie, de l'évaluation et de la prise de décision.



I.2 Contexte spécifique

Dans le cadre de ses activités de mise en œuvre de politiques publiques, l'ASP recueille un grand nombre de documents – physiques ou électroniques – constitutifs des dossiers qu'elle doit instruire afin de délivrer les aides publiques aux différents bénéficiaires.

En recourant à de la dématérialisation de documents (papier) et à de la RAD-LAD, l'objectif de l'ASP est :

- De renforcer la sécurité de ses processus d'instruction et de paiement en mettant en place des contrôles sur les données extraites des documents afin, notamment, de détecter des irrégularités et de lutter contre la fraude ;
- D'accroître sa productivité opérationnelle en réduisant les tâches manuelles de ses instructeurs.

Pour l'ASP, le recours à des technologies de RAD-LAD ainsi qu'à des contrôles spécifiques à la main du titulaire (falsification documentaire par exemple) constituent des briques importantes destinées à renforcer son dispositif de lutte anti-fraude.

II PRESENTATION DE L'ACCORD-CADRE

Le présent accord-cadre vise à fournir des prestations de dématérialisation de documents et de RAD-LAD pour le compte de l'ensemble des directions de l'ASP.

Aujourd'hui, l'ASP a recours à ce type de prestations pour certains dispositifs dont certains d'entre eux seront à reprendre au titre de ce marché.

Par ailleurs, de nouveaux dispositifs, non connus à ce stade, ont vocation à intégrer le présent accord-cadre.

Quelques éléments de volumétrie **indicatifs** de pièces à traiter peuvent être fournis à ce stade :

- Pièces normées de type Pièces Nationales d'Identité et RIB : 1,5 millions ;
- Autres pièces normées (factures, bulletins de salaires, cerfa, avis d'imposition,...) : 1,9 millions ;
- Pièces non normées (spécifiques à un dispositif, à titre d'exemple jugement, billet de train, réclamation, état de présence...) : 1,5 millions.

II.1 Objectifs et attentes de l'accord-cadre

Le présent accord-cadre, mono-attributaire, s'inscrit dans une démarche de mutualisation des besoins de plusieurs directions de l'ASP, sur un même support contractuel. Les besoins seront couverts par le présent accord-cadre qui donnera lieu pour certaines prestations à la passation de marchés subséquents.

En effet, compte tenu de l'hétérogénéité des dispositifs susceptibles d'être confiés à l'ASP sur la durée du présent marché, l'ASP n'est pas en capacité de décrire précisément ses besoins à venir. C'est la raison pour laquelle, il a été décidé de recourir pour chaque projet à la passation de marchés subséquents.

Les prestations afférentes au BUILD, au RUN et à la réversibilité sortante de chaque projet seront encadrées par un marché subséquent. Le cahier des charges de celui-ci sera co-construit avec le titulaire de l'accord-cadre. Ce dernier, dans le cadre de sa réponse, s'engagera sur des prix définitifs du projet concerné.

III PRESTATIONS ATTENDUES

III.1 Prestations transversales

III.1.1 Mise en œuvre de l'infrastructure d'échanges

La mise en œuvre de l'infrastructure d'échanges entre l'ASP et le titulaire de l'accord-cadre, ainsi que l'infrastructure propre au titulaire pour réaliser les prestations dans le niveau d'engagements demandé, doivent être effectuées au démarrage de l'accord-cadre. Une unité d'œuvre est prévue et sera commandée à l'occasion du BUILD du premier projet qui sollicitera cette infrastructure.

Trois modalités d'échanges concernant les flux numériques sont attendues :

- Les échanges par API ;
- Les échanges de fichier via une passerelle de télécommunication de l'ASP ;
- Les échanges de fichiers suite à dématérialisation de documents par le titulaire.

L'infrastructure du titulaire doit être en capacité d'assurer la prise en compte de ces trois modalités.

Elles font l'objet d'une description détaillée dans l'Annexe 1 au présent CCTP.

III.1.2 Conseil et gouvernance

III.1.2.1 Missions de conseil

Fort de sa maîtrise des solutions concernant les problématiques liées à la dématérialisation de documents et à la RAD-LAD, le titulaire sera force de proposition, sur la durée de l'accord-cadre, pour suggérer à l'ASP des axes de progrès permettant notamment d'améliorer :

- La productivité (dans le traitement de documents ou fichiers très volumineux par exemple) ;
- La qualité des traitements et le taux d'automatisation (permettant de réduire les reprises manuelles par exemple) ;
- La pertinence des contrôles réalisés en vue notamment de réduire le risque de fraude (fraude documentaire et appels à de nouveaux référentiels externes par exemple).
- L'efficacité économique des prestations.

Le titulaire devra proposer à l'ASP la liste des projets éligibles aux évolutions susceptibles d'être proposées. Cette prestation de conseil sera déclinée par projet et pourra intervenir à tout moment sur leur durée de vie.

Les éventuelles conséquences financières de l'implémentation de nouvelles technologies ou nouvelles méthodes pourront être intégrées à l'accord cadre et/ou aux marchés subséquents concernés selon les modalités indiquées au CCAP.

De la même manière, le titulaire devra exercer son devoir de conseil sur des sujets juridiques et techniques tels que par exemple, la mise en œuvre d'une chaîne de dématérialisation produisant une « copie fiable » conforme à la norme NF Z42-026 et d'un archivage à valeur probatoire.

Cette mission de conseil débute dès la notification de l'accord-cadre.

L'ASP se réserve le droit une fois l'accord-cadre notifié et pendant son exécution de rajouter au catalogue d'UO de l'accord-cadre un sous ensemble des UO proposées par le soumissionnaire. Le CCAP précise les conditions de recours à la clause de réexamen.

III.1.2.2 Principes généraux de gouvernance

Deux niveaux d'instances de gouvernance sont mis en place :

- Niveau contractuel : Comité Contractuel mensuel (COCONT) et Comité Stratégique annuel (COSTRAT) ;
- Niveau opérationnel: Comité de suivi mensuel (COSUI) et Comité de suivi spécifique lié à la phase de Construction des chaînes de traitement, réversibilité entrante et prise de connaissance.

La fréquence de la tenue de ces instances pourra être ajustée en fonction de l'actualité de l'accord-cadre.

Pour l'ASP, le correspondant qualifié pour les relations avec le titulaire dans le cadre de cet accord-cadre est le Responsable de Marché, mandaté par la DNSI.

Le titulaire de l'accord-cadre désignera un responsable pour les relations avec le correspondant qualifié de l'ASP au titre du présent accord-cadre. 7

Cette personne est le correspondant privilégié de l'ASP pour toutes les questions contractuelles et opérationnelles pendant la durée d'exécution de l'accord-cadre.

Pour garantir une gestion efficace de chaque projet, il sera nécessaire de désigner un chef de projet spécifique en plus du responsable de l'accord-cadre ; ce dernier assurera la coordination de l'ensemble des actions nécessaires à la tenue des engagements des prestations de l'accord-cadre.

Si l'un de ces interlocuteurs désignés par le titulaire n'est plus en mesure de remplir sa mission au-delà de 10 jours ouvrés, le titulaire doit en aviser immédiatement l'ASP, et prendre toutes les dispositions nécessaires pour que la bonne exécution des prestations ne s'en trouve pas compromise, dans le respect de ses engagements.

L'ASP se réserve le droit d'inviter aux instances de gouvernances en fonction des sujets à traiter et en fonction de l'instance de gouvernance les acteurs qu'elle juge nécessaire (des agents représentant les directions métier, portant les besoins des donneurs d'ordre, etc.)

Il est précisé que les modalités décrites ci-après pourront évoluer en cours de l'accord-cadre, selon les besoins de l'ASP et pourront être précisées dans le cadre des marchés subséquents.

III.1.2.3 Gouvernance contractuelle

III.1.2.3.1 Comité Contractuel mensuel : COCONT

Le COCONT traite l'ensemble des sujets contractuels de l'accord-cadre et l'ensemble des marchés subséquents en cours d'exécution ou en projet

Il pourra, le cas échéant, traiter des modalités d'exécution relatives au suivi des engagements sociaux (insertion par l'activité économique) du titulaire.

Les participants à chaque COCONT sont, à minima :

- Le représentant de l'ASP : Responsable de l'Accord-cadre ou interlocuteur désigné par l'ASP.
- Le représentant du titulaire : Responsable de l'Accord-cadre.

Ces participants peuvent décider d'inviter tout participant qualifié, en fonction de l'ordre du jour du COCONT. Chaque partie informe au préalable l'autre partie des participants qu'elle invite.

L'ordre du jour sera transmis par le titulaire **au plus tard 5 jours ouvrés** avant la tenue de cette instance.

Chaque COCONT fait l'objet d'un compte-rendu rédigé et transmis à l'ASP par le titulaire dans les cinq jours ouvrés suivant la réunion. Le compte-rendu du comité contractuel est validé par l'ASP au plus tard le jour du COCONT suivant.

Ce comité se tient en distanciel, sauf exception.

L'ordre du jour de ce comité :

- Suivi d'activité : indicateurs de performance, volumes traités, incidents ;
- Le suivi de l'ensemble des niveaux de service ;
- L'analyse des difficultés rencontrées et des niveaux de service non satisfaisants. Les propositions ; d'actions préventives et/ou correctives sont étudiées et des arbitrages peuvent être effectués ;
- L'étude des propositions du titulaire visant à améliorer les conditions d'exécution de l'accord-cadre ;
- Le suivi financier de l'accord-cadre, dont les commandes et les factures ;
- Les éventuels besoins d'ajustement du PAQ et plan de réversibilité ;
- La sécurité informatique dont les éventuels besoins du PAS ;
- Les arbitrages issus du comité de suivi opérationnel ;
- Les arbitrages relevant du COSTRAT et la préparation de cette instance ;
- La fixation de la date du COCONT suivant.

III.1.2.3.2 Comité stratégique annuel : COSTRAT

Le comité stratégique se réunit une fois par an et, si nécessaire à l'initiative de l'une ou l'autre des parties. L'ordre du jour est proposé par le titulaire à l'ASP quinze jours ouvrés avant la tenue de cette instance.

Il permet de :

- Réaliser le bilan de l'année écoulée, et notamment :
 - Suivi des niveaux de services
 - Difficultés rencontrées, des niveaux de service non satisfaisants et des plans d'action mis en place
 - Actions mises en œuvre et des gains obtenus
- Présenter les orientations stratégiques des deux parties pour la période à venir (année)
- Décliner la feuille de route avec les projets organisationnels et opérationnels
- Les éventuels besoins d'ajustement du PAQ et du plan de réversibilité

Chaque réunion du comité stratégique fait l'objet d'un compte-rendu rédigé et transmis à l'ASP par le titulaire dans les cinq jours ouvrés suivant la réunion. Le compte rendu du comité stratégique est validé par l'ASP au plus tard dans les quinze jours ouvrés après remise par le titulaire.

Ce comité se tient en distanciel ou, à la demande de l'ASP, en présentiel dans les locaux de son siège de Limoges ou dans les locaux du titulaire.

Les membres de ce comité stratégique sont :

- Le représentant de l'ASP : Responsable de l'Accord-cadre ou interlocuteur(s) désigné(s) par l'ASP
- Le directeur de la DNSI (ASP)
- Le responsable de la Sous-Direction des Produits ou son adjoint (ASP)
- Le responsable du service Exploitation et DevOps ou du Pôle Paiement et Valorisation (ASP)
- Le représentant du titulaire : Responsable de l'Accord-cadre.
- Le Directeur commercial (titulaire)
- Le Directeur du Développement Commercial (titulaire)
- Un représentant de la DFJL.

III.1.2.4 Gouvernance opérationnelle

Cette gouvernance, à minima, concerne les projets à reprendre durant la phase de réversibilité et s'appliquera à tous nouveaux projets. Toutefois, des instances supplémentaires pourront être demandées/précisées dans le cadre des marchés subséquents.

Une réunion de lancement sera organisée avec le titulaire.

III.1.2.4.1 Comité de Suivi mensuel : COSUI

Le comité de suivi opérationnel se réunit une fois par mois.

Il permet de (liste non limitative) :

- Passer en revue les actions en cours,
- Suivre les sujets récurrents : facturation (blocages, procédure « service fait »), stocks, demandes de destruction des documents, mobilisation des ressources physiques, qualité de la restitution, volumes, reporting, ...
- Planifier les actions à venir : demandes d'évolutions, interventions planifiées, nouvelles phases
- Suivi et bilan des évolutions mises en place sur la période
- Remonter les demandes d'arbitrages au comité contractuel (COCONT)
- Remonter les conclusions des éventuels audits ainsi que les rapports associés
- Assurer la cohérence du cadrage des différents projets et l'évolution des critères permettant de définir le niveau de complexité de ceux-ci dans le temps. A titre illustratif, pour un nouveau projet, a priori complexe mais similaire à un projet déjà mis en œuvre, son niveau de complexité pourrait être ramené de complexe à moyen et par conséquent son prix réajusté

L'ordre du jour sera transmis par le titulaire **au plus tard 5 jours ouvrés** avant la tenue de cette instance.

Chaque réunion du comité de suivi fait l'objet d'un compte-rendu rédigé et transmis à l'ASP par le titulaire dans les cinq jours ouvrés. Le compte rendu du comité de suivi est validé par l'ASP au plus tard au début du comité de suivi suivant.

Les membres de ce comité de suivi sont (liste non limitative) :

- Au moins un technicien d'exploitation de la DNSI (ASP)
- Au moins un représentant de la DIREEPS (ASP)
- Le représentant de l'ASP : Responsable de l'Accord-cadre ou interlocuteur(s) désigné par l'ASP
- Le gestionnaire de compte (titulaire)
- L'ingénieur commercial (titulaire) si besoin
- Un membre de la production (titulaire) si besoin

III.1.2.4.2 Comité de suivi spécifique lié à la phase de Construction des chaînes de traitement, réversibilité entrante et prise de connaissance

Durant l'exécution de cette prestation, des réunions de suivi doivent être positionnées, la fréquence est à minima hebdomadaire.

Les thèmes abordés sont (liste non limitative) :

- Le suivi des faits marquants de la période écoulée.
- Les travaux prévus pour la période à venir.
- L'analyse des difficultés rencontrées. Les propositions d'actions préventives et/ou correctives sont étudiées et des arbitrages peuvent être effectués.
- Le suivi des actions préventives et/ou correctives actées antérieurement.

Les membres de ces comités sont (liste non limitative) :

- Au moins un technicien d'exploitation de la DNSI (ASP)
- Au moins un représentant de la DIREEPS (ASP)
- Le gestionnaire de compte (titulaire)
- Au moins un technicien du titulaire en fonction des sujets à traiter

III.1.3 Outil de pilotage

Le titulaire doit fournir, durant toute la durée de l'accord-cadre, une solution de pilotage et de restitution des prestations réalisées dans la phase de RUN.

Cet outil doit à minima permettre :

- De disposer d'une vue de la production réalisée à la maille d'un projet ou de l'accord-cadre dans sa globalité ;
- De suivre de manière détaillée les unités d'œuvre de facturation prévues au BPU de chaque projet/marché subséquent et ce, sur une périodicité hebdomadaire, mensuelle, annuelle ou entre deux dates ;
- De suivre le respect des SLA (en termes de délai et de qualité) à la maille de chaque projet/marché subséquent ou de l'accord-cadre ;
- De mettre à disposition des tableaux de bord, selon la périodicité retenue par l'ASP, de la production (exemple : indicateurs de qualité, éléments liés au suivi de la facturation, au suivi des volumes, ...) disponibles en ligne au format PDF et CSV ;
- Pour un objet métier ASP (identifiant de l'archive, numéro d'itération (Cf Annexe 1), les étapes de traitement associées devront être restituées. L'objectif poursuivi est de garantir la traçabilité des traitements réalisés (contrôle interne) à partir des éléments transmis par l'ASP.
- Par exemple, pour une archive donnée (composé de N pièces) : identifier pour chaque pièce le composant et les différentes étapes par lesquelles celle-ci est passée (traitement automatique RAD-LAD, contrôles par type de contrôle, reprise manuelle,...)
- De disposer en temps réel des informations, par projet/marché subséquent ou sur la totalité de l'accord-cadre, sur le nombre de documents reçus, traités, en doublon, repris manuellement, contrôlés par type de contrôle, rejetés, le nombre de pages numérisées, de champs extraits, de vidéotypages, de vidéocodages et de les exporter à la fin de l'accord-cadre selon une modalité à préciser lors de la phase de réversibilité
- De réaliser des recherches par période sur les divers types de documents, par statut et par étape (numérisation, RAD-LAD, vidéotypage, vidéocodage, ...)
- De fournir à la fin de l'accord-cadre, l'ensemble des données de pilotage.

L'ASP doit être en mesure de délivrer ou de supprimer des accès à ses utilisateurs, soit à la maille d'un projet ou d'un groupe de projets, soit globalement à la maille de l'accord-cadre.

Le titulaire fournit un manuel utilisateur et en assure la mise à jour régulière.

L'ASP pourrait, spécifiquement, commander des prestations de formation à l'outil.

Le titulaire doit décrire, dans son mémoire, les fonctionnalités de son outil de pilotage (sous critère 4.1).

En cas d'indisponibilité de cette solution, le titulaire devra fournir par un autre moyen les informations habituellement accessibles par l'ASP **sous un délai maximum de 2 jours ouvrés**.

III.1.3.1 Gestion des Accès à la Solution

- **Habilitations** : Gestion des accès par profils utilisateurs et portées métiers (types d'états, niveaux géographiques, etc.).
- **Administration** : Les administrateurs ASP peuvent créer, supprimer, ou modifier les profils utilisateurs et les portées métiers, ainsi que les comptes utilisateurs et réaliser des revues d'habilitations
- **Sécurité et traçabilité**: Accès sécurisé par protocole HTTPS, traçabilité des actions et des connexions et gestion des mots de passe avec renouvellement périodique et verrouillage après tentatives de connexion échouées.

III.1.3.2 Performances

- La solution doit supporter 50 utilisateurs simultanés avec des temps de réponse inférieurs à 5 secondes par requête, quel que soit la demande sur la solution de pilotage et de restitution. En cas d'indisponibilité, l'utilisateur sera averti par un message.
- Cette indisponibilité est qualifiée d'incident bloquant. La nature des incidents et le délai de résolution y afférent sont décrits au paragraphe V.

III.1.4 Prestation de cadrage des projets

L'ASP, compte tenu de la diversité de ses interventions et de la technicité requise pour optimiser les traitements qui seront réalisés par le titulaire, a besoin que celui-ci participe, en amont de la mise en œuvre des marchés subséquents afférents à chaque projet, à la co-élaboration de leur cahier des charges.

Le cahier des charges portera à la fois sur le BUILD et sur le RUN de chaque projet.

Ce travail préalable du titulaire sera couvert par la commande d'une unité d'œuvre dédiée (BPU).

Cette phase de co-élaboration permettra un cadrage technique et financier du projet.

Le marché subséquent afférent sera conclu sur la base du cahier des charges ainsi arrêté, le titulaire, dans sa réponse, devra indiquer les prix (du BUILD, du RUN et de la réversibilité sortante) dans la limite des prix plafonds prévus au BPU de l'accord-cadre. Selon le périmètre du projet, les prestations prévues dans ce CCTP (de l'accord-cadre) seront intégralement ou partiellement mobilisées.

Dans le cas d'un contexte favorable, comme par exemple la réutilisation ou la duplication de traitements déjà existants, il est attendu que le titulaire en tienne compte dans sa réponse et notamment sur les prix appliqués.

Dans le cas d'un contexte où le dimensionnement des UO prévues à l'accord-cadre ne permettrait pas de réaliser une partie des traitements demandés par l'ASP, il sera possible, dans le marché subséquent y afférent, d'ajouter de nouvelles prestations en précisant leur prix et, si besoin, les délais, les engagements, et les livrables.

L'ASP se réserve le droit d'enrichir le catalogue des UO de l'accord cadre, via la clause de réexamen prévu au CCAP, de ces nouvelles prestations afin de pouvoir les utiliser pour un autre projet.

Si durant la vie d'un projet/marché subséquent, il s'avérait nécessaire d'ajuster le périmètre d'intervention du titulaire (ajout ou suppression de quelques prestations), un ordre de service au marché subséquent ou un avenant à l'accord cadre afférent serait conclu selon les modalités prévues au CCAP de l'accord-cadre.

III.1.5 Autres prestations additionnelles

A ce stade, ces prestations ne sont pas connues. Si un besoin se fait jour, il donnera lieu à l'établissement d'un devis par le titulaire sur la base d'une expression de besoin fournie par l'ASP. Ce devis sera, après échanges avec le titulaire, validé par l'ASP. Le prix de la prestation sera défini, à partir des TJM profilés prévus au BPU de l'accord-cadre.

Cette nouvelle prestation pourra prendre la forme d'une nouvelle UO annexée au BPU, selon les modalités prévues au CCAP de l'accord-cadre.

III.2 Prestations entrant dans le périmètre des marchés subséquents

III.2.1 Prestations relatives à la phase de BUILD

Certains projets peuvent nécessiter la mise en œuvre de manière cumulative des prestations suivantes :

- Chaîne de dématérialisation ;
- Chaîne de RAD-LAD ;
- Mise en place d'un SAE à valeur probatoire.

La phase de conception du projet (préparation, animation des ateliers, pilotage) ne sera facturée qu'en une fois. Le périmètre à facturer au titre de la phase de build de chaque projet sera défini dans le marché subséquent.

III.2.1.1 Mise en place d'une chaîne de dématérialisation

Pour certains projets, il sera nécessaire de mettre en place une chaîne de dématérialisation afin de numériser des documents papier pour ensuite les traiter dans le cadre d'un processus de RAD-LAD.

Lors de la phase de BUILD au titre de la chaîne de dématérialisation, le titulaire devra mener les travaux suivants :

- Préparer et animer des ateliers de conception spécifiques ;
- Piloter le projet de dématérialisation ;
- Concevoir les documents de spécifications détaillées et la convention de numération,
- Prévoir l'alimentation de l'outil de pilotage et de reporting (cf. partie relative aux prestations de conseil et pilotage – paragraphe III.1.3) ;
- Adapter les flux et ses outils de traitement de dématérialisation au besoin spécifique du projet,
- Mettre à disposition une solution de stockage des éléments dématérialisés ;
- Effectuer la recette de bout-en-bout de la solution.

Le titulaire doit apporter la preuve de sa capacité à procéder à de la numérisation fidèle de documents papier (Certification NF 544) et en décrire le processus dans le sous-critère 4.2.

Le titulaire s'engage par ailleurs à prendre toutes les mesures nécessaires au renouvellement de cette certification pendant la durée de l'accord-cadre.

Dans sa réponse à l'accord-cadre, le titulaire doit exprimer **un prix plafond** qui intègre les éléments listés ci-dessus pour :

- Création d'une Chaîne de dématérialisation papier **simple** non certifiable ;
- Création d'une Chaîne de dématérialisation papier **simple** certifiable NF544 ;
- Création d'une Chaîne de dématérialisation papier **moyenne** non certifiable ;
- Création d'une Chaîne de dématérialisation papier **moyenne** certifiable NF544 ;
- Création d'une Chaîne de dématérialisation papier **complexe** non certifiable ;
- Création d'une Chaîne de dématérialisation papier **complexe** certifiable NF544.

Les prix seront ensuite affinés lors de la réponse au marché subséquent.

Description des niveaux de complexité :

- **Niveau simple :**

Arborescence des documents minimaliste, peu de typage documentaire. Build de moins de 3 mois.

Exemple :

1 courrier = 1 PDF

1 dossier = 1 PDF

Prestation type : Dématérialisation des courriers entrants (1 courrier = 1 PDF)

- **Niveau moyen :**

Arborescence des documents simple (2 niveaux) et peu de typage documentaire. Type de sous-pochette/documents à reconnaître limités à 5-6. Build de moins de 3 mois.

Exemple :

1 PDF = sous pochette.

1 dossier avec des sous-pochettes = 1 liasse de documents contenant des PDF.

Prestation type : Dématérialisation des réclamations du chèque énergie (1 courrier = plusieurs PDF, 1 PDF = 1 type de document reconnu)

- **Niveau complexe :**

Arborescence des documents plus complexe (3 niveaux) et avec du typage documentaire complexe. Type de sous-pochette/documents entre 7 à 10. Numérisation au document. Build de 3 à 6 mois.

Exemple :

1 PDF = 1 document

1 sous dossier = sous pochette

1 dossier avec des sous-pochettes = 1 liasse de documents contenant des sous dossiers contenant des PDF.

Prestation type : Dématérialisation des dossiers RH (1 dossier = 1 liasse de PDF classés en sous dossier, 1 sous dossiers = 1 type de sous pochette reconnu, 1 PDF = document)

Dans l'hypothèse où le niveau de complexité d'un projet serait supérieur aux caractéristiques du niveau complexe, il sera possible de déclencher une commande complémentaire établie sur la base des TJM décrit dans le paragraphe III.2.3.2 (autres prestations additionnelles).

Le prix pour chaque niveau de complexité doit être justifié (charge de travail et profils associés).

A noter que si l'ASP souhaite aller, pour un projet donné, jusqu'à la copie fiable afin de pouvoir se débarrasser du papier, elle activera l'unité d'œuvre relative à la mise en œuvre d'un système d'archivage électronique (SAE) à valeur probatoire (Certification NF461).

La réception des documents papier par le titulaire pourra être effectuée via une adresse TSA (Tri Service Arrivée) ou un autre mode de livraison (LRAR, Navette, Chronopost...) spécifique à chaque projet/marché subséquent.

Une fois le périmètre du projet arrêté, les documents produits (spécifications détaillées, convention de numérisation) et l'ensemble des documents nécessaires à la mise en production et le suivi du projet sont soumis à la validation de l'ASP et conditionnent le paiement.

Le prix définitif du projet, au titre de la chaîne de dématérialisation, sera arrêté dans le cadre du marché subséquent y afférent.

III.2.1.2 Mise en place d'une chaîne de RAD-LAD

Les projets nécessitant une étape de dématérialisation préalable pourront nécessiter, également, le recours à des traitements de RAD-LAD spécifiques qui viendront s'enchaîner à ceux de la chaîne de numérisation.

Lors de la phase de BUILD, au titre de la chaîne de RAD-LAD, le titulaire devra mener les travaux suivants :

- Préparer et animer des ateliers de conception spécifiques,
- Piloter le projet de RAD-LAD,
- Concevoir les documents de spécifications détaillées,
- Prévoir l'alimentation de l'outil de pilotage et de reporting (cf. partie III.1.3),
- Adapter les flux et ses outils de traitement de RAD-LAD au besoin spécifique du projet,
- Effectuer la recette de bout-en-bout de la solution.

Dans sa réponse à l'accord-cadre, le titulaire doit exprimer un **prix plafond** qui intègre les éléments listés ci-dessus pour :

- La mise en place d'un dispositif RAD-LAD **simple** : à titre illustratif, Build de moins de 3 mois et de 1 à 5 données à relever et contrôles simples sur 1 ou 2 pièces ;
- La mise en place d'un dispositif RAD-LAD **moyen** : à titre illustratif, Build de moins de 3 mois et 6 à 12 données à relever et contrôles moyens à effectuer sur 3 à 6 pièces ;
- La mise en place d'un dispositif RAD-LAD **complexe** : à titre illustratif, Build de 3 à 6 mois et de nombreux contrôles et plus de 12 données à relever sur 7 à 10 pièces.

Dans l'hypothèse, où le niveau de complexité d'un projet serait supérieur aux caractéristiques du niveau complexe, il sera possible de déclencher une commande complémentaire établie sur la base des TJM décrit dans le paragraphe III.2.3.2 (autres prestations additionnelles).

Les documents produits (spécifications détaillées, et l'ensemble des documents nécessaires à la mise en production et le suivi du projet) sont soumis à la validation de l'ASP et conditionnent le paiement.

Le prix pour chaque niveau de complexité doit être justifié (charge de travail et profils associés)

Le prix définitif du projet, au titre de la chaîne de RAD/LAD, sera arrêté dans le cadre du marché subséquent y afférent.

III.2.1.3 Mise en place d'une solution d'archivage à valeur probatoire

Dans le cadre de certains projets, l'ASP pourra demander la mise en place d'un Archivage à valeur probatoire.

Le titulaire devra avoir la certification NF461 et s'engage par ailleurs à prendre à toutes les mesures nécessaires au renouvellement de cette certification pendant la durée de l'accord-cadre.

La même architecture de SAE pourra être utilisée par plusieurs projets/marchés subséquents (espace projet dédié, modalités de gestion de bout en bout spécifiques à chaque projet).

Lors de la phase de BUILD au titre de la mise en place d'un SAE à valeur probatoire, le titulaire devra mener les travaux suivants :

- Préparer et animer des ateliers de conception spécifiques ;
- Piloter le projet ;
- Concevoir les documents de spécifications détaillées ;
- Organiser le processus d'alimentation du SAE ;
- Mettre à disposition une solution effective d'accès aux documents ;
- Effectuer la recette de bout-en-bout de la solution.

La durée de conservation des documents stockés sera déterminée par projet/marché subséquent.

Dans sa réponse à l'accord-cadre, le titulaire doit exprimer **un prix plafond** qui intègre les éléments listés ci-dessus pour :

- La mise en place d'un SAE avec 5 utilisateurs nommés dont la gestion des accès devra pouvoir se faire par profil et par projet (gestion des habilitations à la main de l'ASP) et 200 Giga d'espace de stockage (coût mensuel).
- Au-delà de 5 utilisateurs nommés, le titulaire, après avoir justifié le nombre d'utilisateurs connectés, pourra facturer en sus un coût mensuel par tranche de 10 utilisateurs nommés supplémentaires.
- Au-delà de cet espace de stockage de 200 Giga, le titulaire, après avoir justifié l'arrivée à saturation de l'espace d'ores et déjà commandé, pourra facturer en sus un coût mensuel par lot de 100 Giga.

Le processus de mise au coffre à valeur probatoire comporte deux cas d'usage :

- La mise au coffre d'une archive composée de documents papier ayant fait l'objet d'une numérisation selon la certification de l'image fidèle (cf. supra)
S'agissant de ce premier cas d'usage, outre l'image numérisée des documents papier, il pourrait être envisagé pour certains projets de stocker dans le SAE les documents métiers sortants (ex : chaque facture composant le fichier PDF transmis qui aura été découpé) issus du traitement RAD-LAD ainsi que les données extraites et le résultat des contrôles opérés à des fins de consultation par les instructeurs ASP. Le titulaire et l'ASP définiront un identifiant unique d'archive (IUA) qui permettra, d'une part, son intégration dans le SI de l'ASP et, d'autre part, de rattacher d'éventuelles pièces complémentaires (envoi courrier par l'usager de nouvelles pièces liées à son envoi initial) à cette archive initiale.
- La mise au coffre d'un pli déposé par un usager dans une application de l'ASP.
Concernant ce second cas d'usage, tous les documents et données chargés par le demandeur (ou son délégué) sur le portail ASP sont archivés, dès leur dépôt, dans le Système d'Archivage Electronique pour une traçabilité et une valeur probatoire dès le début du processus (avant traitement RAD-LAD). Les documents issus du traitement RAD-LAD ainsi que les données extraites et le résultat des contrôles opérés ne sont pas versés dans le SAE.
Un IUA est généré par l'ASP lors de chaque dépôt. Cet identifiant sera utilisé tout au long du processus de traitement entre l'ASP et le titulaire pour associer les documents à chaque dépôt de pièces et y compris lorsque des pièces complémentaires seront ajoutées.

A la demande de l'ASP et à titre exceptionnel, des documents pourront être supprimés du SAE : par exemple, dans le cas d'un dysfonctionnement constaté nécessitant un nouveau dépôt de l'usager.

L'accès au SAE par l'ASP pourrait se faire selon 1 des 2 modes suivants :

- Accès direct à l'IHM du SAE ;
- Accès via un appel depuis le portail de l'ASP.

L'ASP doit pouvoir gérer ses habilitations dans le cas d'un accès via les IHM.

Une fois le périmètre du projet arrêté, les documents produits (spécifications techniques, manuel utilisateur et descriptif des procédures) et l'ensemble des documents nécessaires à la mise en production et une alimentation du SAE (rapports sur le taux d'utilisation, les accès etc.) sont soumis à la validation de l'ASP et conditionnent le paiement.

L'ASP pourra commander au titulaire une ou plusieurs sessions de montée en compétences à l'usage du SAE (consultation des pièces).

Le prix, caractéristiques techniques fines et délais définitifs du projet, au titre de la solution d'archivage à valeur probatoire, seront arrêtés dans le cadre du marché subséquent y afférent.

III.2.2 Prestations relatives à la phase de RUN

III.2.2.1 Prestation de dématérialisation

Lorsqu'il réceptionnera des documents papier via une adresse TSA ou un autre mode de livraison (LRAR, Navette, Chronopost...), le titulaire devra procéder à des opérations de dématérialisation de nature différente selon les projets. C'est la raison pour laquelle il est demandé au titulaire d'exprimer un **prix plafond à la page** selon les niveaux de complexité suivants :

- Dématérialisation SIMPLE : ouverture, tri simple (à numériser ou à ne pas numériser), dépollution (suppression des systèmes de reliure, retrait des pages blanches,...) préparation simple (réordonnancement), mise à plat, reconditionnement, numérisation ;
- Dématérialisation MOYENNE : ouverture, tri moyen (contrôle de signature, documents à numériser et archiver, à numériser et détruire, ne pas numériser et détruire, ne pas numériser et retourner à une seule adresse), dépollution, préparation moyenne (réordonnancement, insertion de séparateurs document maître et documents annexes), mise à plat, numérisation, reconditionnement ;
- Dématérialisation COMPLEXE : ouverture, tri complexe (contrôle de signature, contrôle de mention légales, documents à numériser et archiver avec durées d'archivages variables, à numériser et détruire, ne pas numériser et détruire, ne pas numériser et retourner avec adresse retour variable), dépollution, préparation complexe (insertion de séparateurs document maître et documents annexes par typologie de document), mise à plat, numérisation, reconditionnement ;
- Dématérialisation Copie Fidèle: Horodatage certifié de la numérisation (certification NF 544 afin d'être en mesure de supprimer le papier). Ce prix plafond exprimé **au document** viendra s'ajouter à celui lié au niveau de complexité de l'étape de dématérialisation qui lui est exprimé à la page.

Comme indiqué supra, les prix définitifs du RUN de la prestation de dématérialisation seront arrêtés dans le cadre du marché subséquent du projet concerné et ce, en cohérence avec les prix plafond exprimés dans le BPU de l'accord-cadre.

Par ailleurs, selon les projets, les documents numérisés pourront donner lieu à une indexation et à un nommage permettant leur stockage dans une GED ASP via la mise en œuvre d'un flux retour. Cette question sera instruite dans le cahier des charges des projets concernés/marchés subséquents dédiés.

Au-delà du traitement documentaire et de l'archivage numérique tampon compris dans la solution du titulaire (cf. Annexe 1 au présent CCTP), le titulaire doit assurer la gestion du stockage des **documents papier dans un lieu sécurisé et dont l'hygrométrie sera surveillée**. La durée de ce stockage sera déterminée par projet/marché subséquent et ne saurait excéder 9 mois.

A cette fin, il est demandé au titulaire d'exprimer un prix plafond au titre des prestations suivantes :

- Stockage tampon du papier : le prix plafond est à exprimer en euros par mètre linéaire pour un mois de conservation ;
Les prix définitifs relatifs à la gestion des archives tampon papier seront arrêtés dans le cadre du marché subséquent afférent au projet concerné.
- Destruction simple du papier conduisant à une destruction standard et fourniture d'un certificat d'enlèvement de la benne : le prix plafond est à exprimer au mètre linéaire ;
- Destruction confidentielle du papier conduisant à une destruction confidentielle **selon la norme DIN 66399 - P4** et fourniture d'un certificat de destruction: le prix plafond est à exprimer au mètre linéaire. De plus, le titulaire s'attachera dans sa réponse à décrire le processus de destruction mis en œuvre et à justifier que les normes visant à garantir tout risque vis-à-vis de la confidentialité des documents ou d'absence de conformité RGPD sont bien respectées. La destruction ne pourra s'effectuer qu'après la validation écrite de l'ASP ;
- Déstockage et récupération du document papier par l'ASP : le prix plafond est à exprimer au mètre linéaire d'archive (récupération du stock papier à la demande et expédition à l'ASP ou à son prestataire archiveur). L'ASP peut souhaiter, pour un projet donné, récupérer le stock tampon sur une plage de dates par exemple afin d'en confier l'archivage de long terme à son prestataire archiveur.
- Enlèvement de documents papier sur un site ASP ou d'un sous-traitant de l'ASP : le prix plafond est à exprimer au mètre linéaire. Le titulaire intégrera le conditionnement et le transport à son prix.

III.2.2.2 Prestation de RAD-LAD

Dans le cadre du RUN en fonction du projet, le titulaire pourra procéder à la reconnaissance automatique des typologies de documents, en utilisant des technologies de RAD (Reconnaissance Automatique de Documents), puis à la lecture et l'extraction automatique des données en s'appuyant des technologies de LAD (Lecture Automatique de Documents).

Les documents proviendront soit de la chaîne de dématérialisation (flux papier) soit des systèmes d'information de l'ASP (flux numérique).

En fonction du document et de la nature du traitement à opérer – éléments arrêtés lors de la phase cadrage de chaque projet – le prix de la prestation résultera de l'addition des éléments suivants :

- Le traitement automatique RAD-LAD;
- La mise en œuvre de contrôles spécifiques ;
- La reprise manuelle de certains documents/données par le titulaire.

III.2.2.2.1 Le traitement automatique de RAD-LAD

Ce traitement embarque notamment le déliassage, le typage des documents et le contrôle de celui-ci. Le titulaire, dans le BPU de l'accord-cadre, est invité à exprimer un prix plafond **par document sortant** (ex : une facture, une pièce nationale d'identité, un cerfa...) en fonction du niveau de complexité suivant :

- Pièce normée RAD-LAD très simple : 1 à 2 données à extraire et contrôles simples hors contrôles spécifiques ;
- Pièce non normée RAD-LAD très simple : 1 à 2 données à extraire et contrôles simples hors contrôles spécifiques ;
- Pièce normée RAD-LAD simple : 3 à 5 données à extraire et contrôles simples hors contrôles spécifiques ;
- Pièce non normée RAD-LAD simple : 3 à 5 données à extraire et contrôles simples hors contrôles spécifiques ;
- Pièce normée RAD-LAD moyenne : 6 à 12 données à extraire et contrôles de complexité moyenne hors contrôles spécifiques ;
- Pièce non normée RAD-LAD moyenne : 6 à 12 données à extraire et contrôles de complexité moyenne hors contrôles spécifiques ;
- Pièce normée RAD-LAD Complexe : plus de 12 données à extraire et contrôles complexes hors contrôles spécifiques ;
- Pièce non normée RAD-LAD Complexe : plus de 12 données à extraire et contrôles complexes hors contrôles spécifiques.

A ce stade, les niveaux de complexité des contrôles réalisés peuvent être décrits comme suit :

- Un contrôle simple : contrôle de cohérence entre une ou deux données structurées ;
- Un contrôle de complexité moyenne : contrôle de cohérence entre 3 à 6 données structurées ou réalisation d'un calcul simple (exemple : contrôle de non expiration d'une pièce nationale d'identité (PNI) ou contrôle de l'âge du demandeur de l'aide) ;
- Un contrôle complexe : contrôle de cohérence de plus de 7 données structurées ou réalisation d'un calcul complexe (exemple : calcul du montant de l'aide par application d'un taux à la somme des montants figurant dans les factures jointes à l'archive).

Les contrôles de cohérence peuvent être réalisés par le titulaire :

- au sein d'un même document (cohérence entre le recto et le verso d'une PNI),
- entre plusieurs documents (entre une PNI et un RIB, entre un KBIS et des factures,...),
- entre un document et des données saisies par le demandeur de l'aide et transmises à l'occasion de l'envoi des pièces au titulaire (principalement des données identitaires des personnes physiques ou morales),
- à partir d'un référentiel fourni par l'ASP.

Les contrôles de cohérence pourront également être organisés par l'ASP sur la base des informations extraites des documents transmis.

Les spécifications techniques propres au dispositif de ces prestations seront définies dans le marché subséquent.

III.2.2.2.2 Les contrôles spécifiques

En vue de sécuriser l'instruction des demandes d'aide, l'ASP peut demander, dans le cadre d'un projet donné et, le cas échéant, pour un type de pièce donné, la réalisation de contrôles supplémentaires qui donneront lieu à une commande complémentaire de l'UO dédiée.

Ces contrôles qui visent principalement à réduire le risque de fraude, peuvent porter sur les éléments suivants :

- Contrôle de fraude documentaire : il s'agit du contrôle des modifications apportées à un document numérique (détection d'anomalies de caractères, tailles, polices, suppression de champs, copier/coller, analyse du code du fichier) ;
- Contrôle des RIB (vérification de la non fermeture du RIB) ;
- Contrôle des RIB (contrôle de l'identité du titulaire) ;
- Contrôle des SIREN (vérifier l'existence du SIREN) ;
- Contrôle des factures via le 2D doc ;
- Contrôle afférent aux Personnes Politiquement Exposées (PPE) et au Gel des Avoirs (GDA) ;
- Autres contrôles spécifiques : si le titulaire est susceptible de proposer d'autres types de contrôles visant à sécuriser l'instruction des pièces constitutives de dossiers d'aides publiques, De la même manière, si des innovations visant à renforcer la sécurité des processus nécessitaient l'ajout de contrôles particuliers, celles-ci pourraient être intégrées conformément à la clause de réexamen du CCAP.

Pour chacun de ces contrôles, le prix plafond sera exprimé **au document sortant**. Il s'agit d'un prix additionnel à celui du traitement automatique RAD-LAD.

III.2.2.2.3 Reprise manuelle

En complément du traitement automatique RAD-LAD, le titulaire pourra procéder à une reprise manuelle (vidéotypage et/ou vidéocodage) sur tout ou partie des documents constitutifs d'un dossier d'aide. Cette intervention doit permettre de garantir le niveau de qualité attendu par l'ASP au titre de la prestation de RUN de chaque projet.

Le titulaire, dans le BPU de l'accord-cadre, exprimera **un prix fixe** par reprise manuelle compte tenu de sa durée.

Ce prix constituera un prix additionnel aux prix du RUN précédemment listés.

Les niveaux de reprises manuelles ont été définis par l'ASP comme suit :

- Reprise Manuelle excessivement courte : durée moyenne de traitement de 10 secondes ;
- Reprise Manuelle très courte : durée moyenne de traitement de 30 secondes ;
- Reprise Manuelle courte : durée moyenne de traitement de 1 minute ;
- Reprise Manuelle moyenne inférieure : durée moyenne de traitement de 2 minutes ;
- Reprise Manuelle moyenne : durée moyenne de traitement de 3 minutes ;
- Reprise Manuelle moyenne supérieure : durée moyenne de traitement de 4 minutes ;
- Reprise Manuelle complexe : durée moyenne de traitement de 5 minutes ;
- Reprise Manuelle très complexe : durée moyenne de traitement de 6 minutes ;
- Reprise Manuelle experte : durée moyenne de traitement supérieure à 6 minutes.

Pour déterminer le prix de la (ou des) reprise (s) manuelle (s) dans le cadre de sa réponse au marché subséquent du projet concerné, le titulaire utilisera le prix fixe de la (ou des) reprise (s) immédiatement supérieure (s) à la ou aux durée(s) estimative(s) du projet.

Exemple : le titulaire s'est engagé sur un prix de 1 € au titre d'une reprise manuelle courte (1 minute).

Suite à l'instruction d'un nouveau projet, il est convenu que pour une pièce constitutive (facture par exemple) d'un dossier d'aide, le temps d'une reprise manuelle sera de 55 secondes. Le prix retenu pour la reprise manuelle de cette pièce sera donc de 1€

En cas d'échec des traitements automatiques et de la reprise manuelle (absence d'une donnée sur le document, ...), un circuit de retour vers l'ASP sera à prévoir avec le ou les documents concerné(s), ainsi que le résultat des contrôles KO, l'ASP pourra ainsi procéder à des demandes d'informations complémentaires auprès du déposant.

Au titre d'un projet donné et au terme des traitements de dématérialisation, de RAD-LAD (y compris les contrôles standards), des contrôles spécifiques et des reprises manuelles, le titulaire pourra transmettre à l'ASP l'image des documents traités, la liste des données associées et le résultat des différents contrôles réalisés (standard ou spécifiques) et ce, en plus des métadonnées décrites dans l'Annexe 1 (point 1.4).

III.2.2.2.4 La gestion de documents volumineux

L'ASP, dans le cadre de certains projets, pourrait être amenée à instruire des documents très volumineux. Ces documents pourraient nécessiter des traitements complémentaires par le titulaire induisant un surcoût au titre par exemple de la préparation de l'image numérique préalablement au traitement de RAD-LAD (déliassage) ou bien au titre de contrôles inter documents.

Des SLA spécifiques seront arrêtés à l'occasion du cadrage de chaque projet.

III.2.3 Prestations complémentaires

III.2.3.1 La mise en œuvre d'une Gestion Électronique des Documents (GED)

Au-delà de l'archivage numérique tampon compris dans la solution du titulaire (cf. annexe 1 du présent CCTP), l'ASP peut demander une prestation additionnelle telle que la mise en place d'une GED simple **de consultation ou de recherche des pièces** et résultats issus du traitement de RAD-LAD. L'objectif d'une telle GED serait d'affecter le résultat des traitements de RAD-LAD à différentes équipes d'instructeurs. Il s'agit pour le titulaire de mettre en place un workflow simple (répartition des documents traités par la RAD-LAD par utilisateur regroupés par site de gestion). Il s'agit pour l'utilisateur ASP de simplement pouvoir consulter ou rechercher les pièces et traitements effectués sur cette pièce (pas d'autres interventions).

Les utilisateurs de la GED seront identifiés lors du lancement du marché subséquent.

L'ASP doit pouvoir gérer ses habilitations. Un manuel utilisateur devra être fourni à l'ASP.

De plus, si besoin, l'ASP pourra commander au titulaire une ou plusieurs sessions d'assistance à l'usage de la GED.

Il doit également exprimer un prix plafond dans le BPU de l'accord-cadre permettant :

- La mise à disposition d'une GED simple : pour 50 utilisateurs, 5 corbeilles de destination (panier d'activité) et 100 Giga d'espace de stockage ;
- La mise à disposition d'une GED moyenne : pour 100 utilisateurs, 15 corbeilles de destination et 100 Giga d'espace de stockage ;
- La mise à disposition d'une GED complexe : pour 150 utilisateurs, 20 corbeilles de destination ou plus et 100 Giga d'espace de stockage.

La détermination du prix définitif, effectuée dans le cadre du marché subséquent du projet concerné, sera calculée en prenant comme référence le prix supérieur.

A titre illustratif, si le prix d'une GED pour 100 utilisateurs est de 25 000€, et que le nombre d'utilisateurs au titre du projet considéré est de 70, le prix de mise en place de cette GED sera de : $(70 \times 25000) / 100 = 17\,500\text{€}$.

Au-delà de cet espace de stockage de 100 Giga, le titulaire, après avoir justifié l'arrivée à saturation de l'espace d'ores et déjà commandé, pourra facturer en sus un coût mensuel par lot de 100 GIGA. Cette unité d'œuvre sera facturée dans le cadre du RUN de chaque projet sur la base du prix plafond exprimé dans le BPU de l'accord-cadre

III.2.3.2 Autres prestations additionnelles

A ce stade, ces prestations ne sont pas connues. Si un besoin se fait jour (notamment relatif aux réversibilités sortantes), il donnera lieu à l'établissement d'un devis par le titulaire. Ce devis sera, après échanges avec le titulaire, validé par l'ASP.

Le prix de la prestation sera défini, soit à partir des TJM profilés prévus au BPU de l'accord-cadre, soit en référence et par analogie à des unités de facturation prévues également dans le BPU de l'accord-cadre.

III.3 Reprise de l'existant (réversibilité entrante)

Cette prestation consiste en la reprise, par le titulaire, de l'ensemble des traitements, services et projets existants. Cette phase se déroulera durant une période de 6 mois maximum à compter de la date de notification de l'accord-cadre.

Le périmètre des projets connus à ce jour est joint en annexes 2, 3 et 4 au présent CCTP.

Il est rappelé ici que la réversibilité du dispositif guichet 2025 chèque énergie (annexe 4) est prioritaire par rapport aux deux autres ; cette dernière devra être mise en production début septembre 2025.

Les thèmes abordés lors des réunions de suivi sont (liste non limitative) :

- Le suivi des faits marquants de la période écoulée ;
- Les travaux prévus pour la période à venir ;
- L'analyse des difficultés rencontrées ;
- Les propositions d'actions préventives et/ou correctives sont étudiées et des arbitrages peuvent être effectués ;
- Le suivi des actions préventives et/ou correctives actées antérieurement ;
- Le respect du planning.

Un bilan de reprise de l'existant doit être positionné à la fin de la prestation. Si, suite au bilan, l'ASP juge que celui-ci n'est pas satisfaisant du fait du titulaire entrant, l'ASP peut décider de la prise en charge, par ce dernier de l'ensemble des surcoûts induits par la prolongation de la durée d'exécution des prestations par le titulaire sortant.

Sur la base des cahiers des charges initiaux, joints en annexes 2, 3 et 4 le titulaire exprimera dans sa réponse par projet (dans les onglets du BPU dédiés au projet) :

- Un prix forfaitaire au titre du BUILD par projet ;
- Un prix du RUN du projet établi par projet.

Le titulaire pourra apporter dans sa réponse des améliorations au processus existant.

Un BPU est à compléter pour chaque projet à reprendre afin de déterminer le coût de chaque prestation (y compris des prestations complémentaires nécessaires à l'exécution) ; et ce sachant que ces prix seront propres à chaque projet.

L'ASP pourra ainsi commander ou non ces prestations complémentaires.

Le périmètre de la reprise de l'existant est susceptible d'évoluer d'ici à la notification du présent accord-cadre. La liste exhaustive des projets et leur description sera transmise au titulaire du présent accord-cadre dès sa notification. Pour ces projets, le processus de mise en œuvre sera le suivant :

- Si une évolution est apportée à un projet entre la date de publication et la notification ; un délai de 10 jours sera accordé après notification pour procéder à un chiffrage supplémentaire ;
- Si un nouveau projet est apparu entre la date de publication et la notification, alors l'ASP recourra à l'UO de cadrage après la notification du présent accord-cadre puis à la passation d'un marché subséquent.

III.4 Prestation de réversibilité sortante

En cas de cessation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, ou de la sortie d'un projet en cours de marché subséquent, le titulaire de l'accord-cadre s'engage à collaborer avec l'ASP pendant une phase de réversibilité sortante afin de faciliter la continuité des opérations de l'ASP au-delà de l'accord-cadre ou du marché subséquent dédié. L'entrée dans cette phase de réversibilité ne devra pas modifier la qualité, les termes et les conditions de services fournis.

Lors du prochain changement d'accord-cadre, en cas de changement de titulaire, l'ASP démarrera avec ce nouveau titulaire les actions de construction du système et des services durant une période de 6 mois avant la fin du présent accord-cadre. La réversibilité des projets pourra être conduite en simultané mais ne devra pas excéder 3 mois maximum par projet. La diminution des prestations sera progressive sur cette période et se fera au fur et à mesure que le nouveau titulaire devient opérationnel sur les différentes fonctionnalités et projets.

La réversibilité sortante concernera également le SAE ainsi que la durée de conservation résiduelle des documents stockés.

Dans le cadre d'un SAE à valeur probatoire et conformément à la certification NF461, le titulaire devra fournir les informations suivantes à l'ASP :

- Le rapport de conformité des archives avant transfert ;
- Le rapport de validation du transfert ;
- Le rapport final de réversibilité.

Les stocks tampon (des archives papier et numériques) seront conservées par le titulaire sortant sur une période de 6 mois après la fin de l'accord-cadre ou du marché subséquent.

A l'issue de la première année d'exécution, le titulaire doit fournir le plan de réversibilité de chaque marché subséquent et de chaque projet repris au titre de la réversibilité entrante, précisant les conditions et le plan d'actions à dérouler pour pouvoir transférer l'ensemble de l'activité à un autre prestataire.

L'ASP devra faire un retour validant ou demandant une révision de ce plan dans le mois suivant sa soumission par le titulaire. Le titulaire disposera alors d'un mois supplémentaire pour prendre en compte le retour et soumettre une nouvelle version et ce, jusqu'à validation du plan de réversibilité par l'ASP.

Ce plan devra être maintenu à jour tout au long du marché subséquent /accord-cadre et devra être recontrôlé et validé, au plus tard, par l'ASP et le titulaire 8 mois avant la fin du marché subséquent /accord-cadre en cours.

Durant l'exécution de cette prestation de réversibilité sortante, des réunions de suivi doivent être positionnées, la fréquence est à minima hebdomadaire.

Les thèmes abordés sont (liste non limitative) :

- Le suivi des faits marquants de la période écoulée ;
- Les travaux prévus pour la période à venir ;
- L'analyse des difficultés rencontrées. Les propositions d'actions préventives et/ou correctives sont étudiées et des arbitrages peuvent être effectués ;
- Le suivi des actions préventives et/ou correctives actées antérieurement.

Les prix spécifiés dans le bordereau des prix unitaires de l'accord cadre, qui sont des prix plafond, devront intégrer notamment les postes suivants :

- La coordination des actions de réversibilité sortante et la comitologie ;
- L'aide au repreneur dans la compréhension du contexte de production des différents projets, dans la mise en œuvre de l'infrastructure d'échanges ainsi que des outils de pilotage des projets repris (cf. paragraphe III.1.3).

Le prix définitif de la réversibilité sortante du projet sera arrêté dans chaque marché subséquent.

Un bilan de reprise de l'existant doit être positionné à la fin de la prestation. Si, suite au bilan, l'ASP juge que celui-ci n'est pas satisfaisant du fait du Titulaire sortant, l'ASP peut décider de la prise en charge, par ce dernier de l'ensemble des surcoûts induits par la prolongation de la durée d'exécution.

IV CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS

IV.1 Environnement de recette

Le titulaire doit fournir, tout au long de l'accord-cadre, un environnement cloisonné, identique à la production, et réservé à l'ASP pour lui permettre de faire des phases de recette.

En effet, l'ASP est susceptible de modifier des briques logicielles de son SI impactant potentiellement les chaînes mises en place au titre de cet accord-cadre. La mise en place de l'environnement de recette doit permettre de vérifier la non-régression de toute la chaîne de traitement entre le SI de l'ASP et le SI du titulaire.

Cet environnement de qualification est indispensable avant une mise en production d'un nouveau projet ou d'une évolution importante d'une application de gestion d'un dispositif d'aide publique de l'ASP (recette de bout en bout) ou à l'occasion d'une montée de version significative de la plateforme d'API du titulaire ou enfin à l'occasion d'une modification des modalités d'échanges des archives.

Cette prestation de mise à disposition d'une plateforme de qualification n'est donc pas limitée à la phase de build mais doit être opérationnelle sur toute la durée de vie de l'accord-cadre pour l'ensemble des prestations.

La solution de pilotage envisagée au paragraphe III.1.3 doit inclure les éléments issus de ces environnements de recette.

IV.2 Les outils de dématérialisation de documents et de RAD-LAD du titulaire

Les solutions du titulaire doivent être maintenues sur la durée de l'accord-cadre, en limitant l'impact pour l'ASP. La maintenance concerne la maintenance corrective, préventive, réglementaire et évolutive (cf. annexe 1 du présent CCTP).

Les coûts de maintien en conditions opérationnelles des solutions du titulaire sont pris en compte dans les prix du RUN de chaque projet.

IV.3 Traitement d'un Problème Bloquant en Production ou Branche Applicative Nécessaire

Le titulaire doit être en mesure de mettre en place des branches applicatives additionnelles dans ses programmes et chaînes techniques pour traiter des problèmes urgents bloquants en production (par exemple : incident technique ASP ou décision politique des donneurs d'ordre de l'ASP).

Cela ne devra pas avoir d'impact sur les évolutions en cours (environnement classique de validation).

IV.4 Gestion des incidents

Un incident désigne un dysfonctionnement intrinsèque des solutions mises en œuvre dans le cadre du présent accord-cadre, empêchant l'utilisation normale de tout ou partie de celles-ci. Les incidents sont identifiés et classés en 3 catégories, en fonction de leur gravité :

- Incident bloquant : il s'agit d'un incident qui rend une des solutions indisponible.
- Incident majeur : il désigne un dysfonctionnement engendrant une dégradation des conditions normales d'utilisation d'une des solutions mises en œuvre.
- Incident mineur : il désigne un dysfonctionnement d'une fonctionnalité mineure ou un dysfonctionnement non gênant, mais déranger au regard d'une utilisation conviviale d'une fonctionnalité d'une des solutions mises en œuvre.

Tout incident doit faire l'objet d'un ticket, il peut être créé aussi bien par le titulaire que par l'ASP ; l'objectif étant de prévenir au plus tôt chaque partie. Une revue des incidents sera abordée lors des différentes instances de gouvernance.

La classification des incidents est effectuée par l'ASP.

Délai de correction ou de mise en place d'une solution de contournement :

- La correction des incidents bloquants, quelle que soit leur origine (défaut logiciel, défaut technique, défaut de conception, défaut de spécification...) doit intervenir dans les meilleurs délais, **un délai inférieur à 30 minutes et sa résolution doit être réalisée en moins de 4 heures ouvrées**; à défaut, dans ce même délai, une solution alternative devra être mise en place sur proposition du titulaire et après accord de l'ASP.
- La correction des incidents majeurs, quelle que soit leur origine (défaut logiciel, défaut technique, défaut de conception, défaut de spécification...) doit intervenir dans les meilleurs délais, **avec un maximum de 6 heures ouvrées à compter du moment où l'incident est signalé au titulaire jusqu'au moment de sa livraison aux équipes d'exploitation de l'ASP**; à défaut, dans ce même délai, une solution alternative devra être mise en place sur proposition du titulaire et après accord de l'ASP.
- La correction des incidents mineurs, quelle que soit leur origine doit intervenir dans les meilleurs délais. Sa prise en charge doit intervenir dans un délai inférieur à deux heures ouvrées et sa résolution réalisée en moins de deux semaines ouvrées ou livrée à l'occasion d'une montée de version de la solution concernée planifiée dans le mois à défaut, dans ce même délai, une solution alternative devra être mise en place sur proposition du titulaire et après accord de l'ASP.

IV.5 Plan d'Assurance Qualité (PAQ)

Dans un délai maximum de trois mois, à l'issue de la phase de reprise de l'existant, le titulaire doit fournir le PAQ qui doit inclure à minima :

- **Objectifs de Qualité** : Définir les objectifs de qualité des prestations de l'accord-cadre et de ses marchés subséquents;
- **Process principaux** : Décrire les étapes des principaux process nécessaires à la bonne exécution des prestations ;
- **Moyens Mis en Œuvre** : Décrire les moyens techniques et humains mis en œuvre pour atteindre ces objectifs ;
- **Indicateurs de Qualité** : Établir des indicateurs de suivi de la qualité des prestations ;
- **Période de Mise à Jour** : Le PAQ doit être mis à jour annuellement, en intégrant les nouveaux projets, et remis comme livrable en COSTRAT ;
- **Délai de Mise en Œuvre** : Le PAQ doit être validé par l'ASP avant sa mise en œuvre et mis à jour dans les 30 jours suivant une demande de modification.

IV.6 Télécoms, Réseaux et Systèmes d'Échanges

Le titulaire doit assurer une connexion sécurisée pour l'échange de fichiers avec l'ASP. Les systèmes doivent garantir la confidentialité et l'intégrité des données échangées.

Dans l'ensemble des solutions informatiques mises en œuvre par le titulaire, l'information du nom de fichier transmis par l'ASP doit impérativement être conservée afin de faciliter les recherches et le suivi de la production.

IV.7 Plan de Secours et de Reprise d'Activité

Le titulaire doit disposer de moyens de secours opérationnels, et des procédures de reprises validées et testées, pour faire face à des événements exceptionnels, en cas d'indisponibilité des ressources régulièrement affectées aux productions de l'ASP, afin de respecter les exigences et les engagements de délais pris dans le cadre de cet accord-cadre.

IV.8 Changement des Sites de Production du Titulaire

Tout changement de site de production doit être notifié à l'ASP avant sa mise en œuvre.

V NIVEAUX DE SERVICES / SERVICE LEVEL AGREEMENT

Ci-après sont décrites, sous forme de tableau récapitulatif, les exigences relatives aux niveaux de service, par prestation.

Un SLA (Service Level Agreement) standard est attendu dans le cadre de cet accord-cadre. Il pourra être ajusté en fonction des exigences des projets/marchés subséquents.

S'agissant de la mesure de la qualité de traitement (des documents sortants), l'ASP vérifiera régulièrement des échantillons représentatifs de documents entrants. Les résultats des contrôles opérés seront transmis au titulaire de l'accord-cadre pour analyse. S'ils ne sont pas conformes au niveau de SLA attendu, des pénalités pourront s'appliquer.

Le CCAP précise les pénalités applicables en cas de non-respect de certains des niveaux de service attendus (tous les niveaux de services exigés ci-après ne donnant pas lieu à mise en œuvre de pénalités en cas de non-respect). Le calcul des pénalités se fera selon les modalités établies au niveau de la comitologie et sera présenté à l'occasion du COSTRAT de chaque projet.

La présentation par le titulaire du respect de ces niveaux de services se fera mensuellement lors du COSUI de chaque projet.

En cas de non atteinte, un plan d'action et d'amélioration sera à présenter par le titulaire pour que ses engagements contractuels soient respectés lors de la revue suivante.

Activité	Description	Engagement du titulaire
Reprise de l'existant	Mise en production des chaînes existantes	Au plus tard au 30/11/2025
Solution de pilotage	Mise en œuvre de la solution	Au plus tard à la date de mise en production du 1 ^{er} projet
	Temps de réponse de l'interface de pilotage	<5 secondes jusqu'à 50 utilisateurs connectés en simultanés
	Disponibilité de la solution	99,8% (indisponibilité souhaitée <1h30 par mois durant les jours et heures ouvrés) Les engagements contractuels du titulaire en termes d'indisponibilité de la solution figurent dans son mémoire technique.
Infrastructures d'échanges	Délai de mise en place initiale de chaque infrastructure	
Respect des délais de production des devis (BUILD et RUN) Les engagements contractuels du titulaire en termes de délais figurent dans son mémoire technique.	Délai de production du devis initial (BUILD et RUN) suite au pré cadrage du projet	Maximum souhaité de 10 jours ouvrés
	Délai de production du devis rectificatif ou complémentaire suite à la manifestation d'intérêt de l'ASP	Maximum souhaité de 5 jours ouvrés
Respect des délais de mise en production des projets	La mise en production intervient suite au processus de recette	Maximum souhaité de 2 jours ouvrés suivants le feu vert de l'ASP
Délai et Qualité de la production (délai standard susceptible d'être ajusté dans le cadre de chaque projet) Les engagements contractuels du titulaire en termes de	Délai Flux papier	Flux papier réceptionnés à J avant 10h00: transmission du flux à l'ASP souhaité à J+1
	Délai Flux numérique	Flux numériques réceptionnés à J avant 15h00: transmission du flux à l'ASP souhaité à J+1 avant 12H
		Flux numériques réceptionnés à J après 15h00: transmission du flux à l'ASP souhaité à J+1
	Délai flux API	Chaque projet définira les engagements

délais et de qualité de traitement figurent dans son mémoire technique.		attendus
	La qualité de traitement : les marchés subséquents préciseront les engagements attendus et les procédures de contrôle associées.	Qualité des images numérisées:
		Qualité des opérations de typage, RAD-LAD, reprises manuelles, contrôles:
		Dans le cadre de certains projets, ce taux d'anomalie pourra être réduit pour certaines pièces dont la qualité de traitement est stratégique pour l'ASP.
Disponibilité des solutions du titulaire (y compris du SAE à valeur probatoire ou GED simple)	Plages de fonctionnement des plateformes	7j/7, 24h/24
	Plage de services	Chaque projet définira les engagements attendus
	Taux de disponibilité	99,7% souhaité en dehors des plages de maintenance planifiées.
	Temps de réponse	Pour les GED et SAE, le temps de réponse souhaité devra être inférieur à 2 secondes (mesure à partir d'un site de l'ASP).
	Durée d'indisponibilité maximale autorisée	4 heures ouvrées.
	Perte de données maximum autorisée	Aucune perte n'est autorisée et ce quelque que soit la solution (dématérialisation de documents, traitement des flux numériques, GED ou SAE).
Gestion des incidents Les engagements contractuels du titulaire en termes de délais figurent dans son mémoire technique.	Incident bloquant	La correction des incidents bloquants, quelle que soit leur origine (défaut logiciel, défaut technique, défaut de conception, défaut de spécification...) doit intervenir dans les meilleurs délais, avec un maximum souhaité de 30 minutes et sa résolution doit être réalisée en moins de 4 heures ouvrées* ; à défaut, dans ce même délai, une solution alternative devra être mise en place sur proposition du titulaire et après accord de l'ASP.
	Incident majeur	La correction des incidents majeurs, quelle que soit leur origine (défaut logiciel, défaut technique, défaut de conception, défaut de spécification...) doit intervenir dans les meilleurs délais, avec un maximum souhaité de 6 heures ouvrées à compter du moment où l'incident est signalé au titulaire jusqu'au moment de sa livraison aux équipes d'exploitation de l'ASP ; à défaut, dans ce même délai, une solution alternative devra être mise en place sur proposition du titulaire et après accord de l'ASP.
	Incident mineur	La correction des incidents mineurs, quelle que soit leur origine doit intervenir dans les meilleurs délais. Sa prise en charge doit intervenir dans un délai souhaité inférieur à deux heures ouvrées et sa résolution réalisée en moins de deux semaines ouvrées ou livrée à l'occasion d'une montée de version de la solution concernée planifiée dans le mois à défaut, dans ce même délai, une solution alternative devra être mise en place sur proposition du titulaire et après accord de

		l'ASP.
Réversibilité sortante (pour chaque marché subséquent/projet)	Plan de réversibilité – Remis par le titulaire	Mis à jour au fur et à mesure et validation annuelle par l'ASP des modifications
	Plan de réversibilité – Remise d'une <u>nouvelle version</u> par le titulaire suite à la demande de l'ASP	Suite à la demande de l'ASP, délai d'un mois pour fournir une nouvelle version
	Plan de réversibilité – Contrôle et validation de fin de contrat	8 mois avant la date de fin de marché
	Bilan de reprise de l'existant	A définir (à la fin de la prestation de réversibilité qui démarrera 4 mois avant la date de fin du marché)
Plan d'Assurance Qualité (PAQ)	Fourniture du PAQ	Dans un délai maximum de trois mois, à l'issue de la phase de construction du système. Il devra être mis à jour annuellement et remis en COSTRAT.
Gestion de la sécurité	Plan d'Assurance sécurité	A finaliser dans un délai de 30 jours, à compter de la notification
	Incident de sécurité	Tout incident de sécurité survenant sur le périmètre de la prestation devra être notifié à l'ASP dans les 24h suivant sa détection. En cas de cyber-attaque impactant tout ou partie de ses systèmes d'information, le titulaire devra alerter le(s) point(s) de contact de l'ASP mentionnés supra, dans les meilleurs délais possibles, considérant la situation. En tout état de cause, le délai de signalement à l'ASP ne pourra excéder 48h. Dispositions spécifiques aux cas de crise le titulaire s'engage à informer l'ASP de l'évolution de la situation dans les meilleurs délais.
Gouvernance	Proposition par le titulaire à l'ASP de l'ordre du jour de l'instance	15 jours ouvrés avant la tenue d'un COSTRAT et 5 jours ouvrés avant la tenue d'un COFIL ou un COCONT
	Rédaction et transmission du compte-rendu de chaque instance par le titulaire à l'ASP	5 jours ouvrés suivants la réunion
	Validation par l'ASP du compte-rendu	15 jours ouvrés après remise du compte-rendu par le titulaire pour le COSTRAT et au plus tard le jour de la prochaine instance pour les COCONT et les COSUI

VI LISTE DES ANNEXES AU CCTP

- CCTP_Annexe_1_MP25-01_Infrastructure_échange
- CCTP_Annexe_2_MP25-01_Réversibilité_entrante_réclamations_chèque_énergie
- CCTP_Annexe_3_MP25-01_Réversibilité_entrante_SEGUR
- CCTP_Annexe_4_MP25-01_Réversibilité_entrante_Guichet_2025_CNRJ