MARCHE PUBLIC DE TECHNIQUES DE L’INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION



**Fourniture de pRESTATIONS de migration de données POUR LA DSI DE LA BRANCHE RECOUVREMENT DU REGIME GENERAL DE LA SECURITE SOCIALE**

**N° de procédure**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **P** | **2** | **5** | **0** | **3** | **-** | **A** | **O** | **O** | **-** | **D** | **S** | **I** |

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

**Sommaire**

[1. Préambule 4](#_Toc188601578)

[1.1. Objet du marché 4](#_Toc188601579)

[1.2. Objet de la consultation 4](#_Toc188601580)

[2. Contexte de la procédure 5](#_Toc188601581)

[2.1. Présentation générale de la Branche Recouvrement 5](#_Toc188601582)

[2.2. Présentation de l’ACOSS 7](#_Toc188601583)

[2.2.1. Missions et enjeux de l’ACOSS 7](#_Toc188601584)

[2.2.2. Organisation de l’ACOSS 7](#_Toc188601585)

[2.3. Présentation de la DSI 9](#_Toc188601586)

[2.3.1. Missions et enjeux de la DSI 9](#_Toc188601587)

[2.3.2. Présentation de l’organisation de la DSI 9](#_Toc188601588)

[2.4. Schéma directeur de l’ACOSS pour la période (2023-2027) 11](#_Toc188601589)

[2.5. Description des prestations attendues 14](#_Toc188601590)

[3. Modalités des prestations 21](#_Toc188601591)

[3.1. Méthode d’estimation des unités d’œuvre et abaques 21](#_Toc188601592)

[3.2. Initialisation 21](#_Toc188601593)

[3.3. Gouvernance 21](#_Toc188601594)

[3.3.1. Organisation et pilotage 21](#_Toc188601595)

[3.4. Comitologie 22](#_Toc188601596)

[3.4.1. Reporting 24](#_Toc188601597)

[3.5. Démarche Qualité 24](#_Toc188601598)

[3.6. Démarche sécurité 25](#_Toc188601599)

[3.7. Niveaux de services 25](#_Toc188601600)

[3.7.1. Indicateurs de niveau de service 25](#_Toc188601601)

[3.7.2. Liste des indicateurs de niveaux de service 25](#_Toc188601602)

[3.7.3. Ajout, modification et révision des indicateurs 26](#_Toc188601603)

[3.8. Maintien des compétences 26](#_Toc188601604)

[3.9. Accès aux espaces d’échange et de travail 26](#_Toc188601605)

[3.9.1. Gestion des accès et des environnements 26](#_Toc188601606)

[3.9.2. Langue 27](#_Toc188601607)

[3.9.3. Horaires 27](#_Toc188601608)

[3.10. Lieux des prestations 27](#_Toc188601609)

[4. Cas pratique : Migration de la Base de Données Client 29](#_Toc188601610)

[4.1. Contexte 29](#_Toc188601611)

[4.2. Périmètre à Migrer 29](#_Toc188601612)

[4.3. Exigences de Performance 29](#_Toc188601613)

[4.4. Tâches à Réaliser 29](#_Toc188601614)

[4.5. Livrables Attendus 29](#_Toc188601615)

Préambule

* 1. Objet du marché

La présente procédure a pour objet la fourniture de **prestations de migration de données** pour la DSI de la Branche Recouvrement du Régime Général de la Sécurité Sociale.

La DSI de l’Urssaf Caisse nationale porte la réalisation et la gestion de l’ensemble des systèmes d’information de la branche recouvrement de la Sécurité Sociale. Elle répond aux besoins d’évolutions et aux transformations métiers par la mise en place des mesures adéquates dans les SI. Elle assure également l’hébergement, le support et la maintenance de l’ensemble des applications et des infrastructures.

La DSI de l’ACOSS comporte environ 1200 collaborateurs et engage environ 400 000 JH (Ressources internes / externes) pour mener à bien ses missions Build et Run. Elle formalise ses enjeux stratégiques dans un document intitulé Schéma Directeur des Systèmes d’Information (SDSI), en accord avec les tutelles de l’ACOSS et signé pour 5 années. Le SDSI actuel se terminera à la fin 2027.

La présente procédure a pour objet de sélectionner une entreprise spécialisée dans les migrations de données pour permettre à la DSI de s’appuyer sur un partenaire disposant des outils et d’un savoir-faire reconnu dans ce domaine.

Le bénéficiaire principal de ce marché est la DSI de l’Urssaf Caisse nationale.

* 1. Objet de la consultation

Ce document constitue le Cahier des Clauses Techniques Particulières de ce marché. Il décrit aux soumissionnaires les conditions spécifiques en matière de prestations à exercer ainsi que les conditions d’exécution.

Ce cahier des charges fait partie du DCE (Dossier de Consultation des Entreprises) et des documents contractuels constituant l’Accord Cadre conclu avec le titulaire.

La DSI de l’Urssaf Caisse nationale doit réaliser de nombreuses opérations de migration de données dans son SI pour éviter l’obsolescence et maîtriser ses coûts.

Ces migrations de données sont des opérations complexes qui ont souvent des impacts sur les applications qui les manipulent.

Elles nécessitent une expertise particulière, une spécialisation dans le domaine des migrations de données avec des outillages performants permettant de réaliser les opérations nécessaires (analyse des données, fiabilisation et mise en qualité des données, transformation de données, optimisation des programmes liés à la transformation de données…).

L’objet de ce marché est la réalisation de prestations :

* De migration de données : Transfert des données vers de nouvelles infrastructures pour éviter l’obsolescence.
* De fiabilisation et mise en qualité des données : Amélioration de la qualité et de la fiabilité des données.
* D’archivage de données : Mise en place de solutions d’archivage pour les données historiques afin de libérer de l’espace et d’améliorer les performances.
* D’adaptation des applications : Modification et optimisation des applications pour qu’elles restent performantes et fonctionnelles après les migrations de données ou des transformations.

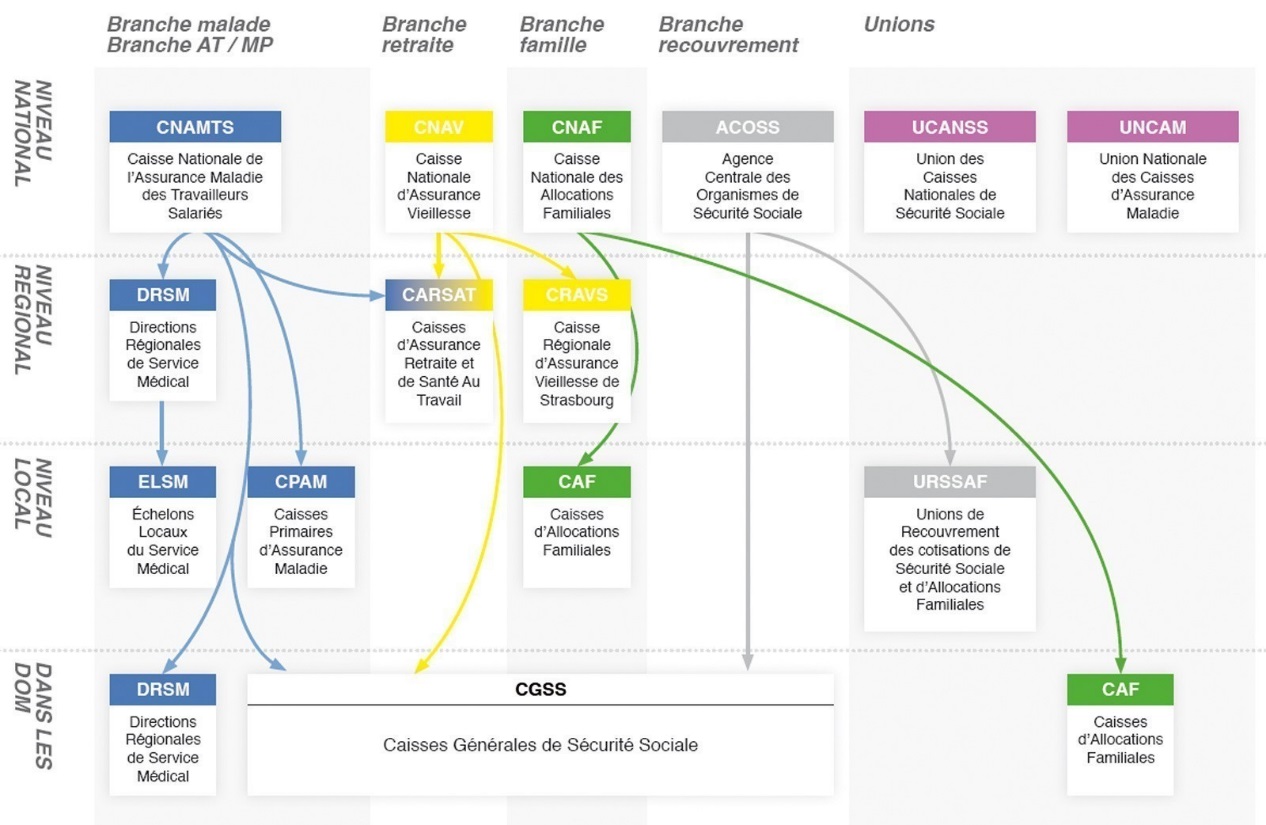
L’objet de la consultation est de sélectionner un partenaire spécialisé ayant le savoir-faire et les capacités pour accompagner la DSI dans la réalisation de ces prestations.

Contexte de la procédure

* 1. Présentation générale de la Branche Recouvrement

Le Régime Général de la Sécurité Sociale est organisé autour de six Branches :

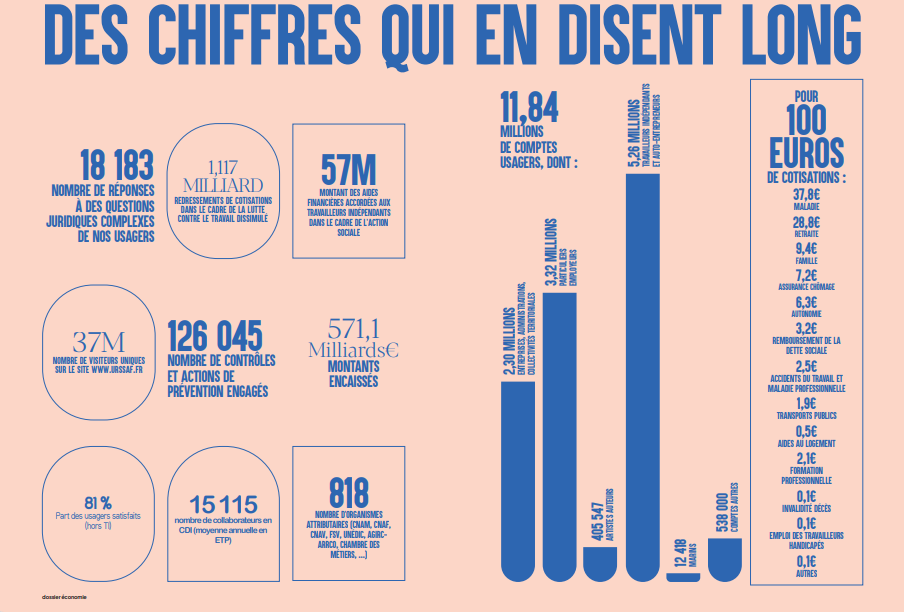
* La branche Famille, gérée par les Allocations familiales,
* La branche Maladie, gérée par l’Assurance Maladie,
* La branche Accidents du travail – maladies professionnelles, également gérée par l’Assurance Maladie,
* La branche Retraite, gérée par l’Assurance Vieillesse,
* La branche Autonomie, gérée par la Caisse nationale de solidarité pour l'Autonomie,
* La branche Recouvrement, gérée par les URSSAF.



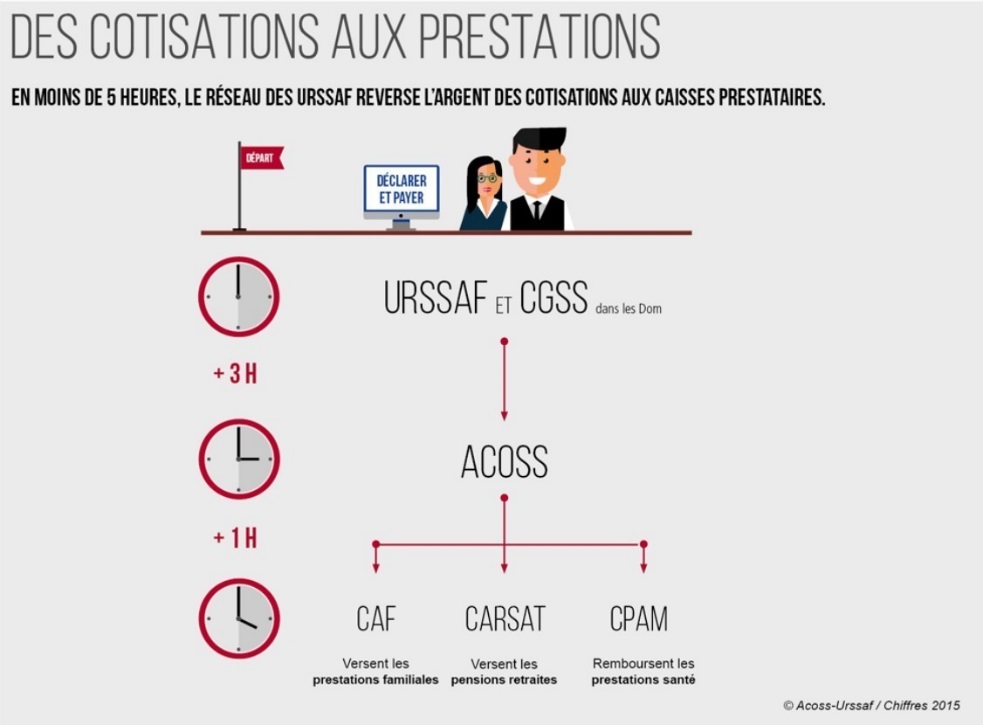
L'ACOSS est la caisse nationale de la Branche du Recouvrement. Etablissement public à caractère administratif sous tutelle de l’Etat, l’ACOSS oriente et anime les politiques de Recouvrement et de contrôle, gère la trésorerie du Régime Général, conçoit les services de simplification offerts aux usagers, organise et alloue les moyens des organismes du Recouvrement, produit des statistiques socio-économiques à destination de ses partenaires et des pouvoirs publics.

Pour l’essentiel, la protection sociale est financée par les prélèvements sur les revenus d’activités (2/3 environ pour le Régime Général), et principalement par la masse salariale du secteur privé.

L’ACOSS et le réseau des URSSAF s’imposent comme des acteurs majeurs de la vie économique française. (voir chiffres clés 2023 ci-dessous)



L’ACOSS, en tant qu’organisme chargé de la trésorerie du Régime Général, gère et pilote le réseau des URSSAF qui collecte les cotisations et contributions sociales. Les Urssaf sont organisées à la maille régionale.



Le réseau du Recouvrement social compte également 4 Caisses Générales de Sécurité Sociale (CGSS) dans les départements d'Outre-mer, une Caisse de Sécurité Sociale à Mayotte, et une Caisse commune de Sécurité sociale en Lozère. Il s’agit d’organismes de droit privé qui assurent le service public du Recouvrement, c’est-à-dire qu’ils procèdent à la collecte des cotisations et contributions sociales auprès des employeurs et cotisants de leurs circonscriptions.

* 1. Présentation de l’ACOSS
     1. Missions et enjeux de l’ACOSS

L’ACOSS et son réseau assurent une mission d’intérêt général : la collecte et de la redistribution des cotisations et contributions destinées au financement du modèle social français.

L’ACOSS est la caisse nationale du réseau des URSSAF. Elle pilote 22 URSSAF, 4 CGSS (Caisses générales de Sécurité sociale) dans les départements d’outre-mer, une caisse de Sécurité sociale à Mayotte et la caisse commune de Sécurité sociale en Lozère.

L’ACOSS et son réseau agissent pour une protection sociale et solidaire, au service des quatre branches du régime général de la Sécurité sociale (Maladie, Vieillesse, Famille, Accidents du travail/Maladies professionnelles), auxquelles s’ajoutent près de 900 partenaires.

L’activité de l’ACOSS s’inscrit dans une démarche d’amélioration continue visant à renforcer la qualité des relations avec son environnement, en s’appuyant notamment sur le potentiel de simplification liée à la dématérialisation. L’ACOSS conduit son action dans le cadre de Conventions d’objectifs et de gestion (Cog), dont la plus récente est entrée en vigueur en 2013. La Cog 2023-2027 est organisée autour de quatre ambitions :

* **L'ambition n°1** concerne l’offre de services de l’Urssaf. Nous souhaitons proposer à nos publics des services plus homogènes sur l’ensemble du territoire, plus adaptés à leurs besoins et plus performants. Et cela pour chaque usager, quels que soien​t son profil et sa connaissance des démarches Urssaf.
* **L'ambition n°2** concerne la fiabilisation des données sociales déclarées par les employeurs. L’Urssaf sera capable de mieux repérer les anomalies dès la réception d’une déclaration. Elle alertera le déclarant et l’aidera à corriger l’erreur. Cela permettra à la fois de collecter le bon montant pour les prestations sociales mais aussi de garantir les droits sociaux des personnes, ceux-ci dépendant des données individuelles que l’Urssaf corrige.
* **L'ambition n°3** ​concerne notamment le contexte de sortie de crise. Il s’agit d’opérer le recouvrement des sommes dues par les entreprises tout en accompagnant celles qui sont encore en difficulté. En matière de contrôle, la logique sera de prioriser nos actions sur les risques financiers les plus élevés. Toujours dans une logique d’accompagnement, l’Urssaf renforcera aussi ses actions pour aider ses publics à mieux comprendre leurs obligations et à éviter les erreurs. Enfin, pendant cette COG, nous allons renforcer notre présence et notre efficacité dans la lutte contre la fraude.
* **L'ambition n°4** consistera à renforcer le caractère solidaire et responsable de notre organisation. Pour cette COG 2023-2027, nous marquerons et traduirons en actes nos ambitions en termes de Responsabilité sociétale des organisations (RSO), notamment pour améliorer notre impact environnemental. Cette responsabilité, c’est notamment celle qui consiste à assurer la pérennité du financement de la protection sociale en France. C’est aussi une responsabilité en tant qu’employeur, pour accompagner les collaborateurs dans les transformations en cours. Il s’agira enfin d’améliorer notre impact environnemental au travers d’actions très concrètes.

L’ensemble de la publication de l’ACOSS et les documents stratégiques sont disponibles sur <https://www.acoss.fr>

* + 1. Organisation de l’ACOSS

Dotée d’une personnalité juridique et d’une autonomie financière, l’ACOSS a pour tutelle, le Ministre de l’Action et des Comptes publics et la Ministre des Solidarités et de la Santé.

* ***Le conseil d’administration***

Le conseil d’administration se compose de trente membres disposant d’un pouvoir délibératif, nommés pour quatre ans. Il se réunit à minima une fois par mois, et aussi souvent que les circonstances l’exigent. Son rôle est d’administrer l’ACOSS, la caisse nationale des Urssaf et Cgss. En pratique, il lui revient de : définir les orientations du réseau des Urssaf et Cgss et suivre la gestion de la trésorerie et le pilotage du recouvrement des cotisations et contributions ; se prononcer sur le budget et sur les comptes annuels de l’ACOSS et des organismes du réseau : fonds national de gestion administrative et comptes combinés de l’activité de Recouvrement ; émettre des avis sur des projets de textes gouvernementaux.

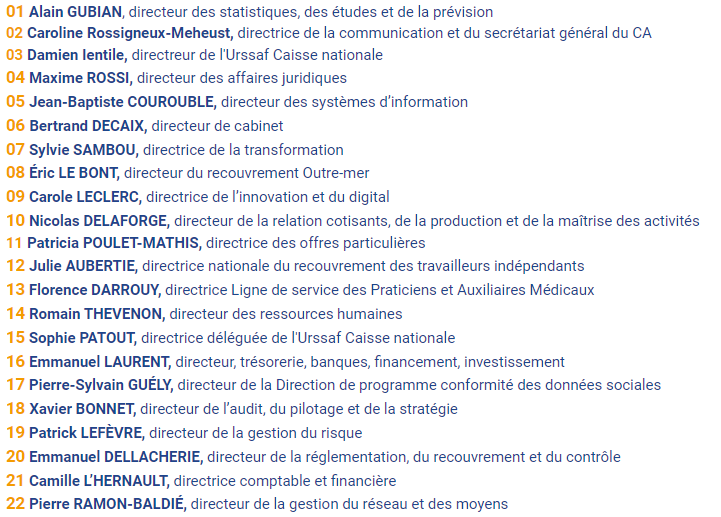
Le Code de la Sécurité sociale exige, en effet, de soumettre au conseil d’administration tout projet de mesure (législative ou réglementaire) qui peut affecter l’équilibre financier du réseau des Urssaf ou qui entre dans son domaine de compétences. Chaque année, il se prononce ainsi sur le projet de loi de financement de la Sécurité sociale.

Le conseil d’administration de l’ACOSS définit les orientations de la branche dans le cadre d’une Convention d’objectifs et de gestion Etat-ACOSS, du Schéma Directeur du Système d’Information (SDSI) et de son activité courante en matière de suivi de la gestion de trésorerie, de pilotage du recouvrement des cotisations et contributions et de gestion administrative interne.

* ***Le comité de direction et les directions de l’ACOSS***

Damien LENTILE, Directeur de l'ACOSS a été nommé en février 2024. En lien avec une équipe de directeurs, il assure le fonctionnement de l’organisme sous le contrôle du conseil d’administration, fixe l’organisation du travail et les objectifs annuels de l’ACOSS dans le cadre de la convention d'objectifs et de gestion signée entre l'Etat et l'ACOSS. Le directeur a par ailleurs en charge la responsabilité du pilotage de la branche recouvrement. Il est l’interlocuteur des ministères de tutelle.

L’ACOSS comporte plusieurs directions qui déclinent les orientations stratégiques à l’ACOSS et dans la branche recouvrement :



L’ACOSS comporte environ 1600 salariés sur les 14 000 de la Branche Recouvrement.

Les moyens internes dédiés au SI sont variés au sein de la branche. On distingue :

* Les moyens de la Direction des Systèmes d’Information de l’ACOSS, qui ont en charge la mise en œuvre, la maintenance et l’assistance de l’ensemble du SI de la branche (applications, infrastructures).
* Certains moyens des directions métiers de l’ACOSS, œuvrant en tant que maîtrise d’ouvrage et participant au pilotage des projets, de suivi des tests métiers et de l’accompagnement au changement.
* Certains moyens d’Urssaf, dédiés au fonctionnement de l’informatique :
  + Les informaticiens locaux, relais de proximité pour l’assistance aux utilisateurs, dont certains sont mobilisés dans des missions nationales pour l’informatique ;
  + Les ressources spécialisées en Urssaf pour le système d’information telles que les Centres Nationaux de Validation (3 Centres) et les dispositifs à mission nationale sur le SI (23éme Urssaf par exemple).
  1. Présentation de la DSI
     1. Missions et enjeux de la DSI

Au service des métiers de l’Urssaf, la direction des systèmes d’information (DSI) assure une mission de premier plan dans l’accompagnement des politiques de recouvrement et des missions de l’Urssaf Caisse nationale. Son rôle est également de garantir à chaque collaborateur de l’Urssaf un niveau d’équipement informatique, réseau et télécom, lui permettant d’assurer pleinement sa fonction. Elle organise la répartition de ses activités sur neuf sites administratifs (douze sites géographiques).

La DSI est chargée de :

• Décliner la politique informatique de l’Urssaf via les schémas directeurs des systèmes d’information (SDSI) ;

• Concevoir, développer ou acquérir des solutions informatiques et technologiques et les maintenir en condition opérationnelle ;

• Maintenir le niveau de performance des équipements informatiques utilisateurs ;

• Garantir, superviser et faire évoluer l’architecture des SI de l’Urssaf ;

• Déployer et assurer le support des solutions développées ou acquises ;

• Garantir l’exploitation des infrastructures et de l’éditique des solutions informatiques ;

• Assurer la sécurité des systèmes d’information ;

• Assurer la veille technologique.

La responsabilité globale de l’activité de la DSI est pilotée par son directeur et le directeur adjoint, sous la délégation du directeur général de l’Urssaf Caisse nationale.

La DSI s’appuie sur :

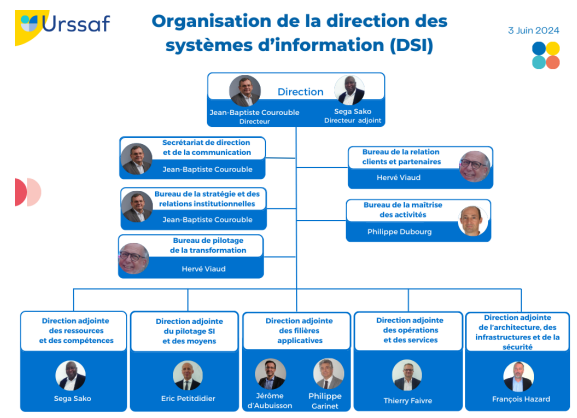
• Cinq directions adjointes, au sein desquelles sont réparties neuf sous directions ;

• Quatre bureaux, qui assurent le pilotage de ses différentes activités ;

• Et un secrétariat de direction et de la communication.

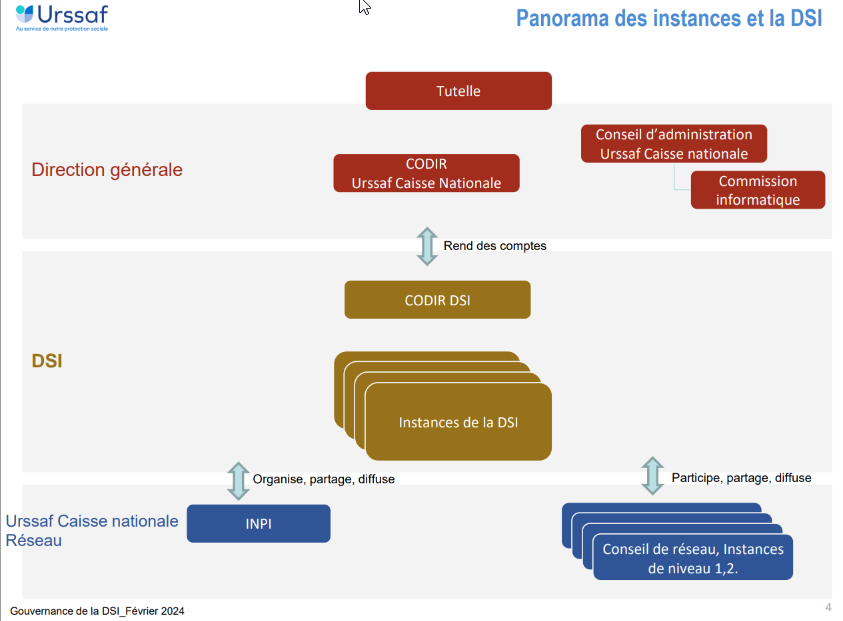
* + 1. Présentation de l’organisation de la DSI

La DSI est dirigée par Jean-Baptiste Courouble, qui porte la responsabilité de la direction à l’ACOSS. Il s’appuie sur des directions adjointes, qui déclinent les différentes activités.



*Organigramme de la DSI*

En termes de gouvernance, la DSI dispose de ses propres instances lui permettant d’organiser ses activités. Ces instances sont complétées de nombreuses instances projets, en relation avec l’ensemble des directions de l’ACOSS et les Urssaf/Partenaires.

****

* 1. Schéma directeur de l’ACOSS pour la période (2023-2027)

Le Schéma Directeur des Systèmes d’Information de l’Urssaf (SDSI) est un document présentant les grandes orientations stratégiques du numérique.

Le SDSI est un document partagé et validé, puis suivi annuellement par la tutelle sur toute sa période de validité.

Le SDSI décline les impacts des ambitions métiers, les initiatives techniques et organisationnelles liées au numérique.

Il fixe également, à travers la COG, les moyens attribués par l’Etat pour l’informatique de l’Urssaf

**Orientation 1 - De nouvelles activités de l’Urssaf à accompagner au niveau SI**

Gérer les adaptations SI nécessaires aux enjeux de l’Urssaf, recouvreur social de référence

• Poursuivre les transferts de collecte engagés jusqu’en 2025 et lancer les nouveaux projets de la COG.

• Consolider le socle déclaratif DSN, nouveau SI majeur de gestion des données individuelles.

• Maîtriser les impacts SI des projets de transfert de collecte en menant les projets nécessaires sur l’ensemble des périmètres applicatifs des régimes transférés.

• Industrialiser la capacité à intégrer les nouvelles collectes à venir, lors des phases projets mais aussi dans la gestion courante post transfert.

• Aligner les services de l’Urssaf à ces nouveaux enjeux, en fédérant les offres et services offerts.

**Orientation 2 - Un SI de recouvrement à moderniser et consolider**

Assurer un SI de recouvrement à la hauteur des ambitions de l’Urssaf

• Poursuivre les travaux entamés sur les refontes des SI historiques de l’URSSAF, sur les fonctions clés de gestion administrative, la gestion des comptes et le recouvrement amiable et forcé.

• Poursuivre la refonte des SI sur les offres de services particulières et associations et TPE, afin de supporter les ambitions métiers autour des services à la personne.

• Intégrer les changements amenés par la refonte CFE et le guichet unique entreprise.

• Accompagner l’évolution du SI TI, notamment sur la réforme de l’assiette sociale.

**Orientation 3 – Un SI de la relation usagers à renforcer**

Accompagner les fortes ambitions métiers autour de la relation de service

• Une stratégie portail visant à simplifier l’accès aux services Urssaf, portée via le programme Inspire.

• Adapter les sites Internet de la branche aux exigences de qualité des services publics, notamment sur l’inclusion numérique, et proposer des services « socles » qui seront nécessaires sur tous les sites Urssaf.

• Rénover les SI supports aux offres en ligne « bouquet de services » pour notamment améliorer la disponibilité et les performances.

• Poursuivre l’intégration de nos offres sur les sites partenaires (portai pro, GU…) et l’échange de données via API, dans le cadre du DNLUF.

• Renforcer les fonctionnalités de la gestion des relations usagers : call-back, services personnalisés, aide en ligne,…

• Améliorer le suivi et la connaissance des cotisants et des démarches proposées via des SI dédiés.

**Orientation 4 – Faire évoluer les SI pour l'ensemble des métiers Urssaf**

Poursuivre la bonne gestion du SI pour l’ensemble des périmètres métiers

• Finaliser le programme SNT et apporter les évolutions nécessaires à la fonction trésorerie dans un contexte de financement de la sécurité sociale sensible.

• Optimiser la gestion de production en Urssaf, par une amélioration globale des performances et la modernisation des applications.

• Renforcer le SI du contrôle et de lutte contre la fraude notamment sur les nouvelles capacités de traitement des données (individuelles, autres organismes…).

• Rationaliser et urbaniser le SI décisionnel via la datafabrique, tout en assurant une attention particulière aux performances du SI et sa capacité à intégrer les besoins de suivi liés aux nouvelles activités transférées.

• Consolider le SI de gestion au regard de la législation applicable.

**Orientation 5 - Une dette technique du SI à gérer**

Mesures pour réduire la dette à horizon 2027

• Refondre certaines applications obsolètes qui portent un risque fort : modernisation du code et de l’architecture applicative, mise à niveau des composants techniques obsolètes.

• Rationaliser le nombre d’applications et décommissionner, via un programme ambitieux qui vise à simplifier le patrimoine applicatif.

• Mettre à jour les socles techniques pour assurer une maintenabilité du SI et optimiser la gestion interne.

**Orientation 6 – Une stratégie Cloud-first à décliner**

Préparer l’avenir du SI Urssaf

• Déployer une politique dite « Cloud first », qui vise à ce que toute nouvelle application Urssaf soit nativement compatible et hébergée dans le Cloud.

• Assurer une souveraineté sur les données de l’Urssaf en poursuivant la logique d’hébergement sur des infrastructures internes à l’Urssaf.

• Mettre en œuvre une plateforme et infrastructure d’accueil Cloud privé (PFS V2) ainsi que les dispositions permettant la montée en compétence et la gestion de ces services.

• Être force de proposition pour mettre en œuvre un Cloud Communautaire interbranche. 6

**Orientation 7 – La sécurité du SI à développer face aux enjeux de la cybermenace**

Réduire nos risques liés à la cybermenace

• Accélérer la mise en conformité de la Branche (NIS / OSE)

• Accroitre les capacités à détecter, à s'adapter et à réagir à une menace évolutive sur tous les périmètres pertinents, comme notamment sur le cloud et les interfaces

• Renforcer la protection des actifs critiques nécessaires aux missions essentielles de la branche (identités et accès)

• Garantir la résilience des missions de la branche face aux sinistres majeurs (maintien en conditions de sécurité des matériels et logiciels de détection et de surveillance)

**Orientation 8 – Des infrastructures et équipements SI performants et résilients**

Adapter nos infrastructures à la croissance du SI et aux nouveaux usages

• Automatiser la gestion des infrastructures afin d’absorber la croissance importante des dernières années • Accompagner la mobilité et poursuivre les évolutions sur nos environnements de travail dans un contexte de télétravail

• Unifier et consolider nos socles applicatifs afin de les rationnaliser et les rendre plus efficients

• Optimiser nos services d’hébergement pour plus de stabilité et sécurité, mais aussi d’agilité et réactivité vers l’hybridation cloud

• Rationaliser les infrastructures techniques au sein des organismes (hors datacenter), afin de limiter l’empreinte, les coûts humains et financiers

• Rationaliser les datacenters en alignement avec la politique immobilière

**Orientation 9 – Une transformation des activités SI à poursuivre**

Des activités SI en forte croissante qu’il faut accompagner et maitriser

• Sécuriser la capacité des équipes SI à répondre à l’augmentation des activités SI en dotant les services d’outils et de moyens de pilotage adaptés à l’ampleur des activités gérées.

• Renforcer l’efficience de nos chaines de fabrication en adoptant de nouvelles pratiques (agilité), en testant de nouveaux processus avec pour objectif de réduire les délais de réalisation et mieux prendre en compte les besoins utilisateurs.

• Répondre aux attentes croissantes des usagers et des services publics sur la qualité de service délivrée par la SI, notamment la disponibilité des services offerts aux usagers.

* 1. Description des prestations attendues

La présente procédure est un accord-cadre à bons de commandes mono attributaire.

Elle est composée d’un ensemble de prestations décliné sous formes d’Unités d’œuvre (UO). Pour définir un besoin, l’ACOSS définit l’ensemble des UO à commander, et adresse au titulaire un bon de commande circonstancié.

Généralités s’appliquant sur les prestations :

* Les délais de réalisation sont fixés dans chaque bon de commande.
* Le titulaire s'engage à exécuter les prestations décrites dans le présent CCTP.
* Les durées sont définies en jours ouvrés.

Pour mener à bien les missions de migration de données, le soumissionnaire doit mettre à disposition de l’Urssaf Caisse nationale des équipes adaptées, expérimentées et spécialisées dans le domaine.

La DSI attend des prestations d’expertise de haut niveau qui seront effectuées pour les sites de la DSI. Des déplacements sont à prévoir en France métropolitaine sur l’ensemble des sites de l’Urssaf Caisse nationale, des Urssaf ou de tout autre organisme de service public le nécessitant.

Les prestations attendues dans le cadre de ce marché sont :

* Les prestations de migration, de mise en qualité et d’archivage de données, donc l’objectif est d’assister les acteurs de l’Urssaf Caisse nationale dans les projets de migrations de données ;
* Les prestations d’adaptation du code applicatif accédant aux données migrées ou des composants applicatifs d’interface entre les applications et les bases de données dont l’objectif est de garantir le bon fonctionnement des applications manipulant les données après des transformations de code ou de données.

Les prestations de migration de données sont scindées en quatre activités :

* Les prestations d’expertise permettant de préparer la migration à réaliser, de cadrer, d’analyser et d’organiser la migration, en identifiant aussi tous les pré requis de migration ;
* Les prestations d’exécution de la migration (en mode UO d’activité qui inclut l’expertise nécessaire et le pilotage de l’activité) ;
* Les prestations d’expertise pour fiabiliser les données avant migration ;
* Les prestations d’expertise pour réaliser et mettre à disposition des outillages permettant un archivage des données de façon ponctuelle ou récurrente.

Les prestations d’adaptation de code applicatif sont scindées en deux activités :

* Les prestations d’expertise permettant de préparer l’adaptation du code applicatif à adapter, d’identifier, de spécifier et d’évaluer les modifications nécessaires à réaliser sur le code existant et les interfaces ;
* Les prestations de réalisation des adaptations du codes applicatif ou des interfaces identifiées.

Les prestations de support correctif sont des prestations d’expertises permettant de couvrir les activités de correction après la fin de la garantie.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unité d’œuvre** | **Préparation de la migration de données** | | **UO\_E\_MD\_PMD\_[S ; M ; C]** | |
| Description | Cette unité d’œuvre permet de cadrer, d’analyser et de préparer la conversion d’un ensemble de données d’un modèle source vers un modèle cible.  Les activités principales de cette expertise incluent :   * La cartographie applicative :   + Analyse des applications utilisant les données à migrer   + Identification des adaptations applicatives nécessaires, soit à intégrer lors de la migration, soit à réaliser avant les opérations de migration. * L’analyse des données sources :   + Identification et compréhension des structures de données existantes,   + Évaluation de la qualité des données et identification des éventuelles anomalies ; * L’identification des prérequis à la migration   + Définition des opérations sur les données ne pouvant être réalisés lors de l’opération de migration ; * La conception du modèle cible :   + Définition des structures de données cibles,   + Élaboration des schémas de transformation nécessaires entre la source et la cible ; | | | |
| Exemples de livrables | * Documentation technique détaillant le processus de migration * Règles de transformation des données du modèle source vers le modèle cible * Document de présentation des adaptations applicatives nécessaires * Plan de migration avec évaluation de la charge en utilisant l’UO UO\_MD\_EMD d’exécution de la migration et l’abaque fourni par le titulaire dans son offre | | | |
| Eléments en entrée | * Les modèles source et cible * Les exigences de performance pour réaliser la transformation | | | |
| Compétences attendues | Expertise en migration de données | | | |
| Type d’UO | Expertise | | | |
| **Critères d’évaluation de la complexité de l’unité d’œuvre**  Le niveau de complexité est dépendant des facteurs de complexité des éléments analysés pour produire les livrables | | | | |
| **Volume de données à migrer** | | **Hétérogénéité des sources de données** | | **Qualité des données sources** |
| **Petit volume** (< 1To) : **1 point**  **Volume moyen** (1 à 10 To) : **5 points**  **Grand volume** (plus de 10 To) : **10 points** | | * **Sources homogènes** (même type de base de données) : **1 point** * **Sources modérément hétérogènes** (différents types de bases de données mais similaires) : **5 points**   **Sources très hétérogènes** (bases de données très différentes, fichiers plats, etc.) : **10 points** | | * **Haute qualité** (peu ou pas d’anomalies) : **1 point** * **Qualité moyenne** (quelques anomalies) : **5 points**   **Faible qualité** (nombreuses anomalies) : **10 points** |
| **Complexité des transformations nécessaires** | | **Nombre d’applications impactées** | | **Disponibilité des ressources et des outils** |
| **Transformations simples** (changement de format, renommage de colonnes): **1 point**  **Transformations modérées** (calculs, agrégations): **5 points**  **Transformations complexes** (fusion de données, transformations conditionnelles) : **10 points** | | * **Peu d’applications** (1 à 2) : **1 point** * **Nombre modéré d’applications** (3 à 5) : **5 points**   **Nombre élevé d’applications** (plus de 5) : **10 points** | | * **Ressources et outils disponibles et adaptés** : **1 point** * **Ressources et outils partiellement adaptés** : **5 points**   **Ressources et outils non disponibles ou inadaptés** : **10 points** |
| **Complexité de l'unité d'œuvre** | | | | |
| **Niveau de complexité** | | **Délai estimé** | | **Référence de l’unité d’œuvre** |
| **Simple** (inférieur à 20 points)  **Moyen** (entre 21 et 40 points)  **Complexe** (supérieur à 41 points) | | 20 jours  40 jours  60 jours | | UO\_E\_MD\_PMD\_S  UO\_E\_MD\_PMD\_M  UO\_E\_MD\_PMD\_C |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Unité d’œuvre** | **Réalisation des scripts de migration** | UO\_A\_MD\_RSM |
| Description | Cette unité d’œuvre permet de réaliser les scripts de migration des composants et données identifiés lors de la phase de préparation.  Cette activité permet :   * + L’écriture de scripts ou de programmes, utilisation ou adaptation d’outils pour extraire, transformer et charger les données de la source vers la cible,   Cette UO inclut toute l’expertise nécessaire ainsi que le pilotage de l’activité de réalisation des scripts de migration et la garantie de six mois.  Elle est utilisée dans l’estimation fournie par le titulaire sur la base de l’abaque de son offre pour dimensionner l’activité de réalisation des scripts de migration. | |
| Exemples de livrables | * Outils / scripts de transformation | |
| Eléments en entrée | * L’analyse de la transformation * Les modèles source et cible * Les exigences de performance pour réaliser la transformation | |
| Compétences attendues | Expertise en migration de données | |
| Type d’UO | UO d’activité | |
| Durée maximale | 1 mois calendaire (estimé à 18 J/H) | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Unité d’œuvre** | **Exécution de la migration de données** | **UO\_A\_MD\_EMD** |
| Description | Cette unité d’œuvre permet de réaliser la migration de données en utilisant les éléments définis lors de la préparation de la migration.  Les étapes principales de cette activité incluent :   * L’exécution de la transformation :   + Exécution des outils / scripts de transformation.   + Surveillance et gestion des processus de transformation. * La validation de la transformation :   + Certification statique des données transformées   + Certification dynamique des données transformées   Cette UO inclut toute l’expertise nécessaire ainsi que le pilotage de l’activité d’exécution de la migration et la garantie de six mois.  Elle est utilisée dans l’abaque pour dimensionner la charge d’exécution de la migration. Le poids de l’UO est de 20 points. | |
| Exemples de livrables | * Données migrées et certifiées * Bilan de migration | |
| Eléments en entrée | * L’analyse de la transformation * Les scripts de migration * Les modèles source et cible * Les exigences de performance pour réaliser la transformation | |
| Compétences attendues | Expertise en migration de données | |
| Type d’UO | Activité | |
| Durée maximale | 1 mois calendaire (estimé à 18 J/H) | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unité d’œuvre** | **Fiabilisation des données** | | | | | **UO\_E\_MD\_FD\_[S ; M ; C]** |
| Description | Cette unité d’œuvre consiste à vérifier, à nettoyer et à valider les données sources pour garantir leur qualité avant de les migrer vers un nouveau modèle de données.  L’objectif est de s’assurer que les données sont complètes, exactes et cohérentes.  Les activités couvertes sont par exemple :   * L’audit des données sources :   + Identification des sources de données : Recensement des différentes bases de données et systèmes d’origine.   + Évaluation de la qualité des données : Analyse des données pour identifier les erreurs, les incohérences et les données manquantes. * Le nettoyage des données :   + Correction des erreurs : Rectification des erreurs typographiques, des doublons et des valeurs incorrectes.   + Traitement des données manquantes : Complétion des données manquantes ou suppression des enregistrements incohérents ou incomplets. * La normalisation des données :   + Uniformisation des formats : Harmonisation des formats de date, des unités de mesure et des conventions de nommage.   + Standardisation des valeurs : Application de standards pour les valeurs de référence (par exemple, codes pays, devises). * La validation des données :   + Vérification de la cohérence : Contrôle des relations entre les données pour s’assurer de leur cohérence logique.   + Tests de validation : Tests de vérification de l’exactitude et de la complétude des données après nettoyage. | | | | | |
| Exemples de livrables | * Documentation des processus de fiabilisation : Rédaction de la documentation détaillant les étapes de fiabilisation et les règles appliquées. * Rapport de qualité des données : Production de rapports sur la qualité des données avant et après fiabilisation. * Données fiabilisées | | | | | |
| Eléments en entrée | Les modèles source et cible  Les exigences de performance pour réaliser la fiabilisation des données  Le niveau de qualité attendu pour la fiabilisation (taux de fiabilisation > xx%) | | | | | |
| Compétences attendues | * Capacité à analyser et interpréter des ensembles de données complexes * Expertise en techniques de nettoyage et de validation des données * Maîtrise des outils d’analyse de données et des logiciels de visualisation de données * Expertise dans la conception et le développement de processus ETL, de scripts * Maîtrise des outils ETL | | | | | |
| Type d’UO | Expertise | | | | | |
| **Critères d’évaluation de la complexité de l’unité d’œuvre**  Le niveau de complexité est dépendant des facteurs de complexité des éléments analysés pour produire les livrables | | | | | | |
| **Volume de données à fiabiliser** | | **Hétérogénéité des sources de données** | | **Qualité des données** | | |
| **Petit volume** (< 1To) : **1 point**    **Volume moyen** (1 à 10 To) :  **5 points**    **Grand volume** (plus de 10 To) : **10 points** | | * **Sources homogènes** (même type de base de données) : **1 point** * **Sources modérément hétérogènes** (différents types de bases de données mais similaires) : **5 points**   **Sources très hétérogènes** (bases de données très différentes, fichiers plats, etc.) : **10 points** | | * **Haute qualité** (peu ou pas de données à fiabiliser) : **1 point** * **Qualité moyenne** (quelques anomalies) : **5 points**     **Faible qualité** (nombreuses anomalies à corriger) : **10 points** | | |
| **Complexité des règles de fiabilisation nécessaires** | |  | |  | | |
| **Règles simples** (changement de format, renommage de données): **1 point**  **Règles moyennes** (calculs, agrégations):  **5 points**  **Transformations complexes** (fusion de données, transformations conditionnelles) : **10 points** | |  | |  | | |
| **Complexité de l'unité d'œuvre** | | | | | | |
| **Niveau de complexité** | | | **Délai estimé** | | **Référence de l’unité d’œuvre** | |
| **Simple** (inférieur à 10 points)  **Moyen** (entre 11 et 30 points)  **Complexe** (supérieur à 31 points) | | | 10 jours  20 jours  40 jours | | UO\_E\_MD\_FD\_S  UO\_E\_MD\_FD\_M  UO\_E\_MD\_FD\_C | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unité d’œuvre** | **Préparer de l’archivage des données** | | | **UO\_E\_AD\_PAD\_[S ; M ; C]** |
| Description | Cette unité d’œuvre consiste à préparer et à planifier l’archivage d’une, ou plusieurs bases de données.  Les activités principales de cette expertise sont, sans qu’elles soient exhaustives :   * Préparation :   + Préciser les objectifs de l’archivage comme l’optimisation des accès, la réduction des coûts de stockage, l’archivage légal,   + Analyser les bases de données à archiver : identifier les bases de données à archiver, leur volume, et leur importance stratégique,   + Evaluer le coût et les charges nécessaires pour réaliser l’archivage,   + Proposer un planning de réalisation de l’archivage tenant compte de l’ensemble des contraintes ; * Analyse :   + Cartographier les bases de données à archiver,   + Analyser les données à archiver, leur qualité, leur cycle de vie ; * Définition de la stratégie d’archivage :   + Sélectionner les données devant être archiver,   + Choisir la stratégie d’archivage (en ligne ou pas) ; * Sélection des outils d’archivage   + Identifier les outils à utiliser pour archiver les données,   + Réaliser les outils complémentaires nécessaires. | | | |
| Exemples de livrables | * Plan projet détaillant l’opération d’archivage avec un planning et l’évaluation de la charge ainsi que son coût défini à l’aide des UO du marché en utilisant l’abaque fourni | | | |
| Eléments en entrée | La liste des données ou base à archiver  Les exigences métiers et techniques relatives à l’archivage des données  Les exigences de performances et autres exigences | | | |
| Compétences attendues | Expertise en migration et archivage de données | | | |
| Type d’UO | Expertise | | | |
| **Critères d’évaluation de la complexité de l’unité d’œuvre**  Le niveau de complexité est dépendant des facteurs de complexité des éléments analysés pour produire les livrables | | | | |
| **Volume de données à archiver** | | **Hétérogénéité des sources de données** |  | |
| **Petit volume** (< 1To) : **1 point**  **Volume moyen** (1 à 10 To) : **5 points**  **Grand volume** (plus de 10 To) : **10 points** | | * **Sources homogènes** (même type de base de données) : **1 point** * **Sources modérément hétérogènes** (différents types de bases de données mais similaires) : **5 points**   **Sources très hétérogènes** (bases de données très différentes, fichiers plats, etc.) : **10 points** |  | |
|  | | **Nombre d’applications impactées** | **Disponibilité des ressources et des outils** | |
|  | | * **Peu d’applications** (1 à 2) : **1 point** * **Nombre modéré d’applications** (3 à 5) : **5 points**   **Nombre élevé d’applications** (plus de 5) : **10 points** | * **Ressources et outils disponibles et adaptés** : **1 point** * **Ressources et outils partiellement adaptés** : **5 points**   **Ressources et outils non disponibles ou inadaptés** : **10 points** | |
| **Complexité de l'unité d'œuvre** | | | | |
| **Niveau de complexité** | | **Durée maximale** | **Référence de l’unité d’œuvre** | |
| **Simple** (inférieur à 10 points)  **Moyen** (entre 11 et 30 points)  **Complexe** (supérieur à 31 points) | | 10 jours  20 jours  40 jours | UO\_E\_AD\_PAD\_S  UO\_E\_AD\_PAD \_M  UO\_E\_AD\_PAD \_C | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Unité d’œuvre** | **Exécution de l’archivage de données** | **UO\_A\_AD\_EAD** |
| Description | Cette unité d’œuvre permet de réaliser l’archivage de données en utilisant les éléments définis lors de la préparation de l’archivage.  Les étapes principales de cette activité, sans qu’elles soient exhaustives, sont :   * L’exécution de l’archivage des données :   + Réalisation de la migration de données vers le système d’archivage défini,   + Surveillance et gestion du processus d’archivage ; * La validation de l’archivage :   + Validation de l’intégrité des données archivées   + Validation du fonctionnement des systèmes source après archivage   Cette UO inclut toute l’expertise nécessaire ainsi que le pilotage de l’activité d’archivage des données et la garantie de six mois.  Elle est utilisée dans l’abaque pour dimensionner la charge d’exécution de l’archivage de données. Le poids de l’UO est de 20 points. | |
| Exemples de livrables | * Outil d’accès aux données archivées, avec indexation et méta données * Bilan d’archivage * Scripts de migration et/ou d’archivage | |
| Eléments en entrée | Le plan projet d’archivage des données  Les scripts de migration et/ou d’archivage  Les modèles source et cible  Les exigences de performance pour réaliser la transformation | |
| Compétences attendues | Expertise en migration et archivage de données | |
| Type d’UO | UO d’activité | |
| Durée maximale | 1 mois calendaire (estimé à 18 J/H) | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unité d’œuvre** | **Préparer de l’adaptation du code applicatif** | | **UO\_E\_AC\_PACA\_[S ; M ; C]** | |
| Description | Cette unité d’œuvre consiste à préparer l’adaptation du code applicatif impacté par la transformation ou la modernisation.  Les activités principales de cette expertise sont, sans qu’elles soient exhaustives :   * Préparation :   + Identifier précisément le périmètre applicatif englobé par l’adaptation ou la modernisation * Analyse :   + Spécifier les modifications à réaliser sur le périmètre applicatif devant être adapté * Définition du plan d’adaptation :   + Evaluer la charge et construire le plan projet pour adapter le patrimoine applicatif | | | |
| Exemples de livrables | * Plan projet détaillant l’opération d’adaptation avec un planning et l’évaluation de la charge ainsi que son coût défini à l’aide des UO du marché, en utilisant l’abaque fourni | | | |
| Eléments en entrée | Le périmètre applicatif potentiellement touché par l’adaptation de code envisagée  La description de l’ensemble des applications concernées | | | |
| Compétences attendues | Expertise en migration et adaptation de code | | | |
| Type d’UO | Expertise | | | |
| **Critères d’évaluation de la complexité de l’unité d’œuvre**  Le niveau de complexité est dépendant des facteurs de complexité des éléments analysés pour produire les livrables | | | | |
|  | | **Hétérogénéité des sources de données** | |  |
|  | | * **Sources homogènes** (même type de base de données) : **1 point** * **Sources modérément hétérogènes** (différents types de bases de données mais similaires) : **5 points**   **Sources très hétérogènes** (bases de données très différentes, fichiers plats, etc.) : **10 points** | |  |
| **Complexité des adaptations nécessaires** | | **Nombre d’applications impactées** | | **Disponibilité des ressources et des outils** |
| **Adaptations simples** (correspondances simples, peu de règles de transformation): **1 point**  **Adaptation moyenne** (transposition de code, règles moyennement complexes): **5 points**  **Transformations complexes** (règles de transformations complexes) : **10 points** | | * **Peu d’applications** (1 à 2) : **1 point** * **Nombre modéré d’applications** (3 à 5) : **5 points**   **Nombre élevé d’applications** (plus de 5) : **10 points** | | * **Ressources et outils disponibles et adaptés** : **1 point** * **Ressources et outils partiellement adaptés** : **5 points**   **Ressources et outils non disponibles ou inadaptés** : **10 points** |
| **Complexité de l'unité d'œuvre** | | | | |
| **Niveau de complexité** | | **Délai estimé** | | **Référence de l’unité d’œuvre** |
| **Simple** (inférieur à 10 points)  **Moyen** (entre 11 et 30 points)  **Complexe** (supérieur à 31 points) | | 10 jours  20 jours  40 jours | | UO\_E\_AC\_PACA\_S  UO\_E\_AC\_PACA \_M  UO\_E\_AC\_PACA \_C |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Unité d’œuvre** | **Exécution de l’adaptation du code applicatif** | **UO\_A\_AC\_EACA** |
| Description | Cette unité d’œuvre permet de réaliser l’adaptation du code applicatif en utilisant les éléments définis lors de la préparation de l’adaptation.  Cette UO inclut toute l’expertise nécessaire ainsi que le pilotage de l’activité d’adaptation du code applicatif et la garantie de six mois.  Elle est utilisée dans l’abaque pour dimensionner la charge d’exécution de l’adaptation du code applicatif. Le poids de l’UO est de 20 points. | |
| Exemples de livrables | * Code applicatif adapté * Rapport de tests (non-régression, performance…) | |
| Eléments en entrée | Le plan projet d’adaptation du code applicatif  Le code applicatif à migrer  Les exigences de performance du code applicatif adapté | |
| Compétences attendues | Expertise en migration et adaptation de code | |
| Type d’UO | Activité | |
| Durée maximale | 1 mois calendaire (estimé à 18 J/H) | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Unité d’œuvre** | **Support correctif** | **UO\_A\_S\_SC** |
| Description | Cette unité d’œuvre permet d’assurer un suivi opérationnel post garantie des phases de migration de données, d’adaptation du code applicatif, de fiabilisation de données ou d’archivage de données  Les activités principales de cette expertise sont, sans qu’elles soient exhaustives :   * + Réception des demandes pour vérification, analyse et correction ou évolution des données ou du code applicatif en fonction de la demande et de sa résolution   Cette UO est utilisée dans les abaques pour calculer le dimensionnement du support en fonction de l’ampleur de la migration, de l’archivage ou de l’adaptation de code réalisée. | |
| Exemples de livrables | * Données mises à jour pour corriger l’anomalie * Code applicatif adapté corrigé | |
| Eléments en entrée | Anomalie ou évolution détectée post garantie sur des données migrées, fiabilisées ou archivées, ou détectée sur du code applicatif adapté. | |
| Compétences attendues | Expertise en migration et adaptation de code | |
| Type d’UO | Activité | |
| Durée maximale | 1 mois calendaire (estimé à 18 J/H) | |

Des prestations complémentaires peuvent être demandées soit au travers d’astreintes sans intervention en dehors des plages habituelles du lundi au vendredi 8h-19h, soit au travers de prestations de travail décalé, notamment durant les mises en production.

* Astreinte
* Travail décalé en HNO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Unité d’œuvre** | **Astreinte** | **UO\_A\_A\_AST** |
| Description | * Astreinte, par les intervenants habituels sur le projet, durant les périodes critiques de bascule à blanc, bascule réelle ou post mise en production. Ce peut être aussi durant des périodes particulières de traitement pour l’application (rattrapages, cycles annuels ou trimestriels, …). Il s’agit principalement d’être disponible pour répondre par téléphone aux éventuelles sollicitations. Cette unité d’œuvre ne donne pas lieu à une intervention physique (couverte par l’UO ci-dessous). | |
| Exemples de livrables | * Rapport d’astreinte | |
| Eléments en entrée | N.A. | |
| Compétences attendues | Expertise en migration et adaptation de code | |
| Type d’UO | Activité  • Astreinte - nuit de 19h à 8h,  • Astreinte - samedi de 8h à 19h,  • Astreinte - dimanche et jours fériés de 8h à 19h. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Unité d’œuvre** | **Travail décalé en HNO** | **UO\_A\_TD\_TDHNO** |
| Description | * Appui aux équipes internes dans le cadre d’interventions à des moments particuliers entre autres de 19H à 8H en semaine, ou le samedi, ou le dimanche. Les nuits de vendredi à samedi, de samedi à dimanche, et de dimanche à lundi sont exclues. | |
| Exemples de livrables | * Bilan des travaux | |
| Eléments en entrée | N.A. | |
| Compétences attendues | Expertise en migration et adaptation de code | |
| Type d’UO | Activité  • Travail décalé - nuit de 19h à 8h,  • Travail décalé - samedi de 8h à 19h,  • Travail décalé - dimanche et JF de 8h à 19h | |

Modalités des prestations

* 1. Méthode d’estimation des unités d’œuvre et abaques

Le candidat présentera la méthodologie qu’il utilise pour faire l’estimation de la charge d’une migration de données, de l’archivage de données ou de l’adaptation de code applicatif en lien avec la migration comme :

* L’identification du périmètre des données à migrer / archiver
  + Dénombrer les tables et les colonnes pour dimensionner la charge ;
  + Classer les données à migrer en catégories du plus simple au plus complexe, pour donner une charge par catégorie…
* Le mode de calcul de l’abaque de dimensionnant de la migration / archivage
  + Charge par colonne par catégorie de données à migrer…
* Les hypothèses dimensionnantes, les éléments optionnels pouvant modifier le calcul de l’abaque
  + Coefficient de réduction en cas de migrations / archivages répété(e)s ;
  + Exigences de performance…

Le candidat pourra ajouter des critères optionnels (jusqu’à 6 critères optionnels), en plus des critères déjà mentionnés par l’ACOSS dans l’annexe CRT abaque, pour évaluer les différentes activités (migration de données, adaptation de code applicatif et archivage de données).

Le candidat fournira ses trois abaques dans le fichier excel Annexe CRT ABAQUE à son offre (voir le Cadre de Réponse Technique).

* 1. Initialisation

La phase d’initialisation a pour objectif de permettre au titulaire de prendre connaissance de l’existant et de mettre en place l’organisation et les équipes.

Elle permet de définir et de mettre en place le cadre de travail nécessaire à l’exécution de l’ensemble des activités définies dans l’accord cadre**.** Elle permet au titulaire d’appréhender le fonctionnement global de l’ACOSS (procédures, outillage, processus...).

La phase d’initialisation permet de valider finement les abaques fournis par le titulaire.

Cette phase d’une durée maximum de 1 mois doit permettre de réaliser les livrables demandés dans ce CCTP.

* 1. Gouvernance

Organisation et pilotage

Dès la notification de l’accord-cadre, la DSI et le titulaire désigneront chacun un porteur du marché.

Le porteur du marché ACOSS a la charge de :

* Piloter les prestations ;
* Décrire au titulaire les normes, procédures, méthodes et outils utilisés pour la réalisation des prestations ;
* Suivre les avancements en temps et en coûts ;
* Suivre l’exécution du marché et la qualité des prestations attendues
* Appliquer les pénalités prévues dans l’accord cadre en cas de manquement à ses obligations du titulaire ;
* Prendre les mesures nécessaires pour assurer le bon déroulé des prestations.

Le porteur du marché titulaire a la charge :

* De définir le plan qualité du titulaire ;
* D’assurer la réalisation des prestations et leur pilotage ;
* D’assurer un pilotage national et homogène de l’ensemble de ses équipes ;
* De contrôler la qualité de service des prestations du lot (voir le §3.6 Niveau de service du marché)
* De valider les livrables pour le compte du titulaire ;
* De fournir les indicateurs et tableaux de bord des prestations pertinents en lien avec les prestations réalisées et les exigences de l’ACOSS;
* De faire le lien avec le porteur du marché ACOSS et être son interlocuteur privilégié ;
* D’identifier les risques inhérents aux prestations et être en veille permanente afin de les gérer.
  1. Comitologie

Chaque titulaire s’engage à fournir à la DSI un plan de gouvernance, dans les plans qualité du titulaire, en fonction des conditions particulières d’exécution. Celui-ci doit comprendre à minima :

* Un **comité stratégique** au niveau de la Direction de la DSI et de ses sous-directions, se réunissant au moins une fois par an. Les principaux sujets abordés lors de ce comité auront trait au suivi :
  + De la situation financière ;
  + De la situation contractuelle ;
  + Des perspectives de prestations à venir ;
  + Des informations sur les enjeux de la DSI ;
  + Des actions inscrites aux précédents comités stratégiques ;
  + Des sujets remontés par le comité de pilotage pour arbitrage ;
  + Des risques majeurs identifiés ;
  + Des axes d’amélioration proposés par le titulaire.

A l’occasion de ce comité stratégique, des présentations par le candidat de l’état de l’art sur les méthodes ou outils seront appréciées. Des propositions d’innovation pourront également être soumises à cette occasion.

* Un **comité de pilotage** au niveau des responsables marché, du secrétariat général et des directions utilisatrices des prestations, se réunissant tous les 3 mois, afin d’assurer la gestion de la relation commerciale et financière. Les principaux sujets abordés lors de ce comité auront trait au suivi :
  + Des indicateurs de service
  + De la situation contractuelle et financière en particulier les pénalités;
  + Des risques majeurs ;
  + Des difficultés rencontrées (s’il y a lieu) ;
  + Des prestations (tableau de bord de suivi quantitatif) ;
  + Du plan de charges prévisionnel ;
  + Des actions préventives mises en œuvre par le titulaire ;
  + Des évolutions du PAQ du titulaire ;
* Une **instance opérationnelle de suivi** de la prestation en charge de la gestion courante de la prestation. Les modalités liées à ces instances sont déclinées dans le plan qualité.
* Le **Comité de Suivi Financier** du marché est réalisé mensuellement (ou à moindre fréquence à la demande de l’ACOSS), en présence de la DAPM, du porteur du marché ou son représentant côté titulaires.

Seront principalement présentés lors de ces réunions :

* + L’avancement des nouvelles commandes ou renouvellement,
  + La réception des livrables
  + Le suivi de la facturation
* Le **Comité de pilotage de Gestion des Moyens Techniques** est réalisé tous les 3 mois en présence de la DAOIS, de la DAPM, du porteur du marché ou son représentant côté titulaires.

Seront principalement présentés lors de ces réunions :

* + - La qualité de services des accès aux environnements ACOSS
    - Le suivi des incidents

**Comité Stratégique**

*(Annuel)*

**Comité de pilotage**

*(tous les 3 mois)*

**Comités de suivi opérationnels ESN**

**Comité de Suivi Financier**

*(tous les mois)*

**Comité de Pilotage de Gestion des Moyens Techniques**

*(tous les 3 mois)*

**Figure 3 – Instances de gouvernance du marché**

Cette gouvernance sera proposée par le soumissionnaire et sera inscrite aux plans qualité du titulaire.

Ces différentes instances de gouvernance se tiendront soit sur un des sites de l’ACOSS, soit en visioconférence, soit, si cela est possible, sur un site du titulaire proche des locaux de l’ACOSS, en fonction des besoins et contraintes.

Les modalités de pilotage doivent être précisées dans les plans qualité du titulaire, mais il est considéré par défaut que :

* Les supports de réunion et d’instance sont attendus par la DSI, de la part du titulaire, **3 jours ouvrés** avant l’instance concernée ;
* Les comptes-rendus de réunion et d’instance sont attendus de la part du titulaire dans les **5 jours ouvrés** suivant la réunion.

Les tarifs des prestations proposés par chaque titulaire incluront les charges liées à la gouvernance et d’une façon plus globale à l’ensemble des engagements du titulaire.

* + 1. Reporting

Il est attendu de chaque titulaire qu’il fournisse un Reporting précis et régulier de son activité et de ses résultats, et qu'il identifie sur cette base les bonnes pratiques et / ou axes d’amélioration, ainsi que les éventuels dysfonctionnements et mesures correctives à mettre en œuvre.

Le Reporting doit notamment permettre à l’ACOSS de suivre :

* L’activité du titulaire en termes de volumétrie,
* La qualité et les indicateurs de service
  + puis structuré par Secteur et par typologie d’activité

Les modalités et le contenu du Reporting (indicateurs attendus, granularité, modalités d’échanges entre le titulaire et la DSI…) seront précisés par la DSI, en tenant compte des propositions des soumissionnaires.

A minima, des synthèses mensuelles seront réalisées par chaque titulaire.

Un bilan semestriel de l’ensemble des prestations réalisées et de l’évolution des indicateurs de service est réalisé par chaque titulaire. Ce document sert également de support pour indiquer les évolutions de méthodologie et innovations mises en œuvre par le titulaire.

Les modalités du Reporting seront précisées dans les plans qualité du titulaire, mais il est considéré par défaut que :

* Les Reportings mensuels sont attendus par la DSI au plus tard **3 jours ouvrés** avant le comité de pilotage,
* Le bilan semestriel est attendu par la DSI **3 jours ouvrés** avant le comité stratégique.
  1. Démarche Qualité

La démarche qualité sera mise en œuvre au travers d’un plan qualité par lot, permettant de garantir que les objectifs de la prestation soient bien tenus. Il précise les modalités:

* d’organisation, de planification et de pilotage de la mission dans un objectif de pilotage par les risques, la qualité, les coûts et les délais ;
* de mise en place des méthodes, de l'organisation, des moyens et des activités de contrôle de la qualité et de la réalisation de la prestation.

Dans son offre technique, le titulaire fournit une proposition de modèle plan qualité, décrivant le contenu détaillé du plan qualité.

En début de l’accord cadre, lors de la phase d’initialisation, le Titulaire rédige une version complète du plan qualité, décrivant l’organisation et les moyens qu’il envisage de mettre en place pour assurer la qualité des prestations. L’ACOSS le validera dans un délai de quinze jours sous réserve de conformité à l’engagement initial.

Le plan qualité est ensuite mis à jour aussi souvent que les évolutions du périmètre d’exercice des prestations du marché le nécessitent. Chaque modification du plan qualité est proposée par le titulaire ou l’ACOSS et est ensuite soumise à la validation des deux parties en Comité de Pilotage.

De manière générale, la qualité de la prestation du titulaire sera principalement appréciée au regard des critères suivants :

* le respect de la démarche qualité décrite dans le plan qualité ;
* le respect des délais dans la fourniture des livrables ;
* le respect des normes, des outils et des processus en vigueur de la DSI ;
* la capacité à être réactif dans les réponses aux demandes de prestations et à absorber les variations de charge sur toute la durée du marché ;
  1. Démarche sécurité

Les exigences de sécurité définies par la Branche (cf document « Annexe CCAP - Exigences de sécurité »), ont pour but de pallier les risques inhérents à l’ensemble des prestations. A ce titre, le titulaire s’engage à mettre en œuvre ces exigences et à les respecter tout au long de la durée de l’accord cadre.

Au moment de sa réponse à l’appel d’offre, le Soumissionnaire doit fournir une proposition « Plan d’Assurance Sécurité (PAS) », qui précise les dispositions prises pour répondre aux besoins de sécurité de la Branche, telles que décrites dans le document « Annexe CCAP - Exigences de sécurité » annexé au CCAP.

En début de l’accord cadre, lors de la phase d’initialisation, le Titulaire rédige la version finale du PAS en intégrant les précisions sur les modalités de sécurité et des indicateurs pertinents. L’ACOSS le validera dans un délai de trente jours sous réserve de conformité à l’engagement initial.

Le Titulaire s’engage à mettre en œuvre l’ensemble des dispositifs de sécurité répondant aux exigences stipulées dans le PAS. Le contrôle de conformité du PAS sera réalisé tout au long de l’accord cadre.

Le PAS peut faire l’objet d’évolutions dont les modalités sont précisées dans le document lui-même. Le Titulaire s’engage à mettre à jour le PAS conformément aux directives de l’ACOSS.

* 1. Niveaux de services

Indicateurs de niveau de service

Les indicateurs de niveau de service permettent de mesurer le respect des niveaux de service attendus par l’ACOSS. Chaque indicateur est défini par une valeur cible, un seuil minimum accepté par l’ACOSS et une fréquence de mesure.

Certains de ces indicateurs sont sujets à pénalités en cas de non-atteinte du niveau de service requis (seuil minimum).

Le Titulaire assurera le caractère mesurable et la transparence de l’ensemble des indicateurs (collecte et agrégation automatiques des données) et précisera les modalités de mesure associées.

Le Titulaire fournira à l’ACOSS un moyen d’accéder à ces indicateurs à tout moment (via un outil spécifique).

Au moment de la réponse à l’Appel d’Offre, Il est attendu que le Candidat précise la méthode de calcul et de mesure de chacun de ces indicateurs. Il peut également compléter cette liste par d’autres indicateurs.

Liste des indicateurs de niveaux de service

* **Suivi de la relation contractuelle**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **Intitulé** | **Valeur cible** | **Seuil** | **Fréquence de mesure** | **Sujet à pénalité** |
| **RC-01** | **Suivi des délais de réponse aux demandes de prestations formulées par l’ACOSS**  Délais moyens entre l’envoi d’une demande par l’ACOSS au titulaire et la réception de l’accord du titulaire | 5 jours | ≥ 99% | Tous les deux mois | Non |
| **RC-02** | **Suivi de la qualité globale de la relation / prestation**  Notation de la satisfaction de l’ACOSS sur la base de la notation de 1 à 4 de 5 critères prédéfinis (Anticipation, Devoir de Conseil, Efficacité des échanges, respect plan qualité). Note de la part de l’ACOSS sur 20 points. Ces critères pouvant être modifiés d’un commun accord en Comité stratégique du lot | 20 points | ≥ 16 | Tous les deux mois | Non |
| **RC-03** | **Suivi des délais de fourniture des supports et compte rendus des comités de Pilotage** Les supports sont attendus par la DSI au plus tard **3 jours ouvrés** avant le comité de pilotage et les compte rendus **5 jours ouvrés** après le comité de pilotage. | 100% | ≥ 99% | Tous les 2 mois | Non |

* **Livrables**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **Intitulé** | **Valeur cible** | **Seuil** | **Fréquence de mesure** | **Sujet à pénalité** |
| **LI-01** | **Suivi des écarts entre les dates de livrables prévues et les dates effectives de livrables**  Délai moyen entre la date de livraison prévue pour un livrable et la date de livraison effective pour ce livrable (en valeur absolue) | 0 jour | 1 jour ouvré | Tous les deux mois | Oui  500 € HT / jour ouvré de retard |

Ajout, modification et révision des indicateurs

La liste des différents niveaux de service et indicateurs associés est mise à jour au sein du Comité de Pilotage décrit dans le chapitre $3.3.2 et a pour but :

* D’enrichir le système de reporting ;
* De préciser les modes de calcul ;
* D’adapter les indicateurs aux évolutions du système d’information et des besoins de l’ACOSS.

L’ajout ou la substitution par l’ACOSS de tout nouvel indicateur se fera dans l’objectif d’atteindre une mesure censée, exacte et en lien avec la performance du Titulaire. Tous les nouveaux indicateurs ont comme caractéristiques d’être quantifiables, mesurables et impartiaux. Les éventuelles modifications d’indicateurs se feront au niveau de tous les titulaires d’un lot lors des COPIL pour garder l’égalité de traitement des titulaires d’un même lot.

* 1. Maintien des compétences

Pour assurer le respect des niveaux de service et la satisfaction des utilisateurs, le Titulaire s’engage à maintenir disponibles dans l’équipe les compétences nécessaires à la réalisation des services.

Dans sa réponse, le Titulaire présentera les compétences de l’équipe pressentie ainsi que les modalités de leur conservation : formations, gestion de la connaissance, transferts de compétences. L’ACOSS portera notamment son attention sur les garanties que le titulaire pourra présenter concernant le taux de renouvellement de l’équipe.

Par ailleurs, et en cas de faute, négligence ou incompatibilité avérée d’un ou plusieurs membres de l’équipe du Prestataire, l’ACOSS se réserve le droit de demander leur remplacement sans contrepartie financière. Dans sa demande, l’ACOSS précisera ses motivations ; le Titulaire sera alors tenu de proposer une solution en précisant la date d’entrée en vigueur du changement et le plan de transfert de connaissances.

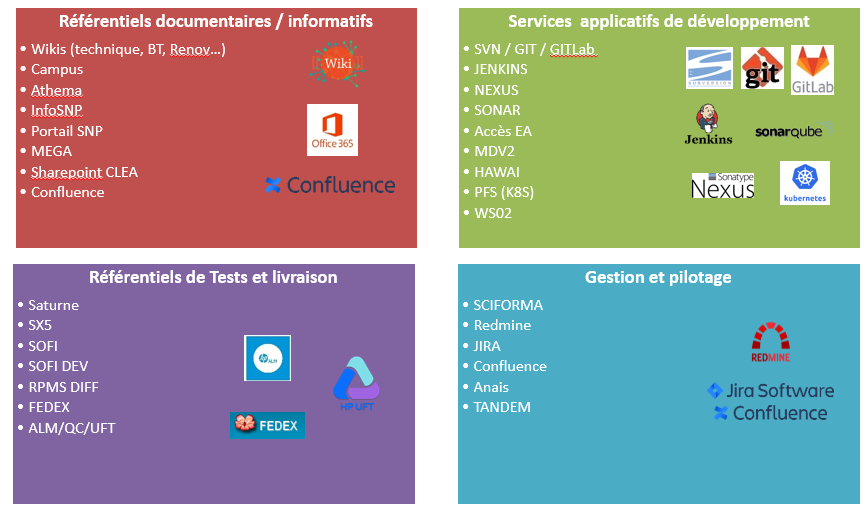
* 1. Accès aux espaces d’échange et de travail

L’ACOSS permet aux titulaires d’accéder à son espace O365.

Gestion des accès et des environnements

L’interconnexion entre le titulaire et l’ACOSS se fait via la mise en place d’un tunnel VPN IPsec (fixe ou temporaire).

L’ensemble des services et outils nécessaires à la réalisation des activités depuis l’extérieur est mis à disposition soit en accès direct via un proxy, soit à travers un portail web de services.



Les pré-requis techniques et la mise en place de ces liens et des services d’authentification nécessaires seront étudiées en phase d’initialisation avec les titulaires retenus.

Langue

Les interventions dans le cadre des prestations se font en langue française et uniquement. De la même façon, les livrables réalisés seront délivrés en langue française.

Horaires

L'activité des titulaires s'exerce dans le cadre d'horaires de travail de l’ACOSS compris entre 8h00 et 19h.

* 1. Lieux des prestations

Les prestations pourront être réalisées sur les sites suivants de l’ACOSS :

|  |  |
| --- | --- |
| Sites ACOSS | Adresses |
| ACOSS Biot | 700 avenue Roumanille 06410 Biot |
| ACOSS Caen | 20, rue Alfred Kastler 14063 Caen cedex 4 |
| ACOSS Lille | 13 rue Denis Papin parc club des prés 59658 Villeneuve d'Ascq cedex |
| ACOSS Lyon | 590, cours du 3ème millénaire 69800 St Priest |
| ACOSS Marseille | 20 avenue viton CS 30031 13274 Marseille cedex 09 |
| ACOSS Montpellier | 1300 avenue Albert Einstein 34000 Montpellier |
| ACOSS Montreuil Gaumont | 36 rue de Valmy,  93108 Montreuil Cedex |
| ACOSS Montreuil WI | 38 rue de la république  93100 Montreuil |
| ACOSS Nancy | 12, rue du bois de la Champelle parc d'activités de Brabois 54500 vandoeuvre les Nancy |
| ACOSS Nantes | 2, rue de Coulongé CS 61911  44319 Nantes cedex 03 |
| ACOSS Toulouse | Avenue d'Atlanta BP 72152 31020 Toulouse cedex 2 |

Cas pratique : Migration de la Base de Données Client

Pour illustrer ses compétences et son savoir-faire, le candidat est invité à répondre au cas pratique de migration de données ci-après. Ce cas pratique donnera aussi un usage concret de l’abaque du candidat, fourni dans le cadre de sa réponse.

Le candidat illustre ses méthodes d’estimation et l’usage de ses abaques au travers de sa réponse au cas pratique suivant :

* 1. Contexte

L’Urssaf Caisse nationale souhaite migrer sa base de données client actuelle vers une nouvelle infrastructure de base de données plus performante. Cette migration inclut également l’archivage des données historiques et l’adaptation du code applicatif accédant à ces données.

* 1. Périmètre à Migrer
* **Base de données source** : Oracle 11g
* **Base de données cible** : PostgreSQL 13
* **Volume de données** : 500 tables, 10 000 colonnes, 30 millions de lignes
* **Catégories de données** :
  + **Simple** : Données de référence (codes postaux, pays, etc.)
  + **Moyenne** : Données transactionnelles (historique des paiements, interactions clients)
  + **Complexe** : Données sensibles et critiques (informations personnelles des clients, données financières)
* **Interfaces : 130 programmes d’accès aux données en PL / SQL représentant 300 000 lignes de code**
  1. Exigences de Performance
* **Temps de migration** : La migration doit être réalisée en un week-end pour minimiser l’impact sur les opérations ;
* **Qualité des données** : Aucune perte de données n’est tolérée. Les données doivent être validées avant et après la migration.
* **Performance globale de l’application** : la migration ne doit pas introduire de dégradation des performances de l’application et de l’accès aux données
  1. Tâches à Réaliser

1. **Identification du périmètre des données à migrer / archiver, du code à transformer**
   * Exemple : Dénombrer les tables et les colonnes pour dimensionner la charge ;
   * Exemple : Classer les données à migrer en catégories (simple, moyenne, complexe).
2. **Mode de calcul des abaques de dimensionnement de migration / archivage / adaptation de code applicatif**
   * Exemple : Définir la charge par colonne en fonction de la catégorie de données à migrer ;
   * Exemple : Appliquer un coefficient de réduction en cas de migrations répétées ;
   * Exemple : Prendre en compte les exigences de performance ;
   * Exemple : transformer les programmes d’accès PL/SQL
3. **Facteurs dimensionnants**
   * Identifier les facteurs influençant la charge de travail (volume de données, complexité des transformations, langage, exigences de performance) ;
   * Expliquer l’usage de ces facteurs pour définir la charge en unités d’œuvre.
   1. Livrables Attendus

* **Méthodologie d’estimation** : Description exhaustive de la méthodologie utilisée pour estimer la charge ;
* **Abaques de dimensionnement** : Fichier Excel intégrant les abaques pour la migration, l’archivage et l’adaptation de code applicatif ;
* **Plan de migration** : Plan détaillé incluant les étapes (préparation, fiabilisation, adaptation, migration…), les ressources matérielles ACOSS nécessaires, les acteurs ACOSS nécessaires et les délais.

Le candidat devra :

* Décrire son organisation, son plan projet et les compétences mobilisées ;
* Présenter sa méthodologie d’estimation en suivant les étapes décrites ci-dessus ;
* Fournir un exemple concret d’estimation de charge pour ce cas pratique ;
* Annexer les abaques de dimensionnement sous forme d’une feuille Excel.