

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



MISE EN OEUVRE ET MAINTENANCE D'UN SYSTEME D'INFORMATION DE
GESTION DES RISQUES EN MODE SAAS

**N° de procédure
P2501-AOO-DSI**

Cahier des Clauses Techniques Particulières

Table des matières

1	Objet du marché	6
1.1	Définition du besoin	6
1.2	Contexte du renouvellement	6
1.3	Objectifs du nouveau marché	6
1.4	Présentation succincte du système existant	6
2	Présentation des acteurs du projet	7
2.1	Présentation de la branche recouvrement	7
2.2	Présentation des MOA	7
2.2.1	Présentation des acteurs de la Direction de la Gestion Du Risque (DGDR)	7
2.2.2	Présentation des acteurs de la Direction Comptable et Financière (DCF)	8
2.2.3	Présentation des acteurs de la Direction de l'Audit, du Pilotage de la performance et de la Stratégie (DAPS)	8
2.2.4	Présentation de la cellule opérationnelle	8
2.3	Présentation des MOE	9
2.3.1	La DSI	9
2.3.2	La MOE	10
3	Présentation des fonctionnalités de la solution à déployer	11
3.1	Généralité, volumétrie, sécurité et habilitations	11
3.1.1	Généralité	11
3.1.2	Contexte opérationnel et Volumétrie des données	12
3.1.3	Accès, Sécurité et habilitations	12
3.1.4	Description des profils et des droits	13
3.2	Module référentiel	15
3.2.1	Organismes (Référentiel des entités)	15
3.2.2	Activité (Référentiel des processus)	16
3.2.3	Lignes de service	18
3.2.4	Familles de risques	19
3.2.5	Familles de dispositifs	19
3.3	Module Risque	20
3.3.1	Risques	20
3.3.2	L'évaluation de l'inhérent du risque	23
3.3.3	Dispositifs de maîtrise	24
3.3.4	Campagnes de risques	26
3.3.5	Mes évaluations de risques	27
3.4	Module Contrôle	28
3.4.1	Contrôles	28
3.4.2	Planification et réalisation des contrôles	30
3.4.3	Dossiers à contrôler	32
3.4.4	Anomalies	33
3.5	Module Plans d'action	34

3.5.1	Plans d'action	34
3.6	Menu Administration fonctionnelle	37
3.6.1	Utilisateurs	37
3.6.2	Droits d'accès utilisateurs	38
3.6.3	Groupes d'utilisateurs	38
3.6.4	Imports	39
3.6.5	Instanciation	39
3.6.6	Questionnaires standard	39
3.6.7	Evaluations	40
3.7	Module Administration technique	40
3.7.1	Migration de configuration	41
3.7.2	Tableaux de bord	41
3.7.3	Rapports	41
3.7.4	Administration des tables	42
3.7.5	Workflows	42
3.7.6	Personnaliser	42
3.8	Module reporting (Donut, Rapport et Tableau de Bord)	43
3.8.1	Donuts	43
3.8.2	Rapports	44
3.8.3	Tableaux de bord	45
3.8.4	Liste des reporting indispensables au moment du déploiement	46
4	Description des besoins techniques	48
4.1	Architecture Saas et hébergement	48
4.1.1	Modèle SaaS natif	48
4.1.2	Hébergement dans l'Union Européenne exclusivement	48
4.1.3	Centres de données certifiés ISO 27001	48
4.1.4	API applicative	48
4.1.5	Environnements	49
4.2	Sécurité des données et des accès	49
4.2.1	Contrôle d'accès	49
4.2.2	Gestion des identités	50
4.2.3	Informations d'authentification	50
4.2.4	Traçabilité	51
4.2.5	Protection et cryptographie	51
4.2.6	Exigences de sécurité SSI	51
4.3	Licences utilisateurs	52
4.4	Engagements de service (SLA)	53
4.4.1	Taux de disponibilité de la plateforme	53
4.4.2	Suivi des incidents	53
5	Organisation et pilotage contractuelle de la Solution	55
5.1	Équipe produit ACOSS et titulaire	55
5.2	Comitologie	55

6	Maintien en condition opérationnelle, support et maintenance	57
6.1	Organisation et pilotage de la Solution	57
6.1.1	Équipe produit ACOSS	57
6.1.2	Équipe du titulaire	57
6.1.3	Comitologie	58
6.2	Support utilisateurs, suivi des incidents, correction des anomalies et maintenance évolutive	59
6.2.1	Outil de support à l'utilisateur ACOSS	59
6.2.2	Outils de support à l'utilisateur du titulaire	59
6.3	Prestation d'assistance	61
6.4	Engagements contractuels	62
6.5	Livrables documentaires	63
7	Mise en œuvre de projet et accompagnement	64
7.1	Organisation et pilotage	64
7.1.1	Équipe projet ACOSS	64
7.1.2	Équipe du titulaire	64
7.1.3	Comitologie	65
7.2	Cadrage du projet	66
7.3	Conception, réalisation, reprise de données, recette	68
7.3.1	Conception et réalisation de l'application	68
7.3.2	Validation technique et Recette fonctionnelle	68
7.4	Accompagnement et déploiement	71
8	Réversibilité en fin de marché	72
8.1	Obligations du titulaire sortant	72
8.2	Reprise des données	72
9	Démarche qualité & RSE	73
9.1	Démarche qualité	73
9.2	Démarche RSE	73
10	Prestations complémentaires (UO)	75
10.1	Le besoin	75
10.2	Exécution	75
10.3	Les UO du futur marché	75
10.3.1	UO « Mise en œuvre nouveau module »	76
10.3.2	UO « Assistance au Pilotage interne »	76
10.3.3	UO « Assistance à maîtrise d'ouvrage »	77
10.3.4	UO « Assistance technique »	77
10.3.5	UO « Etude technique et/ou fonctionnelle »	77
10.3.6	UO « Conception fonctionnelle »	78
10.3.7	UO « Conception technique »	79
10.3.8	UO « Réalisation et test »	79
10.3.9	UO « Réalisation et test : développement d'un reporting complémentaire	80
10.3.10	UO « Réalisation et test : développement spécifique complémentaire »	80
10.3.11	UO « Réalisation et test : développement interface complémentaire »	81

10.3.12	UO « Réversibilité »	81
10.3.13	UO « Reprise de données »	82
10.3.14	UO « Formation utilisateurs »	82
10.3.15	UO « Formation administrateurs complémentaires »	82
10.3.16	UO « Appui complémentaire à la montée en compétences »	83
11	Annexes	84

1 Objet du marché

1.1 Définition du besoin

Le présent marché a pour objet la fourniture, la mise en œuvre, l'exploitation en mode SaaS d'un système de gestion des risques, ainsi que sa maintenance corrective, évolutive et préventive. Ce système a vocation à accompagner la structure dans l'identification, l'évaluation, le suivi, la mitigation et la gouvernance des risques (stratégiques, opérationnels, réglementaires, etc.), en conformité avec les référentiels en vigueur (ISO 31000, COSO, etc.).

Le titulaire devra assurer la continuité du service à travers la reprise du périmètre fonctionnel existant, l'intégration éventuelle de nouvelles fonctionnalités, la réversibilité en fin de marché et la migration des données (en fin de marché et/ou dans le cadre d'une reprise).

1.2 Contexte du renouvellement

Ce marché s'inscrit dans le cadre du renouvellement d'un dispositif de gestion des risques déjà en place.

Le Système d'Information de Gestion de la Maîtrise d'Activité (SIGMA), a été déployé dans la Branche Recouvrement en 2023. Depuis, la maintenance corrective et évolutive de la solution en production est assurée en conjointement par l'éditeur de la solution logicielle et l'ACOSS en partage selon des priorités MOA.

Le marché conclu avec l'éditeur prenant fin le 4 janvier 2026, une nouvelle procédure est lancée en appel d'offres ouvert, afin de sélectionner un prestataire capable d'assurer :

- La reprise et l'amélioration de l'existant,
- La continuité de service sans rupture,
- La pérennité et l'évolutivité de la solution sur toute la durée du marché.

Cet outil étant stratégique pour la gestion de la maîtrise des risques de la branche recouvrement, la mise en œuvre et le déploiement de ce système d'information ne pourra excéder 3 mois, à compter de la prise d'effet du marché.

1.3 Objectifs du nouveau marché

Le nouveau marché vise notamment à :

1. Mettre en œuvre de la Solution : intégration des exigences fonctionnelles et techniques du CCTP, conception et paramétrage des modules, recette, déploiement, formation des utilisateurs et assistance au lancement ;
2. Garantir une transition fluide entre l'actuelle et la future solution, sans perte de données ni interruption de service ;
3. Assurer l'exécution : prestations de maintenance, de support aux utilisateurs et d'hébergement de la Solution et prestation complémentaires éventuelles (UO)

1.4 Présentation succincte du système existant

La Solution souscrite doit à minima permettre :

- La cartographie des risques (référentiel de risques, cartographie et évaluation, gestion des dispositifs de maîtrise) ;
- Le suivi des contrôles » (pilotage du plan de contrôle national et des plans de contrôle locaux, planifications nationale et locales des contrôles, remontée et consolidation des résultats, suivi des anomalies) ;
- La gestion des plans d'actions ;
- La production de tableaux de bord et rapports (outils de pilotage d'activité, tableaux de bord et exports)
- La fiabilité et la transparence des données
- La traçabilité des processus et l'historisation

2 Présentation des acteurs du projet

2.1 Présentation de la branche recouvrement

Pour mettre en œuvre cette solidarité nationale et assurer le bon fonctionnement du service public, le Régime général de la Sécu compte aujourd'hui près de 150 000 femmes et hommes. Ils sont répartis en 5 grandes branches :

- La branche Famille (Caf) aide les familles dans leur vie quotidienne et développe la solidarité envers les personnes vulnérables.
- La branche Maladie (Cpam, Carsat...) permet à chacun de se faire soigner selon ses besoins.
- La branche Retraite (Carsat, Cnav...) verse les pensions aux retraités de l'Industrie, des services et du commerce. Elle suit les salariés tout au long de leur carrière et les aide à préparer leur retraite.
- La branche Recouvrement (Urssaf) qui, à la différence des autres, ne gère pas un risque mais collecte les cotisations et contributions sociales pour les redistribuer au bénéfice des autres branches
- La branche Autonomie (CNSA) créée en janvier 2021, gère les dépenses liées à l'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées.

La Branche Recouvrement de la Sécurité Sociale a pour mission de collecter, auprès des employeurs privés et publics (11,84 millions) et auprès des cotisants à titre personnel, les ressources nécessaires au financement de la protection sociale du régime général (maladie, famille, retraite, accidents du travail).

Elle procède également au recouvrement de contributions destinées au financement d'autres régimes de protection sociale (indépendants, chômage) et de tiers (Autorités Organisatrices de Transport - AOT, fonds d'action de formation...).

En 2023, environ 571 milliards d'euros ont été recouvrés auprès des cotisants. La Branche assure la redistribution des contributions recouvrées auprès de 818 organismes dont les Caisses Nationales de Sécurité Sociale (CNAM, CNAV, CNAF) et les organismes pour lesquels elle exerce une fonction d'encaissement (RSI, CADES, FSV, FFAPA, FNAL, UNEDIC, FAF...).

L'ACOSS est la Caisse Nationale de la branche du Recouvrement. C'est un établissement public à caractère administratif sous tutelle de l'Etat. Elle 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.

Le réseau du recouvrement social regroupe 21 URSSAF régionales sur le territoire métropolitain et 4 CGSS dans les départements d'Outre-mer. 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.

2.2 Présentation des MOA

La Maîtrise d'Ouvrage de la solution est assurée au sein de l'ACOSS par la Direction de la Gestion du Risque, en lien avec la Direction Comptable et Financière et la Direction de l'Audit, de la Pilotage de la performance et de la Stratégie.

2.2.1 Présentation des acteurs de la Direction de la Gestion Du Risque (DGDR)

La Direction de la Gestion Du Risque (DGDR), créée le 1er mars 2023, a pour principale mission de sécuriser et d'assurer la continuité des activités de la branche à travers l'élaboration et le pilotage de politiques de prévention et de maîtrise des risques.

Au sein de la Direction de la Gestion du Risque, la Sous-Direction de la Maîtrise des activités (SDMA) est chargée de l'élaboration et du pilotage des dispositifs de maîtrise d'activité et de lutte contre la fraude (hors lutte contre le travail illégal) de l'URSSAF.

L'organisation de la SDMA repose sur un réseau d'experts « contrôle interne et qualité », deux départements chargés de la Maîtrise des activités (Département Maîtrise des activités) et de la lutte

contre la fraude (Département Lutte contre la Fraude) ainsi qu'un département d'appui (Département Activités Transverses) chargé notamment de la Maîtrise d'Ouvrage des outils de la sous-direction.

C'est à ce titre que le département activités transverses intervient en tant que MOA de l'outil la Solution.

2.2.2 Présentation des acteurs de la Direction Comptable et Financière (DCF)

Dans un contexte de responsabilité partagée entre la Direction et la Direction Comptable et Financière, le pilotage de la maîtrise des activités doit s'exercer de manière conjointe et coordonnée.

Au sein de la Direction Comptable et Financière, une sous-direction de l'appui au métier et à la sécurisation des activités (MAMSA) est responsable de ce pilotage et constitue à ce titre l'interlocuteur privilégié de la SDMA.

La Sous-Direction de la Validation Des Comptes (SDVDC), intervient par ailleurs dans le cadre d'un dispositif d'audit interne ad hoc créé par la loi en appui à la certification des comptes du Régime Général par la Cour des comptes.

Ce dispositif a vocation à se substituer à un audit externe des comptes des organismes de base afin de permettre à la Direction comptable et financière nationale de formuler chaque année un avis sur la qualité des comptes de chacun des organismes du réseau.

2.2.3 Présentation des acteurs de la Direction de l'Audit, du Pilotage de la performance et de la Stratégie (DAPS)

Au sein de la Direction de l'Audit, du Pilotage de la performance et de la Stratégie, la Sous-Direction de l'Audit National (SDAN) est en charge du pilotage de l'audit ordonnateur (sous la responsabilité du directeur) en articulation avec l'audit de validation des comptes (sous la responsabilité du Directeur Comptable et Financier).

Elle a ainsi pour mission d'apporter à l'ACOSS et au réseau une assurance sur le degré de maîtrise de leurs activités et opérations et d'émettre des recommandations visant à leur amélioration.

Pour mener à bien cette mission, la SDAN s'appuie sur la réalisation d'audits thématiques, la mise en œuvre d'audits d'entité et le pilotage de l'audit en région.

2.2.4 Présentation de la cellule opérationnelle

La cellule opérationnelle est l'instance chargée de la gestion de l'outil.

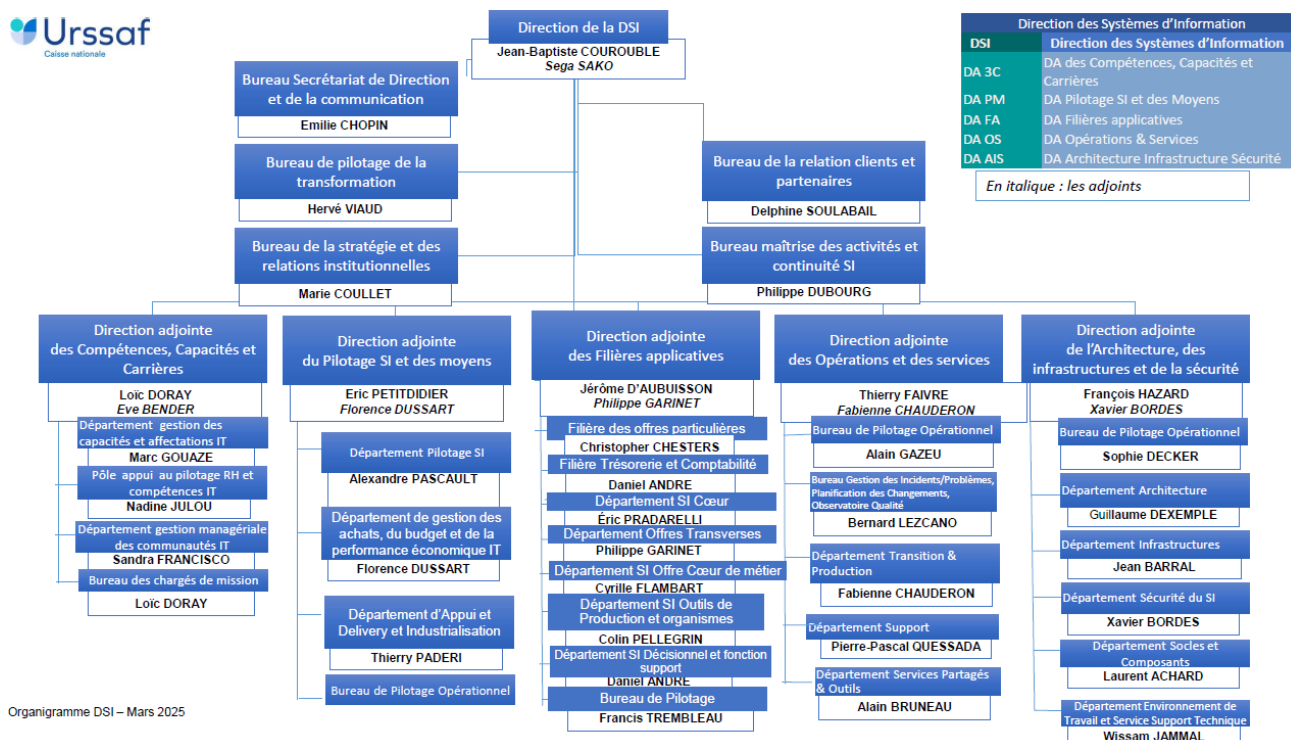
Regroupant experts techniques et experts métier, la cellule a pour principale mission de coordonner la maintenance applicative et de piloter les évolutions fonctionnelles et techniques.

A ce titre, la cellule qui se réunit de manière hebdomadaire est composée de représentants de la Maîtrise d'Ouvrage (SDMA et MAMSA) et de représentants de la Maîtrise d'œuvre (MOE).

2.3 Présentation des MOE

2.3.1 La DSI

Au sein de l'ACOSS, la Direction des Systèmes d'Information (DSI) est en charge de la politique informatique de la Branche Recouvrement (élaboration de la politique technique nationale, de la mise en œuvre des schémas directeurs et des plans informatiques annuels dans le respect de ses enveloppes budgétaires) que définissent et mettent en œuvre l'ensemble des grandes Sous-Directions (SD) qui la compose :

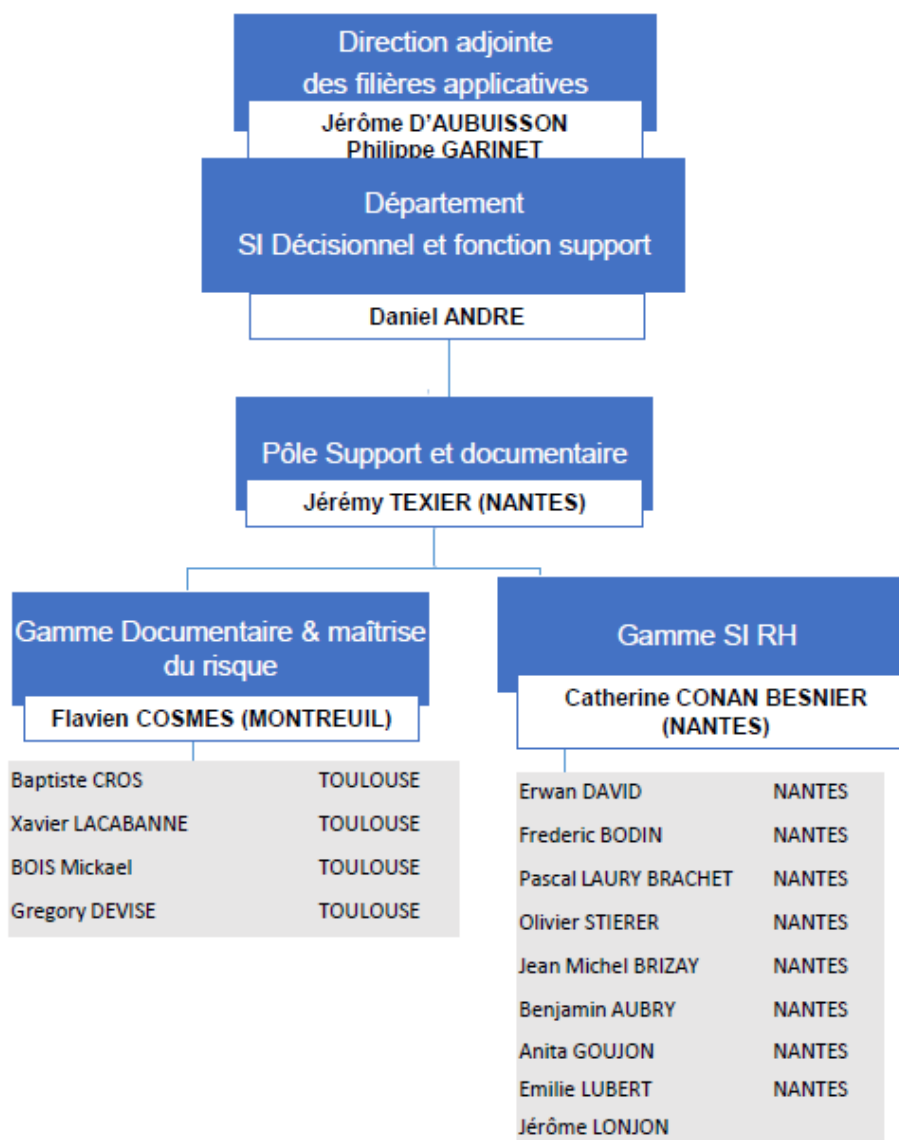


L'ensemble des projets informatiques de l'ACOSS est pris en charge par la Sous-Direction des Etudes et développement de la DSI de l'ACOSS.

La DSI est répartie sur 10 sites en France. On notera plus précisément les sites nationaux de production de la Branche Recouvrement de Lyon et de Toulouse, dénommés respectivement CNP 69 et CNP 31 où est installé l'ensemble des environnements de production (data center) de la branche recouvrement.

2.3.2 La MOE

Au sein de la sous-direction des études et développement, le secteur « Support et documentaire » dirigé par Jérémie TEXIER suit la prise en charge des projets informatiques en lien avec l'équipe MOE Support Documentaire - Sécurisation Juridique sur le plan technique et fonctionnel (Flavien COSMES, Xavier LACABANNE). La solution progicielle la Solution est gérée par cette équipe.



3 Présentation des fonctionnalités de la solution à déployer

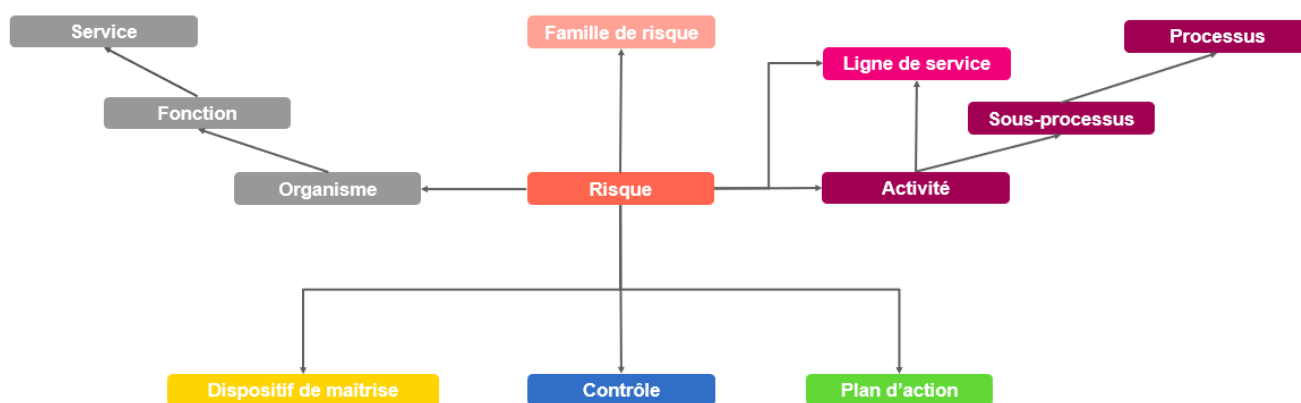
L'objectif principal de la solution est de fournir un pilotage efficace des politiques de maîtrise des activités à l'échelle nationale (directions de l'ACOSS) et locale (directions d'organismes locaux et équipes associées), tout en garantissant une traçabilité rigoureuse des données.

La solution attendue doit permettre :

- Pilotage stratégique et opérationnel : Assurer le pilotage et la mise en œuvre des politiques de maîtrise des activités par les directions de l'ACOSS, les directions des organismes locaux.
- Traçabilité complète : Offrir une traçabilité exhaustive et fiable des informations pour répondre aux exigences des différents corps d'audits et partenaires :
 - Audits internes (Audit National, VdC)
 - Audits externes (Cour des Comptes, MNC)
 - Partenaires attributaires (Unedic, AOM)
 - Tutelle de l'Etat (DSS)

La mise en œuvre des éléments du dispositif de maîtrise des activités de l'Urssaf, tel que décrit dans la charge de maîtrise (reprise en annexe), sera assuré par les modules fonctionnels de la solution.

Ci-dessous la liste des fonctionnalités attendues par les utilisateurs :



Architecture simplifiée de la Solution

3.1 Généralité, volumétrie, sécurité et habilitations

3.1.1 Généralité

L'application devra être accessible via un navigateur web standard, sans nécessiter l'installation préalable de composants sur les postes utilisateur. L'application devra offrir une expérience utilisateur homogène et performante.

CRT 3.1.1 01 : Exigence

La solution doit être accessible depuis les principaux navigateurs. (Chrome, Edge, Firefox)

CRT 3.1.1 02 : Exigence

L'ensemble des écrans de l'application doit être responsive et optimisé pour un affichage sur des postes de travail de type ordinateur de bureau.

CRT 3.1.1 03 : Exigence

L'ensemble des écrans de l'application doit respecter une charte graphique homogène et une cohérence ergonomique.

CRT 3.1.1 04 : Exigence

L'ensemble des tableaux de l'application doivent permettre le tri sur les colonnes, la recherche textuelle, l'application de filtres ainsi qu'un temps de chargement optimisé.

3.1.2 Contexte opérationnel et Volumétrie des données

La solution sera déployée et utilisée par l'ensemble des organismes de la branche (Acoss, Urssaf et CGSS). Elle devra être conçue pour gérer un volume important de données en production, centralisant une part significative des informations relatives à la maîtrise des activités.

Exigences Volumétriques (Indicatif et à valider lors de la phase de conception détaillée) :

CRT 3.1.2 01 : Exigence

La solution doit pouvoir gérer un minimum de 7 000 risques actifs et 15 000 dispositifs de maîtrise inscrits dans la cartographie des risques.

CRT 3.1.2 02 : Exigence

La solution doit pouvoir gérer un minimum de 12 500 contrôles actifs inscrits dans les plans de contrôle.

CRT 3.1.2 03 : Exigence

La solution doit pouvoir suivre et archiver un minimum de 3 000 plans d'action (en cours ou clôturés) par an.

CRT 3.1.2 04 : Exigence

La solution doit supporter simultanément au moins 750 utilisateurs réguliers sur un total d'environ 3500 utilisateurs.

3.1.3 Accès, Sécurité et habilitations

La solution doit garantir un accès sécurisé et granulaire en fonction des rôles et des responsabilités des utilisateurs.

La solution devra prendre en charge les typologies de contributeurs suivantes, avec leurs rôles respectifs, les différents contributeurs actuels sont :

- 770 responsables de risque
- 1 178 chargés de contrôle
- 1 121 responsables de plan d'action en cours ou clôturés
- 46 responsables de recommandation

CRT 3.1.3 01 : Exigence

La solution doit permettre la gestion et le paramétrage autonome des habilitations, des profils utilisateurs, des périmètres de confidentialité et des groupes d'utilisateurs par un administrateur fonctionnel, sans recours au prestataire.

CRT 3.1.3 02 : Exigence

La solution doit offrir la possibilité d'attribuer un ou plusieurs profils à chaque salarié, acteur de l'application, afin de lui donner accès aux outils nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

CRT 3.1.3 03 : Exigence

La solution doit s'interfacer avec l'annuaire interne de l'organisme pour la définition des profils et des périmètres d'accès en fonction des droits métiers.

3.1.4 Description des profils et des droits

L'application doit gérer une notion de profil permettant de définir les droits et les habilitations de chaque agent, assurant ainsi l'accès aux outils nécessaires à l'exercice de sa fonction. Chaque salarié, acteur de l'application, doit pouvoir se voir attribuer un ou plusieurs profils.

La solution doit permettre un interfaçage avec l'annuaire interne de l'organisme pour attribuer un profil et un périmètre en fonction d'un droit métier.

Droit métier	Périmètre	Profil dans la Solution
Nat_Admin_Ordo	National Visibilité Caisse nationale et sur tous les organismes du réseau	Administrateur National
Nat_Coordonnateur_Ordo	National Visibilité Caisse nationale et sur tous les organismes du réseau	Coordonnateur Coordonnateur
Nat_Coordonnateur_Comptable		Contributeur Contributeur
Nat_Contributeur_Ordo		Coordonnateur Coordonnateur
Nat_Contributeur_Comptable	Organisme Visibilité limitée à Caisse Nationale ou Urssaf ou CGSS/Mayotte	Contributeur Contributeur
Coordonnateur_Ordonnateur		N/A (Profil que possède déjà l'utilisateur)
Contributeur_Ordo		
Contributeur_Comptable		
Fraude (Droit complémentaire optionnel)	Partie Fraude de l'organisme	

Un profil correspond à une utilisation de l'application dans un contexte donné.

Concernant la partie nationale :

Cas d'utilisation		Droits nationaux		
Libellé	Description	Nat_Administrateur Ordonnateur	Nat_Coordonnateur Ordonnateur ou Comptable	Nat_Contributeur Ordonnateur ou Comptable
Référentiel	Gestions des référentiels (processus, ligne de service, ...)	x		
Organisation	Gestion des entités et de leur organisation locale (direction/fonction et sous-direction/service)	x	x	
Administration	Gestion des groupes d'utilisateurs, désignation des responsabilités	x	x	
Risque	Gestion des risques (création, modification, inactivation) et évaluation du risque inhérent	x	x	
Campagne de risque	Gestion des campagnes des risques	x	x	
Risque évaluation	Evaluation des risques résiduels	x	x	x
Risque validation	Validation des risques résiduels	x	x	

Dispositif de maîtrise	Gestion (création, modification, désactivation) et évaluation des dispositifs de maîtrise	x	x	x
Contrôle	Gestion du plan de contrôle (création, planification, modification et désactivation)	x	x	
Contrôle évaluation	Evaluation des contrôles (dont import des dossiers et validation)	x	x	x
Plan d'action	Gestion des plans d'actions (création et modification) & état d'avancement	x	x	x
Plan d'action	Validation (création, modification, et clôture) des plan d'action	x	x	
Plan d'action	Déclinaison d'un plan d'action	x	x	

Concernant la partie organisme :

Cas d'utilisation		Droit organisme	
Libellé Cas d'utilisation	Description Cas d'utilisation	Coordonnateur Ordonnateur ou Comptable	Contributeur Ordonnateur ou Comptable
Référentiel	Gestions des référentiels (processus, ligne de service, ...)		
Organisation	Gestion des entités et de leur organisation locale (direction/fonction et sous-direction/service)	x	
Administration	Gestion des groupes d'utilisateurs, désignation des responsabilités	x	
Risque	Gestion des risques (création, modification, inactivation) et évaluation du risque inhérent		
Campagne de risque	Gestion des campagnes des risques	x	
Risque évaluation	Evaluation des risques résiduels	x	x
Risque validation	Validation des risques résiduels	x	
Dispositif de maîtrise	Gestion (création, modification, désactivation) et évaluation des dispositifs de maîtrise	x	x
Contrôle	Gestion du plan de contrôle (création, planification, modification et désactivation)	x	
Contrôle évaluation	Evaluation des contrôles (dont import des dossiers et validation)	x	x
Plan d'action	Gestion des plans d'actions (création et modification) & état d'avancement	x	x
Plan d'action	Validation (création, modification, et clôture) des plans d'action	x	
Plan d'action	Déclinaison d'un plan d'action		

CRT 3.1.4 01 : Exigence

L'application doit proposer à minima les droits suivants :

Rôle	Droits
Contributeur	Gestion, évaluation, reporting, création Visibilité limitée à Caisse Nationale ou Urssaf ou CGSS/Mayotte
Coordonnateur	Gestion, évaluation, reporting, création Affectation, modification, validation Gestion des attributions de droits Visibilité limitée à Caisse Nationale ou Urssaf ou CGSS/Mayotte
Coordonnateur National	Gestion, évaluation, reporting, création Affectation, modification, validation Gestion des attributions de droits Visibilité Caisse nationale et sur tous les organismes du réseau
Administrateur Fonctionnel	Gestion, évaluation, reporting, création Affectation, modification, validation Gestion des attributions de profils et des droits Gestion des entités, périmètre et processus Gestion des Imports Gestion des formulaires d'évaluation
Administrateur Technique	Gestion des configurations Administration des rapports, tableaux de bord, tables et workflow Gestion du paramétrage

3.2 Module référentiel

Ce module centralise la gestion des données fondamentales de l'organisation.

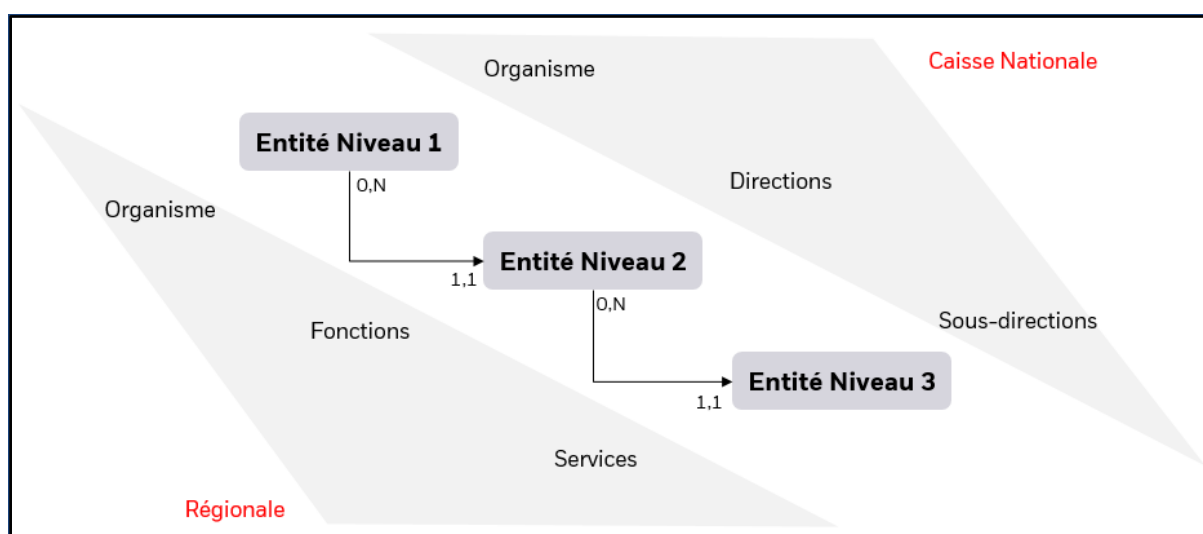
Fonctionnalités attendues :

- La gestion de l'organisation (Référentiel des entités)
- La visibilité donnée sur les processus (Référentiel processus)
- La gestion des lignes de service
- La gestion des familles de risque
- La gestion des familles de dispositifs

3.2.1 Organismes (Référentiel des entités)

Ce menu doit permettre l'accès à un écran de recherche des entités et à un bouton de création pour les utilisateurs habilités.

Le modèle de données relatif à l'objet Entité est le suivant :



CRT 3.2.1 01 : Exigence

Le référentiel des organismes de niveau 1 (national) doit être paramétrable par les administrateurs, incluant la création, la modification et la désactivation des éléments.

CRT 3.2.1 02 : Exigence

Ce référentiel doit être rattaché à tous les objets métiers via une section "Périmètre" et doit influencer les contraintes d'accès aux données des utilisateurs ainsi que les filtres et axes d'analyses dans les reportings.

CRT 3.2.1 03 : Exigence

Les niveaux 2 et 3 des entités (organisation régionale) doivent être gérés par les Coordonnateurs pour permettre la définition de l'organisation locale et l'association d'objets métiers (risques, contrôles, dispositifs, plans d'action).

CRT 3.2.1 04 : Exigence

La solution doit prendre en charge 3 niveaux d'entités pour le "Sous-type" Caisse Nationale (Organisme, Direction, Sous-direction) et 3 niveaux pour le "Sous-type" Régionales (Organisme, Fonction, Service).

CRT 3.2.1 05 : Exigence

Lors de la création / modification d'un élément du référentiel, certains champs comportent des spécificités (liste déroulante, champ obligatoire, ect...).

CRT 3.2.1 06 : Exigence

L'écran de recherche doit permettre la recherche textuelle, l'application de filtre, la sauvegarde des préférences utilisateurs ainsi qu'une fonctionnalité d'export des données.

Exemples :

La solution doit permettre la création intuitive d'une entité régionale de niveau 2 (Fonction), par exemple, en renseignant ses attributs principaux (nom, rattachement à l'organisme de niveau 1).

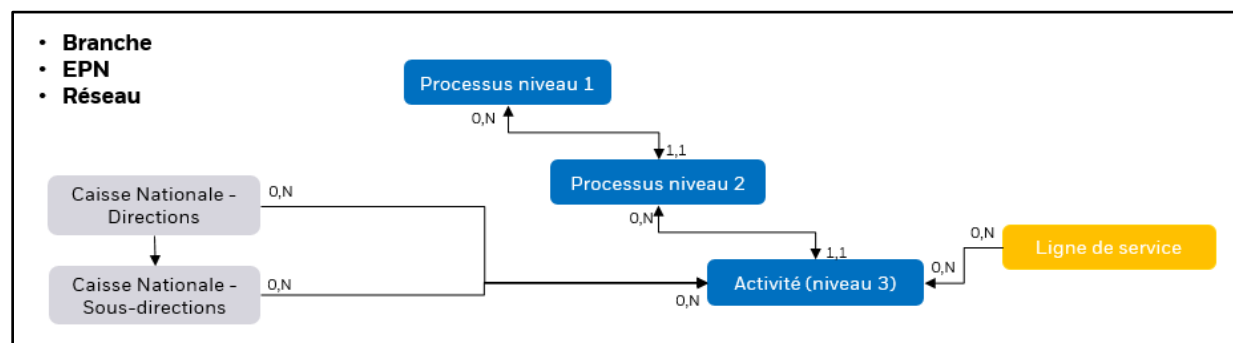
La solution doit permettre la création d'une entité régionale de niveau 3 (Service), rattachée à une fonction de niveau 2.

La solution doit permettre d'associer un objet métier (ex : un risque, un contrôle) à une entité régionale de niveau 3, en complément de l'entité de niveau 1.

3.2.2 Activité (Référentiel des processus)

Ce menu doit donner accès à un écran de recherche des processus/sous-processus/activités et à un bouton de création pour les utilisateurs habilités

Le modèle de données relatif à l'objet **Processus** est le suivant :



CRT 3.2.2 01 : Exigence

Les cartographies des processus doivent être gérées au niveau National par les administrateurs (création, documentation, modification, désactivation).

CRT 3.2.2 02 : Exigence

Ce référentiel doit être rattaché à tous les objets métiers via une section "Périmètre" et influencer les contraintes d'accès et les filtres de reporting.

CRT 3.2.2 03 : Exigence

La solution doit supporter 3 niveaux de processus : Processus niveau 1, Processus niveau 2, Activité.

CRT 3.2.2 04 : Exigence

Seuls les risques doivent être rattachés à ce référentiel, spécifiquement au niveau 3 "Activité".

CRT 3.2.1 05 : Exigence

Lors de la création / modification d'un élément du référentiel, certains champs comportent des spécificités (liste déroulante, champ obligatoire, ect..)

CRT 3.2.1 06 : Exigence

L'écran de recherche doit permettre la recherche textuelle, l'application de filtre, la sauvegarde des préférences utilisateurs ainsi qu'une fonctionnalité d'export des données

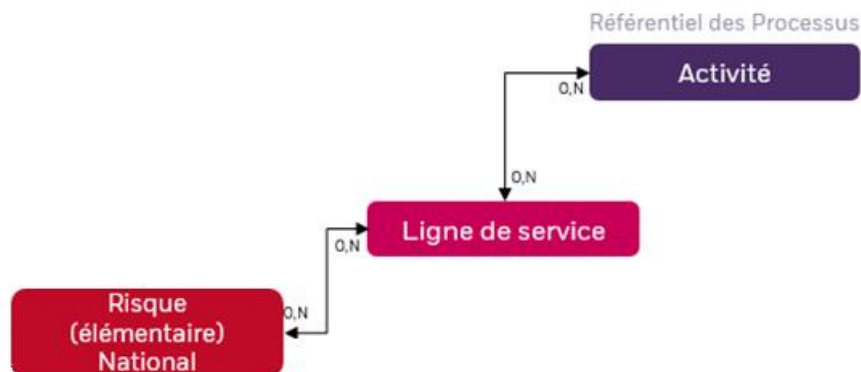
Exemple fonctionnel de création de processus :

La solution doit permettre de créer un nouveau processus en spécifiant son niveau (1, 2 ou Activité) et son rattachement éventuel à un processus parent.

3.2.3 Lignes de service

Ce menu doit permettre l'accès à un écran de recherche des lignes de service et à un bouton de création pour les utilisateurs habilités.

Le modèle de données relatif à l'objet **Ligne de service** est le suivant :



Exigences :

CRT 3.2.3 01 : Exigence

Les lignes de services doivent être gérées au niveau National par les administrateurs (création, documentation, modification, désactivation).

CRT 3.2.3 02 : Exigence

Elles doivent permettre de regrouper des objets des catégories de cotisants.

CRT 3.2.3 03 : Exigence

Les lignes de service doivent être rattachées aux objets "Risque" et "Activité" (référentiel des processus niveau 3)

CRT 3.2.3 04 : Exigence

Lors de la création / modification d'un élément du référentiel, certains champs comportent des spécificités (liste déroulante, champ obligatoire, ect..)

CRT 3.2.3 05 : Exigence

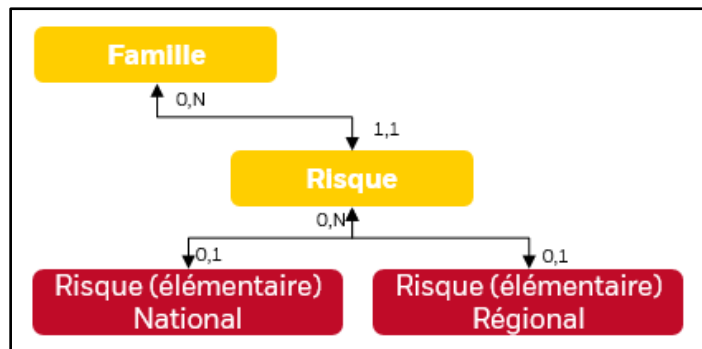
L'écran de recherche doit permettre la recherche textuelle, l'application de filtre, la sauvegarde des préférences utilisateurs ainsi qu'une fonctionnalité d'export des données

La solution doit offrir une interface pour la création d'une nouvelle ligne de service, avec la possibilité de lui associer des catégories de cotisants et de la lier à des risques et activités spécifiques.

3.2.4 Familles de risques

Ce menu doit permettre l'accès à un écran de recherche des familles de risques et à un bouton de création pour les utilisateurs habilités.

Le modèle de données relatif à l'objet **Famille de risque** est le suivant :



CRT 3.2.4 01 : Exigence

Le référentiel des familles de risques doit être mis en place au niveau National par les administrateurs (création, documentation, modification, désactivation).

CRT 3.2.4 02 : Exigence

Ce référentiel doit être rattaché à l'objet "Risque" au niveau le plus fin, avec les "Risques élémentaires" (Risques) rattachés à la Famille de niveau 2 ("Risque").

CRT 3.2.4 03 : Exigence

Lors de la création / modification d'un élément du référentiel, certains champs comportent des spécificités (liste déroulante, champ obligatoire, ect..)

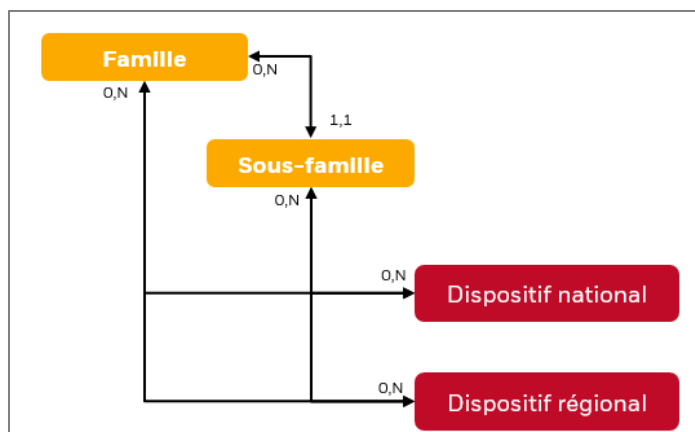
CRT 3.2.4 04 : Exigence

L'écran de recherche doit permettre la recherche textuelle, l'application de filtre, la sauvegarde des préférences utilisateurs ainsi qu'une fonctionnalité d'export des données.

3.2.5 Familles de dispositifs

Ce menu doit permettre l'accès à un écran de recherche des familles de dispositifs et à un bouton de création pour les utilisateurs habilités.

Le modèle de données relatif à l'objet **Famille de dispositif** est le suivant :



CRT 3.2.5 01 : Exigence

Le référentiel des familles de dispositif doit être mis en place au niveau National par les administrateurs (création, documentation, modification, désactivation).

CRT 3.2.5 02 : Exigence

Ce référentiel doit pouvoir être rattaché à l'objet "Dispositif de maîtrise" de manière flexible (au niveau Famille ou Sous-famille).

CRT 3.2.5 03 : Exigence

Lors de la création / modification d'un élément du référentiel, certains champs comportent des spécificités (liste déroulante, champ obligatoire, ect..)

CRT 3.2.5 04 : Exigence

L'écran de recherche doit permettre la recherche textuelle, l'application de filtre, la sauvegarde des préférences utilisateurs ainsi qu'une fonctionnalité d'export des données

3.3 Module Risque

Ce module est dédié à la gestion et au pilotage des cartographies des risques et de leurs dispositifs de maîtrise associés.

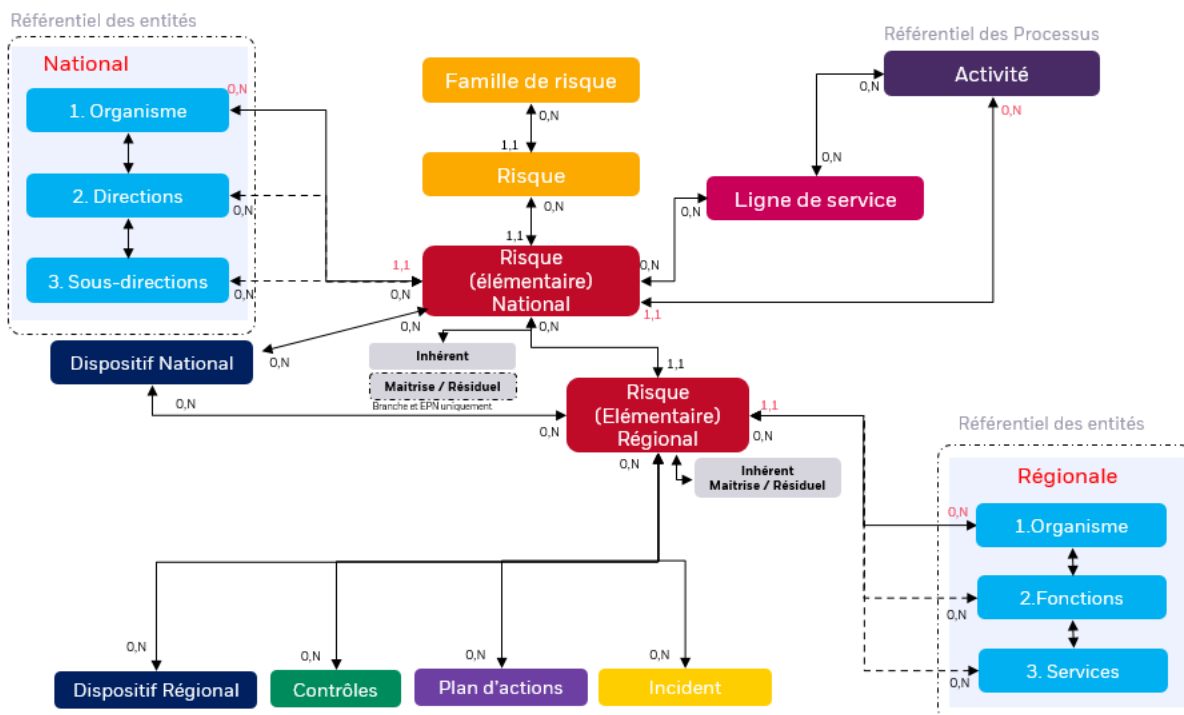
Fonctionnalités attendues :

- Gestion et cotation des cartographies des risques (nationales et locales), avec rattachement aux référentiels d'activités.
- Gestion et vérification de la mise à jour des dispositifs de maîtrise des risques (DMR) associés.

3.3.1 Risques

Ce menu doit permettre l'accès à un écran de recherche des risques et à un bouton de création pour les utilisateurs habilités.

Le modèle de données relatif à l'objet **Risque** est le suivant :



Exigences :

CRT 3.3.1 01 : Exigence

La cartographie des risques (élémentaires) doit être gérée au niveau National. Les Coordonnateurs nationaux doivent être responsables de la création, de la documentation, de la modification et de la désactivation des risques.

CRT 3.3.1 02 : Exigence

La solution doit supporter 3 types de cartographies des risques : Établissement Public National (EPN), Branche et Réseau.

CRT 3.3.1 03 : Exigence

Le type "Réseau" doit pouvoir être déployé (instancié / Top-Down) au niveau Régional dans l'ensemble des organismes (Entités locales de niveau 1) pour permettre l'évaluation du risque résiduel.

CRT 3.3.1 04 : Exigence

Un risque national ne doit pouvoir être rendu "actif" qu'après renseignement de l'évaluation de son risque inhérent.

CRT 3.3.1 05 : Exigence

L'évaluation de l'inhérent doit être exclusivement réalisée par les coordonnateurs nationaux dans un onglet dédié.

CRT 3.3.1 06 : Exigence

L'évaluation résiduelle des risques doit être réalisée au niveau "National" pour les risques des cartographies "EPN" et "Branche", et au niveau "Régional" pour les risques de la cartographie "Réseau".

CRT 3.3.1 07 : Exigence

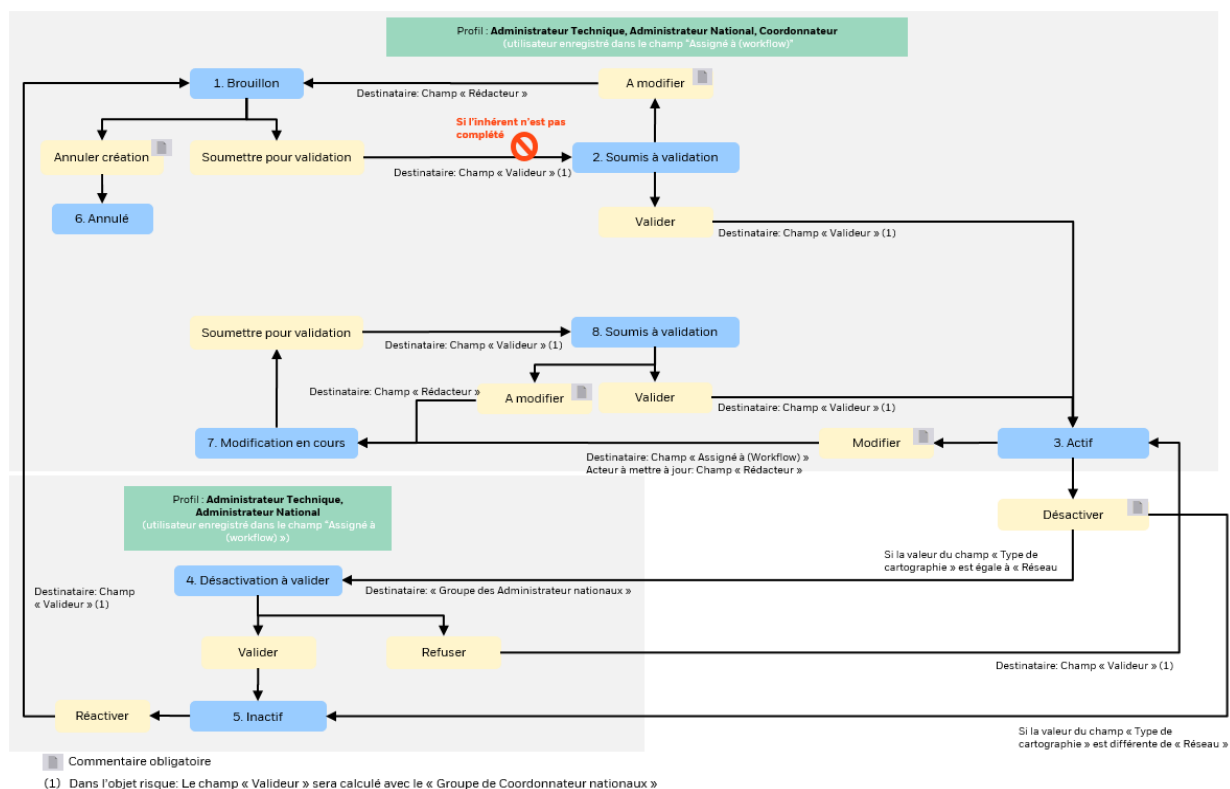
Les résultats régionaux des risques de type "Réseau" doivent être consolidés au niveau National via les fonctionnalités de Reporting.

CRT 3.3.1 08 : Exigence

L'écran de recherche doit permettre la recherche textuelle, l'application de filtre, la sauvegarde des préférences utilisateurs ainsi qu'une fonctionnalité d'export des données

CRT 3.3.1 09 : Exigence

La solution doit implémenter un workflow de gestion du risque permettant de suivre son cycle de vie.



Workflow du risque

3.3.2 L'évaluation de l'inhérent du risque

L'évaluation de l'inhérent du risque est un sous-menu du risque et permet notamment de pouvoir rendre actif un risque.

Fréquence	Fréquente	4	8	12	16	<div>Risque inhérent critique</div> <div>Risque inhérent fort</div> <div>Risque inhérent modéré</div> <div>Risque inhérent faible</div>
	Occasionnelle	3	6	9	12	
	Modérée	2	4	6	8	
	Rare	1	2	3	4	
		Faible	Modéré	Fort	Critique	
		Impact				

Matrice de calcul de l'inhérent en fonction de l'impact et la fréquence du risque

CRT 3.3.2 01 : Exigence

Un workflow d'évaluation de l'inhérent doit être intégré.

CRT 3.3.2 02 : Exigence

L'évaluation de l'inhérent doit être définie par une matrice de calcul automatique basée sur des critères de probabilité et d'impact renseignés par l'utilisateur. La solution doit calculer le score de l'inhérent.

CRT 3.3.2 03 : Exigence

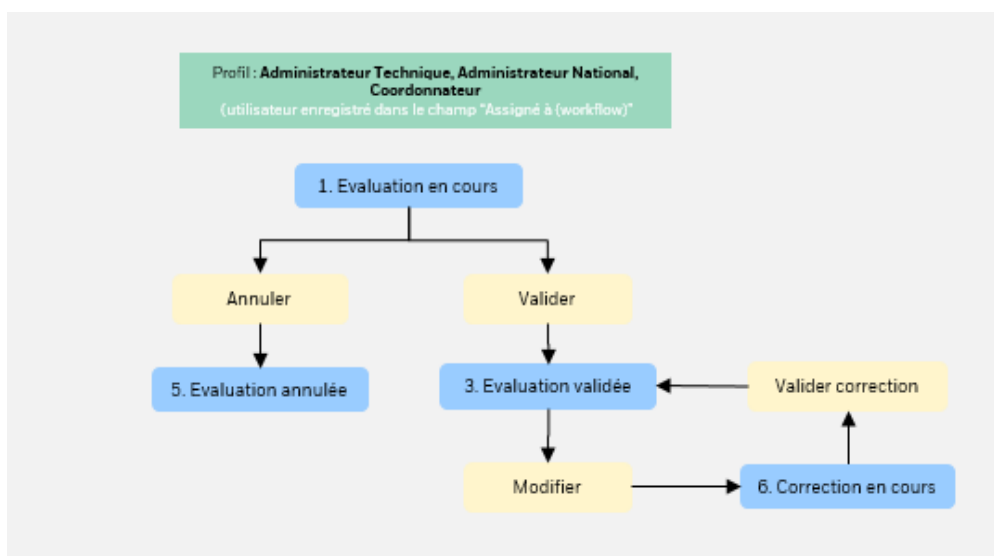
Les risques doivent pouvoir être diffusés par importation aux organismes locaux (entité).

CRT 3.3.2 04 : Exigence

Le coordonnateur local doit pouvoir affecter chaque risque à un responsable d'activité, qui sera chargé d'évaluer ce risque.

CRT 3.3.2 05 : Exigence

Le déclenchement de l'évaluation des risques doit pouvoir se faire via des campagnes de risques nationales ou locales.

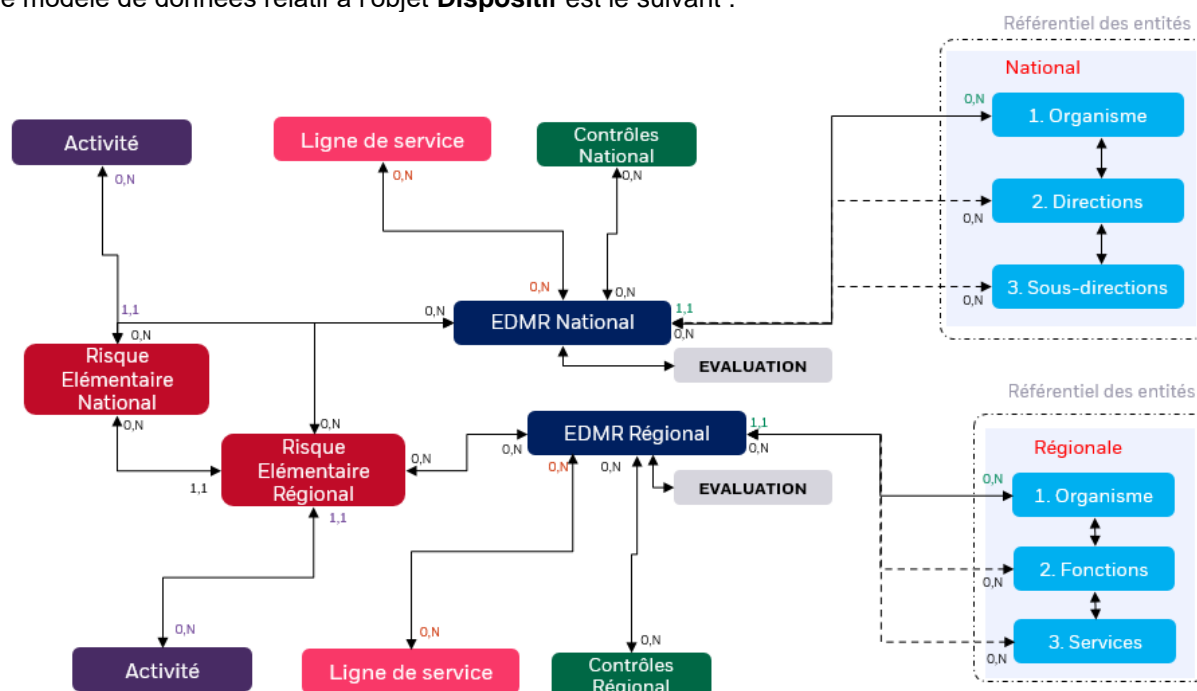


Workflow d'évaluation de l'inhérent

3.3.3 Dispositifs de maîtrise

Ce menu doit permettre l'accès à un écran de recherche des dispositifs de maîtrise.

Le modèle de données relatif à l'objet **Dispositif** est le suivant :



CRT 3.3.3 01 : Exigence

Les dispositifs de maîtrise doivent être classifiés en 2 types : National / Régional.

CRT 3.3.3 02 : Exigence

Les dispositifs nationaux doivent être créés, documentés et rattachés aux risques élémentaires nationaux par les coordonnateurs et contributeurs nationaux.

CRT 3.3.3 03 : Exigence

Les dispositifs nationaux associés aux risques élémentaires réseaux doivent être visibles à titre informatif dans les risques élémentaires régionaux lors de leur instanciation.

CRT 3.3.3 04 : Exigence

Les coordonnateurs et contributeurs régionaux doivent avoir la capacité de créer des dispositifs spécifiques locaux basés sur leurs risques, en s'inspirant ou non des dispositifs nationaux.

CRT 3.3.3 05 : Exigence

Les dispositifs de maîtrise (nationaux et régionaux) doivent inclure un formulaire d'évaluation permettant de renseigner leur état : "À jour", "À mettre à jour", ou "À supprimer".

CRT 3.3.3 06 : Exigence

Un dispositif classé "À supprimer" doit pouvoir être rendu "Inactif" définitivement via des boutons de workflow dédiés par le coordonnateur ou contributeur responsable.

CRT 3.3.3 07 : Exigence

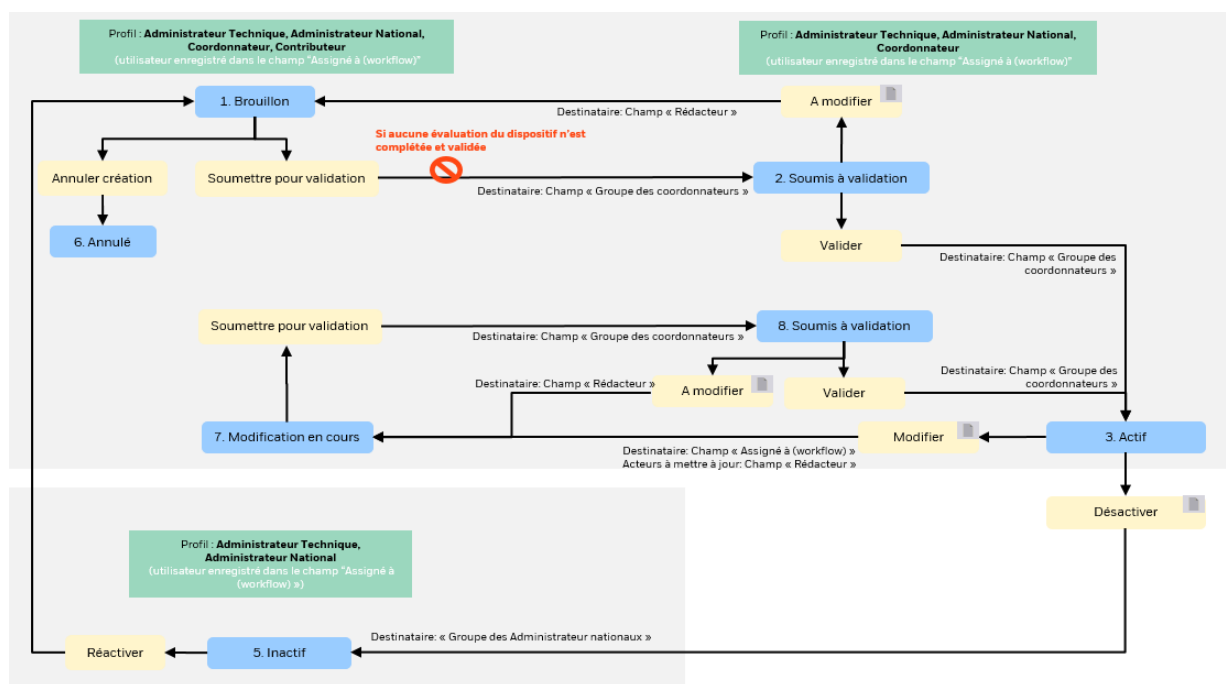
Un dispositif de maîtrise doit pouvoir couvrir plusieurs risques.

CRT 3.3.3 08 : Exigence

L'écran de recherche doit permettre la recherche textuelle, l'application de filtre, la sauvegarde des préférences utilisateurs ainsi qu'une fonctionnalité d'export des données

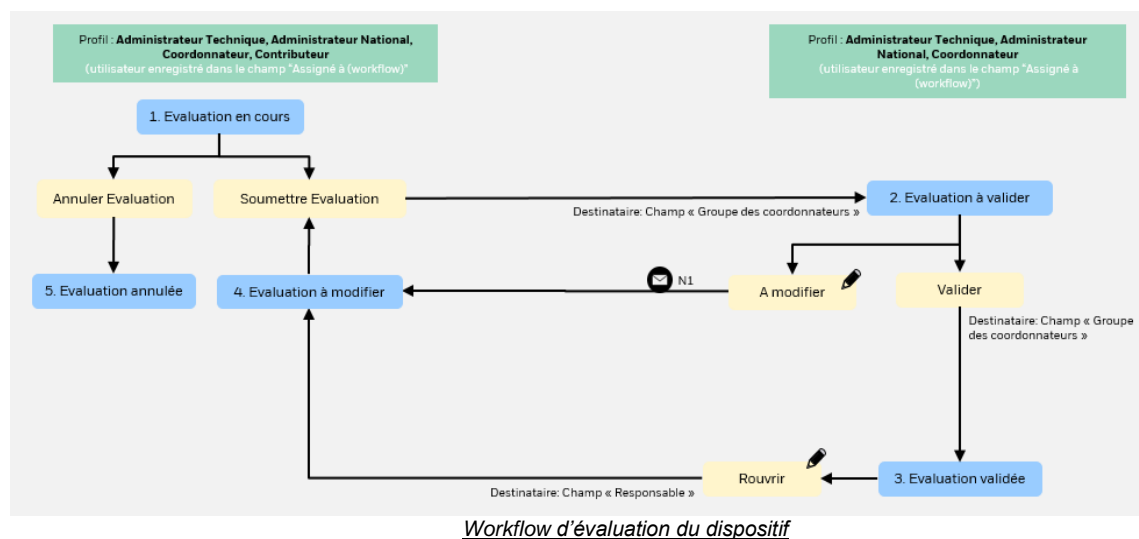
CRT 3.3.3 09 : Exigence

La solution doit implémenter un workflow permettant de suivre son cycle de vie.



Workflow du dispositif

Leur évaluation consiste à indiquer un état à jour, à mettre à jour ou à supprimer.



3.3.4 Campagnes de risques

Ce menu doit permettre l'accès à un écran de recherche des campagnes de risques et à un bouton de création pour les utilisateurs habilités.

La solution doit permettre de définir une nouvelle campagne, de spécifier son type, ses motifs, les risques concernés et les responsables à qui elle est adressée.

CRT 3.3.4 01 : Exigence

La campagne doit être utilisée pour lancer et réaliser les évaluations de risques résiduels au niveau national et régional.

CRT 3.3.4 02 : Exigence

La solution doit supporter plusieurs types de campagnes : "Campagne nationale" et "Campagne régionale".

CRT 3.3.4 03 : Exigence

Les campagnes de type "Campagne nationale" doivent pouvoir être adressées pour les motifs suivants : "Risque prioritaire", "Nouveau risque ou modification majeure", "Autre motif".

CRT 3.3.4 04 : Exigence

Les campagnes de type "Campagne régionale" ou "Campagne nationale" de sous-type "EPN" ou "Branche" doivent pouvoir être adressées pour les motifs suivants : "Évaluation datant de plus de 2 ans", "Risque résiduel fort", "Autre motif".

CRT 3.3.4 05 : Exigence

Ces campagnes doivent être adressées au responsable du risque renseigné pour chaque risque.

CRT 3.3.4 06 : Exigence

Les responsables assignés doivent pouvoir accéder à leur(s) risque(s) depuis un menu dédié "Mes évaluations de risque".

CRT 3.3.4 07 : Exigence

Les évaluations de risques réalisées via les campagnes doivent s'ajouter à l'historique des évaluations de chaque risque (onglet "Évaluation de risque résiduel" sur l'objet risque).

CRT 3.3.4 08 : Exigence

Si une campagne est suspendue ou terminée, toute évaluation de risque sauvegardée (démarrée) doit pouvoir terminer son workflow. Toute évaluation ayant atteint le statut "Évaluation validée" doit être prise en compte dans l'application et les reportings.

CRT 3.3.4 09 : Exigence

L'écran de recherche doit permettre la recherche textuelle, l'application de filtre, la sauvegarde des préférences utilisateurs ainsi qu'une fonctionnalité d'export des données.

3.3.5 Mes évaluations de risques

Ce menu doit permettre l'accès à un écran de recherche des évaluations assignées à l'utilisateur. Il s'agit d'évaluer le degré de maîtrise de chaque risque pour en déterminer un risque résiduel.

CRT 3.3.5 01 : Exigence

Le formulaire d'évaluation du risque résiduel doit être totalement intégré à l'interface de la Solution.

CRT 3.3.5 02 : Exigence

La solution doit pouvoir générer un rapport d'aide à la cotation du risque, au format Excel, offrant une vue synthétique des "résultats" des objets associés au risque (état des dispositifs, résultats des contrôles, avancement des plans d'actions, etc.). Ce rapport doit fournir des éléments de réponse aux questions permettant l'évaluation du risque.

CRT 3.3.4 03 : Exigence

L'architecture du formulaire d'évaluation doit permettre de fournir un score par famille de risque (ex: Pilotage, Séparation des pouvoirs).

CRT 3.3.4 04 : Exigence

Le niveau de maîtrise doit être déterminé automatiquement à partir d'une formule de calcul basée sur les réponses au questionnaire intégré.

CRT 3.3.4 05 : Exigence

Le niveau de risque résiduel doit être obtenu automatiquement en fonction du degré de maîtrise et du risque inhérent, selon une matrice prédéfinie.

CRT 3.3.4 06 : Exigence

Une consolidation nationale des résultats d'évaluation des risques doit être réalisable via le module de reporting.

CRT 3.3.4 07 : Exigence

L'écran de recherche doit permettre la recherche textuelle, l'application de filtre, la sauvegarde des préférences utilisateurs ainsi qu'une fonctionnalité d'export des données.

**Risque
Inhérent**

Critique	RR Critique	RR Critique	RR Fort	RR Moyen
Fort	RR Critique	RR Critique	RR Moyen	RR Faible
Modéré	RR Fort	RR Fort	RR Moyen	RR Faible
Faible	RR Fort	RR Moyen	RR Faible	RR Faible
	Critique	Faible	Moyen	Fort

Niveau de maîtrise

Famille de moyen de maîtrise : Contrôles / Audits

C0 - Existe-t-il un ou plusieurs contrôles associés à ce risque ? ⓘ

C1 - Les résultats des contrôles sont-ils conformes ? ⓘ

C2 - Confirmez-vous l'absence de constat formulé par un corps d'audit en lien direct avec le risque ? ⓘ

Niveau de maîtrise calculé - Contrôles / Audits

CF1 - Le score calculé (ci-dessus) est-il représentatif de votre niveau de maîtrise (dispositif pertinent et efficace) ? ⓘ

Famille de moyen de maîtrise : Documentation

D0 - La documentation nécessaire à la couverture de ce risque est-elle formalisée ? ⓘ

D1 - La documentation est-elle mise à disposition de l'ensemble des acteurs concernés ? ⓘ

D2 - La documentation en lien avec le risque est-elle revue à minima annuellement ? ⓘ

Niveau de maîtrise calculé - Documentation

DF1 - Le score calculé (ci-dessus) est-il représentatif de votre niveau de maîtrise (dispositif pertinent et efficace) ? ⓘ

Famille de moyen de maîtrise : Pilotage

P0 - Les dispositifs de pilotage nécessaires à la couverture de ce risque sont-ils formalisés et à jour ? ⓘ

P1 - Existe-t-il des moyens de mesure du pilotage en lien avec ce risque ? ⓘ

P1a - Les résultats des indicateurs ont-ils atteint les objectifs fixés ? ⓘ

P2 - Les plans d'action actifs respectent-ils leur date d'échéance ? ⓘ

P3 - Les plans d'action clos ont-ils été de manière efficace ? ⓘ

P4 - L'information aux acteurs concernés par l'activité est-elle effective ? ⓘ

Niveau de maîtrise calculé - Pilotage

PF1 - Le score calculé (ci-dessus) est-il représentatif de votre niveau de maîtrise (dispositif pertinent et efficace) ? ⓘ

Famille de moyen de maîtrise : Moyens humains

M0 - Les dispositifs de gestion des moyens humains nécessaires à la couverture de ce risque sont-ils formalisés et à jour ? ⓘ

M1 - Le maintien et le développement des compétences en lien avec le risque sont-ils effectifs ? ⓘ

M2 - La continuité de service est-elle assurée et formalisée ? ⓘ

M3 - Existe-t-il un dispositif portant sur l'accompagnement des nouveaux agents et sur la remise à niveau des agents en retour d'un arrêt longue durée ? ⓘ

Niveau de maîtrise calculé - Moyens humains

MF1 - Le score calculé (ci-dessus) est-il représentatif de votre niveau de maîtrise (dispositif pertinent et efficace) ? ⓘ

Famille de moyen de maîtrise : Séparation des pouvoirs

S0 - Les dispositifs de séparation des pouvoirs nécessaires à la couverture de ce risque sont-ils formalisés et à jour ? ⓘ

S1 - La définition des rôles et responsabilités (dont séparation des tâches) en lien avec le risque est-elle formalisée ? ⓘ

S2 - Les délégations de signature en lien avec l'activité sont-elles formalisées ? ⓘ

Niveau de maîtrise calculé - Séparation des pouvoirs

SF1 - Le score calculé (ci-dessus) est-il représentatif de votre niveau de maîtrise (dispositif pertinent et efficace) ? ⓘ

Famille de moyen de maîtrise : Système d'information

SI0 - Existe-t-il un ou plusieurs outils du Système d'Information (SI) associés à ce risque ? ⓘ

SI1 - Les outils SI en lien avec le risque sont-ils déployés ? ⓘ

SI2 - La revue des habilitations des outils SI identifiés a-t-elle été réalisée ? ⓘ

SI3 - Des traitements de rejets/signalements sont-ils mis en place ? ⓘ

Niveau de maîtrise calculé - Système d'information

SIF1 - Le score calculé (ci-dessus) est-il représentatif de votre niveau de maîtrise (dispositif pertinent et efficace) ? ⓘ

Architecture du formulaire d'évaluation par famille

3.4 Module Contrôle

Ce module est dédié au pilotage et à la gestion des plans de contrôle.

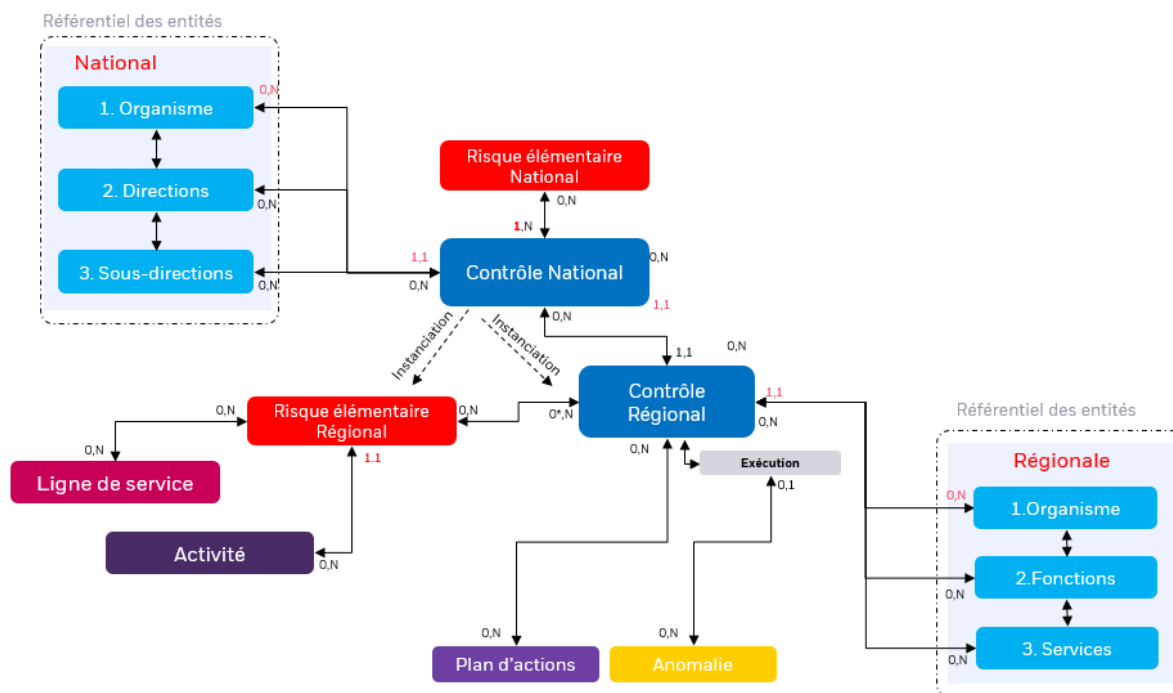
Fonctionnalités attendues :

- Pilotage du plan de contrôle national (par les directions de l'UCN) et du plan de contrôle local (par les directions d'organismes locaux).
- Gestion des planifications de contrôle nationales et locales.
- Suivi des anomalies.

3.4.1 Contrôles

Ce menu doit permettre l'accès à un écran de recherche des contrôles et à un bouton de création pour les utilisateurs habilités.

Le modèle de données relatif à l'objet **Contrôle** est le suivant :



Les contrôles peuvent se définir ainsi :

	Réduction	Couverture	Mesure	Ligne de maîtrise	Moment
- Autocontrôle - Contrôle de validation - Contrôle embarqué	✗			1 ^{ère} ligne	A priori
Contrôle d'opération	✗			1 ^{ère} ligne	A priori
		✗	✗	2 ^{ème} ligne	A posteriori
Contrôle supervision		✗		2 ^{ème} ligne	A posteriori

CRT 3.4.1 01 : Exigence

Les contrôles nationaux doivent être mis en œuvre au niveau National. Les Coordonnateurs nationaux doivent être responsables de leur création, documentation, modification et désactivation.

CRT 3.4.1 02 : Exigence

La solution doit supporter 3 types de cartographies pour les contrôles, en miroir des risques : Établissement Public National (EPN), Branche et Réseau.

CRT 3.4.1 03 : Exigence

Les contrôles dont le type de cartographie est "Réseau" doivent pouvoir être déployés (instanciés) au niveau Régional dans l'ensemble des organismes (Entités locales de niveau 1) pour être réalisés selon la fréquence prévue.

CRT 3.4.1 04 : Exigence

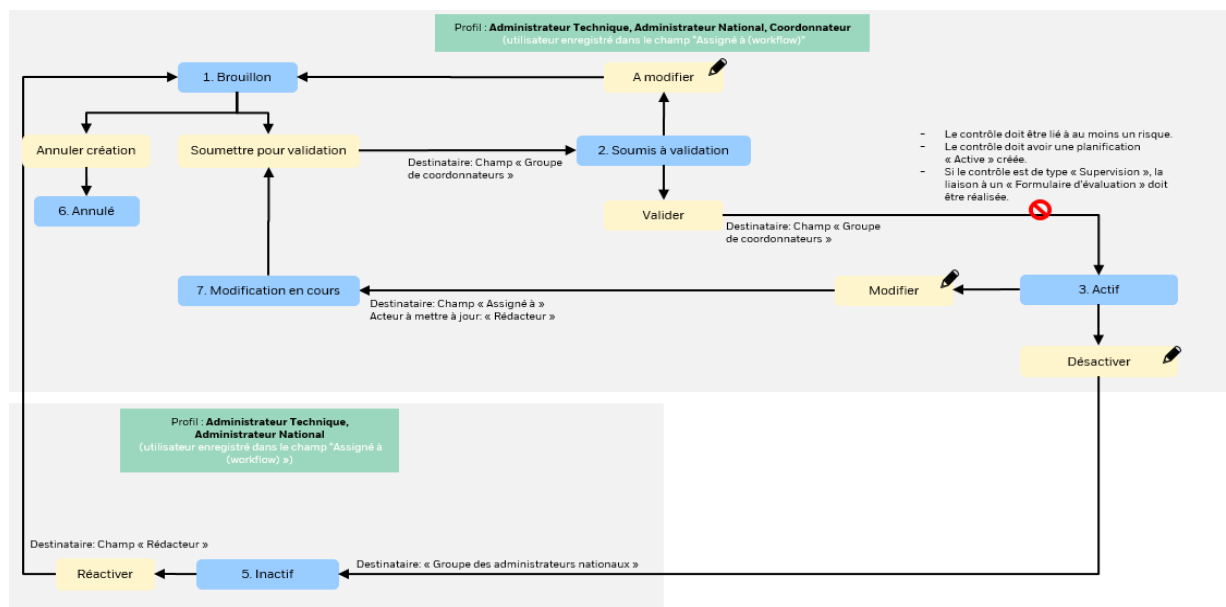
Des contrôles régionaux spécifiques (sans lien avec la cartographie nationale) doivent pouvoir être créés au niveau régional. Les coordonnateurs régionaux doivent être responsables de leur création, documentation, modification et désactivation.

CRT 3.4.1 05 : Exigence

L'écran de recherche doit permettre la recherche textuelle, l'application de filtre, la sauvegarde des préférences utilisateurs ainsi qu'une fonctionnalité d'export des données.

CRT 3.4.1 06 : Exigence

La solution doit implémenter un workflow permettant de suivre son cycle de vie.



Commentaire obligatoire

Workflow du contrôle

3.4.2 Planification et réalisation des contrôles

Sous menu du contrôle permettant de planifier et d'accéder rapidement aux évaluations :

CRT 3.4.2 01 : Exigence

Les contrôles Nationaux EPN et Branche doivent être déployés et réalisés uniquement au niveau de la caisse nationale et évalués par les Contribueurs et Coordonnateurs.

CRT 3.4.2 02 : Exigence

Les contrôles Nationaux Réseaux ne doivent pas être évalués directement au niveau national mais doivent permettre la consolidation des résultats des contrôles régionaux instanciés au niveau des organismes.

CRT 3.4.2 03 : Exigence

Les contrôles Régionaux spécifiques doivent être réalisés au niveau des organismes régionaux mais ne doivent pas être consolidés dans le plan de contrôles national.

CRT 3.4.2 04 : Exigence

La solution doit supporter 4 types de formulaires de contrôles :

- Contrôle d'opération (Sans dossier) : Pour les contrôles par dossiers réalisés hors outil, avec saisie des résultats au niveau du contrôle.
- Contrôle d'opération (Avec dossiers) : Pour les contrôles par dossiers réalisés dans l'outil suite à l'import d'un échantillon à vérifier.
- Contrôle de supervision (Standard) : Pour un déploiement rapide d'un questionnaire standard basé sur un maximum de 10 points de contrôles spécifiés au niveau de la fiche du contrôle.
- Contrôle de supervision (Questionnaire spécifique) : Pour un déploiement d'un formulaire entièrement spécifique, à construire et paramétrer dans l'outil avant déploiement.

CRT 3.4.2 05 : Exigence

Tous les contrôles, quel que soit leur type, doivent impérativement être planifiés avant d'être réalisés. Les évaluations de contrôles "Adhoc" ne sont pas autorisées.

CRT 3.4.2 06 : Exigence

La fréquence minimale de réalisation de contrôle doit être mensuelle. Le nombre maximal d'évaluations prises en compte par an doit être de 12. Un contrôle ne peut être réalisé deux fois le même mois.

CRT 3.4.2 07 : Exigence

Un statut de correction doit être prévu dans le workflow en cas d'erreur constatée sur une réalisation d'un mois donné.

CRT 3.4.2 08 : Exigence

Un contrôle doit pouvoir être planifié entre 1 et 12 fois par an, sur n'importe quel mois au choix de l'utilisateur.

CRT 3.4.2 09 : Exigence

Chaque point de planification doit pouvoir avoir les statuts suivants :

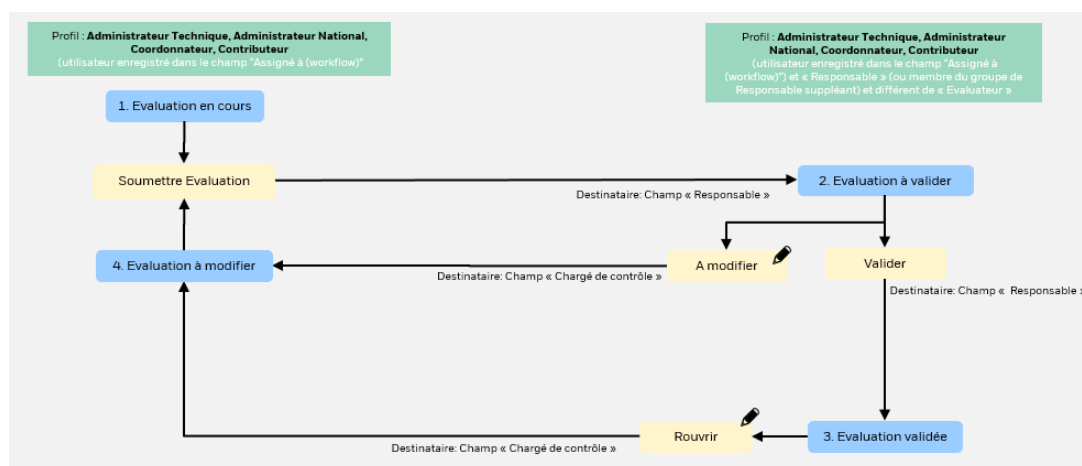
- Planifié non ouvert – Prévu dans le futur
- Planifié ouvert – En attente de réalisation
- En retard – En attente de réalisation et en retard par rapport à la date prévue (dans le délai de grâce)
- Réalisé – Évaluation terminée
- Non réalisé – Évaluation manquée (non réalisée dans les délais)

CRT 3.4.2 10 : Exigence

La solution doit implémenter un workflow permettant de suivre son cycle de vie.

CRT 3.4.2 11 : Exigence

La solution doit implémenter un calendrier permettant de rapidement voir les différentes planifications.



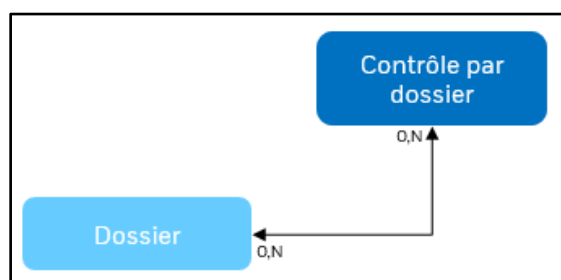
Workflow d'évaluation d'un contrôle

3.4.3 Dossiers à contrôler

Par défaut ce menu permet d'accéder à un écran de recherche des dossiers et au bouton permettant aux utilisateurs habilités d'en créer :

La solution doit présenter une interface permettant l'évaluation d'un ensemble de dossiers après import, avec la possibilité de naviguer entre les dossiers et de renseigner/visualiser rapidement les résultats de contrôle.

Le modèle de données relatif à l'objet **Dossier** est le suivant :



CRT 3.4.3 01 : Exigence

La solution doit prendre en charge la gestion des contrôles par dossiers, compte tenu de la volumétrie importante de dossiers traités annuellement.

CRT 3.4.3 02 : Exigence

La fonctionnalité doit être conçue pour être utilisée quotidiennement par plusieurs typologies d'acteurs.

CRT 3.4.3 03 : Exigence

Compte tenu de la diversité des types de dossiers, la solution doit offrir une mécanique de génération de champs dynamiques pour renseigner le libellé du champ et son contenu.

CRT 3.4.3 04 : Exigence

Les dossiers doivent pouvoir être créés manuellement dans l'outil par un profil Administrateur.

CRT 3.4.3 05 : Exigence

Le scénario usuel de création des dossiers doit se faire via l'import d'un lot de dossiers directement depuis le formulaire de réalisation des contrôles d'opérations de sous-type "Contrôle par dossiers".

CRT 3.4.3 06 : Exigence

Un modèle d'import doit être téléchargeable par l'utilisateur. L'utilisateur doit pouvoir générer sa population mère et son échantillon depuis un outil de requêtage interne, puis l'importer via un bouton "Importer".

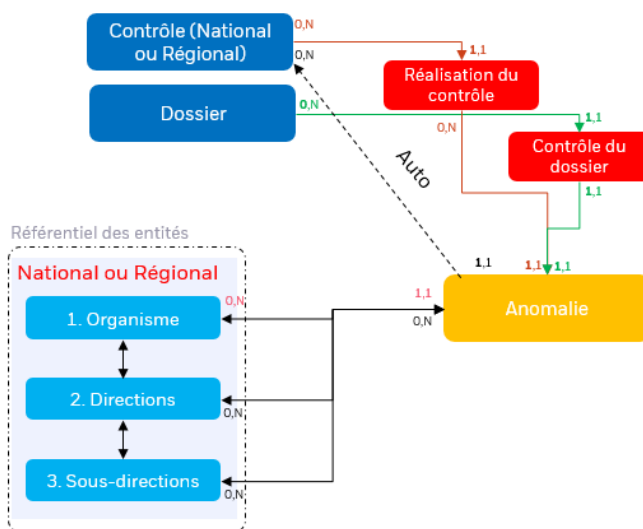
CRT 3.4.3 07 : Exigence

L'écran de recherche doit permettre la recherche textuelle, l'application de filtre, la sauvegarde des préférences utilisateurs ainsi qu'une fonctionnalité d'export des données.

3.4.4 Anomalies

Par défaut ce menu permet d'accéder à un écran de recherche des anomalies :

Le modèle de données relatif à l'objet **Anomalie** est le suivant :



CRT 3.4.4 01 : Exigence

Les Coordonnateurs et Contributeurs doivent être responsables de la création, de la documentation, de la modification et de la clôture d'une anomalie.

CRT 3.4.4 02 : Exigence

Pour les contrôles d'opération (avec dossiers), les anomalies doivent être déclarées au niveau de chaque contrôle de dossier. Lors de leur déclaration, elles doivent être automatiquement rattachées au contrôle et au dossier dont elles sont issues. Une seule anomalie par dossier, quel que soit le nombre de points de contrôles.

CRT 3.4.4 03 : Exigence

Pour les contrôles d'opération (Sans dossiers), les anomalies doivent être déclarées au niveau du formulaire de réalisation du contrôle. Lors de leur déclaration, elles doivent être automatiquement rattachées au contrôle dont elles sont issues.

CRT 3.4.4 04 : Exigence

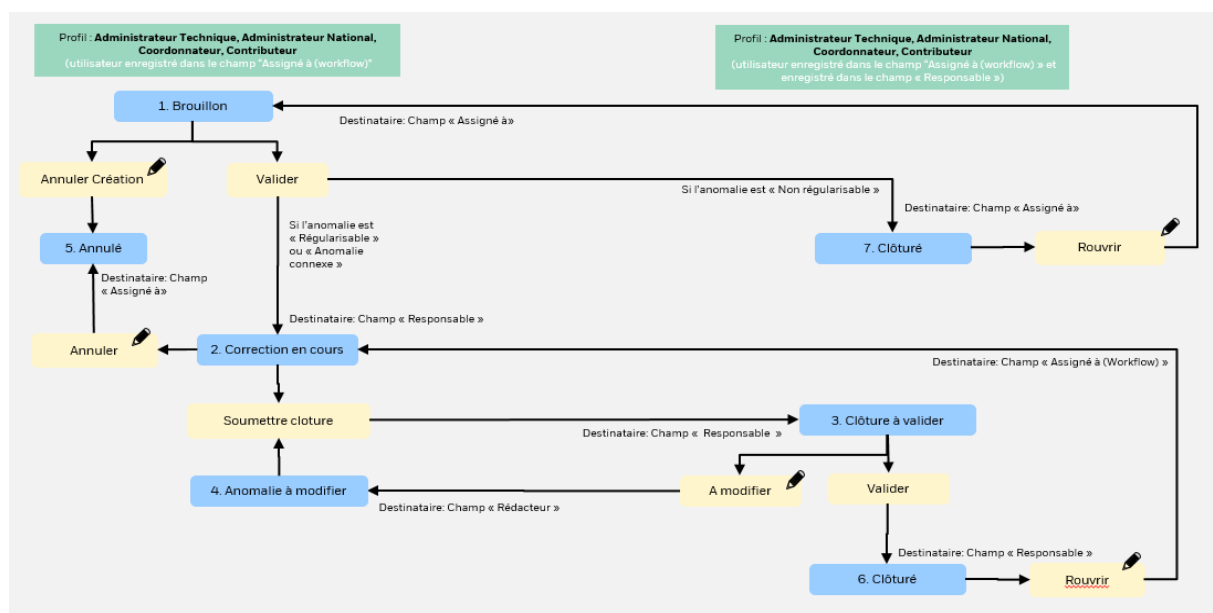
Les anomalies ne doivent pas pouvoir être déclarées depuis des contrôles de supervision ni depuis l'écran de recherche des anomalies.

CRT 3.4.4 05 : Exigence

L'écran de recherche doit permettre la recherche textuelle, l'application de filtre, la sauvegarde des préférences utilisateurs ainsi qu'une fonctionnalité d'export des données.

CRT 3.4.4 06 : Exigence

La solution doit implémenter un workflow permettant de suivre son cycle de vie.



Workflow des anomalies

3.5 Module Plans d'action

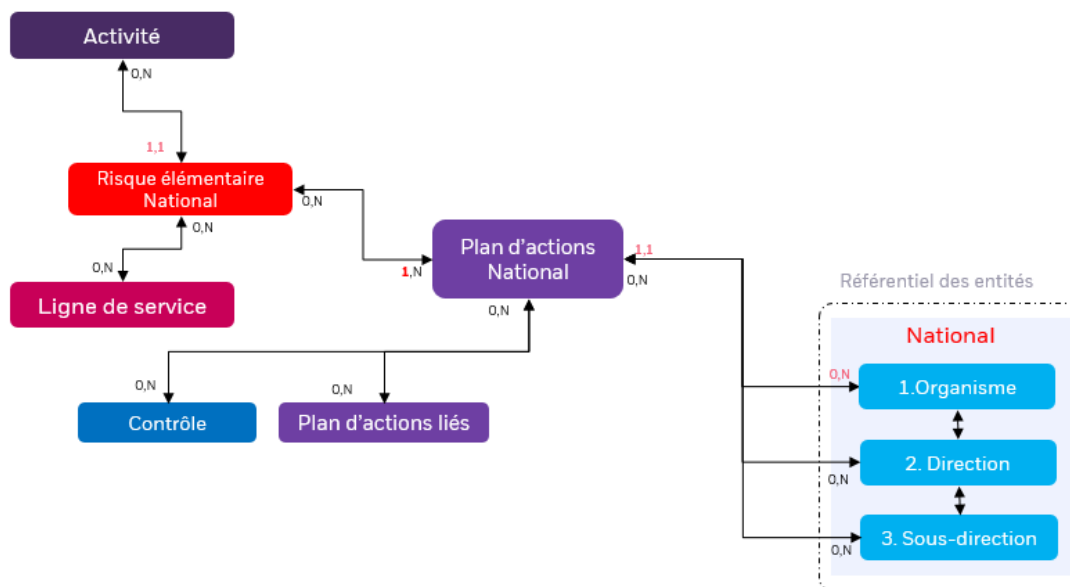
Ce module gère les plans d'actions nationaux et régionaux.

3.5.1 Plans d'action

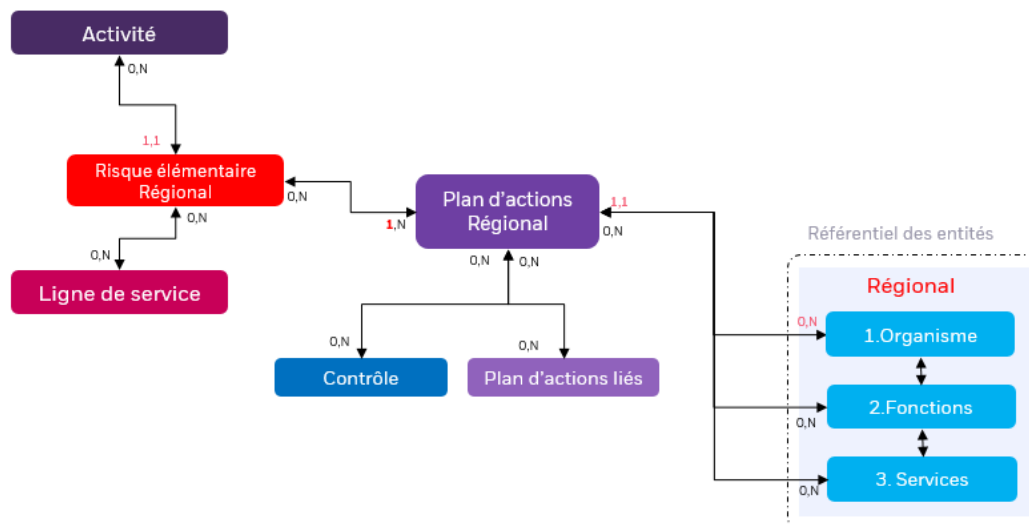
Ce menu doit permettre l'accès à un écran de recherche des plans d'actions et à un bouton de création pour les utilisateurs habilités.

Les modèles de données relatifs à l'objet **Plan d'actions** sont les suivants :

Plan d'actions National – Type EPN et Branche



Plan d'actions Régional – Type EPN et Branche



CRT 3.5.1 01 : Exigence

Les plans d'actions doivent pouvoir être créés depuis les évaluations de contrôles, les évaluations de risques, ainsi que depuis les objets risques, contrôles et l'écran de recherche global.

CRT 3.5.1 02 : Exigence

Quel que soit leur origine, les plans d'actions doivent pouvoir être rattachés à des risques, des contrôles et même à d'autres plans d'actions. Le lien avec le risque est obligatoire.

CRT 3.5.1 03 : Exigence

Les plans d'actions nationaux ("Classe" Nationale) doivent pouvoir être déclinés en région. Dans ce cas, chaque organisme régional créera un plan d'actions sous-jacent.

CRT 3.5.1 04 : Exigence

Les champs du plan d'actions parent doivent être repris sur le modèle d'une instanciation pour les plans d'actions déclinés, seule la section d'avancement, le périmètre local et les responsables locaux étant à compléter.

CRT 3.5.1 05 : Exigence

Les déclinaisons régionales de ces plans d'actions doivent être de classe "Régional décliné".

CRT 3.5.1 06 : Exigence

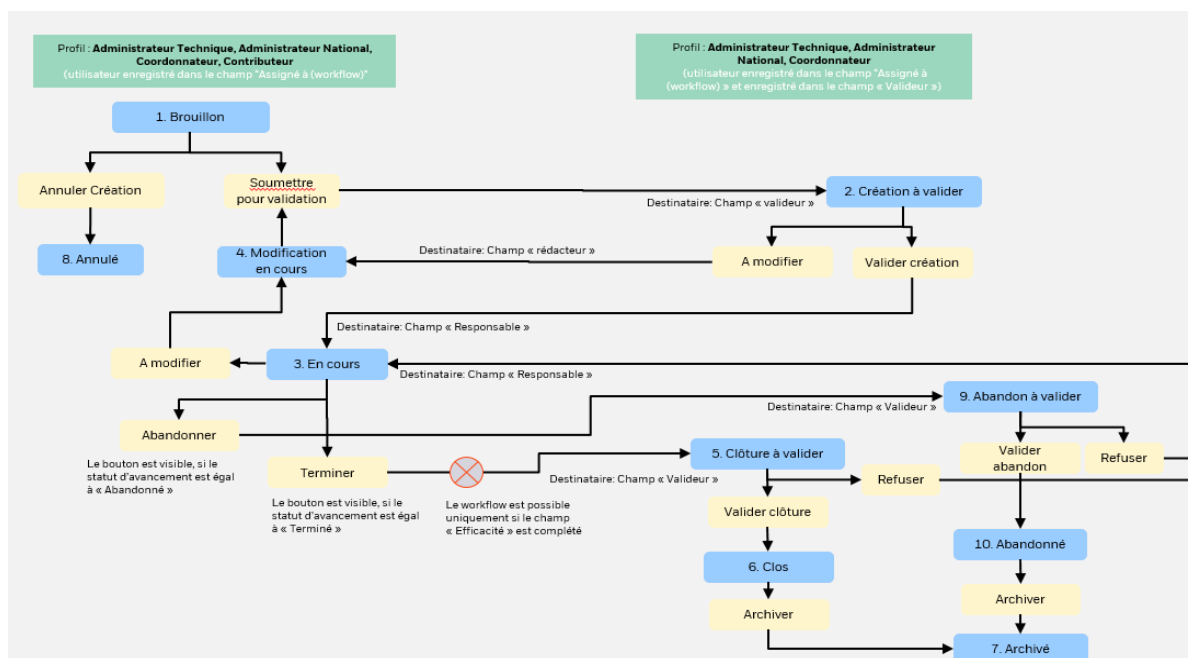
Les organismes régionaux doivent pouvoir créer leurs propres plans d'actions spécifiques (sans lien avec le national), de classe "Régional spécifique".

CRT 3.5.1 07 : Exigence

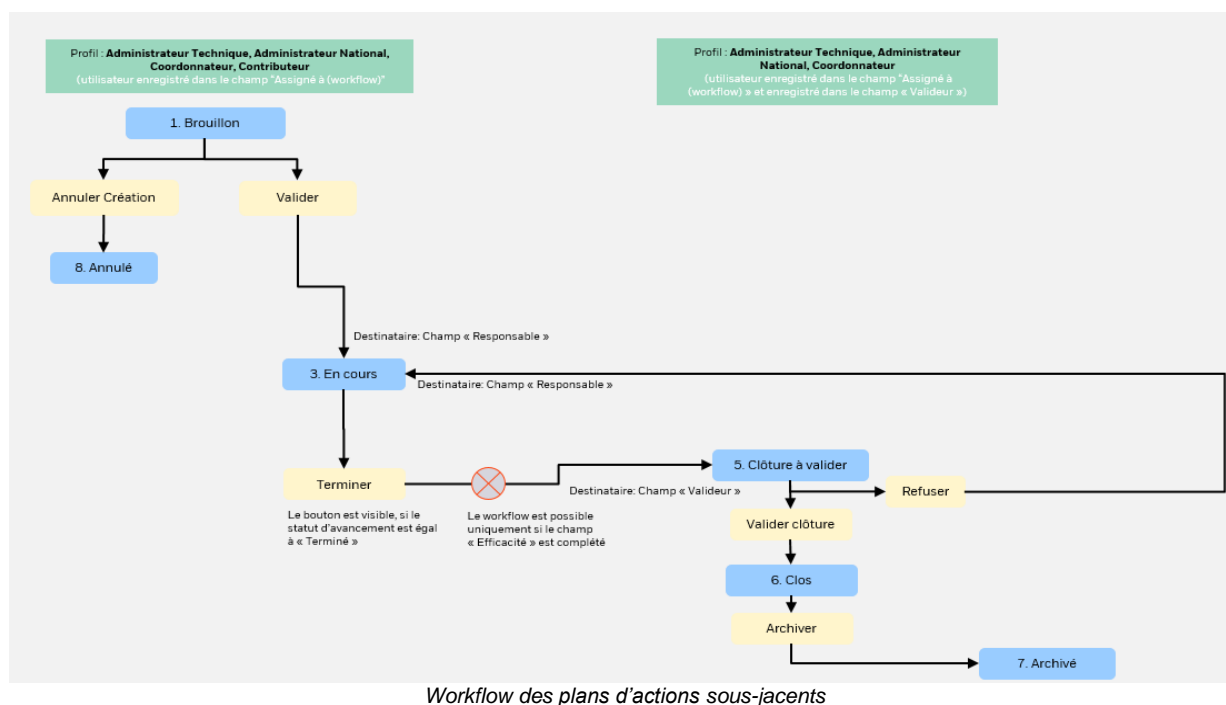
L'écran de recherche doit permettre la recherche textuelle, l'application de filtre, la sauvegarde des préférences utilisateurs ainsi qu'une fonctionnalité d'export des données.

CRT 3.5.1 08 : Exigence

La solution doit implémenter un workflow permettant de suivre son cycle de vie.



Workflow des plans d'actions



3.6 Menu Administration fonctionnelle

Ce module regroupe les fonctionnalités d'administration destinées aux administrateurs fonctionnels.

Fonctionnalités attendues :

- Gestion des utilisateurs, de leurs droits et de leurs groupes.
- Réalisation d'imports de données.
- Gestion des formulaires de contrôle et d'évaluation.
- Consultation et suppression des évaluations de différents objets.

3.6.1 Utilisateurs

Par défaut ce menu permet d'accéder à un écran de recherche des utilisateurs et au bouton permettant aux utilisateurs habilités d'en créer.

CRT 3.6.1 01 : Exigence

La solution doit être interfacée avec l'annuaire national de l'organisme pour automatiser la création, la modification et la désactivation des utilisateurs.

CRT 3.6.1 02 : Exigence

En complément de l'automatisation, la gestion de l'utilisateur doit permettre la réactivation de comptes, la réinitialisation de mots de passe et l'affectation de groupes d'utilisateurs.

CRT 3.6.1 03 : Exigence

L'écran de recherche doit permettre la recherche textuelle, l'application de filtre, la sauvegarde des préférences utilisateurs ainsi qu'une fonctionnalité d'export des données.

3.6.2 Droits d'accès utilisateurs

Ce menu doit permettre l'accès à un écran de gestion des droits d'accès pour un utilisateur donné, selon un axe entité ou processus.

La solution doit afficher les droits d'accès d'un utilisateur, segmentés par entité et par processus, avec la possibilité pour les coordonnateurs ou administrateurs d'activer ou désactiver des droits spécifiques.

CRT 3.6.2 01 : Exigence

La solution doit attribuer la vue sur un ou la totalité des organismes à l'utilisateur en fonction de son droit régional.

CRT 3.6.2 02 : Exigence

Un coordonnateur doit avoir accès par défaut à l'ensemble des processus, tandis qu'un contributeur n'aura aucun accès par défaut. Pour les contributeurs, l'attribution des droits d'accès aux processus doit être à la charge des coordonnateurs de la région concernée.

3.6.3 Groupes d'utilisateurs

Ce menu doit permettre l'accès à un écran de recherche des groupes d'utilisateurs et à un bouton de création pour les utilisateurs habilités.

CRT 3.6.3 01 : Exigence

Chaque organisme doit disposer de 3 groupes d'utilisateurs par défaut.

CRT 3.6.3 02 : Exigence

Deux groupes de Suppléances (Responsable et Chargé de contrôle) doivent être gérables au niveau régional.

CRT 3.6.3 03 : Exigence

Un groupe de Coordonnateurs nationaux doit être alimenté automatiquement par la Solution en fonction du droit attribué.

CRT 3.6.3 04 : Exigence

Les groupes de suppléances doivent permettre la prise en main sur des workflows ou des évaluations.

CRT 3.6.3 05 : Exigence

L'écran de recherche doit permettre la recherche textuelle, l'application de filtre, la sauvegarde des préférences utilisateurs ainsi qu'une fonctionnalité d'export des données.

3.6.4 Imports

Ce menu doit permettre l'accès à un écran de recherche des imports et à un bouton de création pour les utilisateurs habilités.

CRT 3.6.4 01 : Exigence

La fonctionnalité d'import doit permettre des modifications pour tous les objets (risques, contrôles, plans d'action, etc.), ainsi que pour les utilisateurs, leurs droits et les évaluations.

CRT 3.6.4 02 : Exigence

La fonctionnalité d'import doit permettre de voir l'historique des fichiers importés.

CRT 3.6.4 03 : Exigence

Il doit être possible de voir l'avancement et le statut de l'import (actuellement via un journal)

CRT 3.6.4 04 : Exigence

L'écran de recherche doit permettre la recherche textuelle, l'application de filtre, la sauvegarde des préférences utilisateurs ainsi qu'une fonctionnalité d'export des données.

3.6.5 Instanciation

Ce menu doit permettre l'accès à un écran d'instanciation de risque et/ou de contrôle.

La solution doit fournir une interface permettant à l'administrateur de sélectionner les risques ou contrôles à instancier, de choisir les organismes cibles et de lancer le processus.

CRT 3.6.5 01 : Exigence

L'instanciation doit être requise dans les cas suivants : modification du risque/contrôle, modification du lien entre risque et contrôle (ex : ajout d'un risque sur un contrôle), et passage du statut Actif/Inactif (et inversement).

CRT 3.6.5 02 : Exigence

Le processus d'instanciation doit permettre de sélectionner un ou plusieurs risques/contrôles à diffuser en région, de choisir un ou plusieurs organismes destinataires, et d'exécuter l'instanciation

3.6.6 Questionnaires standard

Ce menu doit permettre l'accès à un écran de recherche des configurations d'évaluations et à un bouton de création pour les utilisateurs habilités.

La solution doit présenter une interface de conception de formulaire où l'administrateur peut ajouter des questions, des types de réponses (texte libre, liste déroulante, case à cocher, etc.) et définir des règles de validation ou de calcul.

CRT 3.6.6 01 : Exigence

La solution doit permettre la gestion de différents formulaires d'évaluation pour les divers types de contrôle.

CRT 3.6.6 02 : Exigence

La solution doit permettre la gestion des formulaires d'évaluation de tous les autres objets, comme les risques par exemple.

CRT 3.6.6 03 : Exigence

La solution doit permettre la création et le paramétrage de questionnaires entièrement spécifiques pour les contrôles de supervision.

CRT 3.6.6 04 : Exigence

L'écran de recherche doit permettre la recherche textuelle, l'application de filtre, la sauvegarde des préférences utilisateurs ainsi qu'une fonctionnalité d'export des données.

3.6.7 Evaluations

Ce module est composé de trois sous-menus distincts : Évaluations de risques, de contrôles et de dispositifs.

CRT 3.6.7 01 : Exigence

Ces menus doivent permettre aux administrateurs un accès direct aux évaluations de risques, contrôles et dispositifs.

CRT 3.6.7 02 : Exigence

Les administrateurs doivent pouvoir supprimer des évaluations via ces écrans.

CRT 3.6.7 03 : Exigence

Des écrans de recherche similaires (filtrés selon certains critères) doivent être accessibles aux utilisateurs, mais pas via ce menu d'administration, plutôt via le reporting "Donut Mes actions à traiter" leur permettant un accès direct à leurs évaluations.

CRT 3.6.7 04 : Exigence

L'écran de recherche doit permettre la recherche textuelle, l'application de filtre, la sauvegarde des préférences utilisateurs ainsi qu'une fonctionnalité d'export des données.

3.7 Module Administration technique

Ce module regroupe les fonctionnalités d'administration technique de la solution.

Fonctionnalités attendues :

- Migration de configuration.
- Création et gestion des reportings (tableaux de bord et rapports).
- Administration des tables et des workflows.
- Personnalisation des écrans et objets.

3.7.1 Migration de configuration

Ce menu doit permettre l'accès à un écran d'import/export de la configuration de la Solution.

CRT 3.7.1 01 : Exigence

La solution doit permettre de sauvegarder la configuration actuelle de l'application et de la reporter sur un autre environnement (ex : développement vers production).

3.7.2 Tableaux de bord

Ce menu doit permettre l'accès à un écran de recherche des tableaux de bord et à un bouton de création pour les utilisateurs habilités.

La solution doit présenter une interface où l'administrateur peut définir le contenu d'un tableau de bord (choix des graphiques, des indicateurs, des filtres), son agencement et les droits d'accès.

CRT 3.7.2 01 : Exigence

La solution doit permettre aux administrateurs techniques de créer, modifier et gérer les tableaux de bord mis à disposition des utilisateurs.

CRT 3.7.2 02 : Exigence

Les tableaux de bord mis à disposition doivent contenir des données statistiques et des liens pré configuré vers différentes recherches.

CRT 3.7.2 03 : Exigence

La disposition d'un tableau de bord (graphique, liens, tableau, formulaire...) doit être entièrement configurable depuis cet écran.

CRT 3.7.2 04 : Exigence

L'écran de recherche doit permettre la recherche textuelle, l'application de filtre, la sauvegarde des préférences utilisateurs ainsi qu'une fonctionnalité d'export des données.

Exemple tableau de bord accueil risque

- Graphique « Donuts » sur les risques actuellement assignées à l'utilisateur connecté. Lorsque l'utilisateur clique sur un segment du donuts, l'utilisateur est redirigé vers la liste des risques avec un filtre sur l'utilisateur connecté.
- Graphique « Donuts » sur les évaluations assignées à l'utilisateur connecté. Lorsque l'utilisateur clique sur un segment du donuts, l'utilisateur est redirigé vers la liste des risques avec un filtre sur l'utilisateur connecté.
- Un tableau pouvant contenir une liste de risque en accès rapide
- Un tableau pouvant contenir une liste de lien vers des pages de recherche pré rempli

3.7.3 Rapports

Ce menu doit permettre l'accès à un écran de recherche des rapports et à un bouton de création pour les utilisateurs habilités.

La solution doit afficher une interface où l'administrateur peut définir un programme de requête de données et lui associer un ou plusieurs modèles de présentation pour générer des rapports dans différents formats (ex : Excel, PDF).

CRT 3.7.3 01 : Exigence

La solution doit permettre aux administrateurs techniques de modifier ou créer des rapports à mettre à disposition des utilisateurs.

CRT 3.7.3 02 : Exigence

Les rapports doivent être principalement basés sur des programmes permettant de requêter et de formater les données, puis de les afficher selon un modèle (Template).

3.7.4 Administration des tables

Ce menu doit permettre l'accès à un écran de recherche des tables.

La solution doit afficher le contenu tabulaire d'une table, avec les options d'édition (ajouter, modifier, supprimer des attributs).

CRT 3.7.4 01 : Exigence

La solution doit permettre d'accéder à une table de données et d'en modifier le contenu.

3.7.5 Workflows

Par défaut ce menu permet d'accéder à un écran de recherche des workflows :

La solution doit offrir une interface graphique ou un configurateur textuel permettant de définir les étapes, les transitions, les actions et les validations d'un workflow.

CRT 3.7.5 01 : Exigence

La solution doit permettre de créer ou de modifier des workflows pour les différents objets et processus métiers.

3.7.6 Personnaliser

Ce menu particulier doit permettre de connaître certaines propriétés et de personnaliser un certain nombre d'éléments relatifs à un objet.

CRT 3.7.6 01 : Exigence

La solution doit permettre de connaître la référence à la table utilisée pour un objet donné, afin de faciliter l'administration.

CRT 3.7.6 02 : Exigence

La solution doit permettre la personnalisation du script serveur associé à un objet.

CRT 3.7.6 03 : Exigence

La solution doit permettre la personnalisation des règles de gestion d'un objet.

CRT 3.7.6 04 : Exigence

La solution doit permettre la personnalisation de l'écran d'un objet (agencement des champs, visibilité, etc.).

3.8 Module reporting (Donut, Rapport et Tableau de Bord)

La Solution doit intégrer trois fonctionnalités complémentaires permettant de générer des rapports consolidés au niveau national et local au service du pilotage :

- Donut : Visualisation et accès aux actions à réaliser ou objets de l'utilisateur
- Rapport : Etat de situation éditée sous Excel
- Tableaux de Bord : Graphiques dynamiques directement accessibles dans la Solution et accès direct aux données détaillées

3.8.1 Donuts

Ce type de reporting permet à l'utilisateur de connaître les objets qu'il traite mais surtout les actions qu'il a à mener.

CRT 3.8.1 01 : Exigence

Les "Donuts" doivent offrir une visualisation synthétique des objets ou actions attribués à l'utilisateur.

CRT 3.8.1 02 : Exigence

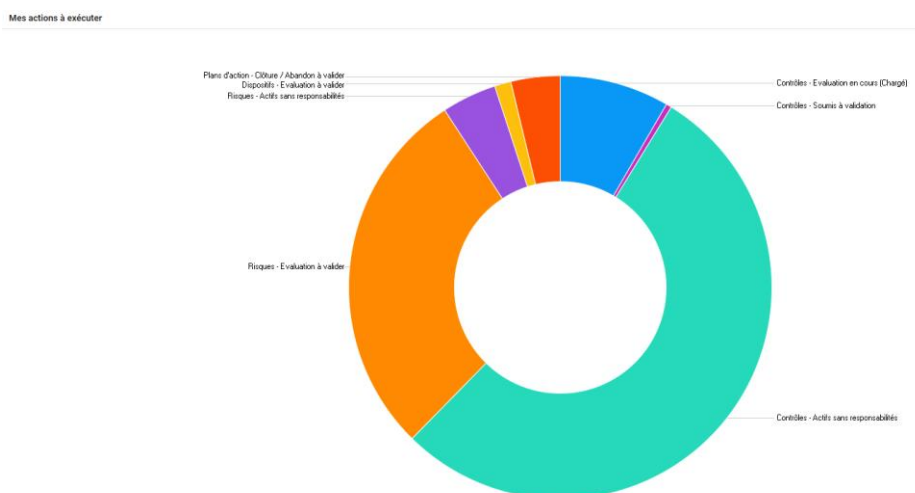
Ils doivent permettre un accès direct aux fiches détaillées des objets présentés.

CRT 3.8.1 03 : Exigence

- Des "Donuts" spécifiques doivent être disponibles pour :
 - Mes actions à traiter (Transverse)
 - Accueil Risque (pour les risques)
 - Accueil Anomalie (pour les anomalies)
 - Accueil Contrôle (pour les contrôles)
 - Accueil Plan d'action (pour les plans d'action)

Exemple donut « Mes actions à traiter »

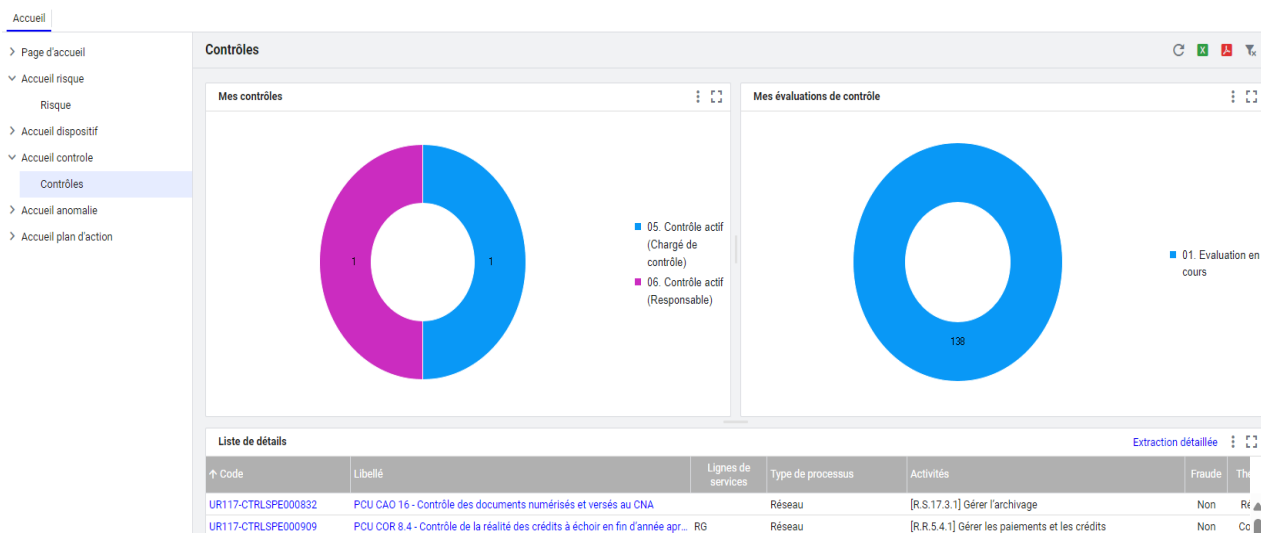
Ce donut est le principal point d'entrée de l'outil, il permet à l'utilisateur de visualiser et réaliser les actions attendues. Il est multi objets.



Exemple du donut accueil d'un utilisateur qui aurait ces actions à exécuter

Exemple donut « Accueil »

Ces donuts permettent à l'utilisateur de visualiser et accéder aux objets sur lesquels il a une responsabilité (sans forcément une action à réaliser).



Exemple de l'accueil Contrôle

3.8.2 Rapports

L'édition de rapport au format Excel est utilisée pour des rapports d'état très complet : tableaux et graphiques associés.

CRT 3.8.2 01 : Exigence

La solution doit permettre le téléchargement du rapport au format Word, PDF ou Excel

CRT 3.8.2 02 : Exigence

La solution doit permettre de gérer deux types de rapport « Fiche » et « Tableau »

CRT 3.8.2 03 : Exigence

Le rapport de type fiche permet d'avoir un état de la situation à date d'un objet et de ses éléments associés (Risque, Dispositif, Contrôle, Plan d'action)

CRT 3.8.2 04 : Exigence

Le rapport de type tableau doit permettre d'avoir un état de situation à date ou entre 2 dates (ou d'autres critères) et compile un grand nombre de données au niveau d'un organisme ou de la branche recouvrement. Il existe notamment pour chacun des objets (contrôle, risque...) des rapports dit « Base de données » (Raw data).

Risques

Absence ou erreur de contrôle de cohérence d'une remise bancaire

AC750-RSK000001

Caractéristiques

Code	AC750-RSK000001
Libellé	Absence ou erreur de contrôle de cohérence d'une remise bancaire
Statut	Actif
Nature	Risque opérationnel
Classe	National
Risque national	<vide>
Début de validité	2023-01-02
Fin de validité	<vide>
Sous famille de bête (code)	00003
Sous famille de bête	Absence ou Retard de traitement d'une opération
Famille de bête (code)	00001
Famille de bête	Erreur d'exécution du processus
Type de processus	Réseau
Instance nationale	Trésorerie (IPT)
Majeur	Non
Description	Les éléments locaux de maîtrise (note interne / procédure / instructions de travail) doivent traiter à minima des modalités de réalisation : - du contrôle de cohérence des montants des opérations émises conformément aux instructions nationales (historique, échéance équivalente) - du contrôle des informations des fichiers transmis : * Compte émetteur * Montant global / Montants les plus significatifs * Date d'exécution / règlement * Nombre d'opérations
Consignes	<vide>
Fraude	Non

Copie d'écran d'un rapport type "fiche"

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
Identifiant technique	Code	Libellé	Statut	Nature	Classe	Risque national	Début de validité	Fin de validité	Sous famille de bête (code)	Sous famille de bête	Famille de bête
779697D49FC47AB8A8F93	AC750-RSK000001	erreur de	Actif	Risque opérationnel	National		2023-01-02		00003	traitement d'une	00001
1DD4A576EA	AC750-RSK000001	absence de	Actif	Risque opérationnel	National		2023-01-02		00007	dispositions législatives et	00001
D9851DBAF7CF41609A1CA	AC750-RSK000002	déclaration	Actif	Risque opérationnel	National		2023-01-02		00007	dispositions législatives et	00001
9C9A9613244	AC750-RSK000002	absence de	Actif	Risque opérationnel	National		2023-01-02		00007	dispositions législatives et	00001
96DD05DB782F44A4B2960	AC750-RSK000003	d'inscription	Actif	Risque opérationnel	National		2023-01-02		00007	dispositions législatives et	00001
05879DA6746	AC750-RSK000003	absence de	Actif	Risque opérationnel	National		2023-01-02		00007	dispositions législatives et	00001
4207EAAE4B59472F977351	AC750-RSK000004	dispositif	Actif	Risque opérationnel	National		2023-01-02		00041	de lutte contre la fraude	00038
BF322FC6AF	AC750-RSK000004	dispositif	Actif	Risque opérationnel	National		2023-01-02		00041	de lutte contre la fraude	00038
1EAD2A1E2FDD4ED48D808	AC750-RSK000005	dispositif	Actif	Risque opérationnel	National		2023-01-02		00047	de lutte contre la fraude	00042
C41A4B46CF9	AC750-RSK000005	dispositif	Actif	Risque opérationnel	National		2023-01-02		00047	de lutte contre la fraude	00042
5F6AC30B7CED4C50A9CA4	AC750-RSK000006	dispositif RH	Actif	Risque opérationnel	National		2023-01-02		00032	Absence ou formation	00025
05F644D0509	AC750-RSK000006	dispositif RH	Actif	Risque opérationnel	National		2023-01-02		00032	inadaptée du personnel	00025
69C04209ECBE40ECBDA78	AC750-RSK000007	formalisation	Actif	Risque opérationnel	National		2023-01-02		00002	Erreur de traitement d'une	00001
3055023B6FF	AC750-RSK000007	formalisation	Actif	Risque opérationnel	National		2023-01-02		00002	opération	00001
540B17021A4E4A3090DDE	AC750-RSK000008	politique	Actif	Risque opérationnel	National		2023-01-02		00008	Insuffisance du dispositif	00001
8B18387D9ED	AC750-RSK000008	politique	Actif	Risque opérationnel	National		2023-01-02		00008	de maîtrise des activités	00001
03A2FA18FA7248EE98103E	AC750-RSK000009	politique de	Actif	Risque opérationnel	National		2023-01-02		00008	de maîtrise des activités	00001
0A4C676C7D	AC750-RSK000009	politique de	Actif	Risque opérationnel	National		2023-01-02		00008	de maîtrise des activités	00001
5BDF6D2DB1824F32B98C1	AC750-RSK000010	prise en	Actif	Risque opérationnel	National		2023-01-02		00004	Non-respect des consignes	00001
57CAB4960C5	AC750-RSK000010	prise en	Actif	Risque opérationnel	National		2023-01-02		00004	nationales	00001
6C0CE11C4FB4BA49E1241	AC750-RSK000011	remontée et	Actif	Risque opérationnel	National		2023-01-02		00017	insuffisance ou usupusur	00009
B4A2AA7264	AC750-RSK000011	remontée et	Actif	Risque opérationnel	National		2023-01-02		00017	lié à la Sécurité des	00009
45DC37F9090B4E239A6B81	AC750-RSK000012	signalement	Actif	Risque opérationnel	National		2023-01-02		00007	Non-respect des	00001
D7753F1506	AC750-RSK000012	signalement	Actif	Risque opérationnel	National		2023-01-02		00007	dispositions législatives et	00001
B961FFF7C84648A184D570	AC750-RSK000013	suivi de	Actif	Risque opérationnel	National		2023-01-02		00007	dispositions législatives et	00001
ESCE92B189	AC750-RSK000013	suivi de	Actif	Risque opérationnel	National		2023-01-02		00007	dispositions législatives et	00001

Exemple de rapport Base de données des risques

3.8.3 Tableaux de bord

Contrairement au rapport, les TdB sont directement consultables dans l'interface de la Solution via un module intégré qui modélise les données sous forme graphique.

CRT 3.8.2 01 : Exigence

La solution doit permettre l'accès d'un simple clic sur un élément d'accéder à l'objet en tant que tel.

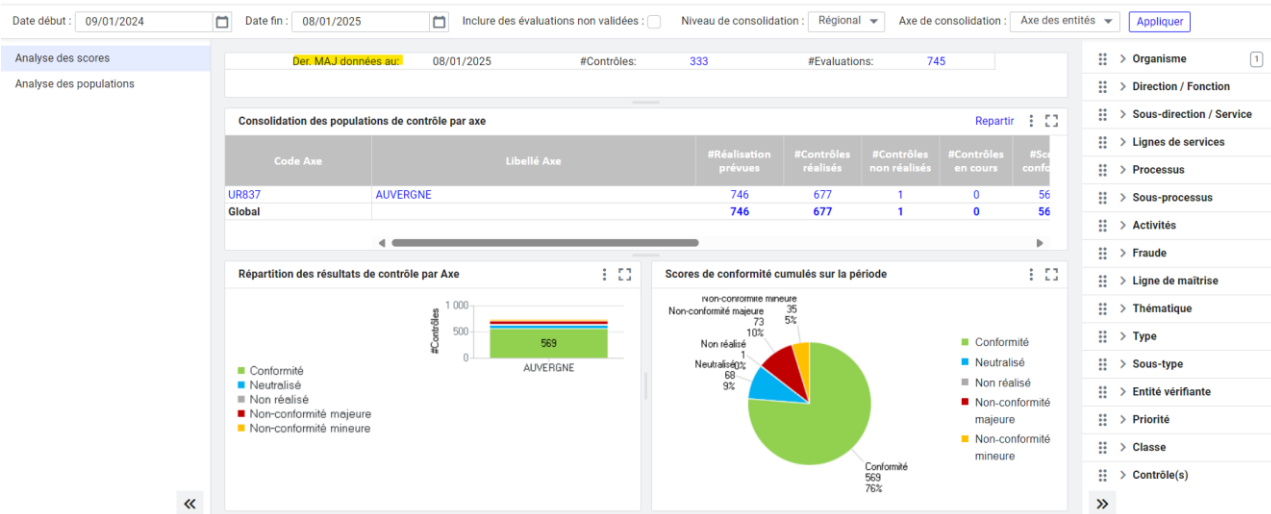
CRT 3.8.2 02 : Exigence

L'affichage doit être responsive et tous les éléments doivent être visible

CRT 3.8.2 03 : Exigence

La solution doit permettre de filtrer entre deux dates et d'autres filtres.

Tableau de bord: Analyse des résultats de contrôle



3.8.4 Liste des reporting indispensables au moment du déploiement

Pour la partie « Transverse »

- Donut « Mes actions à traiter »

Pour la partie « Référentiels »

- Rapport - Base de données des entités et lignes de service
- Rapport - Base de données des processus
- Rapport - Base de données des familles
- Rapport - Extraction Activités - Processus
- Rapport - Extraction de suivi des connexions
- Rapport – Habilitations

Pour la partie « Risques »

- Donut Accueil Risque
- Rapport - Aide à la cotation du risque
- Rapport - Base de données des risques
- Rapport - Base de données des DMRs
- Rapport - Risque et PA associés
- Rapport - Cartographie Processus Risques DMR
- Rapport - Risques et Contrôles associés
- TDB - Résultat des risques
- TDB - Evolution des risques

Pour la partie « Contrôles »

- Donut Accueil Contrôle
- Donut Accueil Anomalie
- Rapport - Base de données des contrôles
- Rapport - Base de données des anomalies
- Rapport - Base de données des dossiers
- Rapport - Plan de contrôle
- Rapport - Analyse des résultats - Consolidation Nationale
- Rapport - Statistiques par agent
- Rapport d'échantillonnage des contrôles
- TDB - Analyse des résultats de contrôle
- TDB - Analyse des anomalies
- TDB - Suivi des contrôles
- TDB - Analyse des points de contrôle (Dossiers)

- TDB - Dossiers à réaliser
- TDB - Pilotage des contrôles par dossiers
- TDB - Pilotage des dossiers

Pour la partie « Plans d'action »

- Donut Accueil Plan d'action
- Rapport - Base de données des plans d'action
- TDB - Suivi des plans d'actions

4 Description des besoins techniques

4.1 Architecture SaaS et hébergement

Objectifs : Garantir que la solution repose sur une architecture fiable, sécurisée, scalable, et conforme aux normes françaises et européennes.

4.1.1 Modèle SaaS natif

CRT 4.1.1 01 : Exigence

Le titulaire doit garantir que l'application reste atteignable par toutes les URSSAF afin de permettre une gestion multisite.

CRT 4.1.1 02 : Exigence

Le titulaire doit proposer une solution qui est impérativement accessible en mode SaaS via un navigateur web standard (Chrome, Firefox, Edge) sans recours à des plugins ou composants propriétaires, sans qu'aucune installation locale ne soit requise. Aucun déploiement sur les infrastructures internes de l'Acosse ne sera autorisé.

4.1.2 Hébergement dans l'Union Européenne exclusivement

CRT 4.1.2 01 : Exigence

Le titulaire s'engage à héberger l'intégralité des données du service exclusivement dans l'Union Européenne, sans transfert en dehors de cet espace, y compris dans le cadre des opérations de maintenance, de support ou de supervision. Une déclaration du lieu d'hébergement ainsi qu'un engagement de conformité au RGPD devront être fournis.

4.1.3 Centres de données certifiés ISO 27001

CRT 4.1.3 01 : Exigence

Le titulaire doit fournir une attestation à jour de certification ISO 27001 de son hébergeur. Ces certificats devront être renouvelés pendant toute la durée du marché.

4.1.4 API applicative

CRT 4.1.1 01 : Exigence

Le titulaire doit maintenir l'API mise à disposition de l'ACOSS qui permet la mise à jour des droits SIGMA à partir de l'annuaire ACOSS.

4.1.5 Environnements

CRT 4.1.5 01 : Exigence

Le titulaire doit mettre à disposition de l'Acoss, de manière pérenne, les environnements suivants :

- Environnement de recette : Environnement permettant de tester et recetter l'intégration, les paramétrages, développer de nouveau paramétrage par l'équipe de développement MOE et ce pendant toute la durée du marché
- Environnement de formation : Environnement permettant de former et accompagner les utilisateurs pendant toute la durée du marché
- Environnement de production

CRT 4.1.5 02 : Exigence

Les environnements (hors production) sont rafraichis à la demande de l'Acoss (à minima 4 fois par an).

Les rafraîchissements devront être terminés dans un délai maximum de sept jours ouvrés après explicitation de la demande par l'Acoss.

Dans le cas de dysfonctionnements majeurs, le délai de rafraîchissement de l'environnement d'assistance est réduit à un jour ouvré.

Ces rafraichissements feront l'objet d'une anonymisation systématique des données sauf demande contraire de l'Acoss

4.2 Sécurité des données et des accès

CRT 4.2 01 : Exigence

Le titulaire doit s'assurer que le système d'exploitation sur lequel est installée la solution est toujours maintenue notamment en termes de mises à jour de sécurité. Il doit également garantir et s'engager sur le bon fonctionnement de la solution avec la version n+1 du système d'exploitation lorsque celui est disponible.

CRT 4.2 02 : Exigence

Le titulaire doit présenter au moins une fois par an la feuille de route des évolutions de la solution.

4.2.1 Contrôle d'accès

CRT 4.2.1 01 : Exigence

Le titulaire doit définir et mettre en œuvre des règles visant à contrôler l'accès physique et logique aux informations et autres actifs associés en fonction des exigences métier et de sécurité de l'information.

L'objectif étant d'assurer l'accès autorisé et d'empêcher l'accès non autorisé aux informations et autres actifs associés

CRT 4.2.1 02 : Exigence

Le titulaire doit mettre en œuvre des règles de contrôle d'accès en définissant et en affectant les droits d'accès et les restrictions appropriées aux entités concernées.

Une entité peut correspondre à un utilisateur humain aussi bien qu'à un élément technique ou logique (par exemple, une machine, un terminal ou un service).

Pour simplifier la gestion du contrôle d'accès, des fonctions spécifiques peuvent être attribuées à des groupes d'entités

4.2.2 Gestion des identités

CRT 4.2.2 01 : Exigence

Le titulaire doit gérer le cycle de vie complet des identités dans l'application afin de permettre l'identification unique des personnes et des systèmes qui accèdent aux informations et autres actifs associés de l'organisation, et pour permettre l'attribution appropriée des droits d'accès

4.2.3 Informations d'authentification

CRT 4.2.3 01 : Exigence

Il convient que l'attribution et la gestion des informations d'authentification soient contrôlées par un processus de gestion, incluant des recommandations au personnel sur l'utilisation appropriée des informations d'authentification.

Assurer l'authentification correcte de l'entité et éviter les défaillances des processus d'authentification

CRT 4.2.3 02 : Exigence

Système de gestion des mots de passe

Lorsque les mots de passe sont utilisés comme informations d'authentification, il convient que le système de gestion des mots de passe :

- a. Autorise les utilisateurs à choisir et à changer leurs mots de passe, et inclut une procédure de confirmation pour traiter les erreurs de saisie ;
- b. Impose des mots de passe forts conformément aux recommandations des bonnes pratiques ;
- c. Oblige les utilisateurs à changer leur mot de passe à la première connexion ;
- d. Impose des changements de mots de passe autant que nécessaire, par exemple après un incident de sécurité, ou lors de la fin ou du changement d'un emploi, lorsqu'un utilisateur connaît des mots de passe pour des identités qui demeurent actives (par exemple, les identités partagées) ;
- e. Empêche la réutilisation d'anciens mots de passe ;
- f. Empêche l'utilisation des mots de passe couramment utilisés et d'identifiants compromis, les combinaisons de mots de passe issus de systèmes piratés ;
- g. N'affiche pas les mots de passe à l'écran lors de leur saisie ;
- h. Stocke et transmette les mots de passe sous une forme protégée.

Il convient que le chiffrement et le hachage des mots de passe soient effectués conformément aux techniques cryptographiques approuvées pour les mots de passe

4.2.4 Traçabilité

CRT 4.2.4 01 : Exigence

Il est nécessaire que l'outil trace les accès en réussite et en échec.

S'agissant des modifications de valeurs sensibles au sein du dispositif, les traces correspondantes comportant la valeur en amont et en aval de l'événement seront enregistrées ainsi que l'utilisateur qui a généré ces traces. La suppression d'une donnée du point de vue applicatif ne saurait engendrer la perte de l'historique des accès et modifications associées.

La capacité (ou non) de la solution à tracer toutes les actions utilisateurs (y compris la consultation de données) doit être décrite.

4.2.5 Protection et cryptographie

CRT 4.2.5 01 : Exigence

Dans le cadre d'échanges de données avec des applications web publiées sur internet, le candidat doit décrire les différents services de cryptographies proposés avec la solution et peut recourir à :

- Des PKI/IGC externes
- Une clef privée issue de la PKI/IGC de l'ACOSS

CRT 4.2.5 02 : Exigence

Si la solution ne peut s'appuyer sur une PKI/IGC externe, le titulaire doit décrire le processus de sécurisation des clefs/certificats : diffusion, intégrité, validité et politique d'usage. Il est notamment nécessaire de garantir la provenance des clefs/certificats afin d'identifier le détenteur de la clef privée. La solution proposée par le titulaire doit utiliser des mécanismes de cryptographie asymétriques.

CRT 4.2.5 03 : Exigence

Lorsque les données sont chiffrées à l'aide d'une ou plusieurs clés de chiffrement, la solution doit permettre leur sauvegarde/restauration. Le processus de sauvegarde/restauration peut être "manuel". Le titulaire doit expliquer ce que permet la solution. Les fournisseurs cryptographiques supportés par la solution doivent être listés.

4.2.6 Exigences de sécurité SSI

Le titulaire doit respecter les exigences de sécurité citées en annexe 3.

CRT 4.2.6 01 : Exigence

Lorsque des données nominatives sont gérées par la solution, le titulaire décrit s'il fournit une procédure ou un outil d'anonymisation afin de pouvoir mettre à disposition des données sur des environnements hors production.

Le titulaire doit présenter les mécanismes de rétention et de purge de données de sa solution.

4.3 Licences utilisateurs

L'ACOSS considère que seuls les utilisateurs actifs sont soumis à une licence. Actuellement un socle de base de 2650 utilisateurs actifs dont 25% considérés comme quotidiens (soit 662), correspond aux besoins sur la solution.

Nous considérons que la connexion est comptabilisée à la journée, indépendamment du nombre de connexion par jour (une seule journée de connexion est comptée pour 1 à n connexions ce même jour).

L'ACOSS peut désactiver ses utilisateurs et / ou transférer une licence d'un utilisateur à un autre, de façon à ne pas dépasser le socle de 2650 utilisateurs actifs.

CRT 4.3 01 : Exigence

Le titulaire propose dans son offre plusieurs propositions de packs utilisateurs distincts définis de la sorte :

- Un nombre d'utilisateurs actifs distincts autorisés
- Un seuil de nombre de connexions d'utilisateurs distincts connectés par jour. En pourcentage d'utilisateurs autorisés (indépendamment de leur nombre de connexions par jour).

L'ACOSS déterminera quel pack utilisateurs elle choisira pendant la durée du marché.

CRT 4.3 02 : Exigence

La solution doit permettre pour chaque utilisateur une :

- Affectation de profil spécifique : cumul des profils disponible sans limite de nombre
- Permutation du profil dans l'application et choix du profil de connexion par défaut
- Affectation d'entité organisationnelle et de processus
- Limitation des fonctionnalités à leurs périmètres d'affectation (organisme)

4.4 Engagements de service (SLA)

4.4.1 Taux de disponibilité de la plateforme

CRT 4.4.1 01 : Exigence

Le candidat précise dans sa réponse, le taux de disponibilité de la plateforme.

CRT 4.4.1 02 : Souhait

L'ACOSS souhaiterait un taux de disponibilité d'au moins 98%.

CRT 4.4.1 03 : Souhait

L'ACOSS souhaiterait que le titulaire réalise un rapport mensuel / trimestriel sur la performance applicative. Ce rapport indiquerait les temps de réponses applicatifs ainsi que les taux de connexion utilisateurs.

4.4.2 Suivi des incidents

CRT 4.4.2 01 : Souhait

Dans l'optique d'un respect des Garanties de Temps de Rétablissement (GTR) demandées, le titulaire prévoit dans ses procédures de résolution d'incidents, des solutions de contournement afin de rétablir temporairement le service.

CRT 4.4.2 02 : Exigence

Le titulaire décrit de façon détaillée son organisation afin de répondre aux exigences de jours couverts en termes de plages horaires d'intervention, du support et au délai maximum de rappel à la suite de l'ouverture d'un incident.

CRT 4.4.2 03 : Exigence

GTI – Garantie de temps d'intervention

Exigence représentant le délai d'intervention des équipes du titulaire par niveau de sévérité de ticket

Critique P0 :

- Délais de Prise en compte de l'**Anomalie Bloquante** par le support technique (GTI) : 2 heures maximum à compter de l'accusé réception de la demande par le titulaire

Urgente P1 :

- Délais de Prise en compte de l'**Anomalie urgente** par le support technique (GTI) : 4 heures maximum à compter de l'accusé réception de la demande par le titulaire

Majeure P2 :

- Délais de Prise en compte de l'**Anomalie Majeure** par le support technique (GTI) : 8 heures ouvrées à compter de l'accusé réception de la demande par le titulaire

Mineure P3 :

- Délais de Prise en compte de l'**Anomalie Mineure** par le support technique (GTI) : 2 jours ouvrés à compter de l'accusé de réception de la demande par le titulaire

CRT 4.4.2 04 : Exigence

GTR – Garantie de temps de rétablissement

Exigence représentant le délai de rétablissement par niveau de sévérité de ticket

Critique P0 :

- Proposition d'une correction définitive de l'anomalie ou d'une solution de contournement pour assurer une continuité de service : 4 heures ouvrées max à compter de la GTI
- Met en œuvre une correction définitive de l'anomalie (GTR) dans les 48 heures ouvrées maximum à partir de la mise en œuvre de la solution de contournement

Urgente P1 :

- Proposition d'une correction définitive de l'anomalie ou d'une solution de contournement pour assurer une continuité de service : 8 heures ouvrées max à compter de la GTI
- Met en œuvre une correction définitive de l'anomalie (GTR) dans les 48 heures ouvrées maximum à partir de la mise en œuvre de la solution de contournement

Majeure P2 :

- Proposition d'une correction définitive ou d'une solution de contournement pour assurer une continuité de service : 1 jour ouvré maximum à compter de la prise en compte de la GTI
- Met en œuvre une correction définitive de l'anomalie (GTR) dans les 48 heures ouvrées maximum à partir de la mise en œuvre de la solution de contournement

Mineure P3 :

- Proposition d'une solution sous 7 jour ouvrée (GTR) à compter de la prise en compte de l'anomalie par le titulaire

5 Organisation et pilotage contractuelle de la Solution

5.1 Équipe produit ACOSS et titulaire

La mise en place d'une gouvernance est obligatoire entre le titulaire et l'ACOSS pour assurer le pilotage de la maintenance corrective et évolutive de la Solution.

Dans le cadre du suivi contractuelle de la solution, cette gouvernance est assurée par :

- Une direction de projet, responsable de la relation contractuelle, stratégique et budgétaire avec le titulaire constitué à minima : Acheteur DSI, Responsable Maîtrise d'Œuvre (MOE) DMR, Responsable Maîtrise d'Ouvrage (MOA) SDMA
- Une équipe projet constituée à minima du Chef de projet MOE, Responsable MOA en charge de la relation opérationnelle avec le titulaire et de son équipe tout au long de la vie du produit ainsi que l'ensemble des parties prenantes internes au réseau des URSSAF.

CRT 5.1 01 : Exigence

Le titulaire décrit dans sa réponse l'équipe en charge du suivi de l'application qu'il compte mettre en place et décrit son organisation en tenant compte des domaines fonctionnels à couvrir.

Le titulaire s'engage à proposer des intervenants parfaitement compétents et directement joignables (le titulaire précise les moyens de contact) sur les domaines suivants :

- Technico-commercial autour des produits (logiciels et matériels) commercialisés par le titulaire ainsi que sur la nature et les conditions de réalisation des prestations qui sont proposées au réseau des URSSAF en suivant ses demandes.
- Fonctionnel : le titulaire s'engage à ne faire intervenir que des personnes expérimentées ayant une parfaite connaissance du domaine fonctionnel de la solution mise à disposition. Une présentation préalable des particularités du réseau des URSSAF est faite au titulaire qui s'engage à mettre en œuvre les actions nécessaires au paramétrage de la solution ainsi qu'à la personnalisation.
- Technique : Le titulaire s'engage à ne proposer que des intervenants ayant une parfaite connaissance technique de l'application et capables d'être force de proposition dans la résolution des problèmes qui leur seront adressés. Au-delà, les intervenants doivent avoir une parfaite connaissance de toutes les particularités de l'architecture technique de la Solution mise en œuvre au sein de l'ACOSS et doivent produire des documentations et des modes opératoires adaptés à l'ACOSS.

5.2 Comitologie

CRT 5.2 01 : Exigence

L'ACOSS demande la tenue d'un **COMITÉ de PILOtage (COPIL)**, qui est l'instance d'arbitrage composée de la direction de projet, des équipes projet ACOSS et du titulaire.

Le titulaire s'engage à se faire représenter par des intervenants, ayant la connaissance (technico-commerciale, fonctionnelle, technique, exploitation) de la situation. Idéalement, le titulaire délègue des membres représentatifs de l'équipe intervenant quotidiennement, qui disposent d'un niveau de responsabilité suffisant de manière à pouvoir s'engager et à apporter des réponses adéquates au nom du titulaire sans délai.

Participants :

- Direction de projet du titulaire
- Direction de projet de l'ACOSS
- Toute autre ressource invitée par l'un des intervenants réguliers

- Le représentant commercial auprès de l'ACOSS,

Dans le cadre du pilotage de la maintenance du produit, il se tient à fréquence identifiée d'un 1 par mois. Il se déroule en distanciel par visioconférence.

Les réunions sont préparées par les deux parties, le compte rendu de ces comités, est à la charge du titulaire qu'il doit remettre dans un délai de 5 jours après réunion. La validation est officialisée par l'ACOSS.

Le COPIL a pour objectif d'/de :

- Présenter une synthèse du suivi piloté dans le cadre du comité de suivi de produit et/ou comités techniques : avancée des travaux, rétroplanning, livrables, alertes et maîtrise des risques
- Contrôler la qualité des prestations, et d'actualiser, en termes de besoins, le niveau de qualité de service et de contrôle, ainsi que l'adéquation moyens/services demandés
- Préconiser les évolutions quand celles-ci ont une influence directe ou indirecte sur le niveau de qualité de service
- Examiner les capacités affectées aux prestations et les ajuster en cas de besoin
- Examiner les tableaux de bord présentés sur les différents champs des prestations et analyser les résultats
- Décider, prioriser et suivre les actions correctives et préventives en cas d'écart de résultat
- Traiter éventuellement les points contractuels et financiers en particulier :
 - L'évolution de la prise en charge des périmètres et volumes
 - Les variations de périmètres ou des écarts constatés
 - Les différents entre parties ou contestations éventuelles par l'une ou l'autre des parties
- Proposer des plans d'action pour améliorer les prestations ou plan de progrès.
- Proposer pour les prestations de services complémentaires l'organisation afférente (planning) ainsi que les charges associées (devis) conformément au cadre financier

6 Maintien en condition opérationnelle, support et maintenance

Les paragraphes décrits ci-dessous détaillent les attendus sur la prestation de maintenance corrective et évolutive couverte à compter du déploiement de la solution et durant la durée du marché.

Le maintien en condition opérationnelle de la Solution doit être garanti dans l'ensemble des organismes du réseau des URSSAF.

6.1 Organisation et pilotage de la Solution

6.1.1 Équipe produit ACOSS

Dans le cadre du suivi de la solution, la gouvernance est assurée par une équipe projet constituée à minima du Chef de projet MOE, Responsable MOA en charge de la relation opérationnelle avec le titulaire et de son équipe tout au long de la vie du produit ainsi que l'ensemble des parties prenantes internes au réseau des URSSAF.

En fonction des besoins et des compétences requises, l'ACOSS s'assure de mettre à disposition les bons interlocuteurs et les compétences associées aux différentes instances.

L'ensemble des charges du titulaire liées aux activités de comitologie et de gouvernance sont intégrées et valorisées dans le cadre de la prestation d'assistance choisie et ne donnent pas lieu à d'éventuelle facturation complémentaire.

CRT 6.1.1 01 : Exigence

Le titulaire garantit le suivi et la prise en charge de la réalisation des actions et/ou plans d'action sous respect des délais et modalités partagés lors de ces instances.

Le titulaire s'engage à prendre en compte et à traiter toutes les communications (orales, écrites, électroniques) provenant de l'équipe produit.

6.1.2 Équipe du titulaire

Le titulaire décrit dans son offre l'organisation qu'il compte mettre en place pour répondre au mieux aux besoins de l'ACOSS.

L'équipe mise en place par le titulaire doit respecter les principes suivants :

CRT 6.1.2 01 : Souhait

L'ACOSS souhaite que le titulaire s'engage, à minima, sur une équipe de conception et de réalisation pilotée par :

- Un chef de projet
- Des consultants fonctionnels / techniques

CRT 6.1.2 02 : Exigence

Les intervenants du titulaire doivent être francophones pendant toute la durée du contrat.

CRT 6.1.2 04 : Exigence

Le titulaire s'engage à avertir l'ACOSS, au moins 15 jours ouvrables avant l'indisponibilité prévue de l'interlocuteur unique du titulaire ou autres parties prenantes des équipes produit (congrés, formation...). Dans le cadre d'une indisponibilité imprévue, il met en œuvre dans les 2 jours ouvrés les moyens et les ressources associées (désigner un suppléant pour la durée de l'absence) et ainsi s'assurer du suivi des tâches ou actions prévues.

6.1.3 Comitologie

La mise en place d'une comitologie est obligatoire entre le titulaire et l'ACOSS pour assurer le pilotage de la maintenance corrective et évolutive de la Solution. Elle se décline, à minima, en un comité de suivi de la Solution et de réunions d'opportunités déclenchées au besoin.

CRT 6.1.3 02 : Exigence

L'ACOSS demande le maintien d'un **Comité de suivi de la Solution** : instance de pilotage opérationnel au niveau national, composée des chefs de projets de l'ACOSS et du titulaire.

Dans le cadre du pilotage de la maintenance du produit, il se tient à fréquence d'un par semaine. Il se déroule en distanciel par visioconférence.

Un compte rendu de ces comités est à réaliser, à la charge du titulaire qu'il doit remettre dans un délai de 5 jours après réunion. La validation est officialisée par l'ACOSS.

Le titulaire s'engage à se faire représenter par des intervenants ayant la connaissance (technico-commerciale, fonctionnelle, technique, exploitation) de la situation. Idéalement le titulaire délègue des membres représentatifs de l'équipe intervenant quotidiennement.

Participants :

- Chefferie de projet du titulaire
- Chefferie de projet de l'ACOSS
- Toute autre personne invitée par l'un des intervenants réguliers
- Le responsable de la maintenance/support

Dans le cas d'une alerte majeure, l'ACOSS peut exiger que le comité de suivi de projet ait lieu en présentiel à l'ACOSS.

Il a pour objectif de :

- Analyser et suivre l'avancement des travaux (techniques et métiers) et prendre les décisions adéquates en cas de non-respect du planning
- Analyser et suivre les points ouverts de coordination en cas de manquements (absences, profils inadéquats...)
- Analyser les risques et mettre en œuvre et suivre les plans d'action associés, préparer la décision sur les plans de réduction des risques

CRT 6.1.3 03 : Souhait

Réunions d'opportunité :

Chaque fois que des préoccupations le justifient, l'ACOSS souhaite pouvoir positionner des réunions d'opportunité avec le titulaire, en dehors du cycle prévu des réunions d'avancement. Il sera possible d'organiser des points exceptionnels en visioconférence sur demande sur un thème préoccupant, avec les participants ayant le degré de délégation nécessaire.

6.2 Support utilisateurs, suivi des incidents, correction des anomalies et maintenance évolutive

Il existe deux types de supports applicatifs à SIGMA :

- Ceux, complexes, qui nécessitent une intervention des équipes techniques de l'éditeur,
- Et ceux qui sont réalisés par les équipes internes MOE de l'ACOSS.

Les utilisateurs déclarent leur demande de support dans l'outil dédié à l'ACOSS.

6.2.1 Outil de support à l'utilisateur ACOSS

L'ACOSS est particulièrement attentive à la fourniture d'un service support de qualité. Elle a donc mis en place un outil (Tandem) pour suivre au mieux les problèmes levés par les utilisateurs. Ce dispositif d'assistance interne s'inscrit sur 3 niveaux :

- Support de niveau 1 assuré par le référent de l'organisme (URSSAF) sur l'application ; il assure la remontée des questions/réponses, anomalies, dysfonctionnements via l'outil interne du réseau des URSSAF
- Support de niveau 2 assuré par les Assistants à la Maîtrise d'Ouvrage (AMOA) de l'ACOSS ; ils analysent et traitent les demandes transmises par le support niveau 1. Ils s'appuient sur la Maîtrise d'ouvrage (MOA) et la Maîtrise d'œuvre (MOE) afin de répondre de manière précise et efficace aux demandes sur les aspects métier, fonctionnel et technique et apporter des actions correctives. L'ACOSS aura accès au numéro de la hotline mise à disposition par le titulaire.
- Support de niveau 3 assuré par les maîtrises d'œuvre et d'ouvrage au sein d'une cellule spécifique. Leur intervention va de la modification via l'applicatif de données applicatives à la modification du paramétrage / tableau de bord.

6.2.2 Outils de support à l'utilisateur du titulaire

De son côté le titulaire doit proposer un outil permettant à l'ACOSS de déclarer des tickets que le support de niveau 3 n'a pas les capacités de réaliser :

CRT 6.2.2 01 : Exigence

Il est demandé au titulaire de mettre en place un outil de suivi en ligne des détails du traitement des incidents résolus ou en cours.
Cet outil permet le suivi, chiffrage et la priorisation des tickets d'anomalies et d'évolutions.

CRT 6.2.2 02 : Exigence

Le titulaire détaille dans son offre les procédures de maintenance corrective qu'il propose, par type d'incident :

- Types de support aux utilisateurs (téléphone, mail...)
- Processus de gestion d'une déclaration d'incident
- Délais minimum/maximum de prise en charge et de résolution (solution palliative et résolution définitive)

CRT 6.2.2 03 : Exigence

Le support utilisateurs qui est en place doit respecter les principes suivants :

- La prise en compte des incidents se fera de 8h30 à 18h00 (heure de Paris) du lundi au vendredi
- La déclaration et le suivi des incidents se fera via une interface (exemple type portail Web)

CRT 6.2.2 04 : Exigence

La gestion des incidents déclarés au support est réalisée selon des niveaux de service adaptés à la gravité de l'incident :

Critique P0 : La capacité opérationnelle de tout ou partie du logiciel la Solution et du Service d'hébergement n'est pas disponible, ou elle est amoindrie dans une mesure telle que ledit logiciel et le Service d'hébergement ne peuvent raisonnablement fonctionner de la manière attendue : il s'agit d'un incident bloquant.

Urgente P1 : Une fonctionnalité essentielle de tout ou partie du logiciel la Solution et du Service d'hébergement est affectée ou perturbée et cause une perte de service grave et immédiate ; aucune solution de contournement raisonnable n'est disponible. La capacité opérationnelle de la fonction affectée du système est toujours disponible, mais probablement dans une mesure restreinte.

Majeure P2 : Le problème cause une perte de fonctionnalité mineure du logiciel mentionné précédemment ainsi que du Service d'hébergement qui n'affecte pas la capacité opérationnelle dudit logiciel.

Mineure P3 : Ensemble des autres demandes soumises par téléphone ou par courriel.

CRT 6.2.2 05 : Souhait

Le titulaire analyse les tickets référencés dans son outil de suivi et de gestion de tickets en fonction de leur niveau de criticité (P0 vers P3). Le titulaire donne la charge associée au développement dans la réponse qu'il fait au ticket.

Après analyse de la réponse du titulaire, l'ACOSS fait un retour sur le chiffrage, sur la prise en compte ou pas du ticket et sa priorisation si le titulaire prend en charge le ticket de prise en compte sous un délai de 10 – 20 jours selon l'urgence du ticket.

CRT 6.2.2 06 : Exigence

Sur demande prise en compte d'un ticket, le titulaire développe le ticket en respectant ses propres processus de développement.

CRT 6.2.2 07 : Souhait

Dans le cas d'une livraison d'une correction ou d'une évolution, l'ACOSS doit pouvoir demander une fiche de livraison à partir de laquelle il est possible de tester, et consigner le résultat avant feu vert de mise en production.

CRT 6.2.2 08 : Exigence

La clôture du ticket est faite dans l'outil du titulaire par l'ACOSS après constatation de sa résolution en production.

CRT 6.2.2 9 : Souhait

Des propositions d'amélioration peuvent être formulées de la part du titulaire et de l'ACOSS, par rapport aux exigences formulées dans ce paragraphe.

6.3 Prestation d'assistance

CRT 6.3 01 : Souhait

L'ACOSS souhaite disposer d'une prestation d'assistance pluriannuelle. Le candidat proposera plusieurs types de prestation sur la base de 7 jours de supports par mois. L'ACOSS choisira la formule la plus adaptée à son besoin.

Le titulaire participe à la maintenance évolutive de la Solution dans le cadre du marché, par la fourniture de nouvelles mises à jour qui correspondent à des améliorations ou corrections d'anomalies éventuelles apportées à la Solution.

L'ACOSS gèrera en fonction de ses besoins et de ses procédures en vigueur, les plannings d'installation des nouvelles versions et des mises à jour, qui, sur sa demande, lui seront livrées par le titulaire.

CRT 6.3 02 : Exigence

Le titulaire précise dans son offre la fréquence des montées de version à venir (Roadmap des montées de version majeures et mineures, nombre par an...).

En cohérence avec la gouvernance projet, lors des COPIL projet, le titulaire donne de la visibilité sur la roadmap de l'éditeur et les impacts majeurs techniques et fonctionnels liés aux futures montées de version.

CRT 6.3 03 : Souhait

La mise en production d'une nouvelle version ou de correctif de l'application est suivie de la livraison de livrables reprenant notamment le détail des actions menées par le titulaire et les documentations mises à jour.

CRT 6.3 04 : Exigence

Pour chaque changement de version, le titulaire s'engage sur la portabilité des données.

CRT 6.3 05 : Souhait

La mise en production d'une nouvelle version de l'application doit s'effectuer à chaud, sans interruption de service.

Le titulaire précise les modalités de mise en production (date, liste des modifications).

CRT 6.3 06 : Exigence

Le titulaire s'engage à informer au plus tôt l'ACOSS de la disponibilité prochaine d'une mise à niveau ou d'une nouvelle version de l'application.

Le titulaire précise :

- ⇒ Les impacts de cette montée de version sur les environnements mis à disposition à l'ACOSS
- ⇒ Si l'ACOSS doit organiser une phase de validation technique ou de recette fonctionnelle liée à cette montée de version, dans le respect des règles RGPD
- ⇒ Une proposition de communication auprès des utilisateurs finaux du réseau des URSSAF

Toute montée de version au cours du marché doit être validée par le réseau des URSSAF.

CRT 6.3 07 : Exigence

Le titulaire doit remonter une fois par mois le suivi de supervision applicatif (connexion utilisateur, charge CPU, etc.) de sorte que l'ACOSS puisse vérifier son activité sur la Solution.

CRT 6.3 08 : Souhait

Des propositions d'amélioration peuvent être formulées de la part du titulaire et de l'ACOSS, par rapport aux exigences formulées dans ce paragraphe.

6.4 Engagements contractuels

CRT 6.4 01 : Exigence

Le titulaire s'engage sur la mise à disposition de moyens proportionnés et suffisamment réactifs notamment en fonction de l'urgence de la situation.

CRT 6.4 02 : Exigence

Le titulaire s'engage sur ses capacités à répondre aux questions d'ordre commercial, fonctionnel, technique et autres questions autour de l'exploitation.

CRT 6.4 03 : Exigence

Le titulaire s'engage à assurer un rôle de conseil et d'accompagnement auprès des équipes de l'ACOSS. À ce titre, il apporte son expertise pour des sujets connexes et complémentaires à son domaine de responsabilité, tout en respectant les limites du périmètre d'intervention défini par le présent marché.

CRT 6.4 04 : Exigence

Le titulaire doit accompagner de manière proactive les équipes ACOSS dans le maintien en condition opérationnelle des trois environnements.

Pour ce faire, et sur demande expresse de l'ACOSS, le titulaire réalise des copies de l'environnement de production sur :

- L'environnement de recette
- L'environnement de formation, avec une population restreinte (quelques agents seulement)

Cette copie est toutefois effectuée à minima 4 fois par an sans demande par l'ACOSS. Le titulaire propose, dans sa réponse, un planning de ces mises à jour.

6.5 Livrables documentaires

CRT 6.5 01 : Exigence

Le titulaire assure le pilotage et le suivi de ses livrables.

CRT 6.5 02 : Exigence

Tous les livrables (supports des instances, documentation fonctionnelle et technique...) restent :

- Produits en français, sous un format dématérialisé modifiable, accessible par des outils bureautiques standard (suite Office)
- Mis à jour régulièrement en fonction de l'évolution du produit, c'est-à-dire à chaque livraison d'une nouvelle version, ou évolution de version, d'un des composants du produit

Tous les documents produits par le titulaire sont mis à disposition de l'ACOSS dans leur dernière version actualisée et validée.

7 Mise en œuvre de projet et accompagnement

Dans le cadre d'un changement de titulaire, de l'implémentation d'un nouveau module ou autres, l'Acoss peut demander à activer un mode projet.

7.1 Organisation et pilotage

7.1.1 Équipe projet ACOSS

Dans le cadre du suivi de la solution, la gouvernance est assurée par :

- Une direction de projet responsable de la relation contractuelle, stratégique et budgétaire avec le titulaire constitué à minima du responsable Maîtrise d'Œuvre (MOE) DMR, du responsable Maîtrise d'Ouvrage (MOA) SDMA.
- Une équipe projet constituée à minima du Chef de projet MOE, Responsable MOA en charge de la relation opérationnelle avec le titulaire et de son équipe tout au long de la vie du produit ainsi que l'ensemble des parties prenantes internes au réseau des URSSAF.

En fonction des besoins et des compétences requises, l'ACOSS s'assure de mettre à disposition les bons interlocuteurs et les compétences associées aux différentes instances.

L'ensemble des charges du titulaire liées aux activités de comitologie et de gouvernance sont intégrées et valorisées dans le cadre de la prestation d'assistance choisie et ne donnent pas lieu à d'éventuelle facturation complémentaire.

L'Acoss associera des experts métiers ou techniques au besoin. Dans le cadre de la phase de conception, de recette fonctionnelle et d'accompagnement, l'Acoss associera à l'équipe projet des futurs administrateurs locaux. Ces ressources terrain permettront de mieux qualifier le besoin et la réponse de la solution aux besoins exprimés.

CRT 7.1.1 01 : Exigence

Le titulaire garantit le suivi et la prise en charge de la réalisation des actions et/ou plans d'action sous respect des délais et modalités partagés lors de ces instances.

Le titulaire s'engage à prendre en compte et à traiter toutes les communications (orales, écrites, électroniques) provenant de l'équipe produit.

7.1.2 Équipe du titulaire

Le titulaire décrit dans son offre l'organisation qu'il compte mettre en place pour répondre au mieux aux besoins de l'ACOSS.

L'équipe mise en place par le titulaire doit respecter les principes suivants :

CRT 7.1.2 01 : Exigence

L'ACOSS demande que le titulaire s'engage, à minima, sur une équipe de conception et de réalisation pilotée par :

- Un directeur de projet
- Un chef de projet
- Des consultants fonctionnels / techniques

CRT 7.1.2 02 : Exigence

Les intervenants du titulaire doivent être francophones pendant toute la durée du contrat.

CRT 7.1.2 03 : Exigence

Le titulaire décrit dans sa réponse l'équipe projet qu'il compte mettre en place et décrit l'organisation de l'équipe projet en tenant compte des domaines fonctionnels à couvrir.

Le titulaire s'engage à proposer des intervenants parfaitement compétents et directement joignables (le titulaire précise les moyens de contact) sur les domaines suivants :

- Technico-commercial autour des produits (logiciels et matériels) commercialisés par le titulaire ainsi que sur la nature et les conditions de réalisation des prestations qui sont proposées au réseau des URSSAF en suivant ses demandes.
- Fonctionnel : le titulaire s'engage à ne faire intervenir que des personnes expérimentées ayant une parfaite connaissance du domaine fonctionnel de la solution mise à disposition. Une présentation préalable des particularités du réseau des URSSAF est faite au titulaire qui s'engage à mettre en œuvre les actions nécessaires au paramétrage de la solution ainsi qu'à la personnalisation.
- Technique : Le titulaire s'engage à ne proposer que des intervenants ayant une parfaite connaissance technique de l'application et capables d'être force de proposition dans la résolution des problèmes qui leur seront adressés. Au-delà, les intervenants doivent avoir une parfaite connaissance de toutes les particularités de l'architecture technique de la Solution mise en œuvre au sein de l'ACOSS et doivent produire des documentations et des modes opératoires adaptés à l'ACOSS.

CRT 7.1.2 04 : Exigence

Le titulaire s'engage à avertir l'ACOSS, au moins 15 jours ouvrables avant l'indisponibilité prévue de l'interlocuteur unique du titulaire ou autres parties prenantes des équipes produit (congrès, formation...). Dans le cadre d'une indisponibilité imprévue, il met en œuvre dans les 2 jours ouvrés les moyens et les ressources associées (désigner un suppléant pour la durée de l'absence) et ainsi s'assurer du suivi des tâches ou action prévues.

7.1.3 Comitologie

La mise en place d'une comitologie est obligatoire entre le titulaire et l'ACOSS pour assurer le pilotage projet. Elle se décline, à minima, en un comité de projet de la Solution et de réunions d'opportunités déclenchées au besoin.

CRT 7.1.3 01 : Exigence

L'ACOSS demande la création d'un **Comité de projet** : instance de pilotage opérationnel au niveau national, composée des chefs de projets de l'ACOSS et du titulaire.

Dans le cadre du pilotage de la maintenance du produit, il se tient à fréquence d'un par semaine. Il se déroule en distanciel par visioconférence.

Un compte rendu de ces comités est à réaliser, à la charge du titulaire qu'il doit remettre dans un délai de 5 jours après réunion. La validation est officialisée par l'ACOSS.

Le titulaire s'engage à se faire représenter par des intervenants ayant la connaissance (technico-commerciale, fonctionnelle, technique, exploitation) de la situation. Idéalement le titulaire délégué des membres représentatifs de l'équipe intervenant quotidiennement.

Participants :

- Chefferie de projet du titulaire
- Chefferie de projet de l'ACOSS
- Toute autre personne invitée par l'un des intervenants réguliers
- Le responsable de la maintenance/support

Dans le cas d'une alerte majeure, l'ACOSS peut exiger que le comité de suivi de projet ait lieu en présentiel à l'ACOSS.

Il a pour objectif de :

- Analyser et suivre l'avancement des travaux (techniques et métiers) et prendre les décisions adéquates en cas de non-respect du planning
- Analyser et suivre les points ouverts de coordination en cas de manquements (absences, profils inadéquats...)
- Analyser les risques et mettre en œuvre et suivre les plans d'action associés, préparer la décision sur les plans de réduction des risques

CRT 7.1.3 02 : Souhait

Réunions d'opportunité :

Chaque fois que des préoccupations le justifient, l'ACOSS souhaite pouvoir positionner des réunions d'opportunité avec le titulaire, en dehors du cycle prévu des réunions d'avancement. Il sera possible d'organiser des points exceptionnels en visioconférence sur demande sur un thème préoccupant, avec les participants ayant le degré de délégation nécessaire.

7.2 Cadrage du projet

La réunion de lancement permettra de présenter les enjeux et le périmètre du marché, de valider la stratégie de déploiement et d'accompagnement, de valider les indicateurs de suivi et de cadrer et valider, de manière opérationnelle, les modalités de travail (acteurs, planning, ...).

CRT 7.2 01: Exigence

Le titulaire participe à la réunion de lancement. Sa préparation se fera conjointement entre l'équipe du titulaire et l'équipe projet Acoss.

Le titulaire remet en amont de la réunion le support de présentation à l'Acoss, au minimum 3 jours ouvrés avant.

CRT 7.2 02 : Exigence

Le titulaire fournit, dans le cadre de sa réponse technique, le planning prévisionnel de la mise en œuvre de la solution, détaillant chaque étape et les charges associées (notamment pour l'Acoss).

Il précise l'organisation qu'il souhaite mettre en œuvre.

Le titulaire décrit les livrables associés à chaque étape et les échéances de mise à disposition.

CRT 7.2 03 : Exigence

Suite à l'identification de l'opportunité projet, le titulaire rédige conjointement avec l'ACOSS la note d'opportunité de projet. Cette note décrit la solution (contexte, impact, risques, parties prenantes), les différents scénarios envisagés (dont migration de données), les grands jalons et les coûts de mise en œuvre des scénarios. Suite à sa présentation au CODIR SI (ACOSS), sa validation permet de lancer la rédaction de la Note de faisabilité.

CRT 7.2 04 : Exigence

Suite à la validation de l'opportunité, le titulaire rédige conjointement la note de faisabilité de projet avec l'ACOSS. Cette note détaillée aborde tous les éléments du projet (fonctionnel, technique infrastructures, risques, planning, financier, organisationnel et sécurité). Suite à la présentation de la note de faisabilité au comité de lancement et de suivi, sa validation de la Note de faisabilité permette démarrage du projet au sein de l'ACOSS.

CRT 7.2 05 : Exigence

Le titulaire décrit dans son offre les modalités de travail avec l'Acoss à chacune des phases du projet (rythme et nombre d'ateliers, modalités de sollicitation des acteurs MOA, MOE, ...).

CRT 7.2 06 : Exigence

Le titulaire s'engage à livrer la documentation fonctionnelle et technique de l'application standard dès le démarrage de la phase de cadrage et conception :

- Produite en français, sous un format dématérialisé modifiable, accessible par des outils bureautiques standard (suite Office).
- Mise à jour régulièrement en fonction de l'évolution du produit, c'est-à-dire à chaque livraison d'une nouvelle version, ou évolution de version, d'un des composants du produit.

L'ensemble des documents produits par le titulaire seront mis à disposition de l'Acoss dans leurs dernières versions actualisées et validées, sur un espace partagé et ainsi disponible à l'ensemble des parties prenantes du projet ou du marché.

CRT 7.2 07 : Souhait

Des propositions d'amélioration pourront être proposées de la part du titulaire à l'Acoss, par rapport aux exigences formulées dans ce paragraphe.

L'objectif de cette prestation est de cadrer et lancer le projet dans un calendrier et de planifier l'ensemble des ateliers. Le titulaire devra être disponible durant toute la période de cadrage pour mener à bien cette phase.

7.3 Conception, réalisation, reprise de données, recette

7.3.1 Conception et réalisation de l'application

Fourniture de la solution en mode SaaS

L'objectif de cette phase est de :

- Valider la stratégie de conception de l'application
- Elaborer les documents de conception générale et détaillée du futur système (spécifications fonctionnelles et techniques de l'application)
- Réaliser les paramétrages des différentes fonctionnalités majeures de l'application
- Réaliser la migration des données existantes
- Réaliser l'interopérabilité et interfaces avec d'autres systèmes (mise en œuvre d'API avec nos systèmes d'identification ANAIS/WHAM)

CRT 7.3 01 : Exigence

Le titulaire propose dans le cadre de réponse technique un projet de migration qui comprendra :

- Un planning estimatif contenant les jalons principaux du projet ainsi que les charges et délais associés. Ce planning intégrant une vérification d'aptitude et une vérification de service conformément à l'accord cadre du marché
- Le cout estimé de cette migration au regard des UO du marché

CRT 7.3 02 : Exigence

Le titulaire réalise la conception complète de l'application c'est-à-dire : les paramétrages, la migration des données, et la mise en œuvre d'API permettant la mise à jour des utilisateurs dans l'application.

CRT 7.3 03 : Exigence

Le titulaire rédige les spécifications fonctionnelles détaillées de l'application ; celles-ci comprennent a minima les informations suivantes :

- Liste et description des fonctionnalités et/ou paramétrages standard ou spécifique Acoss
- Liste et description des écrans (maquette), éditions et interfaces
- Typologie des données et principales règles de gestion
- Acteurs, rôles et droits associés
- Spécifications des interfaces métiers et techniques (standards ou à développer par le titulaire)

CRT 7.3 04 : Exigence

Dans son offre technique, le titulaire fournit :

- Un exemple de planning d'ateliers de conception,
- Un extrait de restitution des ateliers (de conception et de validation),
- Un exemple de note de stratégie de reprise de données et de recette

Ou tout autre document illustrant les exigences mentionnées ci-dessus.

CRT 7.3 01: Souhait

Des précisions et des propositions d'amélioration peuvent être formulées par le titulaire au regard des exigences exprimées ci-dessus.

7.3.2 Validation technique et Recette fonctionnelle

Le titulaire pilote la phase de validation technique et de recette fonctionnelle afin de sécuriser la mise en production des fonctionnalités techniques et fonctionnelles.

CRT 7.3.2 01 : Exigence

Le titulaire établit et présente la stratégie de validation technique et de recette fonctionnelle permettant de :

- Valider l'ensemble des composants techniques dont les interfaces techniques
- Vérifier et valider l'initialisation de la solution :
 - Conformité des paramétrages au regard des besoins fonctionnels
 - Conformité de la reprise de donnée au regard des besoins fonctionnels et conformément aux spécifications détaillées et validées par l'Acoss
- Vérifier et valider les fonctionnalités de la solution au regard des besoins fonctionnels

Le titulaire présentera de quelle manière il prendra en charge les anomalies ou les demandes d'évolution requilifiées tout au long de la phase de la validation et de la recette.

CRT 7.3.2 02 : Exigence

Le titulaire rédige les cahiers de recette technique et fonctionnel, en intégrant un maximum de scénarii de tests, simples et complexes, en lien avec la stratégie de recette précédemment définie.

Ces cahiers seront présentés et validés conjointement avec l'ACOSS.

Les scénarii de tests prennent en compte les spécificités ACOSS prévues dans le cadre de la phase de conception.

CRT 7.3.2 03 : Exigence

Deux phases de recette seront réalisées :

- Une recette continue (incrémentale ou par développement fonctionnel sur une thématique) : Permet de recetter et corriger de manière continue l'application.
- Une recette définitive permettant de valider la mise en production de la version

CRT 7.3.2 04 : Exigence

Le titulaire s'engage à fournir une assistance à l'exécution de la recette (appui à la prise en main de l'outil, apport d'expertise et support pendant la recette).

Un accompagnement auprès de l'équipe projet doit être réalisé en amont des phases de validation technique et de recette fonctionnelle pour une meilleure prise en main et répondre à cette phase de manière qualitative.

CRT 7.3.2 05 : Exigence

Le titulaire met à disposition un environnement de recette pour que le métier puisse réaliser et valider la recette avant livraison en production.

Le titulaire s'engage à livrer l'environnement de recette paramétré conformément aux ateliers réalisés en phase de conception et au chapitre 4.1.5 sur les environnements.

CRT 7.3.2 06 : Exigence

Les fonctionnalités livrées sur l'environnement de recette doivent avoir été testées au préalable par le titulaire.

La reprise de données et les interfaces doivent être validées techniquement avant mise à disposition à l'Acos pour validation et recette.

Le titulaire remet les rapports des tests.

CRT 7.3.2 07 : Exigence

La recette et la validation doivent être effectuées sur un volume de données suffisamment conséquent afin qu'elles permettent d'apprécier la fiabilité et la performance de l'application.

L'échantillonnage des données prévues en test est défini et validé conjointement entre le titulaire et l'ACOSS.

Les tests seront réalisés par :

- L'administrateur national support réalisera la recette sur l'ensemble du périmètre.
- Les organismes locaux pourront réaliser des tests sur les données propres à leur organisme dans le respect du RGPD
- L'administrateur national métier réalisera la recette sans accéder aux données nominatives

CRT 7.3.2 08 : Exigence

Le titulaire s'engage à mettre à disposition les ressources nécessaires pour corriger les anomalies.

Pour chaque anomalie, le titulaire qualifie et fournit l'analyse d'impact de cette anomalie.

Le titulaire assure la priorisation et le suivi du traitement des anomalies (points réguliers avec l'ACOSS et planning des actions correctrices dans les instances projets définies dans le chapitre 6.1.3).

CRT 7.3.2 09 : Exigence

Le titulaire s'engage à fournir un PV de recette à l'issue des tests et de la validation de la solution.

CRT 7.3.1 10 : Exigence

Les tickets d'incident sont gérés via le portail Web, mis à disposition par le titulaire, dédié à cet effet. L'accès à cet outil devra être possible pour l'ensemble de l'équipe projet (MOA MOE).

CRT 7.3.1 11 : Exigence

Le titulaire s'engage à livrer les développements correctifs :

- Sur la base de la priorisation définie par l'ACOSS (lots de corrections)
- Dans des délais permettant de respecter la date de mise en production fixée

CRT 7.3.1 12 : Exigence

Dans son offre technique, le titulaire fournira :

- Un exemple de cahier de recette,
- Un exemple de tableau de bord des anomalies et actions correctives,
- Des copies écrans de l'outil de gestion des tickets,

Ou tout autre document illustrant les exigences mentionnées ci-dessus.

7.4 Accompagnement et déploiement

La stratégie de déploiement est validée par l'Acosse à l'issue de la réunion de lancement. Il est toutefois demandé au titulaire de proposer dans son offre une stratégie de déploiement incluant la communication et la formation des utilisateurs, avec des phases pilotes et le nombre de vague de déploiement préconisé.

L'Acosse estime une durée projet maximale de 12 mois.

A titre d'information, les opérations liées à la réunion de lancement et le cadrage seront organisés début Janvier 2026 dans le respect du process interne Acosse ; et vraisemblablement, le démarrage des phases opérationnelles se feront à suivre.

CRT 7.4 01 : Exigence

Le titulaire propose dans son offre une stratégie de déploiement adaptée, en précisant les différentes options possibles et les modalités de démarrage qu'il préconise en tenant compte des étapes et des jalons de mise en production.

La stratégie de déploiement devra à minima intégrer une option de déploiement par vagues, par désignation d'organisme(s) pilote(s) et un déploiement global.

CRT 7.4 02 : Exigence

Le titulaire devra ouvrir l'application aux l'ensemble des agents des organismes du réseau des Urssaf à la date prévue de mise en production.

Les dates de mise en production seront validées en instance de pilotage conjointement entre le titulaire et l'Acosse pour prendre en compte tout décalage de planning initial.

8 Réversibilité en fin de marché

8.1 Obligations du titulaire sortant

La prestation de réversibilité doit encadrer la sortie du marché et préparer dans les meilleures conditions possibles la bascule vers la solution retenue dans un nouveau marché. La prestation de réversibilité donne les moyens d'assurer la continuité des services sans aucune rupture.

Cette prestation vise à capitaliser sur l'existant afin d'optimiser le déploiement et les coûts de la future application.

CRT 8.1 01 : Exigence

Quelles que soient les conditions de sortie du marché, le titulaire s'engage à assurer la réversibilité complète de tout ou partie des prestations objet de ce marché, à tout mettre en œuvre sur les plans juridiques, humains et matériels afin de permettre à l'Acoss ou à tout tiers mandaté par celle-ci de reprendre dans les meilleures conditions l'exécution des prestations concernées.

CRT 8.1 02 : Exigence

Pendant toute cette phase de réversibilité, le titulaire s'engage à respecter l'ensemble de ses obligations contractuelles et à fournir une continuité dans la fourniture des prestations et des services en respect de ses engagements (délais, niveau de qualité, ...) actuels, sous réserve des éventuelles perturbations rencontrées dans la fourniture ou le niveau de qualité des prestations qui seraient dues à la mise en œuvre des opérations de migration

8.2 Reprise des données

L'objectif est de transférer les données du système actuel (source) dans le nouveau système (cible) : extraire les données des applications actuelles pour les intégrer dans la future application.

La stratégie de reprise des données est définie entre le titulaire et l'Acoss en phase de conception (données à reprendre dans l'outil, profondeur de reprise par type de données (historique), bases de données sources, comparaison des formats de données des SI actuel et cible...).

CRT 8.2 01 : Exigence

Le titulaire précise dans son offre les possibilités techniques de reprise qu'offre la solution (injecteurs, reprise à partir de tableaux Excel...).

CRT 8.2 02 : Exigence

Le titulaire rédige la stratégie de reprise des données, les moyens, les outils à mettre en œuvre et les formats attendus.

Le titulaire rédige les spécifications détaillées de la reprise des données.

Le titulaire s'engage à livrer des données reprises conformes aux spécifications.

Le titulaire prépare les outils de reprise et fournit le mode opératoire à l'Acoss pour la reprise des données.

CRT 8.2 03 : Exigence

Le titulaire organise et réalise les opérations de reprise de données en amont de la phase de recette mais également en amont de la mise en production.

CRT 8.2 01 : Souhait

Des précisions et des propositions d'amélioration peuvent être formulées par le titulaire au regard des exigences exprimées ci-dessus.

9 Démarche qualité & RSE

9.1 Démarche qualité

L'objectif du système qualité est de satisfaire l'ACOSS en réalisant les engagements et les exigences définis dans les paragraphes suivants.

D'une manière générale, les exigences et les souhaits portent sur la réalisation des prestations : dans la plage de couverture des services, dans les délais prévus (SLA)...

Cette démarche sera mise en œuvre au travers d'un Plan d'Assurance Qualité (PAQ, Annexe n°1 du CCTP), et d'un Plan d'Assurance Sécurité (PAS) permettant de garantir que les objectifs de la prestation soient bien tenus.

Il précise les modalités d'exécution, de respect et d'obligation en termes de sécurité lié au Système d'Information et des données de l'ACOSS.

CRT 9.1 01 : Exigence

Le titulaire respecte les règles et consignes de sécurité, les règles de confidentialité, les processus établis pour les opérations et la communication, les règles de gestion des documents, les procédures techniques, les rendez-vous pris pour les instances de pilotage et les dates de remise des livrables.

Sur l'ensemble des prestations, le titulaire est force de proposition et de conseil auprès de l'ACOSS.

CRT 9.1 02 : Souhait

Le titulaire peut proposer, dans son offre, tout autre livrable illustrant le suivi des niveaux de service relatifs aux prestations du présent CCTP.

9.2 Démarche RSE

L'objectif de la démarche RSE est de responsabiliser les entreprises vis-à-vis de l'impact environnemental et humain de leurs activités.

Au centre de notre responsabilité sociale, l'ACOSS a à cœur de favoriser l'égalité des chances et la diversité, l'égalité femmes-hommes, inclusion et l'équité.

Cet engagement se réalise sous la forme d'actions très concrètes notamment dans les mises en œuvre d'optimisation économique de nos marchés, tout en s'engageant à intégrer les enjeux de responsabilité sociétale des organisations dans sa stratégie et son processus d'achat.

CRT 9.2 01 : Exigence

En lien avec l'exécution du présent marché le candidat devra présenter son plan de formation permettant de maintenir les compétences de son équipe sur toute la durée du marché.

L'ACOSS cherche également à réduire l'empreinte environnementale en minimisant l'impact sur l'environnement, en gérant efficacement les ressources naturelles et en réduisant les émissions de gaz à effet de serre, en favorisant des pratiques respectueuses de l'environnement.

CRT 9.2 02 : Exigence

Le titulaire fournira des documents pouvant démontrer les actions qu'il entreprend pour réduire son empreinte environnementale comme l'utilisation de technologies respectueuses de l'environnement et la promotion de l'innovation responsable

CRT 9.2 03 : souhait

Il est souhaité que le candidat, décrive l'ensemble de sa démarche RSO, pour le suivi du cycle de vie du logiciel (visibilité sur les échéances clés, fins de vente, de support, de correctifs, de service), ceci afin d'anticiper les risques sur le socle applicatifs en production.

CRT 9.2 04 : Souhait

Le candidat pourra présenter, en lien avec l'objet du marché, toutes certifications, labels ou autres démontrant sa démarche en matière protection de l'environnement (certification ISO , ...).

CRT 8.2 05 : Souhait

Le candidat pourra décrire les pistes d'amélioration qu'il pourrait proposer en termes de RSO.

10 Prestations complémentaires (UO)

10.1 Le besoin

L'expression des besoins et les exigences formulées dans le présent chapitre doivent être prises en compte dans la réponse.

Une attention particulière sera accordée sur l'argumentation technique et financière concernant la stratégie proposée par l'opérateur économique dans sa réponse.

L'ACOSS demande que le produit et les fonctionnalités proposés soient entièrement supportés par le titulaire et pérennes dans le temps.

Pour répondre à des besoins exprimés par le réseau des URSSAF, le titulaire doit pouvoir fournir une assistance dans les contextes suivants :

- Assistance fonctionnelle
- Assistance technique
- Assistance autour de l'équipement matériel, dont l'exploitation des badgeuses.

Ce chapitre présente les prestations ponctuelles sous forme d'Unités d'œuvre (UO) qui pourront être commandées par l'ACOSS, au titulaire, afin de résoudre d'éventuelles problématiques rencontrées lors de l'exécution du marché en lien direct avec ce dossier.

L'ensemble de ces prestations sur UO ne sont pas prises en compte dans le cadre de la maintenance ou des autres prestations prévues dans le cadre de ce marché.

CRT 10.1 01 : Exigence

Le titulaire doit proposer une analyse des UO décrites ci-dessous sous forme de RACI ou mémoire en listant notamment le contenu des UO (livrables attendus, coûts comparés aux complexités des UO, etc.).

10.2 Exécution

Les UO seront déclenchées par bons de commande.

Elles feront l'objet d'un procès-verbal de réception des prestations dûment signé par l'ACOSS qui constituera le fait générateur de leur paiement, validant expressément les travaux et les livrables définis lors de la commande.

Les prestations d'assistance technique seront réalisées par le titulaire « à distance » et/ou sur le site de « Montreuil ».

Chaque Unité d'œuvre (UO) d'assistance technique est définie par les points suivants :

- Le contenu de la prestation
- Les antécédents et prérequis
- Les livrables attendus à l'issue de la réalisation de l'unité d'œuvre

10.3 Les UO

L'ACOSS pourra commander des prestations complémentaires au titulaire sur la base des unités d'œuvre. L'ensemble de ces UO doivent faire l'objet d'un coût forfaitaire dans le cadre de réponse financier.

Le prix forfaitaire qu'il propose, sera calibré en fonction du niveau de complexité (simple, moyen, complexe) et des délais et charges de réalisation.

Les caractéristiques de chacune de ces unités d'œuvre sont décrites dans la suite de ce chapitre :

- ⇒ Contenu de la prestation
- ⇒ Prérequis
- ⇒ Type de livrables attendus
- ⇒ Indications sur les niveaux de complexité (simple, moyen, complexe)
- ⇒ Délais de réalisation attendus (par niveau de complexité)

Les délais de réalisation indiqués correspondent au délai entre l'émission du bon de commande et la mise à disposition définitive des livrables de la prestation.

Les niveaux de complexité de certaines unités d'œuvre sont définis en fonction du nombre de besoins auxquels les prestations devront répondre.

10.3.1 UO « Mise en œuvre nouveau module »

Libellé	UO 1 « Mise en œuvre nouveau module »
Description	Répondre aux nouveaux besoins fonctionnels du projet
Prérequis	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Parfaite connaissance technique du logiciel et des prestations de paramétrage à réaliser, ⇒ Expression des besoins techniques
Livrables	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Déploiement du module contractualisé, ⇒ ET/OU le paramétrage adapté à l'ACOSS, ⇒ Compte rendu d'intervention (modification applicatif et listing des modifications du paramétrage), ⇒ Formation à l'usage du module, ⇒ Suivi budgétaire de la prestation
Indications de complexité	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Simple : 1 à 10 éléments de paramétrage à mettre en œuvre par composant ⇒ Moyen : 10 à 50 éléments de paramétrage à mettre en œuvre par composant ⇒ Complexe : de 50 à 100 de paramétrage à mettre en œuvre par composant

10.3.2 UO « Assistance au Pilotage interne »

Libellé	UO 2 « Assistance au Pilotage interne »
Description	Répondre aux besoins de pilotage du projet
Prérequis	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Parfaite connaissance technique du logiciel et des prestations de paramétrage à réaliser, ⇒ Expression des besoins techniques
Livrables	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Préparation des réunions et de leur ordre du jour (avec support PPT), ⇒ Participation à l'animation des réunions, ⇒ Suivi des tickets, ⇒ Gestion des actions et suivi des risques et des alertes ⇒ Compte rendu de réunion, ⇒ Suivi de l'avancement de la facturation (BL, PV).
Indications de complexité	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Simple : Assistance à la préparation et à l'animation à une réunion de travail ou d'un atelier avec un compte rendu d'action réalisé ou à mener (mise à jour des tickets) ⇒ Moyen : Assistance à la préparation et à l'animation à une réunion nécessitant un plan d'action et son suivi et des jalons ⇒ Complexe : Assistance à la préparation et animation, et suivi de réunion nécessitant les éléments suivants support de présentation, participants importants (en nombre et niveau de responsabilité) et compte rendu engageant – jalons, plan d'actions, responsabilités (COPIL, etc.)

10.3.3 UO « Assistance à maîtrise d'ouvrage »

Libellé	UO 4 « Assistance à maîtrise d'ouvrage »
Description	Assister à la formalisation de l'expression de besoin du métier afin d'aboutir à la création d'usage (mise à jour des composants technique ou du paramétrage) pour la maîtrise d'œuvre ou
Prérequis	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Parfaite connaissance technique et fonctionnel de l'applicatif ⇒ Capacité à formaliser / rédiger des expressions des besoins technico-fonctionnels
Livrables	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Compte rendu d'atelier ⇒ Documentation fonctionnelle détaillée mise à jour ou créée (SFD), ⇒ Création des tickets sur l'outil de support du titulaire,
Indications de complexité	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Simple : 1 à 5 éléments de paramétrage à rédiger par composant suite à 1 atelier de travail. ⇒ Moyen : 5 à 10 éléments de paramétrage à rédiger par composant suite à 2/3 ateliers de travail. ⇒ Complexe : de 10 à 50 éléments de paramétrage à rédiger par composant suite à plus de 5 ateliers de travail.

10.3.4 UO « Assistance technique »

Libellé	UO 5 « Assistance technique »
Description	Assister à la mise en œuvre des composants technique (paramétrage, TBD et rapport, etc.), liés aux besoins fonctionnels exprimés par les métiers.
Prérequis	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Parfaite connaissance technique des logiciels ⇒ Expression des besoins techniques
Livrables	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ L'élément de progiciel développé, testé (TU, TI et TS), et prise en comptes des retours de validation métier, ⇒ Cahier de recette réalisé par le titulaire ⇒ Compte rendu d'intervention et transfert de compétence ⇒ Documentation technique mise à jour ou créée ⇒
Indications de complexité	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Simple : 1 à 10 composants élémentaires de progiciel mis en œuvre ⇒ Moyen : 10 à 50 composants élémentaires de progiciel mis en œuvre ⇒ Complexe : de 50 à 100 composants élémentaires de progiciel mis en œuvre <p>Un composant élémentaire de progiciel peut être un paramétrage, modification d'une règle de gestion, modification d'un TBD ou rapport, etc.</p>

10.3.5 UO « Etude technique et/ou fonctionnelle »

Libellé	UO 6 « Etude technique et/ou fonctionnelle »
Description	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Prestation d'expertise et de conseils techniques et/ou fonctionnels de la solution ne rentrant pas dans le champ des maintenances ⇒ Assistance technique et fonctionnelle pour la clarification d'un besoin ayant un impact sur la solution ⇒ Coordination des parties prenantes MOE/MOA afin d'exprimer, de cadrer et définir précisément le besoin ⇒ Formalisation du besoin ⇒ Evaluation des risques, faisabilité au regard des spécificités techniques et/ou fonctionnelles du projet ⇒ Rédaction du cahier des charges technique et/ou fonctionnel reprenant : <ul style="list-style-type: none"> • Identification des points d'impact sur le produit et ses interfaces,

	<ul style="list-style-type: none"> Formalisation des changements à opérer : procédures nouvelles, nouvelles règles de gestion, nouvelles données à gérer, etc. Estimation de la charge de réalisation <p>⇒ Réalisation des prestations (en fonction du besoin à couvrir)</p> <ul style="list-style-type: none"> Mission de cadrage technique et fonctionnel Mission d'accompagnement technique Etude et préconisation d'architecture Mission d'optimisation Etude technique et/ou fonctionnelle.
Prérequis	<p>⇒ Présentation du contexte</p> <p>⇒ Identification des acteurs</p> <p>⇒ Présentation de la problématique de prestations envisagée</p> <p>⇒ Respect des prérequis transmis par le titulaire</p>
Livrables	<p>⇒ Supports de réunions amenant à une expression de besoin formalisée</p> <p>⇒ Cahier des charges technique,</p> <p>⇒ Réalisation des prestations,</p> <p>⇒ Documentation/process actualisés</p> <p>⇒ Bilan des prestations réalisées</p>
Indications de complexité	<p>⇒ Simple : étude prenant en compte un maximum de 10 besoins (délai : 10 jours ouvrés max)</p> <p>⇒ Moyen : étude prenant en compte un maximum de 25 besoins (délai : 20 jours ouvrés max)</p> <p>⇒ Complexe : étude prenant en compte plus de 25 besoins (délai : 30 jours ouvrés max)</p>

10.3.6 UO « Conception fonctionnelle »

Libellé	
	UO 7 « Conception fonctionnelle »
Description	<p>Assistance à la conception fonctionnelle générale et détaillée, en vue de la prise en compte d'un processus dans la solution :</p> <p>⇒ Animation d'ateliers</p> <p>⇒ Formalisation du processus et des sous-processus</p> <p>⇒ Formalisation des besoins d'informatisation</p> <p>⇒ Analyse de la problématique</p> <p>⇒ Conception détaillée de la mise en œuvre informatique (paramétrage de la solution, développements à effectuer)</p> <p>⇒ Évaluation des charges et planification de la mise en œuvre.</p>
Prérequis	<p>⇒ Cahier des charges ou expression de besoins ACOSS</p> <p>⇒ Etude technique et ou fonctionnelle réalisée par l'éditeur</p>
Livrables	<p>⇒ Mise à jour des SFD</p> <p>⇒ Diagrammes détaillés de processus</p> <p>⇒ Comptes-rendus d'ateliers</p> <p>⇒ Rapport d'analyse de la problématique</p> <p>⇒ Documents de conception générale de la solution</p> <p>⇒ Documents de conception détaillée de la solution</p> <p>⇒ Planning de la mise en œuvre</p>
Indications de complexité	<p>⇒ Simple : conception fonctionnelle prenant en compte un maximum de 10 besoins (délai : 10 jours ouvrés)</p> <p>⇒ Moyen : conception fonctionnelle prenant en compte un maximum de 25 besoins (délai : 20 jours ouvrés)</p> <p>⇒ Complexe : conception fonctionnelle prenant en compte plus de 25 besoins (délai : 30 jours ouvrés)</p>

10.3.7 UO « Conception technique »

Libellé	UO 8 « Conception technique »
Description	<p>Assistance à la conception technique générale et détaillée, en vue de la prise en compte d'un processus dans la solution :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Animation d'ateliers ⇒ Formalisation de l'architecture technique ⇒ Formalisation et modélisation des composants nécessaires, des contraintes techniques et sécuritaires ⇒ Conception détaillée de la mise en œuvre informatique (paramétrage de la solution, développements à effectuer, scénario d'intégration technique) ⇒ Evaluation des charges et planification de la mise en œuvre.
Prérequis	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Cahier des charges ou expression de besoins ACOSS ⇒ Dossier d'architecture de l'ACOSS
Livrables	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Mise à jour des SFD ⇒ Comptes-rendus d'ateliers ⇒ Documents de conception générale de la solution ⇒ Documents de conception détaillée de la solution ⇒ Scénario d'intégration technique ⇒ Planning de la mise en œuvre
Indications de complexité	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Simple : conception technique prenant en compte un maximum de 10 besoins (délai : 5 jours ouvrés) ⇒ Moyen : conception fonctionnelle prenant en compte un maximum de 25 besoins (délai : 10 jours ouvrés) ⇒ Complexe : conception fonctionnelle prenant en compte plus de 25 besoins (délai : 20 jours ouvrés)

10.3.8 UO « Réalisation et test »

Libellé	UO 9 « Réalisation et test »
Description	<p>Assistance à la réalisation du paramétrage en vue de la prise en compte d'un processus dans la solution :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Animation d'ateliers complémentaires si besoin ⇒ Saisie des paramètres selon les codifications validées par l'ACOSS, en cohérence avec le fonctionnement de l'ensemble de la solution ⇒ Paramétrage des reporting standards ⇒ Tests de cohérence du paramétrage
Prérequis	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Cahier des charges ou expression de besoins ACOSS
Livrables	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Mise à jour des SFD ⇒ Saisie des tables de paramétrage ⇒ Cahier de paramétrage
Indications de complexité	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Simple : paramétrage d'un maximum de 3 objets métiers (délai : 5 jours ouvrés) ⇒ Moyen : paramétrage d'un maximum de 6 objets métiers (délai : 10 jours ouvrés) ⇒ Complexe : paramétrage de plus de 6 objets métiers (délai : 15 jours ouvrés)

10.3.9 UO « Réalisation et test : développement d'un reporting complémentaire »

Libellé	UO 10 « Réalisation et test : développement d'un reporting complémentaire »
Description	<p>Elle comprend les rapports non définis à date que l'utilisateur ne pourrait pas lui-même créer en toute autonomie.</p> <p>Cette prestation peut prendre la forme d'une aide au paramétrage utilisateur ou la création par le prestataire.</p> <p>Assistance à la réalisation de nouveaux rapports spécifiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Animation d'ateliers complémentaires si besoin ⇒ Réalisation technique des reportings ⇒ Réalisation de tests ; les comptes-rendus de tests sont livrés à l'ACOSS. ⇒ Mise à jour du dossier d'exploitation ⇒ Mise à jour du guide d'installation.
Prérequis	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Cahier des charges ou expression de besoins ACOSS
Livrables	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Mise à jour des SFD ⇒ Paramétrage et rapports demandés ⇒ Dossier de tests ⇒ Guide utilisateurs ⇒ Dossier d'exploitation ⇒ Guide d'installation
Indications de complexité	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Simple : Complexité simple des règles de gestion : 5 jours ouvrés ⇒ Moyen : Complexité moyenne des règles de gestion : 7 jours ouvrés ⇒ Complexe : Complexité forte des règles de gestion : 10 jours ouvrés.

10.3.10 UO « Réalisation et test : développement spécifique complémentaire »

Libellé	UO 11 « Réalisation et test : développement spécifique complémentaire »
Description	<p>Réalisation de la solution logicielle permettant la mise en œuvre d'une fonctionnalité, en cohérence avec la solution et dans le cadre des standards de celle-ci :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Réalisation du logiciel sur la base de la conception générale et détaillée ⇒ Production/mise à jour de la fonctionnalité ⇒ Documents ou routines permettant si nécessaire l'installation des développements ⇒ Réalisation des tests de l'ensemble des développements effectués (tests unitaires, d'intégration, d'exploitabilité) ; les comptes-rendus de tests seront tenus à la disposition de l'ACOSS ⇒ Établissement du guide utilisateurs ⇒ Établissement du dossier d'exploitation ⇒ Établissement si nécessaire du guide d'installation. <p>Il est à noter qu'une évolution réalisée pour corriger un problème de performance ne sera pas facturée à l'ACOSS.</p>
Prérequis	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Documents de conception fonctionnelle ⇒ Documents de conception technique
Livrables	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Mise à jour des SFD ⇒ Composants logiciels ⇒ Documents de pilotage du projet ⇒ Dossier de tests ⇒ Guide utilisateurs ⇒ Dossier d'exploitation ⇒ Guide d'installation
Indications de complexité	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Simple : réalisation de développement prenant en compte un maximum de 10 besoins (délai : 15 jours ouvrés)

	<p>⇒ Moyen : réalisation de développement prenant en compte un maximum de 25 besoins (délai : 30 jours ouvrés)</p> <p>⇒ Complexe : réalisation de développement prenant en compte plus de 25 besoins (délai : 50 jours ouvrés)</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

10.3.11 UO « Réalisation et test : développement interface complémentaire »

Libellé	UO 12 « Réalisation et test : développement interface complémentaire »
Description	<p>Réalisation de la solution logicielle permettant la mise en œuvre ou l'enrichissement d'interface, en cohérence avec la solution et dans le cadre des standards de celle-ci :</p> <p>⇒ Réalisation et tests d'interfaces sur la base du dossier de conception générale et détaillée</p> <p>⇒ Documents ou routines permettant si nécessaire l'installation des développements d'interface,</p> <p>⇒ Etablissement si nécessaire du guide d'installation.</p> <p>Il est à noter qu'une évolution réalisée pour corriger un problème de performance ne sera pas facturée à l'ACOSS.</p>
Prérequis	<p>⇒ Documents de conception fonctionnelle</p> <p>⇒ Documents de conception technique</p>
Livrables	<p>⇒ Mise à jour des SFD</p> <p>⇒ Composants logiciels</p> <p>⇒ Dossier de tests</p> <p>⇒ Guide d'installation si nécessaire</p>
Indications de complexité	<p>⇒ Simple : réalisation d'interface entrante ou sortante comportant moins de 25 champs (délai : 20 jours ouvrés)</p> <p>⇒ Moyen : réalisation d'interface entrante ou sortante comportant de 25 à 80 champs (délai : 40 jours ouvrés)</p> <p>⇒ Complexe : réalisation d'interface entrante ou sortante comportant plus de 80 champs (délai : 60 jours ouvrés)</p>

10.3.12 UO « Réversibilité »

Libellé	UO 13 « Réversibilité »
Description	<p>Assistance à la définition et à la reprise de données :</p> <p>⇒ Animation d'ateliers</p> <p>⇒ Conception des fichiers excel de reprises</p> <p>⇒ Tests de ces fichiers</p>
Prérequis	Stratégie de reprise
Livrables	Outils de reprise (fichiers Excel)
Indications de complexité	<p>⇒ Simple : reprise de soldes d'historique d'1 an (délai 20 jours ouvrés),</p> <p>⇒ Moyen : reprise d'historique de 5 ans (délai : 40 jours ouvrés)</p> <p>⇒ Complexe : reprise d'historique supérieur à 5 ans, (délai : 60 jours ouvrés)</p>

10.3.13 UO « Reprise de données »

Libellé	UO 14 « Reprise de données »
Description	Assistance à la définition et à la reprise de données : ⇒ Animation d'ateliers ⇒ Conception des fichiers Excel de reprises ⇒ Tests de ces fichiers
Prérequis	⇒ Stratégie de reprise
Livrables	⇒ Outils de reprise (fichiers Excel)
Indications de complexité	⇒ Simple : reprise de soldes d'historique d'1 an (délai 20 jours ouvrés), ⇒ Moyen : reprise d'historique de 5 ans (délai : 40 jours ouvrés) ⇒ Complexe : reprise d'historique supérieur à 5 ans, (délai : 60 jours ouvrés)

10.3.14 UO « Formation utilisateurs »

Libellé	UO 15 « Formation utilisateurs »
Description	Conception, mise en œuvre et débriefing d'une session de formation des utilisateurs de la solution, dans le contexte spécifique de sa mise en œuvre à l'ACOSS : ⇒ Conception du support de formation ⇒ Animation de la formation dans les locaux de l'ACOSS à Montreuil ou le cas échéant dans les locaux du titulaire, ⇒ Débriefing de la formation avec l'ACOSS. Cette prestation porte sur un maximum de 8 utilisateurs. Un effectif de plus de 8 utilisateurs finaux fera l'objet de plusieurs sessions de formation.
Prérequis	⇒ Objectifs des attendus des formations définis par l'ACOSS, ⇒ Convocation des stagiaires et mise en œuvre de la logistique par l'ACOSS ou par le titulaire en cas de formation dans ses locaux.
Livrables	⇒ Support de formation ⇒ Animation de la formation ⇒ Prise en compte des retours et synthèse de la formation
Indications de complexité	⇒ Simple : session d'une demi-journée (délai : 5 jours ouvrés) ⇒ Moyen : session d'une journée (délai : 7 jours ouvrés) ⇒ Complexe : session de deux jours (délai : 10 jours ouvrés)

10.3.15 UO « Formation administrateurs complémentaires »


Libellé	UO 16 « Formation administrateurs complémentaire »
Description	Conception puis mise en œuvre et débriefing d'une session de formation d'une population homogène de techniciens/développeurs impliqués dans le développement, le déploiement et/ou l'exploitation de la solution, dans le contexte spécifique de sa mise en œuvre à l'ACOSS et/ou d'administrateurs fonctionnels : ⇒ Conception du support de formation ⇒ Animation de la formation dans les locaux de l'ACOSS à Montreuil ou le cas échéant dans les locaux du titulaire, ⇒ Débriefing de la formation avec l'ACOSS. Cette prestation porte sur un maximum de 8 techniciens / développeurs / administrateurs fonctionnels.

	Un effectif de plus de 8 techniciens/développeurs/administrateurs fonctionnels fera l'objet de plusieurs sessions de formation.
Prérequis	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Objectifs des attendus des formations définis par l'ACOSS, ⇒ Convocation des stagiaires et mise en œuvre de la logistique par l'ACOSS ou par le titulaire en cas de formation dans ses locaux.
Livrables	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Support de formation ⇒ Animation de la formation ⇒ Prise en compte des retours et synthèse de la formation
Indications de complexité	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Simple : session d'une demi-journée (délai : 5 jours ouvrés) ⇒ Moyen : session d'une journée (délai : 7 jours ouvrés) ⇒ Complexe : session de deux jours (délai : 10 jours ouvrés)

10.3.16 UO « Appui complémentaire à la montée en compétences »

Libellé	UO 17 « Appui complémentaire à la montée en compétences »
Description	<p>Cette prestation a pour objectif de permettre aux équipes ACOSS de pouvoir solliciter l'éditeur pour les aider à monter en compétences sur l'utilisation ou l'administration de l'outil.</p> <p>Par exemple : appui des équipes ACOSS à la réalisation de nouveaux rapports, ou de nouvelles ½ interfaces dans l'outil.</p>
Prérequis	N/A
Livrables	Assistance en présentiel d'un collaborateur ou d'une équipe
Indications de complexité	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Simple : besoin d'1 journée d'accompagnement ⇒ Moyen : besoin de 3 journées d'accompagnement ⇒ Complexe : besoin de 5 journées d'accompagnement

11 Annexes

Annexe	Libellé	Document
Annexe 1	Plan d'assurance Qualité	 Annexe CCTP_Plan <u>Assurance Qualité.doc</u>
Annexe 2	Charte de la maîtrise des activités Urssaf	