

AGENCE NATIONALE DE TRAITEMENT AUTOMATISE DES INFRACTIONS

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

**Fourniture de services d'édition, d'analyse et
de traitement des images, de traitement du
courrier et d'archivage (ANTAI CNT7)**

Version du 16 juillet 2025 publiée sur PLACE

Marché n° BPO-AOO-2025-01 attribué à

le ...

Table des matières

Table des matières	2
1 Définitions et conventions	7
1.1 Sigles et abréviations	7
1.2 Définitions et conventions	7
1.2.1 Glossaire	7
1.2.2 Exigences, livrables et unités d'œuvre	9
1.2.3 Conventions sur les schémas	9
2 Présentation du marché	10
2.1 Objet du marché	10
2.2 Enjeux spécifiques du marché	11
2.3 Interfaces externes du marché	12
2.4 Prestations attendues	13
2.5 Volumétries du marché	14
2.6 Modalités d'exécution des prestations	16
3 Description des prestations attendues	17
3.1 ERA : Éditique, routage et affranchissement	17
3.1.1 Présentation du domaine fonctionnel ERA	17
3.1.2 Description des traitements	20
3.1.3 Volumétrie estimée de la fonction ERA	25
3.1.4 Exigences et livrables associés	26
3.2 TRC : Traitement du Retour Courrier	26
3.2.1 Présentation du domaine fonctionnel TRC	26
3.2.2 Description des traitements	28
3.2.3 Volumétrie estimée de la fonction	38
3.2.4 Exigences et livrables associés	40

3.3	AIR : Analyse d'Image Radar	40
3.3.1	Présentation du domaine fonctionnel AIR	40
3.3.2	Description des traitements.....	42
3.3.3	Volumétrie estimée de la fonction.....	47
3.3.4	Exigences et livrables associés	48
3.4	REP : Reprise	48
3.4.1	Périmètre de la prestation de reprise	49
3.4.2	Phase de montée en charge et prise de connaissance du contexte	53
3.4.3	Phase d'exécution des prestations sous observation	55
3.4.4	Décision de passage de la phase sous observation à la phase sous contrôle	58
3.4.5	Phase d'exécution des prestations sous contrôle	58
3.4.6	Décision de bascule de responsabilité	59
3.4.7	Phase de vérification de service régulier (VSR)	59
3.4.8	Exigences et livrables associés	60
3.5	PIL : Pilotage des prestations	60
3.5.1	Présentation et informations contextuelles	60
3.5.2	Pilotage contractuel général du marché	60
3.5.3	Dispositif complémentaire de pilotage en phase de reprise	65
3.5.4	Exigences et livrables associés	66
3.6	TMA : Tierce Maintenance Applicative.....	66
3.6.1	Présentation et informations contextuelles	66
3.6.2	Le guide projet/produit de l'ANTAI	67
3.6.3	Description des activités de la maintenance applicative	68
3.6.4	Description des activités de maintenance corrective	73
3.6.5	Description des activités de rétro-documentation	74
3.6.6	Exigences et livrables associés	75
3.7	SUP : Support	75

3.7.1	Présentation et informations contextuelles	75
3.7.2	Plages horaires d'intervention	76
3.7.3	Niveaux de services.....	76
3.7.4	Priorité des incidents et des autres sollicitations.....	76
3.7.5	Délais maximum de résolution	77
3.7.6	Calcul des délais de résolution.....	77
3.7.7	Connaissances métiers.....	79
3.7.8	Coordination des acteurs	79
3.7.9	Capitalisation des connaissances	79
3.7.10	Cas des réquisitions.....	80
3.7.11	Exigences et livrables associés	81
3.8	FOR : Formation	81
3.8.1	Présentation et informations contextuelles	81
3.8.2	Exigences et livrables associés	82
3.9	SSI : Sécurité des Systèmes d'Information.....	82
3.9.1	Présentation et informations contextuelles	82
3.9.2	Gouvernance sécurité du titulaire	83
3.9.3	Homologation de sécurité.....	84
3.9.4	Audits de sécurité	84
3.9.5	Obligation de maintien en conditions de sécurité (MCS)	84
3.9.6	Correction des vulnérabilités	85
3.9.7	Gestion des Incidents de sécurité	86
3.9.8	Protection des informations autres que les données à caractère personnel	86
3.9.9	Protection des données à caractère personnel	87
3.9.10	Mesures de sécurité en lien avec les modalités d'exécution des prestations	88
3.9.10	Exigences générales et livrables associés.....	91
3.10	PCA : Plan de Continuité d'Activité.....	91

3.10.1	Présentation et informations contextuelles	91
3.10.2	Exigences générales et livrables associés.....	93
3.11	ETU : Études et innovation.....	93
3.11.1	Présentation et informations contextuelles	93
3.11.2	Exigences et livrables associés	94
3.12	TRS : Transfert.....	94
3.12.1	Présentation et informations contextuelles	94
3.12.2	Organisation, préparation et pilotage général des opérations de transfert.....	95
3.12.3	Opérations de transfert.....	95
3.12.4	Assistance complémentaire	99
3.12.5	Transfert en cours de marché	100
3.12.6	Exigences et livrables associés	100
	Annexes du CCTP	101
	Annexe 1 - Sigles et abréviations	101
	Annexe 2 – Organisation des marchés du CNT	105
	Annexe 3 – Référentiel documentaire	106
	Annexe 4 - Cadre technique du programme.....	110
1	Généralités	110
2	Outils de gestion du programme	110
3	Les plateformes du programme.....	114
	Annexe 5 - Organisation des processus de support.....	121
1	Notions.....	121
2	Présentation.....	121
3	Définition des niveaux de support	122
4	Définition des niveaux de priorité.....	125
5	Niveaux de service	127
	Annexe 6 - Liste des niveaux de service	129

Annexe 7 - Liste des maquettes ERA	130
Annexe 8 - Annexes consultables ou fournies sur demande	137
Fin du document	138

1 Définitions et conventions

1.1 Sigles et abréviations

Une liste complète des sigles et abréviations utilisés dans le présent document est fournie en annexe 1.

1.2 Définitions et conventions

1.2.1 Glossaire

Les termes définis dans le présent glossaire ont valeur contractuelle. En cas d'ambiguïté sur l'emploi d'un de ces termes, c'est la définition donnée ci-dessous qui prévaut, même si celle-ci n'est pas conforme aux acceptions usuelles.

Sigles	Définition
BPO CNT6	Ce terme désigne l'ensemble des services et prestations relatifs à l'ancien marché.
BPO CNT7 ou BPO	Ce terme désigne l'ensemble des services et prestations décrits au sein du présent marché.
Bascule de responsabilité	Date à laquelle la responsabilité des services et prestations bascule de manière totale ou partielle du titulaire de l'ancien marché vers le titulaire du présent marché.
Disponibilité	Aptitude d'un composant, d'un service ou d'une application à remplir les fonctions pour lesquelles il a été conçu et réalisé, depuis son authentification jusqu'à la concrétisation des actes métiers réalisés.
Équipement de terrain	Désigne un équipement de contrôle automatisé des infractions au code de la route ou au CGCT (Code général des collectivités territoriales), appelé également radar automatique fixe ou mobile.
Maintenance	Prestations permettant le maintien en condition opérationnelle des matériels et des logiciels à titre préventif, adaptatif, correctif ou évolutif.
Maintenance préventive	Cette maintenance regroupe l'ensemble des actions visant à réduire la probabilité d'apparition des problèmes et donc des incidents perturbant le fonctionnement nominal des systèmes et services numériques déployés au sein des environnements de production
Maintenance adaptative	Cette maintenance regroupe toutes les opérations permettant d'assurer le maintien en conditions opérationnelles d'une application lors d'une mise à jour logicielle et matérielle des systèmes (gestion des obsolescences, mises à jour de sécurité, mises à jour des versions logicielles, etc.).
Maintenance corrective	Cette maintenance consiste à traiter les anomalies ou incidents au sens ITIL présents dans les systèmes du présent marché et dans leurs évolutions futures.

Sigles	Définition
Maintenance évolutive	Cette maintenance a pour objectif de faire évoluer d'un point de vue fonctionnel, technique et, le cas échéant, structurel les logiciels du présent marché.
Numéro d'immatriculation	Désigne l'ensemble des caractères alphanumériques apposés sur la plaque d'immatriculation des véhicules, en excluant les caractères de l'eurobande et de la bande régionale (l'identification territoriale pour la France). Ce n° d'immatriculation, associé au pays d'immatriculation, doit permettre d'identifier le titulaire du certificat d'immatriculation du véhicule.
PIC ANTAI	La plate-forme d'intégration continue (PIC) est un environnement ANTAI de livraison des codes produits par les titulaires de marché ayant une activité de TMA et exploité par le titulaire du marché de TME. Cette plate-forme permet également d'automatiser et de gérer de manière sécurisée les processus relatifs aux audits de code automatisés et aux déploiement des « builds » sur les environnements techniques de l'ANTAI.
PSSI de l'ANTAI	Politique de sécurité des systèmes d'information de l'ANTAI.
PGSN du MI	Politique de gouvernance de la sécurité du numérique du ministère de l'Intérieur.
Reprise	La prestation de reprise couvre l'ensemble des tâches nécessaires à la prise en charge complète et opérationnelle des services et prestations du périmètre du présent marché par le titulaire du présent marché.
RGS	Référentiel Général de Sécurité (cf. https://cyber.gouv.fr/le-referentiel-general-de-securite-rgs)
Shift-left	Dans le cadre des plans d'action pour améliorer l'enrichissement de la base de connaissance relative aux processus de support aux utilisateurs, cette activité consiste à documenter les réponses aux sollicitations répétitives de façon à ce qu'elles puissent être traitées en autonomie par un niveau de support de technicité inférieur ou par l'utilisateur lui-même.
Soit-transmis	Document administratif ou judiciaire permettant la transmission entre autorités (parquet, OMP, etc.) d'une procédure ou d'une pièce de procédure.
Système CNT	Désigne l'ensemble du système tel qu'il fonctionne dans le cadre des programmes CNT.
Titulaire CNT	Désigne le titulaire d'un des marchés des programmes CNT.
Transférabilité	Aptitude d'un composant ou d'un domaine technico-fonctionnel à être transféré à un ou plusieurs tiers au cours de la vie du marché.

Sigles	Définition
Tierce maintenance applicative (TMA)	Prestations qui consistent à : <ul style="list-style-type: none"> Assurer le maintien en condition opérationnelle de logiciels ; Faire évoluer sur le plan fonctionnel des logiciels.
Tierce maintenance exploitation (TME)	Prestations qui couvrent l'exploitation commune de l'ensemble des services et systèmes hébergés au CNT ou dans les locaux de certains ministères afin notamment de garantir le maintien en condition opérationnelle des chaînes de traitement de l'ANTAI, y compris en 24/24 7/7 pour certains composants.
Tierce recette applicative (TRA)	Prestations qui consistent à vérifier et valider une application ou un système avant sa mise en production, notamment dans le cadre des opérations de VABF. Ces tests peuvent être de différentes natures : bout-en-bout, performance, ergonomie, robustesse etc.
Transition	Période pendant laquelle les services et prestations d'un ancien marché sont transférés vers un ou plusieurs tiers désignés par l'ANTAI.

1.2.2 Exigences, livrables et unités d'œuvre

Les exigences, livrables et unités d'œuvre associés aux prestations du présent marché sont formalisés au sein du tableau de traçabilité des exigences. En conséquence, le titulaire doit impérativement appréhender les descriptions des différentes prestations du présent CCTP (cf. chapitre 3) en conjonction avec ce tableau.

Le titulaire doit prendre en compte et respecter l'ensemble des éléments du présent CCTP qu'ils soient formalisés spécifiquement en tant qu'exigence ou pas.

1.2.3 Conventions sur les schémas

Les schémas présents dans le CCTP illustrent le fonctionnement actuel de l'ANTAI et du périmètre du marché ; les soumissionnaires sont libres de proposer une organisation et des processus différents pour répondre aux besoins et objectifs de performance exprimés par l'ANTAI.

2 Présentation du marché

Le Centre National de Traitement (CNT) de Rennes réalise des opérations de nature industrielle, notamment l'édition des courriers, le traitement des images radars, la numérisation fidèle de courrier reçu et l'archivage.

2.1 Objet du marché

Le marché a pour objet la fourniture de services externalisés et de tierce maintenance applicative dans les domaines fonctionnels suivants :

- L'analyse des images transmises par les dispositifs de contrôle automatique (AIR) qui se décompose en deux fonctions : lecture automatique d'image (TIA) et lecture manuelle d'image (TIM).
- L'édition, le routage et l'affranchissement des courriers (ERA) qui inclut la simulation, la composition, la massification, l'impression, la mise sous pli, l'affranchissement et la remise postale ;
- Le traitement des courriers reçus au CNT (TRC) qui inclut la préparation, la numérisation fidèle, l'indexation, la traduction, le reroutage, ainsi que l'archivage physique (ARC) et numérique des courriers (SAE).

La figure ci-dessous montre l'application de ces services sur les différentes chaînes de traitements de l'ANTAI.

		CA	PVE	AFD	FPS	Part	SI LOM	3DS
1. Réception de l'infraction								
2. Identification du véhicule	★ Non défini à date AIR	●						★
3. Identification du Contrevenant								
4. Constatation de l'infraction								
5. Edition de l'infraction	ERA	●	●	●	●	●	●	●
6. Retour courrier	★ AR ET PND uniquement TRC	●	●	●	★	★	●	●
7. Appréciation du Retour courrier								

Utilisation des services sur les chaînes des traitements de l'ANTAI

Le marché assure notamment la maintenance applicative des applications suivantes détaillées dans les chapitres suivants :

- Applications ERA (dont les principales sont : SIE, Quadient, Gestion des NATINF) ;
- Applications TRC (dont les principales sont : SIE TRC, AdminCNT, TRCLink, Traduction Systran, Analyse prénom) ;
- Applications AIR (dont les principales sont : LAP, LAP Decision, Rabbit MQ AIR, IA Flash, détection moto, copie SIV, IHM TIM, IHM Détourage Feux-Rouge, Contrôle Qualité).

Des nouvelles applications pourront être également ajoutées pendant la durée du marché, réalisées dans le cadre de projet de maintenance évolutive.

2.2 Enjeux spécifiques du marché

Les principaux enjeux du marché sont les suivants :

- Réussir la reprise du système issu de l'exécution du programme CNT6 tout en garantissant la continuité du service ;
- Acquérir rapidement une connaissance suffisante des métiers de l'ANTAI et de ses partenaires afin de garantir un niveau de prestation satisfaisant, notamment lors de la conception et de l'implémentation des évolutions fonctionnelles ;
- Disposer de la souplesse et de la réactivité nécessaires à l'implémentation d'évolutions fonctionnelles et réglementaires ;
- Prendre en charge de nouvelles langues dans le cadre de la coopération entre les pays de l'UE ;
- Mettre en œuvre la trajectoire de modernisation définie par l'ANTAI dans les délais impartis en coordination avec les autres titulaires des marchés des programmes CNT. Il s'agit notamment d'assurer :
 - La capacité des composants à faire face à des augmentations massives de charge, notamment en lien avec les nouveaux projets présentés ci-avant ;
 - La refonte de certains composants menacés d'obsolescence technique ;
 - L'amélioration du service rendu aux usagers, notamment en matière de simplification ;
 - L'amélioration de l'exploitabilité des composants produits ;
 - L'amélioration et la dématérialisation des échanges internes et externes en tendant vers le « zéro papier » et l'amélioration de la gestion des archives ;
 - L'augmentation du taux d'automatisation du traitement des tâches ;
 - L'amélioration de notre performance environnementale ;
- Assurer une production de qualité avec la meilleure performance possible tout en diminuant le coût de la chaîne, notamment :
 - En implémentant des fonctionnalités avancées de traitement automatique des images tirant parti des avancées technologiques en la matière ;
 - En optimisant les coûts d'édition, de mise sous pli et de remise postale ;
 - En automatisant au maximum les activités de typage et l'indexation des courriers reçus ;
- Garantir les certifications selon les normes NF-042-026 et NF-042-013 de copie fiable à valeur probante de notre chaîne de traitement des courriers et d'archivage électronique sécurisé de notre SAE.

2.3 Interfaces externes du marché

Les principales interfaces externes associées aux dispositifs et prestations mis en œuvre dans le cadre du marché sont :

- Avec la fonction ERA :
 - Demande de Simulation de composition de documents numériques avec fourniture du rendu PDF ;
 - Composition de documents numériques et remise au SI demandeur de l'accusé de mise à disposition et du rendu PDF ;
 - Composition de documents physiques et remise au SI Demandeur de l'accusé de remise en poste et du rendu PDF du courrier remis au service postal ;
 - Remise de courriers physiques pour affranchissement de la part de l'ANTAI et des autres services de l'État ;
 - Gestion du référentiel de libellé de nature d'infraction ;
 - Fonction d'interrogation de volume de plis pour le flux SI Fourrière ;
 - Recherche d'adresse alternative via Charade.
- Avec la fonction TRC :
 - Réception et traitement des courriers entrants en provenance des usagers ;
 - Traitement des retours PND sur courriers émis ;
 - Traitement des retours AR sur courriers émis et reçus ;
 - Exports des courriers reçus numérisés et indexés ;
 - Retour des Courriers non rattachables ;
 - Échange de dossiers avec la DGFIP via la navette pôle Amende (TCA/CEA/CER) ou via canal dématérialisé ;
 - Gestion des échanges avec les services de l'État (hors chaînes de traitement) via un système de navette interne au CNT ;
 - Traitement des e-courriers reçus du service de Saisine par Voie Electronique (SVE) : demande de photos ou courriers à l'Administrateur du CNT ;
 - Échange des informations nécessaires à l'extraction ou la destruction des archives physiques (fonction ARC) ;
 - Versement des documents dans le Système d'Archivage Electronique maintenu par le titulaire du marché (fonction SAE).
- Avec la fonction AIR :
 - Réception du message d'infraction (MIF) et export du retour de lecture de plaque automatique ou manuel ;
 - Remontée des anomalies radar.

2.4 Prestations attendues

Les prestations attendues dans le cadre du présent marché sont précisées dans le tableau ci-après :

Référence	Intitulé	Description synthétique
ERA	Éditique, routage et affranchissement (ERA)	Services d'impression, de mise sous pli, d'affranchissement et de routage des courriers matériels (avec remise postale). Ce service comprend également le traitement des compositions électroniques et des simulations TMA sur les traitements spécifiques exploités par l'ANTAI.
TRC	Traitement du Retour Courrier (TRC)	Services de Préparation et lecture des documents, physiques ou numériques, reçus, et numérisation des documents physiques reçus. Transmission au système d'information cœur ou à l'AdminCNT des données métiers et techniques. Traitement des demandes de photos. Traitements des non-rattachements. Traitement des plis non distribués (PND), des Accusés de réception (AR), des courriers avec paiements. TMA sur les traitements spécifiques exploités par l'ANTAI. Service d'archivage physique des courriers reçus des usagers avec extraction ou destruction d'archive physique sur demande. TMA sur l'archivage électronique des documents.
AIR	Analyse d'image radar (AIR)	Analyse des images issues des MIF transmis par les dispositifs de contrôle automatisé (équipements de terrain) par la mise en œuvre d'un traitement d'image automatique (fonction TIA) et d'une prestation de service de vidéocodage manuel (fonction TIM). TMA sur les traitements spécifiques exploités par l'ANTAI.
REP	Reprise	Activités de reprise des prestations du titulaire de l'ancien marché CNT6.
PIL	Pilotage des prestations	Activités de pilotage contractuel des prestations du marché.
TMA	Tierce Maintenance Applicative (TMA)	Activités de maintenance corrective, préventive, adaptative, évolutive des composants logiciels associés aux domaines AIR, ERA, TRC exploités par l'ANTAI.
SUP	Support de niveau N2 et 3	Activités de support de niveau 2 et 3.
FOR	Formation	Activités de préparation et de réalisation de formations.

Référence	Intitulé	Description synthétique
SSI	Sécurité des systèmes d'information (SSI)	Activités liées au respect des exigences SSI.
PCA	Plan de Continuité d'Activité (PCA)	Activités liées au PCA de l'ANTAI et à la réalisation d'exercices réguliers.
ETU	Études et Innovation	Réalisation d'études technico-fonctionnelles, décisionnelles ou à caractère innovant.
TRS	Transfert	Activités de préparation et de réalisation du transfert de responsabilité vers un ou plusieurs tiers désignés par l'ANTAI.

La mise à disposition, l'exploitation, la supervision et la maintenance des équipements industriels mis en œuvre par le titulaire pour la réalisation des prestations de service du marché (machines d'ouverture de plis et de tri, scanners, imprimantes, etc.) sont réalisées sous sa propre responsabilité.

L'exploitation, la supervision, le support utilisateurs et la maintenance des composants applicatifs appartenant à l'ANTAI sont réalisés par le titulaire du marché de TME.

2.5 Volumétries du marché

Les volumétries des prestations du marché sont récapitulées dans le tableau ci-dessous. Ce dernier intègre le cumul sur l'année 2024 et le détail sur le mois de décembre 2024.

N°	Prestations	Unité UO	2024-1	2024-2	2024-3	2024-4	2024-5	2024-6	2024-7	2024-8	2024-9	2024-10	2024-11	2024-12	CUMUL 2024
ERA-IMP-VH	Impression de pages pour un nbre >15millions de pages/mois	pages imp.	20 943 097	20 511 239	21 789 110	23 251 447	19 882 222	21 101 711	22 238 302	20 883 688	22 148 196	22 794 348	17 586 583	18 867 485	251 997 410
ERA-IMP-VM	Impression de pages pour un nbre compris <15millions de pages/mois	pages imp.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ERA-IMP-VB	Composition et impression de pages pour un nombre de page imprimé mensuel inférieur à 5 millions de page incluant le fac-similé PDF correspondant	pages imp.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ERA-DOC-NUM	Composition ou simulation et routage d'un document numérique	documents	391 718	425 064	444 864	500 010	502 653	439 833	471 994	544 261	536 856	537 944	433 448	464 678	5 693 323
ERA-PLI-VH	Mise sous pli et affranchissement d'un courrier simple ou recommandé pour un total supérieur ou égal à 3 millions par mois	pls	4 344 562	4 257 419	4 533 275	4 833 298	4 139 119	4 291 395	4 610 168	4 241 877	4 559 543	4 828 656	3 711 861	4 001 509	52 352 682
ERA-PLI-VM	Mise sous pli et affranchissement d'un courrier simple ou recommandé pour un total inférieur à 3 millions et supérieur ou égal à 1 million par mois	pls	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ERA-PLI-VB	Mise sous pli et affranchissement d'un courrier simple ou recommandé pour un total inférieur à 1 millions par mois		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ERA-PLI-HF	Mise sous pli et affranchissement pour un courrier hors format (C4/C5) pour les service de l'administration du CNT	pls	12 525	12 717	12 480	3 834	2 984	2 941	7 853	2 610	5 289	5 208	3 129	3 552	75 122
ERA-PLI-RECO	Complément à la mise sous pli et affranchissement pour un pli recommandé avec une liasse LIRE	courriers	232 490	502 141	390 466	269 630	125 512	344 924	299 586	219 426	329 303	276 830	290 358	339 329	3 619 995
TRC-RECU-EPR	Traitement d'un courrier reçu à tort sans indexation	courriers	4 519	4 435	6 086	3 834	2 984	2 941	7 853	2 610	5 289	5 208	3 129	3 552	52 440
TRC-AR-RECU	Traitement d'un accusé de réception sur un courrier reçu	courriers	28 448	70 934	62 062	65 072	51 096	56 141	60 803	51 021	69 408	59 761	44 674	50 119	669 539
TRC-AR-EMIS	Traitement d'un accusé de réception sur un courrier émis	courriers	29 918	27 214	28 521	13 437	8 502	5 301	7 072	6 487	6 480	7 740	5 061	7 039	152 768
TRC-PND-PHY	Traitement d'un PND physique	PND	263 932	267 412	343 516	302 710	134 231	156 295	390 003	176 728	384 337	238 106	178 916	201 935	3 039 122
TRC-PND-NUM	Traitement d'un PND numérique	PND	436 629	436 025	460 350	486 626	375 185	484 540	422 911	365 708	376 779	489 857	436 011	374 700	5 166 531
TRC-PHOTO	Traitement d'une demande de photo	demandes	5 378	4 386	3 372	3 806	3 373	4 305	4 526	4 522	4 112	3 799	3 195	3 090	47 964
TRC-NONRAT	Traitement retour d'un courrier non rattachable	courriers	1 702	2 765	2 912	2 385	1 720	2 517	2 980	2 558	2 623	2 828	2 186	2 578	29 752
TRC-ADMONT	Traitement d'un courrier à destination de l'administration de l'ANTAI	courriers	7 207	6 275	6 464	6 426	6 934	7 394	6 605	5 058	6 783	3 671	3 093	3 703	69 613
TRC-COU	Traitement d'un courrier de réclamation d'un courrier en langue française	courriers	131 592	113 426	111 591	114 710	92 673	103 907	106 989	103 133	125 723	117 135	84 428	89 308	1 294 615
TRC-COU	Traitement d'un courrier de réclamation d'un courrier en langue étrangère	courriers	682	1 783	1 366	2 542	1 491	1 670	1 447	1 645	1 318	1 312	1 239	1 064	17 559
TRC-IND-FR	Complément d'indexation d'un formulaire en français	formulaires	149 449	131 461	128 979	131 000	105 074	119 430	123 168	118 343	143 351	133 812	99 111	103 968	1 487 146
TRC-IND-ETR	Complément d'indexation d'un formulaire en langue étrangère	formulaires	68	217	231	495	285	222	241	276	156	239	170	172	2 772
TRC-COM-PAI	Complément pour un courrier avec paiement ou consignation	courriers	4 769	4 804	4 731	4 602	3 091	3 801	4 113	3 670	5 038	4 313	3 284	3 367	49 583
TRC-STOC-ARC	Stockage d'archives	m3 / mois	10 425	10 440	10 455	10 470	10 485	10 500	10 515	10 530	10 545	10 560	10 575	10 590	
TRC-EXT-ARC	Extraction d'un courrier du site d'archive distant	courriers	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TRC-DEST-ARC	Destruction d'archives	boîtes détruites	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
AIR-TIM	Vidécodage manuel d'un MIF (TIM)	MIFs lus	806 607	600 031	782 631	831 217	851 815	820 745	1 164 085	863 017	672 430	613 025	491 216	568 276	9 065 094
AIR-TIM	Complément au vidécodage manuel d'un MIF avec interrogation complexe (SIV, Expert pays, et autres systèmes futurs)	MIFs lus	35 788	26 794	32 625	40 322	46 108	37 238	47 419	35 684	26 667	27 421	22 394	26 254	404 714

Note : Ces volumétries, qui n'incluent pas la composition des archives et des fac-similés PDF, sont données à titre purement indicatif et n'engagent pas l'ANTAI quant aux volumétries qui seront constatées sur la durée du marché.

En complément, et dans le cadre de l'exécution du marché, de nouveaux besoins exprimés par l'ANTAI pourront potentiellement conduire à une augmentation structurelle des volumes de

production. À titre indicatif, et sans engagement de l'ANTAI, des estimations sont présentées ci-dessous :

Nouveaux projets	Domaine	Estimation de l'augmentation de volume
3DS – ET urbain		2026 : ~ 1 500 000 MIF (à titre indicatif) 2027 : ~ 4 000 000 MIF 2028 : ~ 7 000 000 MIF 2029 : ~ 10 000 000 MIF 2030 : ~ 14 000 000 MIF 2031 : ~ 18 000 000 MIF 2032 : ~ 20 000 000 MIF (5M dans le cadre de ce marché)
	AIR	Le volume à traiter par le TIA/TIM dépendra de l'utilisation ou non de LAPI au niveau des radars. Dans tous les cas, la croissance du volume à traiter par le titulaire est corrélée au nombre de demandes photo.
	ERA	Le volume à imprimer devrait probablement être compris entre 75% et 100% du nombre de MIF reçus, selon l'utilisation de LAPI au niveau du radar et le taux de constatation du CACIR.
	TRC	~ 5 % des ACO EMIS par la prestation ERA
Impacts de la loi des d'orientation mobilités	AIR	Impacts seulement sur le traitement relatif aux traitement de demande photo. 2027 : ~ 1 000 demandes 2028 : ~ 3 000 demandes 2029 : ~ 5 000 demandes 2030 : ~ 10 000 demandes 2031 : ~ 10 000 demandes 2032 : ~ 10 000 demandes
	ERA	2027 : ~ 50 000 ACO (300 000 pages) 2028 : ~ 100 000 ACO 2029 : ~ 500 000 ACO 2030 : ~ 1 000 000 ACO 2031 : ~ 1 500 000 ACO 2032 : ~ 2 000 000 ACO
	TRC	~ 5 % des ACO EMIS par la prestation ERA

On peut également estimer une augmentation de la part d'édition numérique, avec la mise en production du projet de l'ANTS de récolter les adresses mails des usagers. Ces éditions électroniques viendraient réduire la part de l'augmentation de volumétrie d'édition physique du marché par rapport au précédent.

2.6 Modalités d'exécution des prestations

Les productions réalisées dans le cadre du marché devront s'effectuer au maximum sur le site du CNT. Pour cela, le titulaire devra prendre en compte le descriptif des locaux tertiaires et industriels du CNT, y compris la configuration des salles informatiques (cf. annexe 8.14 du présent CCTP) et respecter les dispositifs relatifs à l'installation du titulaire (cf. chapitre V du CCAP).

Par ailleurs, le titulaire devra prendre en charge un accroissement des volumes de production dû à des pics de charge exceptionnels ou une croissance des besoins structurels de l'ANTAI, à prendre en charge au maximum sur le site du CNT à Rennes. Il devra également être capable de prendre en charge des opérations liées à la continuité d'activité et à la réalisation des opérations de reprise et de transfert éventuel en fin de marché, en mobilisant, avec l'accord de l'ANTAI, ses propres sites de production. Par ailleurs, un volume minimal récurrent pour chacune des prestations devra être réalisé sur les sites de production du titulaire, tout au long de la période d'exécution du marché, afin de garantir un maintien d'activité opérationnelle.

3 Description des prestations attendues

En sus des prestations présentées ci-après dans le cadre du CCTP, l'ANTAI se réserve le droit à tout moment de la durée du marché de procéder à la mise en œuvre d'audits sur le périmètre du marché.

3.1 ERA : Éditique, routage et affranchissement

3.1.1 Présentation du domaine fonctionnel ERA

L'objet du domaine fonctionnel Éditique, Routage, Affranchissement (ERA) est d'effectuer toutes les opérations permettant la remise en poste physique ou la mise à disposition numérique d'un courrier. Le domaine fonctionnel ERA reçoit en entrée des données à composer pour éditer de manière numérique ou physique (avis, lettres, etc.) pour le service de l'ANTAI et de ses partenaires.

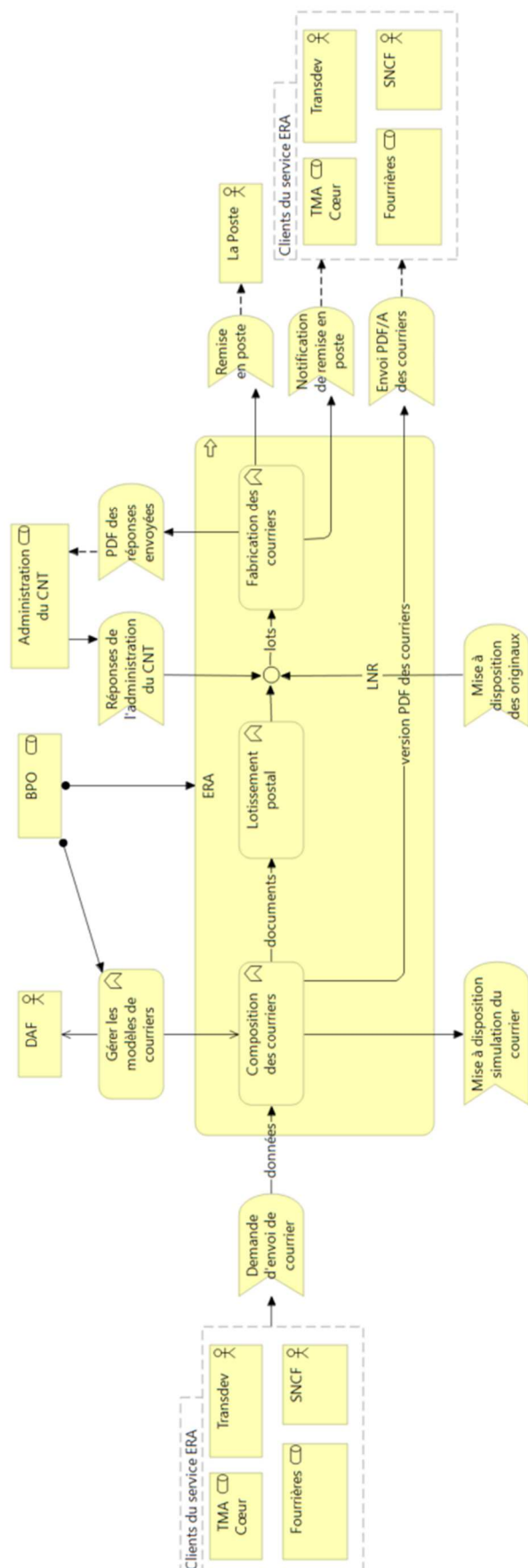
Au titre de la présente prestation, le titulaire doit notamment :

- Réaliser la prestation de remise en poste de plis physiques ;
- Réaliser la prestation de mise à disposition des plis numériques ;
- Piloter l'activité en présentant lors des instances de Comité de suivi de Production l'ensemble des indicateurs en lien avec le domaine.

À titre indicatif, les partenaires de l'ANTAI sont à ce jour :

- Le CACIR pour qui l'ANTAI réalise l'édition et l'envoi des avis de contravention (10 modèles différents, traduits dans 17 langues) transmis sous format physique ou numérique, mais aussi des demandes photos issues des usagers ou encore l'envoi de contraventions de 5ème classe pour lesquelles, en raison d'un processus spécifique, le titulaire fournit les enveloppes, affranchit et remet en poste les courriers édités et mis sous pli par le CACIR ;
- Les OMP locaux pour lesquels l'ANTAI réalise l'impression et l'envoi des documents « Soit Transmis » (originaux ou copies couleur) qui correspondent aux dossiers PVE ou CA dont les demandes de contestations sont du ressort de traitement des OMP locaux. Ces documents sont composés par le cœur, l'ERA se charge de les imprimer et de les remettre en poste.
- L'OMP du CNT pour qui l'ANTAI réalise l'édition et l'envoi des lettres types physiques et numériques correspondant à ses décisions sur les contestations des usagers (Refus, Refus avec possibilité de contester à nouveau, Refus hors délai, Acceptation, etc.), en français uniquement ;
- La DGFIP pour qui l'ANTAI réalise l'édition et l'envoi des avis d'amende forfaitaire délictuels majorés et des lettres de rappel pour le contrôle automatisé. En français uniquement et à destination de la France et aussi de l'étranger ;
- Le parquet du CNT pour lequel l'ANTAI réalise l'édition et l'envoi d'avis de forfait délictuels et ses lettres types, en français uniquement ;
- Des collectivités municipales pour lesquels l'ANTAI réalise l'édition et l'envoi de 3 types de forfait post stationnement et un justificatif de paiement. En français uniquement et à destination de la France ;

- Des opérateurs de transport pour lesquels l'ANTAI réalise l'édition et l'envoi de lettres de relance aux usagers n'ayant pas payé leur contravention dans le cadre d'un service de transport, en français uniquement ;
- Le système d'information des Fourrières du ministère de l'Intérieur pour lequel l'ANTAI réalise l'édition et l'envoi de lettres de mise en demeure (3 types à date), en français uniquement.



Processus fonctionnel actuel du domaine fonctionnel ERA

Les différentes étapes du processus sont les suivantes :

1. Le partenaire envoie une demande d'édition contenant le type de modèle du courrier et les données à composer ;
2. A. Composition des courriers physiques et numériques ;
3. B. Simulation d'un document
4. Massification des impressions physiques ;
5. Impression des courriers physiques ;
6. Mise sous pli des courriers physiques et appairage des liasses LIRE de recommandés ;
7. Affranchissement des courriers physiques
8. Remise en poste ou mise à disposition. Les courriers matériels sont envoyés par canaux postaux à leurs destinataires : usagers, contrevenants, mis en cause ou partenaires ;
9. Une ultime étape de cette opération consiste à remonter au partenaire demandeur de l'édition les informations relatives au courrier remis ainsi que le fac-similé PDF permettant la visualisation du courrier remis dans le SI du partenaire.

L'outil utilisé pour les étapes de pré-composition et composition des documents est la suite Quadient.

3.1.2 Description des traitements

Le schéma suivant illustre le cas d'usage principal associé au domaine ERA.

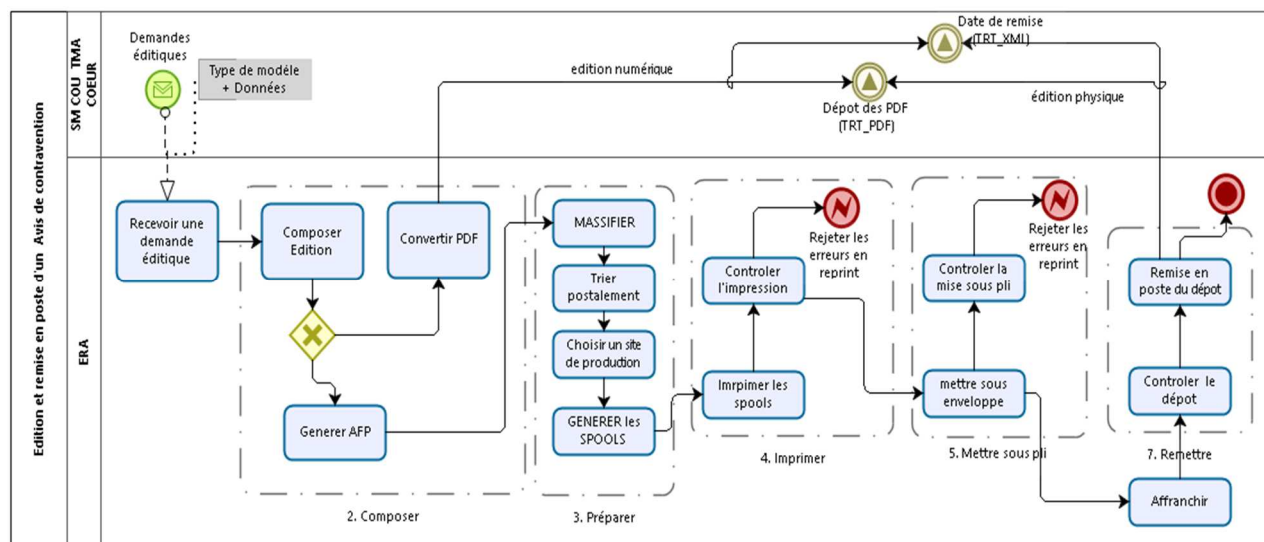


Illustration d'un cas d'usage principal ERA : édition et remise en poste d'un Avis de Contravention de contrôle Automatisé

3.1.2.1 Réception d'une demande d'impression et traitement pré-composition

La première étape du domaine fonctionnel ERA est la réception des flux de demandes d'édition provenant de différents SI Demandeurs interfacés avec l'ERA. Le présent paragraphe décrit la liste de ces interfaces et leur mode d'arrivée à la date d'écriture du présent CCTP, étant entendu que ces informations sont susceptibles de changer.

Plusieurs sources issues du SI Cœur envoient des flux d'édition de courriers à composer via le service métier Courrier (flux historiques) du SI Cœur :

- Chaîne Vitesse, Feux-Rouge, PVE ;
- SNCF

Plusieurs autres partenaires sont également interfacés *via* le Système d'Échange (SIE), notamment pour les avis de paiement du FPS et les amendes forfaitaires délictuelles :

- SI-FPS ;
- SI-Délictuel ;
- Transdev ;
- SI Fourrière ;
- SI LOM ;
- IDFM (nouveau partenaire en cours d'intégration).

Le SIE est une plateforme d'échange permettant d'interconnecter des SI de l'ANTAI ou de partenaires avec les services du titulaire. Cette plateforme est en cours de migration vers une solution d'API Gateway Apache Apisix à la date de rédaction du présent CCTP. À titre indicatif, cette solution servira d'interface unique pour l'ensemble des flux entrant/sortant entre le SI ANTAI et le SI du marché BPO. La solution est maintenue par la TMA du prestataire du marché BPO CNT6 et doit être également assurée dans le cadre du présent marché. Dans le cadre de la reprise, l'ANTAI mettra à disposition du titulaire du présent marché le code source des API mis en place par le titulaire de l'ancien marché CNT6 pour s'interfacer avec la solution d'API Gateway Apache Apisix. Ces éléments devront être reversés à la fin du présent marché avec les évolutions éventuelles qui auront été intégrées au cours de celui-ci.

Dans cette étape de pré-composition, la solution Quadient Scaler est utilisée pour exécuter des prétraitements permettant une préparation de données en amont de la composition. Dans le cadre de la reprise, l'ANTAI mettra à disposition du titulaire du présent marché les scripts Quadient mis en place par le titulaire de l'ancien marché CNT6. Ces scripts devront être maintenus dans le cadre du présent marché et reversés à la fin de celui-ci

3.1.2.2 Composition

Cette fonction consiste à composer des documents physiques ou numériques, sur la base d'un modèle existant et d'un fichier de données. Dans le cadre de la reprise, l'ANTAI mettra à disposition du titulaire du présent marché les modèles, les paramétrages de Quadient Inspire, mis en place par le titulaire de l'ancien marché CNT6 pour réaliser les simulations et les compositions de document.

La liste actuelle des modèles d'édition est disponible en annexe 7 du CCTP.

Le titulaire du marché doit être en mesure de se réappropriier les modèles Quadient existants pendant la phase de reprise. S'il souhaite utiliser un outil différent de composition dans la phase opérationnelle du CNT7, il devra fournir l'ensemble des éléments pour organiser la migration des modèles vers ce nouvel outil (planning, coût, processus de validation de non régressions), et également fournir en fin de marché les modèles mis à jour sous Quadient correspondant à l'ensemble des évolutions qui ont été réalisées durant la phase d'exécution du marché.

Le titulaire doit être en mesure de créer ou modifier des modèles de documents. Dans le cadre de l'évolutivité des maquettes éditiques dans les années à venir, l'ANTAI souhaite disposer d'un outil permettant de faire des personnalisations simples de documents.

Pour les envois vers l'étranger, certaines maquettes de documents sont traduites et disponibles parmi la liste des 17 langues suivantes, à la date de rédaction du présent CCTP : Espagnol, Italien, Allemand, Polonais, Roumain, Néerlandais, Tchèque, Hongrois, Slovaque, Lituanien, Portugais, Bulgare, Anglais, Estonien, Letton, Suédois, Danois.

Des accords avec d'autres pays européens sont susceptibles d'être conclus à tout moment. Le nombre de langues à prendre en compte évoluera en fonction de l'avancement de ces accords et des directives de l'ANTAI.

Par défaut, lorsque la langue demandée n'est pas disponible, le document sera édité en français.

Le titulaire est en charge de maintenir un service logiciel de traduction des libellés de nature d'infraction sur le domaine du contrôle automatisé, appelé API NATINF, incluant les traductions dans les langues précédemment citées. Ce référentiel est invocable par API pour fournir des traductions et libellés selon la nature d'infraction.

En sortie de composition, le moteur de composition devra générer le fac-similé au format PDF/UA qui sera exporté au SI Demandeur pour une éventuelle consultation ultérieure du document émis, et en parallèle le cas échéant devra générer le document pour l'impression physique.

Le titulaire est en charge du marquage des documents conformément aux normes de l'opérateur postal et de toutes les adaptations nécessaires en cas d'évolution de ces normes ou de changement d'opérateur en cours d'exécution du marché.

Il est également demandé de permettre la mise à l'écart de demande d'impressions répondant à des critères particuliers : par exemple, selon numéro d'identifiant (numéro d'avis d'ACO, AFM...), le code postal, le nom du destinataire.

3.1.2.3 Simulation d'un document

Dans le cas d'une demande de simulation, le moteur de composition devra générer le document électronique PDF dans un format optimisé (taille d'un Mo maximum) permettant la visualisation dans un navigateur web. Cette affichage permet aux utilisateurs métiers de vérifier les éléments qui sont ou seront visibles dans les documents à destinations des contrevenants. L'ensemble des modèles doit pouvoir être simulé.

Le document généré sera mis à disposition du SI demandeur. À date de la rédaction du présent CCTP, les SI demandeurs sont : SI FPS, SI Cœur.

3.1.2.4 Massification

L'objectif de cette étape est de préparer les lots d'impression afin de garantir les meilleurs gains d'affranchissement pour l'ANTAI.

3.1.2.5 Impression physique

Les documents composés destinés à être adressés par voie postale sont imprimés par le service impression du domaine fonctionnel ERA.

L'ERA traite également l'impression de documents qui sont composés par la TMA Cœur et transmis sous format PDF pour impression au domaine fonctionnel ERA comme les Soit-Transmis Sans originaux à destination des OMP, communément appelés les Formats C4.

3.1.2.6 Mise sous pli

Le domaine fonctionnel ERA réalise la mise sous pli des courriers physiques, consistant à assembler et à mettre sous enveloppe les différents éléments qui constituent le pli qui sera envoyé par voie postale.

Les plis sont constitués d'un ou plusieurs documents précédemment imprimés auxquels on associe éventuellement des éléments complémentaires (enveloppe de réponse, formulaire de requête, originaux/copie de courriers initiaux, etc.).

Le titulaire fournit l'ensemble des enveloppes contenant les plis sortants, et en plus les enveloppes retour pour la SNCF uniquement.

Dans le cas d'envoi en courrier recommandé, le processus est complété pour permettre l'envoi en recommandé avec ou sans AR en France et à l'étranger. À date, ces étapes complémentaires sont l'édition des liasses recommandées LIRE, l'édition du bordereau et l'appairage du pli et de la liasse LIRE. Le titulaire pourra choisir de migrer vers le protocole CIP de La Poste qui ne nécessite plus l'utilisation de liasse LIRE, pendant la phase de reprise.

L'étape de mise sous pli concerne également des courriers hors format comme les courriers à destination des OMP locaux, les courriers C5 du CACIR ou pour les retours à l'émetteur en cas de non-rattachement à un dossier identifié au CNT.

3.1.2.7 Affranchissement

Le domaine fonctionnel ERA réalise l'affranchissement des plis issus d'un spool massifié et en fonction des contrats d'acheminement utilisés : la marque postale est imprimée sur l'enveloppe pour identifier le contrat utilisé.

À titre indicatif, sont mis en œuvre, à date, les contrats d'acheminement suivants selon les types de courriers :

Prestation	Quantité estimée par an	Type d'affranchissement	Destination
Avis de contraventions CA, PVE, FPS, AFD, LT non prioritaires	50 millions	CIP G4	France
Soit-transmis ou courrier des services du CNT	10 000	CIP G4	France
Lettres types prioritaires, de rappel, d'envoi de photos	800 000	CIP G2	France
Lettre de relance SNCF	200 000	CIP G4	France
Lettre de relance Transdev	200 000	CIP G4	France
Avis de contraventions CA et Lettres types étrangers	3,5 millions	Business export	International
Lettres types et envoi de photos à l'étranger	20 000	Business export	International
Amendes forfaitaires majorées France	6 millions	Recommandé sans AR	France

Prestation	Quantité estimée par an	Type d'affranchissement	Destination
Amendes forfaitaires majorées étrangères	150 000	Recommandé avec AR export	International

3.1.2.8 Remise à l'opérateur postal

L'ensemble des courriers physiques affranchis avec le bordereau correspondant est transmis à l'opérateur postal que le titulaire a retenu pour acheminer le type de pli considéré, selon des modalités (fréquences, horaires, conteneurs, etc.) définis par le titulaire, qui permettent de garantir la tenue des indicateurs de performance du domaine fonctionnel ERA décrits ci-après.

3.1.2.9 Génération des éléments de traçabilité et des images des courriers

Le domaine fonctionnel ERA doit assurer une parfaite traçabilité des traitements réalisés, et communiquer les éléments nécessaires au SI Cœur ou autre demandeur, ce qui implique notamment de transmettre :

- Des acquittements (ACK) de bonne réception ;
- Des retours de traçabilité (TRT_XML + CSV PND) contenant notamment la date de remise à l'opérateur postal ou au SI demandeur en cas de document dématérialisé, ou du PND ;
- Les documents édités au format PDF/UA (TRT_PDF) ;
- Les quantités et les types de documents traités ;
- Les dossiers non traités avec la justification ;
- Les informations des N° de recommandés émis.

Tous les échanges de données nominatives sont chiffrés.

Afin de valider les données de facturation « Fourrières », une fonctionnalité spécifique via API est présente dans le SI du titulaire pour communiquer les données. Cette fonctionnalité permet de récupérer les statistiques d'envoi sur une période donnée, à la demande du partenaire.

3.1.2.10 Traitement des déchets papier ERA

Le titulaire doit assurer la contractualisation avec un organisme de recyclage pour évacuer les bennes de déchets recyclables de papier de tous types issus de la chaîne de production ERA du CNT (y compris les chutes de papier, les enveloppes et les emballages). Tous les déchets non recyclables devront également être pesés avant chaque évacuation.

Le titulaire fournira à l'ANTAI le poids de papier évacué pour chaque levée de benne de déchets papiers recyclables et non recyclables avec le nombre de page produit depuis la dernière levée.

3.1.3 Volumétrie estimée de la fonction ERA

Les volumétries ci-dessous sont les volumétries constatées en 2024. Elles sont données à titre purement indicatif et n'engagent pas l'ANTAI quant aux volumétries qui seront constatées sur la durée du présent marché.

Objet	Volumes
Documents courriers simples en Grand Compte (ACO, FPS, AFD, LT, SNCF, Transdev)	102 modèles 55 millions de courriers/an Représentant environ 275 millions de pages imprimées/an soit en moyenne 5 pages/courrier +275 millions de pages de fac-similé PDF éditées/an
Courriers recommandés France (AFM FR) (LT AFD, SI Fourrière)	6 millions de courriers/an Soit 36 millions pages/an
Courriers recommandés étranger (AFM ETR)	150 000 de courriers /an
Courriers simples étranger (ACO ETR, LT ETR, SNCF, Transdev)	3 millions de courriers /an
Courriers divers (lettre prioritaire, lettre verte, etc.) (Demande Photo, Soit Transmis, C5 CACIR, LNR, LRE, LRA, LR SNCF, LR Transdev, LT AdminCNT)	4 millions de courriers /an
Mises sous pli format Standard (99%)	60 000 000/an Enveloppe porteuse : format C65 114 x 229 mm pour tous + Enveloppe retour fournies par le titulaire pour SNCF
Mises sous pli hors format standard (Soit-Transmis OMP/CACIR PV Classe 5)	250 000 courriers par an OMP : enveloppes C4 CACIR : pochettes 229*324 blanches 90g à fenêtre 50*105 BD 28 et BI 213 à fournir par le titulaire.

Objet	Volumes
Écart de charge entre pic et creux en cours d'année	<p>50 %</p> <p>La volumétrie du mois le plus faible représente 50 % de la charge du mois le plus fort.</p> <p>Le titulaire doit être en mesure de prendre en charge sur site du CNT un maximum de volumétrie qu'il indiquera dans son offre.</p>
composition de eACO	500 000 / mois
Simulation / composition d'APA	20 000 / mois
Simulation des autres modèles	1000 / mois (simulation AFD et LT AFD depuis Eunomia, AdminCNT)

3.1.4 Exigences et livrables associés

Le détail des exigences et des livrables complémentaires associés à la présente prestation est décrit au sein de l'annexe 3 du CCAP fichier « Tableau de traçabilité des exigences, pénalités et indicateurs ».

L'ensemble des prestations décrites dans ce chapitre et dans le tableau de traçabilité des exigences est valorisé au titre des unités d'œuvres préfixées par le préfixe « ERA- » dans le BP-DQE selon le principe suivant :

- Les traitements de composition (§3.1.2.2), impressions physiques (§3.1.2.5), fac-similé PDF (§3.1.2.9), ainsi que le pilotage opérationnel de l'activité ERA sont facturables *via* les UO ERA-IMP-xx.
- Les traitements de composition (§3.1.2.2) et simulation de document numérique (§3.1.2.3) sont facturables *via* l'UO ERA-DOC-NUM.
- La mise sous pli (§3.1.2.6) et l'opération d'affranchissement (§3.1.2.7) sont facturables *via* les UO ERA-PLI-xx, en dehors du cas particulier de document hors format facturés *via* les UO ERA-PLI-HF.
- Les étapes complémentaires pour l'édition des liasses recommandées LIRE, l'édition du bordereau et l'appairage du pli et de la liasse LIRE (§3.1.2.6), sont facturés *via* les UO ERA-PLI-RECO.

3.2 TRC : Traitement du Retour Courrier

3.2.1 Présentation du domaine fonctionnel TRC

Le domaine du traitement des retours courriers consiste à permettre l'intégration des courriers reçus dans le SI de l'ANTAI.

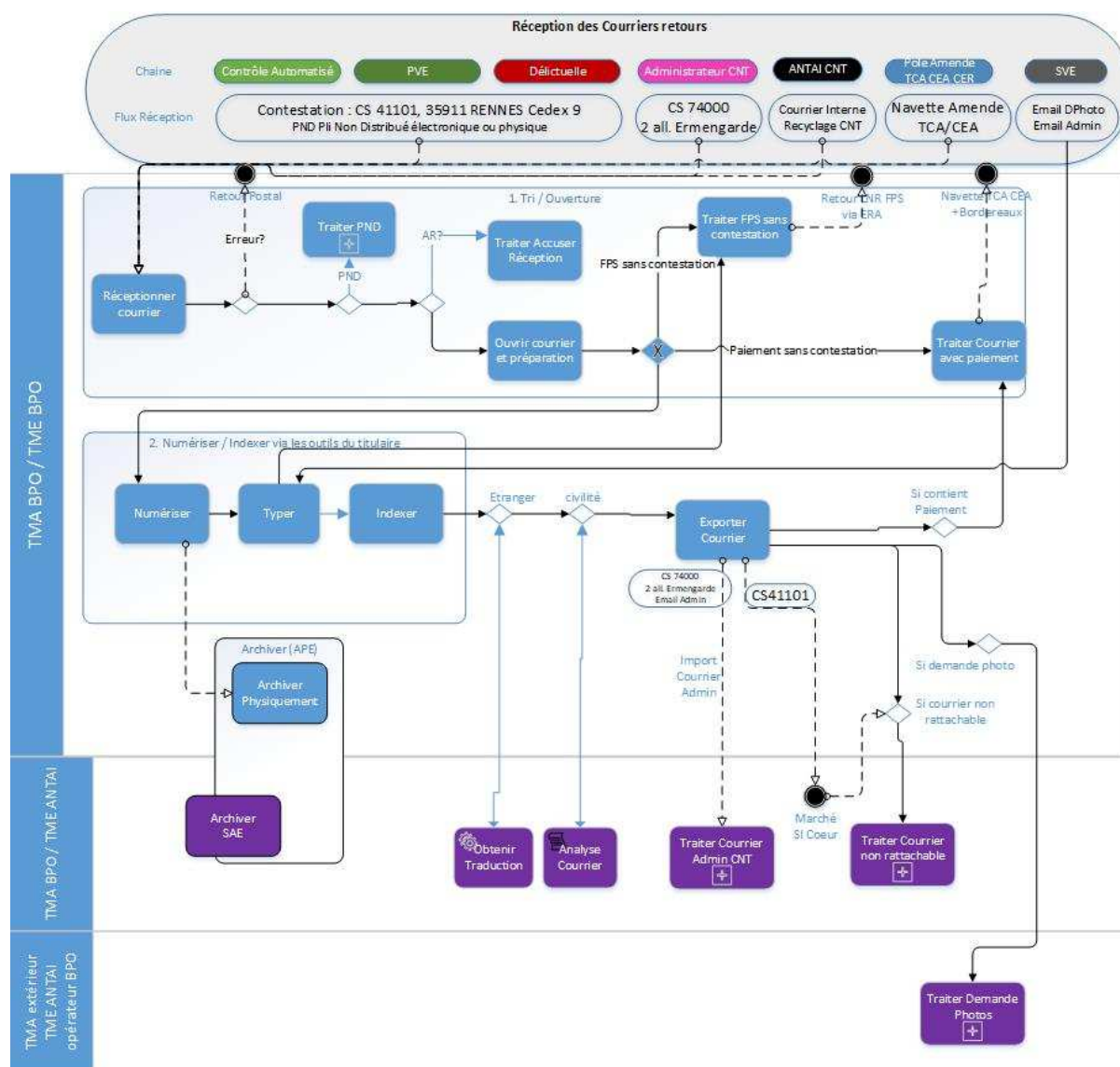
Au titre de la présente prestation, le titulaire doit notamment :

- Traiter et dématérialiser les courriers physiques reçus au CNT pour en faire une copie fidèle, respectant la norme NF Z42-026, et scellée numériquement. À terme, l'ANTAI

souhaiterait que le scellement soit accompagné d'un horodatage qualifié.

- Indexer l'ensemble des courriers physiques reçus au CNT ;
- Traduire les documents reçus dans une langue prise en charge par le traducteur Systran ;
- Gérer l'archivage physique et numérique associé ;
- Piloter l'activité en présentant lors des instances de Comité de suivi de Production l'ensemble des indicateurs en lien avec le domaine.

Ces courriers proviennent principalement de l'opérateur postal, de navettes du Pôle Amendes des finances publiques (la TCA, le CEA et le CER), des autres services du CNT ou de courriers électroniques (demandes de photos et courriers à destination de l'administrateur du CNT). Ils sont reçus, triés, préparés, numérisés, identifiés, indexés et archivés physiquement dans des boîtes sur le site du CNT et détruits à la demande de l'ANTAI. La numérisation doit produire une copie fidèle, conformément à la norme NF Z42-026. Le titulaire doit exporter à l'ANTAI une copie fidèle du courrier reçu, scellée numériquement. À terme, l'ANTAI souhaiterait que le scellement soit accompagné d'un horodatage qualifié.



Processus du domaine TRC

Sont représentées en violet, les fonctions où le marché TME de l'ANTAI est exploitant.

Ce schéma représentant les principaux types de flux existants aujourd'hui correspond aux prestations attendues dès la prise de responsabilité du titulaire. Des modifications de ces flux, ou l'introduction d'autres flux correspondant à d'autres types de courriers entrants en volume potentiellement comparable aux flux existants, pourront être introduits pendant la durée d'exécution du marché, notamment dans le domaine de la LOM ou des radars 3DS.

Après réception, l'ouverture des courriers et une première étape de tri nécessaire pour écarter les erreurs d'adressage, les principales opérations de la fonction TRC peuvent démarrer. Elles consistent en la numérisation, le typage et l'indexation du courrier, afin d'exporter vers le SI adéquat les informations recueillies sur les documents scannés.

Des traitements spécifiques peuvent également être réalisés dans le cadre de cette fonction :

- Traitement des accusés de réception reçus ou émis ;
- Traitement des plis non distribués ;
- Traitement de rejet des courriers FPS purs (c'est-à-dire composés de documents FPS sans courrier de contestation CA, PVE, SID) ;
- Traitement des courriers avec un moyen de paiement (paiement ou consignation) ;
- Traitement des demandes photos ;
- Traitements spécifiques des courriers reçus nécessitant des applications pour lesquelles le titulaire est uniquement TMA :
 - Le traitement de traduction des courriers non français et dactylographiés dans une des langues traduites par le logiciel Systran ;
 - Le traitement des courriers à destination de l'administrateur du CNT via l'outil AdminCNT ;
 - Le traitement spécifique demandé par les partenaires, de type recyclage, traduction, via l'outil TRCLink.
 - L'analyse Prénom qui consiste à analyser les courriers numérisés pour identifier automatiquement la civilité lorsque cette dernière est absente.

3.2.2 Description des traitements

3.2.2.1 Réception et tri des plis reçus

Le domaine fonctionnel TRC assure la réception et le tri des courriers arrivés au CNT. Cette étape consiste à séparer les plis à traiter par les chaînes de traitement du CNT des plis spécifiques, adressés par erreur au CNT, revenus en PND, contenant un paiement, etc. La liste de ces catégories peut être amenée à évoluer pendant la durée du marché.

Le courrier est reçu quotidiennement de l'opérateur postal et de la navette externe issue du Pôle Amendes (TCA/CEA/CER).

Les courriers adressés à tort au CNT sont renvoyés à l'opérateur postal. Les courriers qui ne concernent pas la chaîne de numérisation du CNT sont orientés vers les autres services du CNT ou de l'État (les actes de paiements vers le Pôle Amendes, les FPS vers les usagers avec une lettre de non-rattachement spécifique FPS).

Les courriers adressés aux services des administrations hébergées au sein du CNT à Rennes seront remis aux différents services par une navette interne quotidienne.

Les plis à traiter par la chaîne de traitement automatisé des infractions et des redevances sont orientés vers le traitement d'ouverture et de préparation des plis en fonction de l'adresse de réception (CS/TSA).

À date, les adresses de réception sont les suivantes :

- Retour accusés de réception : CS 41101, 35911 Rennes Cedex 9
- Contestations vitesse : CS 41101, 35911 RENNES Cedex 9
- Contestations feu rouge : CS 41101, 35911 RENNES Cedex 9
- Demande photo : CS 41101, 35911 RENNES Cedex 9
- Courriers à l'OMP du CNT : CS 41101, 35911 RENNES Cedex 9
- Courriers au service du Parquet du CNT : CS 41101, 35911 RENNES Cedex 9
- Courriers à l'Administrateur du CNT : CS 74000, 35094 Rennes Cedex 9
- Courriers personnels nominatifs : TSA 85000, 35094 Rennes Cedex 9

Les différents types de courriers physiques reçus par le TRC sont :

- Les courriers à destination des services du CNT :
 - Les contestations à destination des OMP et du parquet du CNT ;
 - Les courriers à destination de l'administrateur du CNT (physique et SVE) ;
 - Les demandes de photos à destination du CACIR (physique et SVE) ;
 - Les courriers à destination des personnels du CNT ;
 - Les contestations originellement reçues à tort par le Pôle Amendes de la DRFIP, que celui-ci renvoie vers le CNT par la navette ;
- Les accusés de réception de courriers émis par le CNT ;
- Les Plis Non Distribués (PND) correspondant à des courriers émis par le CNT ;
- Les fiches de recyclage TRC, reçues par distribution interne au CNT, provenant des Services du CNT (OMP/ANTAI/CACIR). Il s'agit de demandes de retraitement de dossiers créées à l'aide d'un formulaire qui est mis à disposition de ces services par le titulaire du marché.
- Les courriers paraissant susceptibles de concerner un service du CNT, mais qui ne sont pas rattachables à un dossier précis faute d'éléments d'identification suffisants de la part du demandeur ;
- Les paiements et consignations, reçus à tort au CNT, qui sont à relayer au Pôle Amendes de la DRFIP (CEA/TCA/CER) par la navette ;
- Les contestations FPS reçues à tort ;
- Les autres courriers reçus à tort.

3.2.2.2 Ouverture des plis à traiter par les chaînes de traitement du CNT

Le domaine fonctionnel TRC assure l'ouverture et la préparation des plis à traiter par les chaînes de traitement du CNT (Chaînes Contraventionnelles Contrôle Automatisé (CA), Contraventionnelles PVE, Délictuelles SID, courriers pour l'Administrateur du CNT). Cette

- Courriers recommandés avec ou sans accusé de réception ;
- Courriers simples hors contrat type Alliage.

Cas particuliers :

- Retour d'une demande de photo : le pli est remis en main propre au CACIR ;
- Retour d'une « Lettre de Rappel » (LRA) : le pli est remis à la TCA par la navette, et est exporté numériquement par mail selon une fréquence bimensuelle.

Note : pour ce cas particulier, ces plis sont reconnus sans avoir besoin d'ouvrir le courrier grâce à des éléments imprimés, visibles par la fenêtre de l'enveloppe.

Il appartient au titulaire de prendre en charge complètement ce traitement, dès la bascule de responsabilité, y compris la détermination de l'identifiant Alliage.

La recherche d'adresse alternative (par exemple CHARADE) est initiée par lot à la demande des SI Émetteurs sur la réception de PND, le nombre de lots envoyés varie en fonction de l'émetteur.

La fréquence de recherche d'adresse alternative est au minimum d'une recherche par semaine et au plus une recherche par jour ouvré, par SI demandeur selon la volumétrie des demandes.

3.2.2.4 Traitement des plis avec paiement ou consignation

Ce traitement consiste à traiter les courriers avec un paiement ou une consignation et à transmettre les éléments nécessaires à la DRFIP pour permettre l'encaissement du paiement ou de la consignation.

Les courriers accompagnés d'espèces sont mis à l'écart en vue d'un traitement particulier par l'ANTAI.

Pour les courriers accompagnés d'un chèque, d'un timbre amende, d'un mandat, d'un timbre fiscal, d'un ordre de virement, le traitement consiste à numériser le paiement et à envoyer l'original à la DRFIP avec une référence de dossier trouvée dans le courrier.

3.2.2.5 Traitement des Accusés de Réception (AR) sur LRAR émises ou reçues par le CNT

Pour les AR en retour des courriers recommandés émis par l'ANTAI, ce traitement consiste à horodater, scanner, indexer et archiver l'accusé de réception retourné par le contrevenant, et de transmettre les informations correspondantes au SI demandeur.

Pour les courriers reçus au CNT en recommandé avec AR, le traitement consiste à récupérer l'accusé de réception, horodater et signer pour le compte de l'ANTAI les talons d'AR et renvoyer à l'expéditeur le talon de l'AR.

3.2.2.6 Numérisation des plis

La fonction TRC assure la numérisation des plis. Cette étape consiste à transformer en images couleur chaque feuille du pli (recto et verso), l'enveloppe, ainsi que des éléments éventuellement ajoutés lors de l'étape d'ouverture et de préparation, afin de permettre le typage et l'indexation des plis.

La numérisation fidèle doit respecter les contraintes de la norme NF Z 42-026 et être certifiée dans le délai de la reprise par le titulaire, et inclure *a minima* les éléments suivants :

- Journalisation des opérations effectuées ;

- Archivage des attestations de contrôle ;
- Protection cryptographique des fichiers produits ;
- Gestion stricte du personnel intervenant sur les chaînes de production.

Les numérisations sont envoyées au traitement de « Typage et indexation des plis ».

À terme, l'ANTAI souhaiterait aussi procéder à un horodatage qualifié de ces opérations.

3.2.2.7 Typage des plis

Le typage du courrier reçu consiste à identifier le ou les types de documents contenus dans un courrier. Certains typages peuvent être faits de manière automatique lorsqu'ils sont reconnus par les outils du titulaire paramétrés pour reconnaître les documents les plus courants, dit documents directeurs, notamment les documents imprimés par la prestation ERA que les usagers renvoient (ex : formulaires de requête en exonération). Le titulaire doit tenir à jour un référentiel de masques pour typer les documents les plus répandus afin d'identifier automatiquement le type du document qui sera exporté au SI et afin d'en faciliter ensuite l'indexation.

Une cinquantaine de masques TRC sont actuellement utilisés pour identifier les différents documents directeurs, notamment les formulaires dans leurs différentes versions. En phase de reprise, l'ANTAI fournira l'exhaustivité des modèles ERA courant permettant au titulaire de constituer son référentiel de masque de typage TRC. Ce référentiel de masque devra être restitué en fin de marché.

Lorsque les types ne sont pas reconnus automatiquement, un typage manuel est nécessaire pour compléter le typage automatique. Lorsque le type du document reçu n'est pas normalisé, le titulaire devra le typer en « DHP » pour « Document Hors Processus ».

3.2.2.8 Indexation des plis

Lorsque les plis numérisés et typés contiennent au moins un document considéré comme un formulaire ou un document directeur (par exemple : ACO, APA, AFD, AFM, FRE, FRA, DAM, FDP, lettres SNPC, LT, feuille de recyclage, etc.), toutes les informations utiles sont indexées autant que possible en automatique sur un des documents directeurs du courrier. Il y a environ une vingtaine d'informations utiles à indexer sur un formulaire. La langue de rédaction et le caractère dactylographié ou manuscrit des documents hors formulaires sont aussi des informations indexées.

L'objectif de l'indexation est de rechercher la ou les références sûres permettant de rattacher un courrier aux dossiers du SI émetteur. Si un pli contient un document directeur et d'autres types de documents hors document directeur, seul le document directeur est indexé. Si un pli contient plusieurs documents directeurs, tous les documents directeurs seront indexés. Si un pli ne contient aucun document directeur, le titulaire recherchera une référence (N°ACO, N°AFM ou N° d'immatriculation) à indexer sur un document qui sera estampillé « DHP ». Cette référence peut également être portée par une fiche de recyclage TRC le cas échéant (voir 3.2.2.15).

Si aucune référence n'est trouvée, les documents du courrier sont exportés sans référence, il reviendra sous la forme d'une demande de lettre de non-rattachement (décrit en 3.2.2.13) à traiter.

Si le typage du document identifie un courrier exclusivement constitué d'éléments relatifs à un ou plusieurs FPS, le courrier sera renvoyé à l'usager avec une lettre de non-rattachement de type FPS lui indiquant le processus à suivre pour contester.

Cette opération sera autant que possible automatisée selon les outils proposés par le titulaire et manuelle lorsque nécessaire (vidéocodage TRC).

3.2.2.9 Traduction des plis

La fonction TRC assure la traduction des plis rédigés dans certaines langues étrangères. L'objectif de ce traitement est de traduire la contestation en langue française pour permettre à l'OMP de prendre une décision sur la contestation formulée. À cette fin, le texte d'origine accompagné de sa traduction est transféré vers le SI Cœur.

Cette traduction est limitée aux courriers dactylographiés (les courriers manuscrits ne sont pas traduits) et réalisée à l'aide du logiciel de traduction automatique SYSTRAN, actuellement en version V9, hébergé et exploité par le marché TME de l'ANTAI. Seule la TMA de ce logiciel est réalisée par le titulaire du marché. La licence est à la charge de l'ANTAI.

Les langues supportées sont dans les suivantes :

Bulgare, Tchèque, Danois, Allemand, Grec, Anglais, Espagnol, Estonien, Finnois, Français, Croate, Hongrois, Islandais, Italien, Lituanien, Letton, Néerlandais, Polonais, Portugais, Roumain, Slovaque, Slovène, Suédois.

3.2.2.10 Analyse Courrier

La fonction TRC assure une fonction d'analyse du courrier dont le titulaire est TMA, et qui permet de rechercher des données dans les images des plis numérisés. À date, ce service est rendu par un module Analyse Courrier qui recherche parmi les formulaires de réclamation, ceux qui n'ont aucune coche de la civilité de la personne désignée. Il est fréquent que les usagers oublient de cocher l'information. Sur la base d'une liste de prénoms, le module d'Analyse courrier renseigne la civilité manquante lorsqu'il n'y a aucune ambiguïté possible. Ce module apprend en continu, notamment à partir des formulaires numérisés dont la civilité est cochée. Le titulaire pourra proposer des améliorations à ce module au titre des prestations de TMA.

3.2.2.11 Traitement des courriers adressés à l'Administrateur du CNT

Ce traitement permet d'alimenter l'outil AdminCNT, avec les courriers adressés à l'Administrateur du CNT, et reçus sur une course spécifique (actuellement le CS 74000) ou sur l'adresse postale de l'ANTAI (2 allée Ermengarde d'Anjou, 35000 Rennes). Le titulaire est TMA de ce logiciel AdminCNT au titre du marché.

Ce logiciel permet à l'administrateur du CNT de traiter les courriers reçus. Il s'agit notamment des courriers adressés à l'Administrateur du CNT pour l'exercice du droit d'accès et de rectification dans le cadre de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978. L'expérience a cependant montré que ces courriers ne concernent en fait presque jamais ces droits et portent sur des demandes variées comme la demande d'un duplicata d'avis de contravention, de renseignement pour le paiement, des contestations, des désignations, etc.

Pour information, AdminCNT présente les fonctionnalités suivantes :

- L'identification du type de demande ;
- Le tri en fonction du type de demande ;
- La recherche de références du dossier (pour rattachement, recyclage et réponse) ;
- La remise en file des dossiers référencés ;
- L'envoi d'une lettre de non-rattachement en cas d'absence de référence ;

- L'archivage des réponses en lien avec le courrier original ;
- La possibilité d'exporter par mail ou fichier des statistiques sur les traitements réalisés ;
- La possibilité d'envoi par mail des dossiers numérisés ;
- L'extraction du pli physique.
- L'historisation de la décision prise.

3.2.2.12 Export des informations vers le SI Cœur

La fonction TRC assure l'export vers le SI Cœur de l'ensemble des informations issues des traitements qu'elle réalise, hormis pour ce qui concerne les courriers numérisés pour l'administrateur du CNT qui sont exportés vers l'application AdminCNT comme vu précédemment.

3.2.2.13 Traitement des Courriers non rattachables

Lorsqu'il n'est pas possible de rattacher le courrier reçu à un dossier d'infraction, un processus de courrier non rattachable avec la lettre de non rattachement (LNR) associée a été mis en place : ce traitement consiste à extraire les documents archivés correspondants (physiquement si disponible ou numériquement sinon), à rechercher l'adresse de l'expéditeur, afin d'émettre un courrier de retour avec une lettre-type de type Non-rattachement qui accompagnera le courrier original extrait des archives.

3.2.2.14 Traitement des demandes de photos

Certains courriers reçus correspondent à des demandes photos, soit par courrier libre de demande photo, soit via le SVE pour les demandes électroniques reçues par mail (site service public - Saisine par Voie Électronique – demande de cliché). Ces demandes Photos donnent lieu à une activité de traitement des demandes photos, réalisée par le titulaire du marché, par délégation des missions du CACIR.

Ce traitement consiste à analyser le contenu de la demande pour confirmer la présence de toutes les pièces indispensables et à prendre une décision sur la recevabilité de la demande sur le fondement des directives du CACIR. Ce traitement est actuellement réalisé via la fonction Demande Photo de l'outil AGD, maintenu par le titulaire du marché de TMA Cœur.

Le traitement des demandes de photos, réalisé entièrement à partir des fonctionnalités de l'application AGD du SI Cœur, comprend :

- L'examen de la demande de photo. Cet examen porte sur la complétude des éléments nécessaires au traitement et la légitimité de la demande (pièces justificatives présentes et pertinentes) ;
- La prise de décision par le titulaire du marché au nom du CACIR de la réponse à apporter à la demande. Trois décisions et une option de transfert sont possibles :
 - Accord : la demande est acceptée. Les photos sont anonymisées (floutage des visages autres que celui du conducteur et des immatriculations autres que celle du véhicule contrôlé) et transmises à la fonction ERA qui les expédie au requérant ;
 - Rejet : la demande est rejetée. Un courrier type de rejet est envoyé par la fonction ERA avec le motif de rejet saisie par l'opérateur ;
 - Doute : l'opérateur ne peut pas se prononcer. Le dossier est confié au CACIR qui statuera. À la suite de cette décision (accord ou refus), le traitement est

repris de la même façon que dans les cas où l'opérateur du marché prend la décision (accord ou rejet) ;

- Option de transfert vers l'OMP quand une contestation accompagne la demande de photo.

D'autres sources de demandes photos ou d'autres types de transferts pourraient être ajoutées en cours de marché, en fonction de l'évolution des traitements dont l'ANTAI a la responsabilité.

3.2.2.15 Traitement de recyclage TRC

Le titulaire met à disposition des services du CNT (OMP/ANTAI/CACIR/Parquet), des fonctionnalités de retraitement sur des courriers reçus via des outils à leur disposition (TRCLink, AdminCNT) permettant de :

- Réaliser le recyclage d'un courrier pour une re-numérisation dans la chaîne TRC. La référence à saisir par l'opérateur pour l'indexation du courrier est entourée par le demandeur ou inscrite sur la feuille de recyclage ;
- Demander le renvoi à l'expéditeur d'un courrier mal rattaché pour demander des informations de Rattachement. Une Lettre de Non-Rattachement est alors émise par l'ERA ;
- Demander la réorientation d'un courrier vers l'Administrateur du CNT (ex. : Courrier reçu par un autre service du CNT demandant l'exercice de droits prévus par la loi informatique et libertés) ou vers le SI Cœur ;
- Demander la traduction d'un courrier via le service de traduction.

Ces outils sont mis à disposition de l'ANTAI et de tous ses partenaires (OMP, CACIR, Parquet du CNT).

L'application TRCLink est une application qui correspond à la version dématérialisée de ce qui au CNT6 était réalisé via un formulaire papier appelé « fiche de recyclage ». Le titulaire est tenu de réaliser la TMA de ces outils qui sont exploités par le marché de TME de l'ANTAI.

3.2.2.16 Traitement des courriers reçus via l'outil TRCLink

Les partenaires de l'ANTAI du CNT peuvent, via l'application TRCLink, visualiser des courriers reçus et prendre des décisions de retraitements sur les plis numérisés :

- Export des courriers physiques ou numériques selon disponibilité ;
- Traduction d'un courrier ;
- Re-rattachement (Recyclage) d'un courrier vers un ou plusieurs dossiers ;
- Renvoi d'un courrier en non-rattachable (LNR / LNR-FPS).

Le titulaire doit assurer la TMA de ce logiciel, exploité par la TME.

3.2.2.17 Archivage physique

Tant que l'ANTAI demande l'archivage physique des nouveaux courriers reçus, cette étape consiste à regrouper les plis numérisés dans des boîtes destinées à être archivées physiquement. Le numéro de la boîte dans laquelle est stocké le courrier est remonté au SI Cœur avec les autres informations du courrier, afin de pouvoir retrouver le courrier en cas de besoin. (Voir processus d'archivage physique en fin de chapitre).

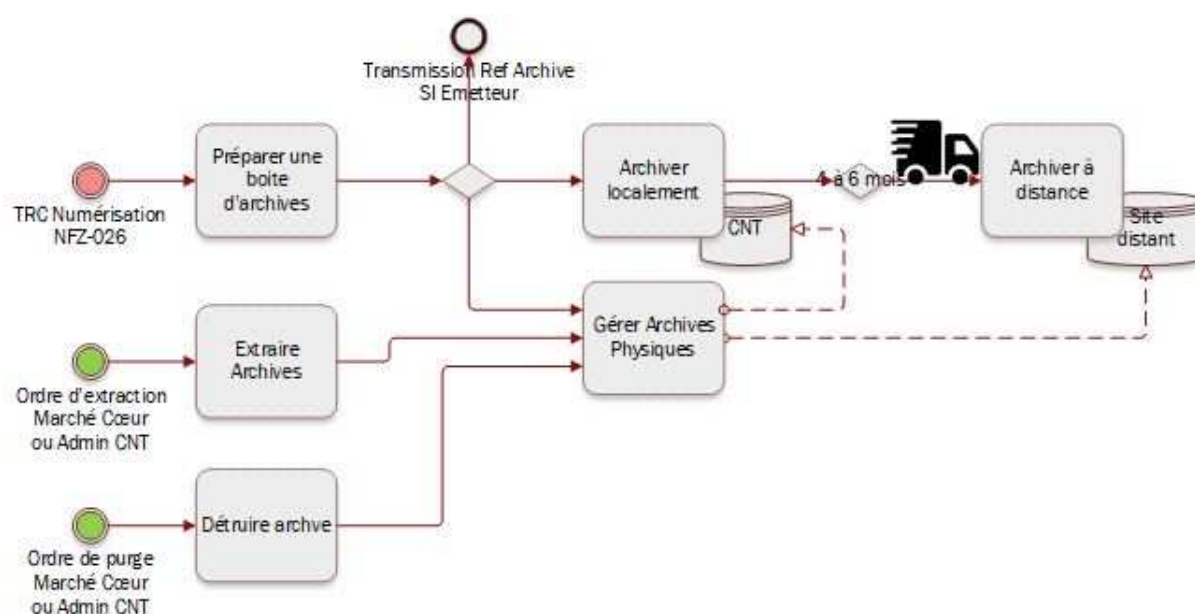
Ces boîtes d'archives permettent de déposer des documents de taille A4 sans pliure. Une boîte contient environ 50 dossiers reçus. Toutes les informations concernant la boîte figurent sur cette étiquette : date de réception, flux, numéro de boîte et lots contenus. Les boîtes sont acheminées dans des salles d'archives locales, au CNT, pour stockage temporaire. Elles y sont rangées conformément à l'ordre des numéros de boîtes. Les boîtes sont regroupées par 5 dans un conteneur d'archives, également fourni par le titulaire.

La boîte d'archivage est conservée en local tant que l'espace de stockage est disponible dans le but de faciliter l'extraction d'archives des dossiers les plus récents, puis les boîtes les plus anciennes sont transférées sur un site d'archivage distant. La société Iron Mountain, experte en gestion de l'information et des archives, répondant aux normes de protection de données sensibles AFNOR NF Z40-350, assure actuellement le stockage sur ses deux sites distants hautement sécurisés.

L'ANTAI a un stock existant d'archives d'environ 10 000 m3 stockés actuellement chez Iron Mountain, dont le titulaire devra reprendre la responsabilité au moment de la reprise ainsi que toutes les données afférentes. Il s'agit en particulier des informations qui caractérisent les liens entre les conteneurs et les boîtes. Si le titulaire ne conserve pas le même archiviste, son offre intégrera la charge du transfert vers le nouvel archiviste qu'il propose.

La reprise du stock d'archive existant doit être effectuée au titre de la prestation de reprise (cf. chapitre 3.4 du présent CCTP), selon les modalités et le calendrier précisés dans l'offre du titulaire.

Le titulaire donne accès à l'Administrateur du CNT et aux personnes désignées par ce dernier aux données archivées et au registre, à des fins d'audit ou de contrôle du respect des règles d'archivage physique.



Processus actuel du domaine fonctionnel archivage

3.2.2.18 Extraction d'archives physiques

Cette fonction d'extraction consiste à retirer les dossiers originaux des boîtes d'archives et à les remplacer par des sommaires reprenant les caractéristiques de la demande d'extraction

avec un descriptif de composition du dossier. Les sommaires remplacent les plis dans la boîte et permettent une traçabilité des opérations d'extraction en cas de requête ultérieure.

Les différents types d'extraction sont les suivantes :

- Extraction à la demande des OMP d'une archive avec original (DTR). À ne pas confondre avec la demande des OMP d'une archive sans l'original (DTRSO), qui revient à ré-imprimer les plis numérisés (elle est réalisée en collaboration avec la fonction ERA, sans extraction des archives physiques) ;
- Extraction d'un courrier non rattachable : lorsque le courrier n'a pu être rattaché à un unique dossier, il est extrait, accompagné d'une lettre de non-rattachement, pour être retourné à l'expéditeur lorsque l'adresse de ce dernier est identifiée dans le courrier ;
- Extraction d'un courrier à la demande de l'administrateur du CNT par l'application AdminCNT
- Extraction d'un courrier à la demande d'un partenaire via formulaire papier ou par l'application TRCLink.

3.2.2.19 Destruction d'archives physiques

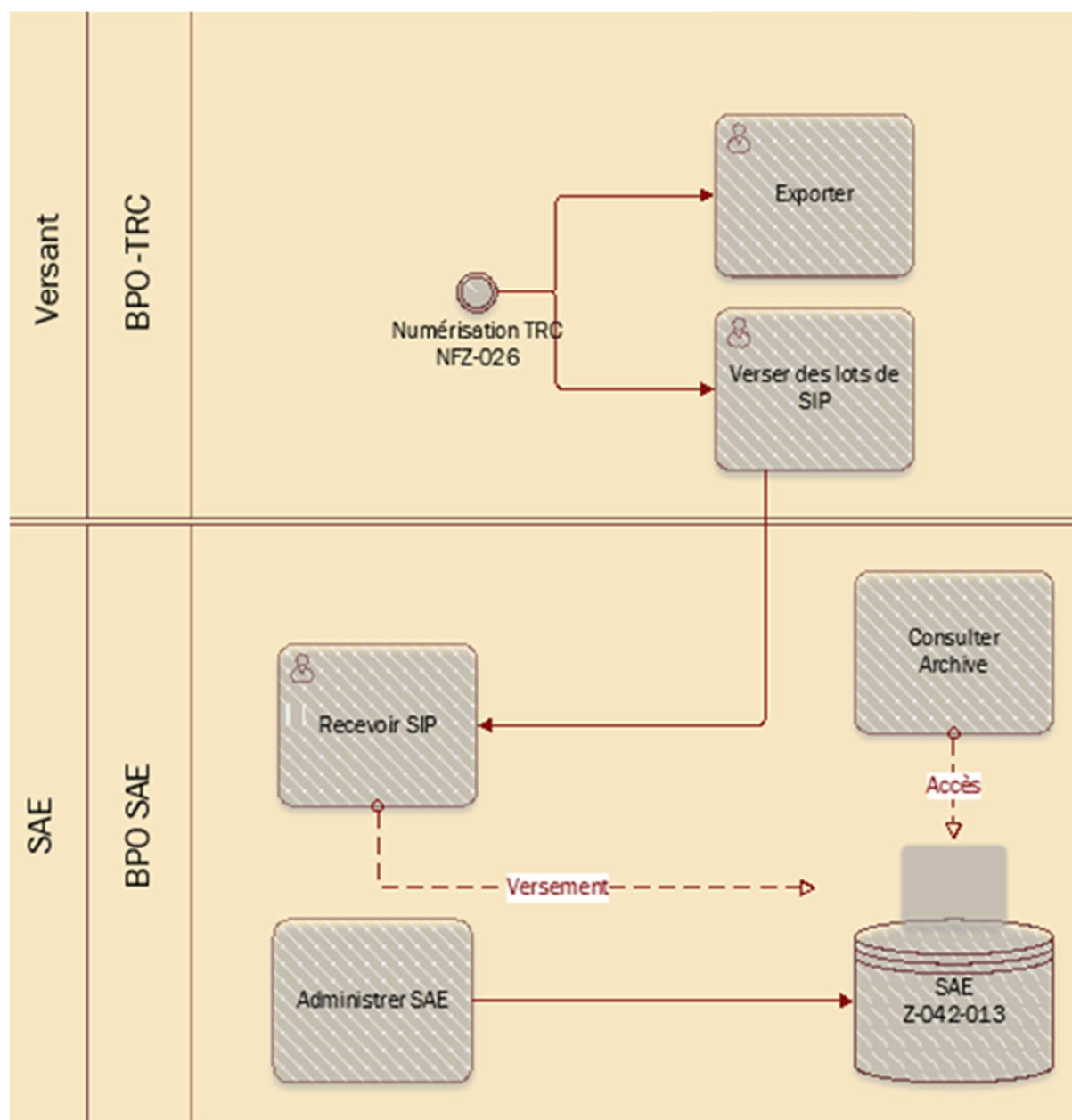
Le processus de destruction des archives physiques respecte les étapes suivantes :

1. Le SI Cœur génère une demande de destruction des boîtes auprès des systèmes du titulaire du marché.
2. Un accusé réception est fourni au SI Cœur par les systèmes du titulaire du marché.
3. Le titulaire du marché transmet au(x) centre(s) d'archivage externe(s) la liste complète des boîtes à détruire (c'est-à-dire incluant la liste des nouvelles boîtes à détruire et l'historique complet). Le titulaire identifie les conteneurs qui contiennent 5 boîtes éligibles à la destruction en considérant que seul un conteneur dont toutes les boîtes sont destructibles pourra être détruit. Cette liste est transmise en retour.
4. Le titulaire sollicite l'accord de l'ANTAI pour planifier l'opération de destruction des conteneurs éligibles. L'ordre de destruction des conteneurs est exécuté dans le mois suivant la validation des conteneurs éligibles à la destruction. Après destruction physique, et conformément aux spécifications de la norme DIN 66399, un procès-verbal de destruction est réalisé puis fourni à l'ANTAI avant la fin du mois suivant la destruction.
5. Les systèmes du titulaire du marché informent via un flux retour le SI Cœur des boîtes détruites par un PV de destruction.

3.2.2.20 Archivage numérique

Au moment de rédaction de ce document, l'ANTAI a choisi une solution interministérielle d'archivage numérique VITAM pour assurer le service d'archivage numérique de l'ANTAI. La solution est hébergée sur les infrastructures de l'ANTAI et elle est exploitée par le titulaire du marché TME. Le titulaire du marché assure la TMA de la solution, ce qui inclut notamment le support et les évolutions.

Le SAE a pour objectif d'archiver de manière sécurisée les courriers retours des usagers, issus du TRC, afin de leur donner une valeur probante.



Solution d'archivage numérique VITAM dans l'architecture actuelle ANTAI

3.2.3 Volumétrie estimée de la fonction

Ces estimations sont données à titre purement indicatif et n'engagent pas l'ANTAI quant aux volumétries qui seront constatées pendant la durée du présent marché.

Objet	Volumes
Courriers en entrée (hors PND) numérisés	2 000 000/an
Dont courriers reçus avec Accusé de Réception	1 300 000/an
Dont courriers avec paiement	100 000/an

Objet	Volumes
Dont demandes de photo (hors SI LOM)	100 000/an
Dont courriers à destination de l'Administrateur du CNT	50 000 /an (dont 10 000/an reçus à l'adresse postale de l'ANTAI)
Dont courriers non rattachables	50 000 /an
Dont retours d'accusé de réception sur des courriers émis avec en recommandé avec AR	300 000 /an
Dont formulaires de recyclage	5 000 /an
Nombre de formulaires traités	2 500 000 /an
Nombre de pages numérisées	26 000 000 /an
Nombre de pages indexées	6 000 000 /an
Nombre de pages traduites	100 000 /an
Plis non distribués (PND)	7 000 000 /an
Dont PND dématérialisés (Alliage)	4 000 000 /an
Dont PND matérialisés (recommandé)	3 000 000 /an
Recherches d'adresse alternative	7 000 000 /an
Nombre de boîtes archivées en stock CNT	Environ 30 000 boîtes (à date)
Nombre de boîtes archivées à distance	~ 1 000 000 boîtes
Stock distant	~ 10 000 m ³
Volume archivé	100 000 boîtes/an
Nombre de demandes d'extraction du stock distant	< 10 /an
Nombre de demandes d'extraction du stock local	< 1 000 /an
Nombre de boîtes à détruire	100 000 boîtes /an

3.2.4 Exigences et livrables associés

Le détail des exigences et des livrables complémentaires associés à la présente prestation est décrit au sein de l'annexe 3 du CCAP fichier « Tableau de traçabilité des exigences, pénalités et indicateurs ».

L'ensemble des prestations décrites dans ce chapitre et dans le tableau de traçabilité des exigences est valorisé au titre des unités d'œuvres préfixées par le préfixe « TRC- » dans le BP-DQE selon le principe suivant :

- Les traitements de réception de courrier, du tri (§3.2.2.1), de l'ouverture (§3.2.2.2), de la numérisation (§3.2.2.6), et de l'export des informations (§3.2.2.12), ainsi que le pilotage opérationnel de l'activité TRC sont facturables *via* les UO TRC-COU.
- Le traitement des mises à l'écart et renvoi de courriers reçu à tort (§3.2.2.1) sont facturables *via* l'UO TRC-RECU-ERR.
- Le traitement des PND (§3.2.2.3) sont facturables *via* les UO TRC-PND-PHY/NUM selon le format.
- Le traitement complémentaire du pli contenant un paiement ou consignation et le transfert au bon destinataire (§3.2.2.4) sont facturables au titre de l'UO TRC-COM-PAI.
- Le traitement des Accusées de Réceptions (§3.2.2.5) sont facturables *via* les UO TRC-AR-RECU/EMIS.
- Les traitements de typage (§3.2.2.7) et d'indexation (§3.2.2.8) ou de recyclage (§3.2.2.15) des documents en français est à facturer *via* les UO TRC-IND-FR.
- Les traitements de typage (§3.2.2.7) et d'indexation (§3.2.2.8) des documents reçus en langue étrangère est à facturer *via* les UO TRC-IND-ETR.
- Le traitement des courriers à destination de l'administrateur du CNT (§3.2.2.11) sont facturables *via* l'UO TRC-ADMINCNT.
- Le traitement des courriers non rattachables (§3.2.2.13) sont facturés *via* l'UO TRC-NONRAT.
- Le traitement des demande photos (§3.2.2.14) sont facturables *via* l'UO TRC-PHOTO.
- Le traitement des archives (stockage, extraction, destruction) sont facturables *via* les UO TRC-STOCK-ARC, TRC-EXT-ARC et TRC-DEST-ARC.
- L'apposition d'un horodatage qualifié lors de la numérisation d'un pli est facturable *via* l'UO TRC-COU-HOR

3.3 AIR : Analyse d'Image Radar

3.3.1 Présentation du domaine fonctionnel AIR

Le domaine fonctionnel Analyse d'image Radar (AIR) vise à analyser les images issues des messages d'infractions (MIF) transmis par les dispositifs radars appelés Équipements de Terrain (ET).

Les images sont analysées afin d'en extraire les informations nécessaires à la chaîne de traitement de l'infraction. Il s'agit principalement de la plaque et du pays du véhicule en situation d'infraction.

L'objectif principal du domaine AIR est de maximiser le nombre de plaques exploitables (plaque d'immatriculation, pays, marque/modèle lues) avec un taux d'erreur maîtrisé afin d'apporter un soutien au travail de constatation des infractions, effectué par le CACIR dans le domaine du contrôle automatisé vitesse et feux-rouges, à date de rédaction du présent CCTP.

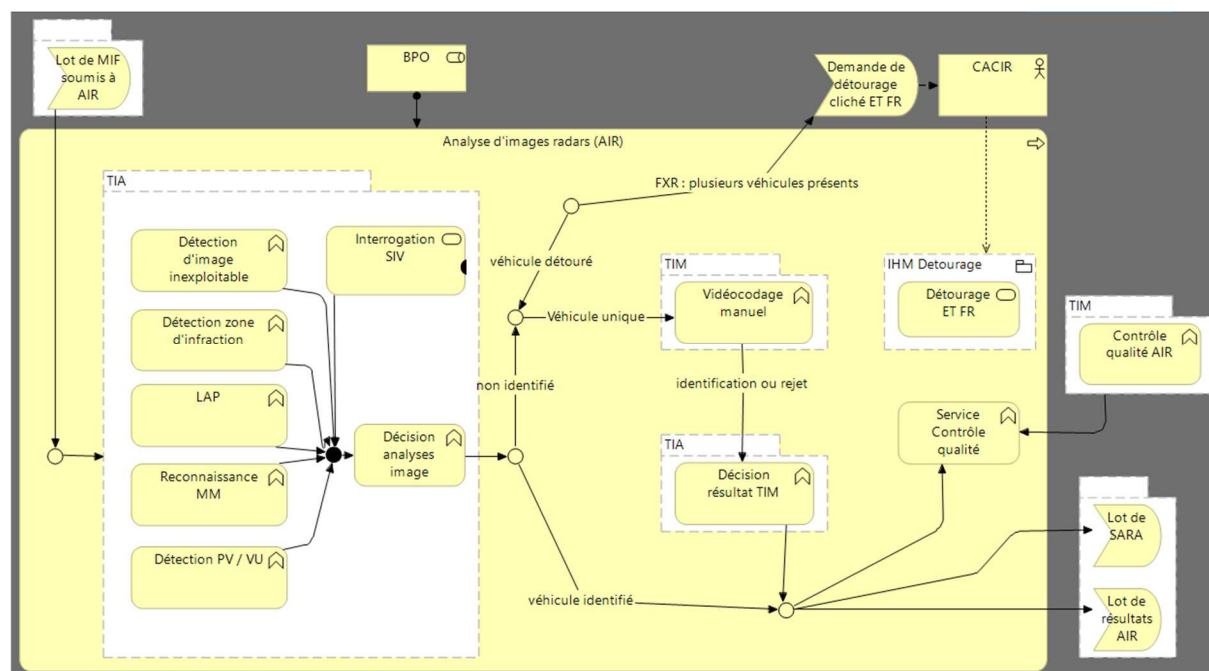
L'analyse d'image radar se compose de deux sous-fonctions : Traitement de l'Image Automatisé (TIA) et Traitement de l'Image Manuel (TIM).

Au titre de la présente prestation, le titulaire doit notamment :

- Assurer la Tierce Maintenance Applicative de la fonction TIA qui correspond à différents traitements automatiques de lecture d'images radar. Ces traitements sont hébergés et exploités par le marché TME de l'ANTAI. Le titulaire est garant des performances applicatives de la chaîne TIA ;
- Assurer la Tierce Maintenance Applicative du logiciel de détournement des radars Feux-rouges ;
- Réaliser une prestation de vidéocodage manuel (fonction TIM) des images radar qui ne peuvent être traitées automatiquement avec un degré de confiance suffisant. En cas de plaque non lue, le titulaire doit indiquer le motif correct de rejet ;
- Réaliser un contrôle qualité sur les décisions prises par les fonctions TIA et TIM.
- Remonter les anomalies détectées lors de l'analyse des images par la fonction TIA et TIM.
- Fournir un plan d'amélioration continue de la fonction globale AIR. Ce plan d'amélioration permettra à l'ANTAI de décider l'implémentation de nouvelles fonctionnalités pour optimiser la reconnaissance de plaques. Cette implémentation sera réalisée au titre des prestations de maintenance applicative.
- Piloter l'activité en présentant lors des instances de Comité de suivi de Production l'ensemble des indicateurs en lien avec le domaine

3.3.2 Description des traitements

La présente section décrit à titre indicatif le fonctionnement actuel de ces traitements.



Processus fonctionnel actuel du domaine fonctionnel AIR

3.3.2.1 Traitements d'Image Automatique (TIA)

Les étapes du processus de traitement de la fonction TIA sont décrites dans les paragraphes suivants.

3.3.2.1.1 Réception de MIF soumise à AIR

La fonction de Traitement d'Image Automatique reçoit du SI Cœur sur différents flux des Messages d'Infraction (MIF) issus de différents types de radars, de façon unitaire ou par lot. Le MIF est pris en charge par un moteur de files d'attente de messages qui le fait passer de service en service pour être enrichi. La fonction stratégique de « Décision analyses Image » est appelée à plusieurs reprises du processus pour décider, sur la base des données disponibles et d'un arbre de décision donné en paramètre, de la suite du traitement pour le MIF.

Le cas de traitement d'un MIF issu d'un Équipement Terrain (ET) Feux-Rouge présente une étape supplémentaire de traitement : le détournement de la zone d'infraction par le CACIR via l'IHM « Détournement ET FR ».

3.3.2.1.2 Détection d'image inexploitable

L'une des premières étapes du processus TIA consiste à utiliser un service de rejet automatique pour les MIF illisibles, ce qui permet d'éliminer automatiquement les MIF identifiés comme non exploitables. Ce module permet de traiter automatiquement une partie des images qui ont pour motif :

- Image noires
- Images floues
- Motos de face
- Plusieurs véhicules. Uniquement pour les MIF Feux-Rouge si le cadre de détournement est absent.

3.3.2.1.3 Détection de zone d'infraction

Le MIF est ensuite analysé par un service de détection de la zone de lecture de plaque, qui doit se trouver, pour un MIF Feux-Rouge à l'intérieur de la zone de détournement CACIR, et pour un MIF Vitesse à l'intérieur du cadre lorsque ce cadre est fourni par certains types de radar (ETT, ETU, ETD2S, ETC), ou sinon dans l'image entière.

3.3.2.1.4 LAP (Lecture Automatique de Plaques)

Par la suite, le MIF est analysé séquentiellement par un ensemble de LAP. Cette lecture permet d'identifier le numéro de plaque et le pays d'origine avec le score de confiance correspondant. Les droits d'utilisation des logiciels de LAP sont acquis par l'ANTAI : il s'agit actuellement des 5 LAPs suivants : Platerecognizer, CARMEN, VPAR, SERES, et DPS mais cette liste est susceptible d'évolution au cours du marché.

3.3.2.1.5 Reconnaissance Marque/Modèle

Deux services de reconnaissance Marque/Modèle nommés Reconnaissance MM et Matchvec IA Flash, permettent de déterminer la marque et le modèle du véhicule à partir de l'analyse de l'image. Le moteur de reconnaissance se base sur les marques et modèles les plus répandus.

3.3.2.1.6 Détection PV/VU (Plusieurs Véhicules/ Véhicule Unique)

Un service de détection de véhicules multiples « Détection PV/VU » est mis en œuvre pour analyser les images et déterminer si un seul véhicule est présent dans la scène (VU : Véhicule Unique) ou s'il y en a plusieurs (PV : Plusieurs Véhicules). Dans ce dernier cas, les MIF seront orientés vers le Traitement d'Image Manuel (TIM) afin de déterminer si tous les véhicules sont à considérer ou si des éléments permettent d'identifier le véhicule concerné (Ex. : indication de la voie d'infraction).

3.3.2.1.7 Services SIV et Normalisation SIV (Service d'Identification du Véhicule)

Pour les plaques françaises, l'étape SIV consiste à retourner, à partir des immatriculations retournées par les LAP, les informations des marques et modèles issus de la base des cartes grises (copie locale quotidienne à l'ANTAI de la base SIV de la Délégation à la Sécurité Routière, exploitée par le marché TME).

Ce module SIV est aussi appelé par le Traitement d'Image Manuel (TIM) pour contrôler la cohérence entre les plaques saisies et les véhicules identifiables sur les images.

Les marques et modèles de la base SIV n'étant pas toujours correctement renseignés (orthographe approximative, faute de frappe, incohérence, ...), une étape de normalisation SIV (SIV NORM) permet de redresser ces termes afin de pouvoir comparer les informations de reconnaissance automatique avec les informations de la carte grise.

3.3.2.1.8 IHM Détournement ET FR

Pour chaque ET Feux-Rouge, le CACIR définit une zone d'infraction grâce à l'IHM de détournement ET FR que le titulaire devra maintenir. Cet IHM permet de définir via le positionnement de 4 points, la zone d'infraction de chaque ET. Cette zone d'infraction permet de définir la zone de recherche de l'immatriculation du véhicule. Si plusieurs immatriculations sont détectées dans la zone ou si la zone définie n'est pas cohérente avec la photo issue du MIF, les opérateurs pourront demander au CACIR un détournement manuel de la plaque d'immatriculation du véhicule en infraction.

3.3.2.1.9 Services Décisions

Les modules de « Décision » sont appelés à plusieurs reprises dans le processus AIR. Il est composé d'un moteur d'intelligence artificielle qui est entraîné pour prendre la décision sur

l'identification du véhicule en fonction de tous les éléments renvoyés par les étapes précédentes avec un score de confiance global.

Si ce score est suffisant (limite paramétrable et établie en accord avec l'ANTAI) pour accepter l'immatriculation et le pays ou le rejet avec confiance (i.e. avec un risque d'erreur acceptable), le MIF est alors indexé en automatique pour être transmis au SI Cœur.

Dans le cas contraire, le MIF est transmis au Traitement d'Image Manuel (TIM) pour être vidéocodé en manuel.

Des règles supplémentaires forcent le passage d'un MIF en TIM :

- Si l'information de vidéocodage obligatoire est présente dans la demande (exemple : contraventions de 5ème classe)
- Si le typage du pays est complexe (exemple : La Lituanie qui a plusieurs types de syntaxe de plaque dont certaines sont similaires à d'autres pays de l'UE)

3.3.2.1.10 Export MIF

L'étape d'export construit le fichier de réponse, conformément au contrat d'interface.

Quelques transformations simples sont appliquées pour correspondre au format attendu (ex : remplacement de la vignette et du sceau de l'autorité émettrice par un espace pour l'Allemagne).

3.3.2.2 **Traitements d'Image Manuel (TIM)**

Le traitement d'image manuel a pour objectif de maximiser manuellement les reconnaissances de plaques et pays des plaques des véhicules lorsque la reconnaissance automatique n'a pas abouti avec un score de confiance suffisant.

Le titulaire est tenu de fournir à ses collaborateurs l'ensemble des moyens nécessaires à l'exécution de la prestation TIM (postes de travail, logiciel, etc.).

Le titulaire entrant pourra réutiliser l'IHM de vidéocodage TIM (code source mise à disposition du titulaire) sur ses environnements de production. Cette IHM est adaptée aux étapes actuelles de vidéocodage manuelle décrites dans ce chapitre. Le titulaire pourra décider d'utiliser ses propres solutions de vidéocodage d'image pour atteindre les objectifs de performance définis par l'ANTAI pour AIR, mais il devra maintenir l'IHM de vidéocodage de l'ANTAI en cas d'évolution TIM dans le courant du marché et la transférer en fin de marché.

Le titulaire met en place une organisation de vidéocodage permettant d'absorber les pics saisonniers d'activités pour tenir les indicateurs. Le titulaire est capable d'augmenter rapidement sa capacité de production TIM de sorte à respecter ses engagements de service.

Dans le cas d'usage particulier de traitement d'un MIF Feux-rouge, l'opérateur peut être amené à réaliser l'étape de détournement manuel lorsque le détournement automatique n'est pas réussi en TIA.

3.3.2.2.1 Réception de MIF

Les MIF qui n'ont pas abouti en traitement automatique sont aiguillés vers TIM. Les MIF sont transmis de manière sécurisée entre TIA et TIM. Toutes les informations recueillies dans la chaîne TIA sont transmises pour aider la décision dans TIM.

3.3.2.2.2 Étape Contrôle TIA

Cette étape primaire est alimentée par des MIF dont les résultats de LAP ont renvoyé des propositions de Plaques et pays avec des scores de confiance élevés mais insuffisants pour être

exportés en automatique. Les résultats des LAP sont alors présentés pour validation manuelle (à fin d'aide à la décision, les marques et modèles du véhicule correspondant à la proposition des LAP apparaissent aussi pour les plaques d'immatriculation françaises.)

3.3.2.2.3 Étape VDC1

Cette étape primaire est alimentée par l'ensemble des MIF français ou étrangers dont les résultats LAP sont faibles ou nuls. L'opérateur pourra saisir une plaque française, une plaque étrangère, une plaque française avec un caractère Joker ou un critère de rejet.

3.3.2.2.4 Étape VDC2

Cette étape secondaire est alimentée par des MIF dont la saisie réalisée à l'étape primaire VDC1 ne correspond à aucun résultat LAP à l'étape TIA. L'opérateur pourra confirmer la plaque saisie ou saisir une nouvelle plaque/pays

3.3.2.2.5 Étape Pays

Cette étape est alimentée par des MIF dont la saisie du pays réalisé à l'étape primaire VDC1 ou VDC2 ne correspond à aucun des résultats LAP à l'étape TIA. L'opérateur pourra confirmer la plaque saisie ou saisir une nouvelle plaque/pays. Les plaques dont les pays ne sont pas identifiés à cette étape sont rejetées en deux catégories :

- Rejet .E : pays partenaires
- Rejet .X : pays non partenaires

3.3.2.2.6 Étape Pays Expert

Cette étape est alimentée par des MIF dont la saisie du pays à l'étape PAYS a résulté en un rejet « .E » ou « .X ». L'opérateur pourra confirmer la plaque saisie ou saisir une nouvelle plaque/pays

3.3.2.2.7 Étape Contrôle SIV

Cette étape permet d'analyser les plaques pour lesquelles un caractère joker « ? » a été saisi à l'étape de VDC_1, VDC_2, VDC_Pays et VDC_Pays_Expert. Après consultation du fichier national des immatriculations, les différentes propositions pouvant correspondre à la saisie du joker sont présentées à l'opérateur.

3.3.2.2.8 Étape Anomalie TIM

Cette étape est alimentée par certaines des étapes précédentes lorsque l'opérateur identifie une anomalie sur un MIF nécessitant la remontée vers un opérateur expert pour analyse.

3.3.2.2.9 Étape Export TIM vers TIA

Cette étape consiste à exporter vers TIA le résultat final pour chaque MIF issu des étapes TIM.

Dans le cas où, il n'est pas possible de déterminer la plaque lors de l'identification manuelle, un libellé de rejet est affecté au MIF selon les critères suivants :

Code IHM TIM	Libellé du rejet	Exemple
/1	Doute sur plaque	Doute sur la plaque Plusieurs caractères non lisibles (quel que soit le motif) Plusieurs plaques sur un même véhicule (sauf poids lourds italiens) Plaque tronquée
/2	Scène mal cadrée ou vide	Scène vide: aucun véhicule Camion ou véhicule de service avec plaque hors champ
/3	Photo floue	Photo floue
/4	Sous/surexposée	Plaque entièrement blanche ou entièrement noire (Flash KO)
/5	Plusieurs véhicules	Véhicules circulant dans le même sens sur la même portion de voie (non séparés par un terre-plein, un motif arboricole ou autre). Lorsque deux plaques complètes ou plus sont visibles sur l'image sans détournement d'une des plaques.
/6	Moto	Un ou plusieurs deux roues photographiés de l'avant
/7	Indéfini	Aucun retraitement possible sur la photo Aucune intervention qualité requis sur l'ET Véhicule sans plaque autre que deux roues flashé par l'avant Piéton visible sur le MIF et gênant la lecture de la plaque Vélo
/71	Indéfini - Végétation	Végétation masquant entièrement la plaque

Code IHM TIM	Libellé du rejet	Exemple
/72	Indéfini - Inexploitable	Images noires (ou autre couleur), sales ou corrompues

3.3.2.3 Contrôle Qualité

Afin de suivre les indicateurs de Qualité, une partie des MIF exportés sont transmis au service de contrôle qualité du titulaire. Le titulaire pourra utiliser l'IHM de vidéocodage TIM mis à disposition par l'ANTAI, ou ses propres outils pour réaliser ce contrôle qualité. Le contrôle est réalisé sur un échantillon de MIF d'au minimum 5000 images par mois. Cet échantillonnage, doit être mis en place et réparti suivant un pourcentage paramétrable sur les MIF ayant les statuts suivants :

- TIA Non rejeté ; (70%)
- TIA rejeté Automatique ; (1%)
- TIM Non rejeté ; (20%)
- TIM rejeté. (9%)

Ces MIF sont vidéocodés manuellement par des opérateurs confirmés et le résultat est comparé à ce qui a été précédemment transmis. Ces résultats sous formes de KPI doivent permettre de mettre en place les actions correctrices s'ils présentent des écarts par rapport aux valeurs attendues.

3.3.2.4 Traitement des alertes Anomalies Radar SARA

Le titulaire alimente un fichier des anomalies des Équipements de Terrain (ET), lorsque des récurrences (paramétrables) de rejet sont constatées sur des types de rejets (Indéfini végétation et image noire, à date) et selon une fréquence paramétrable. Ce fichier, appelé SARA (Signalement des Anomalies Radar), est exporté quotidiennement vers le SI Cœur pour être exploité par les mainteneurs opérationnels des ET en vue d'une meilleure réactivité de leur maintenance.

3.3.2.5 Plan d'amélioration de la fonction AIR

Le titulaire est tenu de mettre à jour au moins une fois par an le plan d'amélioration de la fonction AIR qui est structuré en deux parties :

- Une première partie qui présente l'état de l'art du marché, un premier niveau d'analyse des solutions disponibles et propose un ou plusieurs axes de travail, avec les hypothèses de planification correspondantes ;
- Une deuxième partie qui identifie les adaptations envisagées avec une estimation du gain potentiel ainsi qu'un macro-chiffrage.

L'ANTAI pourra commander les évolutions correspondantes aux propositions retenues, dans le cadre de la prestation de tierce maintenance applicative du marché.

3.3.3 Volumétrie estimée de la fonction

Les indicateurs ci-dessous sont les indicateurs constatés en 2024. Ils sont donnés à titre purement indicatif et n'engagent pas l'ANTAI quant aux volumétries qui seront constatées sur la durée du marché.

Objet	Volumes
Nombre de MIF traités par la fonction AIR	25 000 000 /an
Taux de traitement automatique	65% des MIF reconnus au total 1% des MIF sont rejetés automatiquement
Taux de traitement manuel	34% selon la proportion moyenne de retour suivante : Lue après vidéocodage manuel : 22,5% Doute sur Plaque : 5% avant interrogation SIV pour TIM, 2,5% après Plusieurs véhicules : 2% Photo Floue : 1% Photo Sur/Sous Exposée : 2% Indéfini (Noire, végétation) : 3% Moto de face : 0,5% Scène mal cadrée : 0,5%
Taux d'erreur moyen de Lecture TIA	<1/10 000
Taux d'erreur moyen de Lecture TIM	< 20 /10 000

3.3.4 Exigences et livrables associés

Le détail des exigences et des livrables complémentaires associés à la présente prestation est décrit au sein de l'annexe 3 du CCAP fichier « Tableau de traçabilité des exigences, pénalités et indicateurs ».

L'ensemble des prestations décrites dans ce chapitre et dans le tableau de traçabilité des exigences est valorisé au titre des unités d'œuvres préfixées par le préfixe « AIR- » dans le BP-DQE.

3.4 REP : Reprise

La prestation de reprise couvre l'ensemble des activités devant être menées par le titulaire au démarrage du marché, afin de reprendre progressivement la responsabilité du périmètre objet du marché, et précédemment confiées à différents titulaires au titre de l'exécution des marchés du programme CNT6.

Cette prestation doit être exécutée en lien étroit avec la prestation de pilotage contractuel général du présent marché, notamment pour ce qui concerne les activités spécifiques de pilotage à mener au titre de la reprise (cf. chapitre 3.5.3 du présent CCTP et unité d'œuvre PIL-REP).

3.4.1 Périmètre de la prestation de reprise

La prestation de reprise couvre l'ensemble des tâches nécessaires à la prise en charge complète et opérationnelle des systèmes et prestations du périmètre du marché.

La prestation de reprise couvre notamment l'ensemble des prestations à réaliser par le titulaire pour :

- Maîtriser l'ensemble des systèmes du périmètre du marché à la fois d'un point de vue fonctionnel, logiciel, documentaire, organisationnel et matériel ;
- Reprendre à son compte les systèmes transférés du prestataire en charge de BPO CNT6 pour couvrir le périmètre du présent marché, qu'il doit réutiliser, sauf s'il propose et met en place une solution technique alternative plus efficace, étant cependant précisé qu'il doit dans tous les cas assurer leur maintien en condition opérationnelle et de sécurité en vue de leur reversement au prochain prestataire en fin de marché, lors de la phase de transfert ;
- Mettre en place les éventuels systèmes complémentaires qu'il juge nécessaire pour l'exécution du marché et qui ne sont pas reversés par le prestataire sortant ;
- Mettre en œuvre ses moyens propres afin d'être en mesure d'assurer, de manière opérationnelle, l'exécution de l'ensemble des prestations du marché.
- Mettre en œuvre un pilotage général dont le contenu est précisé au chapitre 3.5.2 du présent CCTP
- Mettre en œuvre un pilotage spécifique à cette opération de reprise dont le contenu est précisé au chapitre 3.5.3 du présent CCTP.

Les opérations de reprise réalisées par le titulaire peuvent faire l'objet d'un découpage par domaines d'activité cohérents (ex : ERA, AIR, TRC...), avec un calendrier propre à chaque domaine, mais tous les domaines devront avoir été repris dans un délai maximal de 9 mois à compter du lancement de la prestation de reprise. Pour chaque domaine, la période pendant laquelle s'exécutent ces prestations, dans le respect de cette échéance globale, est dénommée « phase de reprise ». Le titulaire doit définir sa stratégie de reprise en veillant à sa cohérence avec les opérations de transfert assurées en parallèle par le prestataire en charge de BPO CNT6, la faire valider par l'ANTAI et réaliser au titre des commandes des unités d'œuvre de reprise l'ensemble des actions de sécurisation nécessaires à la bascule de responsabilité afin de maintenir une continuité entière du service.

Ces opérations sont entièrement assurées par le titulaire du marché en coordination forte avec le prestataire sortant (BPO CNT6) ainsi qu'avec les titulaires des autres marchés des programmes CNT6 et CNT7 et sous le contrôle de l'ANTAI.

La présente prestation comprend :

- La reprise des prestations de service réalisées au titre du marché du CNT6 et décrites dans ce document ;
- La reprise du périmètre TMA : sur les applicatifs exploités par la TME de l'ANTAI mais maintenus par le titulaire du marché ;
- La mise en place d'une organisation de reprise adaptée afin d'assurer la continuité de la production et permettant de limiter l'impact des bascules
- Note : la réalisation du volume de production strictement nécessaire à la validation du bon fonctionnement des services et des prestations du présent marché en phase de

reprise doit être intégrée dans la valorisation des unités d'œuvre de reprise (UO REP-x du BP-DQE). L'ANTAI estime ce volume de production à une journée.

- La montée en compétence et la prise en charge pendant toute la durée de la reprise des activités forfaitaires SSI (cf. chapitre 3.9 du présent CCTP) et PCA (cf. chapitre 3.10 du présent CCTP) ; c'est à dire sans commande supplémentaire d'unités d'œuvre SSI et PCA qui sont dédiées aux activités post-reprise.

Le titulaire devra informer l'ANTAI de ses besoins pour déployer ses moyens de production au CNT (techniques, infrastructures, puissance) afin qu'elle valide la faisabilité et s'organise pour soutenir la réalisation de ces activités. Le titulaire devra présenter sa stratégie de reprise au plus tard lors de la réunion de lancement de la reprise.

3.4.1.1 Principaux jalons de la phase de reprise

Il appartient au titulaire du marché d'avoir la capacité de mobiliser ses équipes pour assurer une montée en compétence rapide et de planifier soigneusement l'installation de ses matériels.

Pour chaque domaine, la phase de reprise se décompose elle-même en plusieurs phases selon les composants et services à reprendre :

- **Phase de montée en charge, prise de connaissance du contexte et formation** : elle débute à la réunion de lancement du marché et permet au nouveau titulaire d'organiser sa montée en charge, d'échanger avec le prestataire sortant (BPO CNT6), de convenir du planning prévisionnel de réversibilité et de formations et de préparer son dispositif qu'il présente en réunion de lancement de la reprise, au plus tard un mois après la notification du marché. L'ANTAI, ses partenaires et le prestataire sortant (BPO CNT6) dispensent aux équipes du titulaire entrant les formations nécessaires à leur bonne appréhension du périmètre fonctionnel, applicatif et technique.
- **Phase d'exécution de la prestation dite « sous observation »** : le titulaire du présent marché (CNT7) accompagne le prestataire sortant (BPO CNT6) dans la réalisation d'opérations, sans toutefois les réaliser en responsabilité propre. Cette phase ne peut excéder une durée de 4 mois sur la durée totale de la phase de reprise du présent marché.
- **Phase d'exécution de la prestation dite « sous contrôle »** : le prestataire sortant (BPO CNT6) accompagne le titulaire du présent marché (CNT7) dans la réalisation des opérations. Ces opérations sont réalisées sous la responsabilité du titulaire de l'ancien marché.
- **Bascule de responsabilité des prestations**, du prestataire sortant (BPO CNT6) vers le titulaire du présent marché (CNT7).

L'ensemble des domaines et composants relatifs au présent marché doivent être ainsi repris dans un délai maximum de 9 mois. Consécutivement à la bascule de responsabilité du domaine, une période de vérification de service régulier (VSR) de 3 mois permet de valider le bon fonctionnement des services et prestations de chaque domaine dans les conditions nominales de production.

Le tableau ci-dessous présente, à titre indicatif, les échéances associées à la phase de reprise associée au présent marché :

Marché CNT7	Délai maximum	Date prévisionnelle de début de la reprise	Date prévisionnelle de bascule entre les phases sous observation et sous contrôle	Date limite de fin de la reprise	Date limite de fin de VSR
BPO	9 mois	01/05/2026	01/09/2026	01/02/2027	01/05/2027

La prestation de reprise du marché se termine lorsque toutes les phases de reprise des différents services et prestations sont terminées, c'est-à-dire à l'issue de la dernière période de VSR.

Les modalités d'exécution des différentes phases sont précisées plus avant dans les prochains chapitres.

3.4.1.2 Localisation des prestations de reprise

De manière générale, la localisation des prestations de reprise devra suivre les principes définis au chapitre V du CCAP et au chapitre 2.6 du présent CCTP.

3.4.1.3 Comitologie

La comitologie associée au pilotage spécifique de la période de reprise est décrite au chapitre 3.5.3 du présent CCTP.

3.4.1.4 Opérations à réaliser

Pour chaque prestation du marché, les opérations de reprise par le titulaire porteront essentiellement sur :

- La prise de connaissance du contexte, du référentiel documentaire et technique du marché, des procédures et outils de l'ANTAI ;
- La formation de ses équipes aux systèmes et prestations du périmètre de reprise ; Les formations réalisées par le prestataire sortant (BPO CNT6) seront réalisées, à titre principal, sur le site du CNT (cf. §3.4.2.3).
- L'élaboration d'un état des lieux des systèmes, documents, matériels et logiciels repris et l'identification des systèmes devant, le cas échéant, être mis en œuvre pour remplacer des composants non repris. Tout élément qui ne figurera pas dans ce document sera considéré comme accepté en l'état par le titulaire du marché, qui ne pourra pas revenir dessus ;
- La reprise de l'ensemble des éléments techniques reversés par le prestataire sortant (BPO CNT6), ou la mise en œuvre des systèmes remplaçant, le cas échéant, des composants non repris, apportant au minimum les mêmes fonctionnalités et performances ;
- La reprise des engagements, des conventions de services et, s'il y a lieu, des contrats établis par le prestataire sortant (BPO CNT6) nécessaire à la reprise de responsabilité par le titulaire du marché ;

- La mise en œuvre de ses propres plateformes hors production et de production pour le périmètre des activités de « service » et interconnectés avec les plateformes des autres systèmes d'information à l'identique de l'existant CNT6.
- Le déroulement d'un ensemble de travaux permettant la montée en compétence du titulaire du marché sur l'ensemble du périmètre de la prestation TMA :
 - o La mise en place des environnements de développement du titulaire et des outils indispensables à la synchronisation des sources avec la PIC ANTAI (cf. annexe 8.7 du présent CCTP) et à l'analyse qualité et sécurité des développements (cf. annexe 8.8 du CCTP) ;
 - o La production d'un état des lieux sur l'état de transférabilité des composants repris et des seuils qualité et sécurité définis au sein de l'annexe 8.8 du CCTP ;
 - o Le développement de versions correctives ou évolutives des applications gérées ;
 - o L'installation de versions applicatives sur les environnements de recette ;
 - o Le cas échéant, l'assistance à des opérations de recette constitutives de la phase de VABF ;
 - o L'assistance aux opérations de déploiement de livrables au sein des environnements de pré-production et de production ;
- La préparation puis la réalisation des bascules de responsabilité inhérent à chaque domaine et composant logiciel dans l'objectif de réaliser la bascule complète des services et des prestations dans un délai maximum de 9 mois ;
- Le déploiement des machines de production, des équipes du titulaire et de ses processus métiers dans l'enceinte du CNT. Pour cela, le titulaire devra définir un plan de bascule précis listant ses besoins, et prenant en compte les contraintes opérationnelles du prestataire sortant (BPO CNT6) pour les désengagements de ses propres machines, qui sera soumis à validation de l'ANTAI avant réalisation.

Pour garantir le succès des opérations de reprise, une étroite coordination est nécessaire entre l'ANTAI, le titulaire de l'ancien marché CNT6 et le titulaire du présent marché CNT7.

3.4.1.5 Spécificités de la prestation de reprise

La prestation de reprise présente des spécificités liées à la nature industrielle de certains services rendus. Ainsi, le titulaire du marché devra notamment livrer dans un délai de maximum de 80 jours ouvrés une stratégie de reprise des prestations fonctionnelles : ERA, AIR, TRC, notamment incluant la stratégie de reprise des paramétrages et maquettes spécifiques des prestations de l'ANTAI :

- o La reprise des maquettes éditiques des documents édités à l'ANTAI, dans une technologie compatible avec ses propres moyens de production ;
- o La reprise des masques de TRC permettant le typage et l'indexation des documents reçus (formulaires, pièce d'identité, AR, PND, etc.) avec ses propres moyens de production ;
- o La reprise des systèmes pour lesquels le titulaire entrant doit assurer la TMA.

Il devra également livrer dans un délai maximum de 30 jours ouvrés une stratégie pour l'aménagement des espaces bâtementaires mis à disposition par l'ANTAI sur le site CNT à Rennes, notamment pour ce qui concerne l'installation des équipements de production (cf. chapitre V du CCAP, annexe 8.14 relatif à l'état des lieux techniques et bâtementaires ainsi que le chapitre 2.6 relatif aux modalités d'exécution des prestations). Il exprime ses besoins en matière d'infrastructure et de logistique.

Concernant les prestations de service (domaines fonctionnels ERA, TRC, TIM), il est précisé que la reprise des éventuels contrats de licence et de support nécessaires à l'utilisation des solutions transférées par le prestataire sortant du marché CNT6 vers le titulaire du présent marché sont de la responsabilité de ce dernier.

Concernant les prestations de tierce maintenance applicative, l'ANTAI contractualise les licences et le support éditeur sur proposition du titulaire du marché et après acceptation par l'ANTAI.

3.4.2 Phase de montée en charge et prise de connaissance du contexte

Le titulaire définit et mobilise au plus tôt la liste des profils qu'il juge nécessaires pour débiter le transfert de connaissances, ainsi que la planification de leur intervention pendant l'ensemble de la phase de reprise.

La qualité, la quantité et la pertinence de l'équipe de reprise du titulaire constituent des facteurs clés de succès de cette étape cruciale de début de marché.

Une liste des compétences ou fonctions estimées nécessaires par l'ANTAI pour débiter la phase de transfert de connaissance est présentée ci-dessous à titre indicatif.

Domaine	Composant	Compétences techniques
Pilotage et suivi des prestations	Pilotage contractuelle du marché et des opérations de reprise	Directeur de projet Responsable qualité Chef(s) de projet
Maintenance applicative y compris conception des maquettes avec l'outil Quadient et reconnaissances des images	Tous	Voir panier de compétences indiqués dans l'onglet « Valo. TMA-EVO » du BP-DQE.
Sécurité du SI	Management de la sécurité, des habilitations, des accès logiques et des données personnelles	Responsable Sécurité RSSI Responsable protection des données personnelles Officier de sécurité Responsable de la continuité d'activité

Le titulaire doit disposer de profils ayant la connaissance des outils du cadre technique de l'ANTAI (cf. annexe 4 du présent CCTP). Il n'est pas prévu de formation par le prestataire sortant (BPO CNT6) au fonctionnement standard des outils du marché du SI.

Selon les sujets, des équipes plus conséquentes, aux profils spécialisés, devront être mises en place. Le dimensionnement, la composition et l'évolution de l'équipe de reprise sont laissés à l'appréciation du titulaire, mais il appartient à celui-ci de démontrer à l'ANTAI que l'équipe constituée permet de garantir le bon déroulement de la reprise et le respect du calendrier prévu au marché.

3.4.2.1 Prise de connaissance du contexte et installation initiale des équipes sur le site du CNT

L'ANTAI fournira, lors de cette étape, tous les documents, référentiels, historiques, fichiers de données en sa possession au titulaire.

Le titulaire doit mettre à profit cette étape pour organiser la prise de connaissance détaillée du référentiel documentaire et technique des systèmes et prestations du périmètre de reprise.

Par ailleurs, le titulaire collecte et organise la prise de connaissance du référentiel méthodologique de l'ANTAI (PAQ CNT6, convention de service, PGSN-MI, RGS, plan de gestion de crise, outils, etc.).

Dans la mesure du possible et en fonction des nécessités, les espaces mis à disposition de chacun des acteurs pendant la phase de reprise seront identifiés et cloisonnés.

Cette mise à disposition sera étendue, après la bascule de responsabilité et le départ des équipes du prestataire sortant (BPO CNT6), à l'ensemble de l'espace disponible au CNT de Rennes pour l'activité du titulaire (cf. chapitre V du CCAP).

3.4.2.2 Réunion de lancement de la prestation de reprise

Une réunion de lancement de la prestation de reprise doit être organisée par le titulaire pour présenter sa stratégie de reprise. Le titulaire doit préparer cette réunion en s'appuyant sur la trame fournie au sein de l'annexe 8.2 du présent CCTP.

Un planning prévisionnel des opérations sera défini par le titulaire au lancement des opérations en concertation avec l'ANTAI et le prestataire sortant (BPO CNT6).

Ce planning sera essentiellement défini par des étapes et des jalons, définis par l'ANTAI, charge au titulaire d'organiser ses propres travaux entre les jalons. Le passage de ces jalons sera marqué, entre autres, par la fourniture de livrables définis ci-dessous.

Ces jalons seront définis en rétro planning par rapport à date de bascule de responsabilité.

Cette réunion de lancement permet à l'ANTAI de formaliser le lancement de la reprise, de définir le mode de fonctionnement du projet de reprise et éventuellement d'actualiser le planning et la démarche.

3.4.2.3 Formation

Le prestataire sortant (BPO CNT6) organise les sessions de formation en suivant un plan de formation fourni au titulaire lors de la réunion de lancement du marché, plan qui couvre l'ensemble du périmètre de reprise.

Ces formations ont lieu, à titre principal, sur le site du CNT. Toutefois, sur autorisation de l'ANTAI, certaines sessions peuvent se dérouler sur un autre site, ou à distance, lorsque l'objet ou la nature de la formation le permet.

Les formations organisées par l'ANTAI et le titulaire de l'ancien marché CNT6 au profit des agents du titulaire sont théoriques et pratiques.

Les personnels formés évalueront la qualité de la formation dispensée et seront également évalués par le prestataire sortant (BPO CNT6) et par dispositif d'autoévaluation.

Enfin, l'ANTAI pourra vérifier le niveau de formation des nouveaux titulaires.

Les résultats de ces évaluations pourront conduire à l'ANTAI à revoir le contenu de certaines formations, de planifier de nouvelles sessions ou de demander le remplacement de collaborateurs dont le niveau de compétence demeure insuffisant à l'issue des formations.

L'enregistrement de certaines sessions de formation peut être organisé, par le titulaire en mobilisant ses propres moyens, sous réserve toutefois de l'autorisation expresse de l'ANTAI et des possibilités matérielles de le faire en fonction de la nature et des modalités de la formation. Si de tels enregistrements sont mis en œuvre, ils deviennent la propriété de l'ANTAI aussitôt après leur réalisation et ils ne pourront être consultés par le titulaire que pendant la période d'exécution du présent marché. En aucun cas ces enregistrements ne peuvent donner lieu à une prise de vue des locaux du CNT.

3.4.2.4 Stratégie de validation des prestations de reprise

L'annexe 2 du CCTP définit au sein de l'onglet « Reprise » les modalités d'admission associées aux différentes phases de reprise.

À ce titre, le titulaire rédige dans un délai maximum de 80 jours ouvrés après la commande de la prestation de reprise une stratégie de recette pour chaque domaine permettant de satisfaire les conditions d'admission associés aux différentes phases de reprise en lien étroit avec le prestataire sortant (BPO CNT6) (cf. tableau d'admission des livrables en annexe 2 du CCAP, onglet "Reprise").

Ce plan doit notamment intégrer la démarche de bascule progressive des flux de production sur ses propres systèmes.

Ce plan sera présenté, une fois validé par l'ANTAI, en comité de suivi des opérations de reprise.

3.4.3 Phase d'exécution des prestations sous observation

3.4.3.1 Élaboration de la matrice des cas pratiques représentatifs

Au début de la phase sous observation, le titulaire définit, avec le prestataire sortant (BPO CNT6), un panier de cas d'usage pratiques et de travaux de maintenance applicative représentatifs :

- Cas d'usage pratique de production ERA, TRC, AIR représentatifs ;
- Complexité des actes et travaux : simples, moyens, complexes, etc. ;
- De la typologie des travaux : production, correction, évolution, demande de travaux, correction à chaud, tests unitaires / d'interfaces / de bout en bout, tests de performances, mise à jour de processus métier, de spécifications, de scénarios de test, de jeux de test, etc.

Ce panier de travaux représente la matrice des cas pratiques à exécuter pour un passage de compétences optimal. Il est soumis à la validation de l'ANTAI.

Ces cas d'usage seront présentés par le prestataire sortant (BPO CNT6) lors la phase d'exécution sous observation, et réalisés par le titulaire entrant au plus tard pendant la phase d'exécution sous contrôle.

3.4.3.2 Reprise des modèles spécifiques des services

La phase d'exécution des prestations sous observation permet au titulaire d'appréhender totalement le contexte du marché ainsi que les modalités de réalisation des prestations par le prestataire sortant (BPO CNT6), tout en finalisant les opérations suivantes :

- Organisation de la reprise des prestations de services.

L'observation par le titulaire du présent marché des modalités de réalisation des prestations ERA, TRC, AIR par le titulaire de l'ancien marché se déroule sur le site CNT à Rennes.

- Développement des modèles et logiciels spécifiques au marché, soit :
 - o Les maquettes éditiques produites par ERA ;
 - o Les masques de typage et indexation du TRC notamment pour les documents directeurs ;
 - o Les éléments permettant la lecture manuelle de tous types d'images reçus au CNT ;
 - o Les éléments organisationnels associés à l'archivage physique ;
 - o Les interfaces de type API permettant l'interfaçage du SI du titulaire du présent marché avec le SI de l'ANTAI.

Les outils éditiques, TIM et TRC doivent intégrer progressivement ces maquettes et masques afin d'en permettre progressivement la recette par l'ANTAI. Une synthèse de l'avancement devra être présentée hebdomadairement.

3.4.3.3 Reprise de la maintenance applicative des logiciels et organisation de la reprise des prestations de services

Il s'agit de maîtriser la maintenance applicative des composants propriétés de l'ANTAI à reprendre de l'ancien prestataire BPO CNT6 ainsi que des prestations de services (TIM, ERA, TRC, Archivage physique) par observation du prestataire sortant.

En particulier, au cours de la phase d'exécution des prestations sous observation, le titulaire :

- Met en place sa propre plateforme de développement y compris les outils permettant la synchronisation des sources avec la PIC ANTAI (cf. annexe 8.7 du CCTP) et les analyses qualité et sécurité des codes (cf. annexe 8.8 du CCTP) ;
- Participe à la validation des sources fournies par le prestataire en charge du marché BPO CNT6 dans la PIC ANTAI : complétude du référentiel, bonne compilation de ses éléments, identité entre ces éléments compilés et les exécutables en production, etc. ;
- Récupère sur sa plateforme de développement les sources du marché à reprendre ;
- Participe aux opérations de maintenance correctives et à l'exécution des « pipelines » de génération des livrables applicatifs sur le PIC ANTAI et de production des rapports qualité exigés au sein de l'annexe 8.8 du présent CCTP ;
- Met en œuvre la synchronisation entre son référentiel de sources et la PIC ANTAI ;
- Produit un état des lieux qualité et sécurité des composants repris et soumet à la validation de l'ANTAI les seuils SonarQube qui serviront à analyser la performance

des activités de tierce maintenance applicative. Il met en perspective cet état des lieux avec l'état de transférabilité des composants repris (cf. annexe 8.5 du CCTP).

Concernant la reprise de la maintenance applicative, le titulaire du marché définit, avec le prestataire sortant (BPO CNT6), une sélection de cas pratiques pour compléter le panier de cas d'usage décrit précédemment.

Concernant les prestations de service, le titulaire observe les processus du prestataire sortant (BPO CNT6) et les activités de ses agents. Il forme ses propres agents à ces processus et à l'utilisation dans ce contexte de ses propres équipements (machines et logiciels de TRC par exemple) qu'il paramètre.

3.4.3.4 Installation des moyens de production (ERA et TRC)

La phase d'exécution des prestations sous observation doit permettre au titulaire du marché de :

- Installer ses équipements de production dans un délai maximum de 7 mois après le lancement des opérations de reprise étant précisé que le retrait des machines du prestataire en charge de l'ancien marché (BPO CNT6) doit intervenir dans un délai maximum de 6 mois pour ERA et TRC ;
- Mettre en service ses équipements de production dans les délais convenus avec l'ANTAI au lancement des opérations de reprise ;
- Connecter son système d'information et de production au SI du CNT après validation du RSSI de l'ANTAI.

Dans le cadre des règles d'admission définies au sein de l'annexe 2 du CCAP (cf. onglet « Reprise »), la validation du bon fonctionnement des nouveaux équipements consiste à réaliser les vérifications suivantes :

- Pour la fonction ERA, le titulaire du présent marché doit vérifier que les documents produits sur les machines de production du prestataire sortant (BPO CNT6) (volume correspondant à une journée de production) sont identiques à ceux produits par ses propres machines sur l'ensemble des cas d'usage mis à disposition. Les résultats doivent être présentés à l'ANTAI et au prestataire sortant (BPO CNT6) pour validation ;
- Pour la fonction TRC, le titulaire du présent marché doit vérifier que les exports produits sur un lot de courriers correspondant à une journée de production traités en double par les équipements du prestataire sortant (BPO CNT6) et ceux de ses propres équipements sont identiques en termes de qualité de numérisation et que les données à intégrer aux dossiers sont justes. Les résultats doivent être présentés à l'ANTAI et au prestataire sortant (BPO CNT6) pour validation.

Dans un premier temps, la comparaison peut être limitée aux fichiers au format numérique et à un échantillon suffisamment représentatif de documents, mais avant la bascule totale de responsabilité, le titulaire devra être en capacité de présenter l'ensemble des éditions au format papier, en langue française et dans toutes les langues étrangères prises en charge par l'ANTAI à la date de bascule.

En cas d'anomalies (ajournement, rejet), cette opération devra être renouvelée en tant que de besoin par le titulaire du présent marché pour permettre à l'ANTAI de valider le passage à la phase sous contrôle.

3.4.4 Décision de passage de la phase sous observation à la phase sous contrôle

Dans le cadre des règles d'admission définies au sein de l'annexe 2 du CCAP (cf. onglet « Reprise »), en fonction des éléments présentés par le titulaire, l'ANTAI décide du passage à la phase sous contrôle en se fondant sur les résultats de la stratégie de recette et du plan de recette, de l'analyse des rapports des formations, de la matrice des compétences, de l'avancement de la matrice des cas pratiques, de l'avancement de la recette des modèles spécifiques, de l'avancement de la reprise des composants applicatifs et de l'avancement de l'installation des matériels. L'objectif est de vérifier que l'ensemble du périmètre à transférer est repris et maîtrisé par le titulaire du présent marché.

En cas de réserve(s), d'ajournement ou de rejet par l'ANTAI (cf. annexe 2 du CCAP), le titulaire propose un plan d'actions correctives permettant de résoudre au plus tôt l'ensemble des réserves formalisées par l'ANTAI.

3.4.5 Phase d'exécution des prestations sous contrôle

La phase d'exécution des prestations sous contrôle permet au titulaire du présent marché d'exécuter l'ensemble des prestations du présent CCTP sous contrôle du prestataire sortant (BPO CNT6).

3.4.5.1 Réalisation des prestations de services et mise en œuvre des moyens de production (ERA, TRC, AIR)

Concernant les prestations de production, les équipements du titulaire du présent marché seront alimentés avec les données réelles de production sur une durée n'excédant pas une journée de production à chaque campagne de recette. Ce volume de production est intégré à la prestation de reprise et n'est pas pris en charge par les unités d'œuvre ERA-X, TRC-X et AIR-X qui correspondent aux volumes traités réellement par le titulaire après la phase de bascule de responsabilité.

Cette phase doit permettre à l'ANTAI d'effectuer une première phase de validation des travaux du titulaire de présent marché dans les conditions nominales de la production sous contrôle de l'ANTAI et du titulaire de l'ancien marché.

Il s'agit notamment de valider :

- Le bon fonctionnement des divers équipements ;
- La capacité des systèmes à offrir le niveau de performance exigé par le présent CCTP ;
- La capacité du titulaire du présent marché à assurer toutes les prestations prévues dans le cadre du présent marché ;
- La bonne exécution des contrats souscrits par le titulaire du présent marché pour le compte de l'ANTAI (ex. : opérateur postal, archiveur, ...) ;
- La conformité des résultats de la production.

3.4.5.2 Réalisation de la maintenance applicative des logiciels

La phase d'exécution des prestations sous contrôle permet au titulaire entrant de mettre en œuvre les procédures de maintenance applicative sur la totalité de son périmètre applicatif.

Ce périmètre couvre aussi bien les composants repris de l'exécution des marchés du CNT6 que les nouveaux systèmes mis en œuvre, le cas échéant, par le titulaire pour remplacer les composants non repris.

En particulier, cette phase doit permettre de vérifier la stabilité des développements réalisés par le titulaire entrant et intégrés dans la partie applicative.

Les prestations sous contrôle sont initiées sur validation de l'ANTAI sur le ou les sites d'exécution des prestations du titulaire, et dès que l'espace de travail est disponible, sont réalisés sur le site du CNT (cf. chapitre V du CCAP).

Au cours de cette phase, la matrice des cas pratiques représentatifs est déroulée par le titulaire sous le contrôle du prestataire sortant (BPO CNT6).

Chaque livraison du titulaire est soumise à la validation de l'ANTAI selon les modalités d'admission définies au sein de l'annexe 2 du CCAP (cf. onglet « Logiciels »).

L'avancement de la couverture des cas pratiques par le titulaire est présenté chaque semaine en COSUI Reprise.

3.4.5.3 Bilan de la phase sous-contrôle

Il est demandé au titulaire avant la fin de la phase d'exécution des prestations sous contrôle de produire un bilan complet intégrant notamment les niveaux de performance atteints, les difficultés et risques rencontrés et les propositions d'amélioration correspondantes.

3.4.6 Décision de bascule de responsabilité

Un bilan de la phase d'exécution sous contrôle doit être livré et restitué à l'ANTAI par le titulaire lors du Comité de coordination Reprise avant l'échéance maximum de reprise (9 mois après le lancement des opérations de reprise).

Ce bilan ainsi que l'ensemble des vérifications réalisées permettent à l'ANTAI de valider la bascule de responsabilité du prestataire sortant (BPO CNT6) vers le titulaire entrant.

En cas de réserve(s), d'ajournement ou de rejet par l'ANTAI (cf. annexe 2 du CCAP), le titulaire propose un plan d'actions correctives permettant de résoudre l'ensemble des réserves formalisées par l'ANTAI au plus tôt.

3.4.7 Phase de vérification de service régulier (VSR)

Comme précise dans l'annexe 2 du CCAP (cf. onglet « Reprise »), la période de vérification de service régulier débute à la bascule de responsabilité prononcée par l'ANTAI pour chaque domaine fonctionnel et pour une durée de trois mois. Elle permet au titulaire de démontrer sa maîtrise de l'exécution des prestations dans des conditions nominales de production.

La VSR est prononcée sous réserve qu'aucun dysfonctionnement des systèmes du marché ne soit survenu, et que les éventuelles réserves formalisées dans le procès-verbal de bascule soient levées.

L'admission de la VSR (cf. annexe 2 du CCAP) est décidée par l'ANTAI sur présentation du bilan complet actualisé de la bascule de responsabilité intégrant notamment un état exhaustif de la performance des systèmes et des processus mis en œuvre et les éventuels dettes techniques à résorber dans le cadre de l'exécution du présent marché.

3.4.8 Exigences et livrables associés

Le détail des exigences et des livrables complémentaires associés à la présente prestation est décrit au sein de l'annexe 3 du CCAP fichier « Tableau de traçabilité des exigences, pénalités et indicateurs ».

L'ensemble des prestations décrites dans ce chapitre et dans le tableau de traçabilité des exigences est valorisé au titre des unités d'œuvres préfixées par le préfixe « REP- » dans le BP-DQE.

3.5 PIL : Pilotage des prestations

3.5.1 Présentation et informations contextuelles

L'ANTAI assure le suivi de l'exécution des prestations prévues au marché. Elle préside, à ce titre, diverses instances réunissant le titulaire ainsi que, le cas échéant, différents acteurs associés à l'exécution du marché ou au bon fonctionnement de la chaîne de traitement automatisé des infractions et des redevances, dans le but de s'assurer de leur bonne coordination ainsi que du respect des objectifs fixés en termes de qualité et de performance, pour le marché, ainsi que pour l'ensemble du cadre contractuel géré par l'ANTAI.

La prestation de pilotage des prestations couvre l'ensemble des activités que le titulaire doit conduire pour réaliser les prestations prévues au titre du marché avec efficacité et qualité, afin notamment de répondre aux enjeux du marché.

Pendant toute la phase de reprise, des dispositifs supplémentaires (cf. chapitre 3.5.3 du présent CCTP) doivent être mis en œuvre par le titulaire en plus des dispositifs généraux de pilotage (cf. chapitre 3.5.2 du présent CCTP).

En phase de reprise uniquement, l'unité d'œuvre « PIL-REP » permet à l'ANTAI de commander à la fois les prestations de pilotage contractuel général (cf. chapitre 3.5.2) et les prestations spécifiques à la phase de reprise (cf. chapitre 3.5.3)

À l'issue de la phase de reprise, l'ANTAI commandera les prestations générales de pilotage (cf. chapitre 3.5.2 du présent CCTP) via l'unité d'œuvre « PIL ».

Enfin, l'organisation et la préparation et le pilotage générale des opérations de transfert (organisation, planification, suivi des opérations de transfert par domaine et par composant applicatif) est intégré à la prestation de pilotage contractuel général (cf. chapitre 3.5.2 du CCTP).

3.5.2 Pilotage contractuel général du marché

Cette prestation concerne les profils qui seront mobilisés pour assurer le pilotage global du marché (gestion administrative, direction générale du programme, organisation et animation des instances de suivi et de pilotage du marché, plan d'amélioration continue, gestion des compétences, élaboration des tableaux de bord, garantie continue de transférabilité, préparation des opérations de transfert en fin de marché, organisation de l'astreinte de support...), et non les profils qui interviendront au sein des prestations opérationnelles du marché. Ainsi par exemple, la direction et la coordination technique de l'activité de maintenance applicative (TMA), ou les équipes de pilotage opérationnel en charge de l'accompagnement des opérateurs) ne doivent pas être valorisées dans la prestation de pilotage général mais dans celle des prestations opérationnelles..

3.5.2.1 Comitologie générale

Le tableau ci-dessous présente les principales instances de gouvernance du marché auxquelles le titulaire doit participer :

Instance	Rôle de l'instance	Fréquence	Rôle du titulaire	Participants <i>a minima</i>
Comité de pilotage CNT (COPIL CNT)	Présentation de l'activité générale des acteurs du CNT et de la chaîne de traitement automatisé des infractions et des redevances.	Trimestrielle	Contributeur	<p>ANTAI : Direction de l'ANTAI</p> <p>Titulaire : Responsable opérationnel de l'ensemble des activités devant s'exécuter sur le site du CNT</p> <p>Autres : Partenaires institutionnels</p> <p>Titulaires des autres marchés concourant au fonctionnement du SI CNT et s'exécutant dans les locaux de celui-ci</p>
Comité stratégique (COSTRAT)	Suivi, au niveau stratégique, du marché.	Annuelle	Co-animateur	<p>ANTAI : Direction de l'ANTAI</p> <p>Titulaire : Direction du titulaire</p>
Comité de production (PRA)	Pilotage de l'avancement des actions prioritaires de production impactant plusieurs marchés.	Hebdomadaire	Contributeur	<p>ANTAI : Direction technique Représentants du pôle production Responsables d'opération</p> <p>Titulaire : Responsables opérationnels</p> <p>Autres : Responsables opérationnels des autres marchés CNT</p>
Comité de pilotage (COPIL)	Pilotage global de l'avancement du marché, notamment pour ce qui concerne les décisions structurantes.	Trimestrielle	Animateur	<p>ANTAI : Direction technique, Responsables d'opération du marché</p>

Instance	Rôle de l'instance	Fréquence	Rôle du titulaire	Participants <i>a minima</i>
				Autres acteurs ANTAI selon les sujets. Titulaire : Direction de programme du titulaire du marché
Comité de suivi production (COSUI RUN)	Suivi de l'avancement de la production et de la performance du marché.	Bi hebdomadaire	Animateur	ANTAI : Responsables d' opération du marché et autres acteurs ANTAI selon les sujets Titulaire : Responsable d' exploitation du titulaire du marché
Comité de suivi de la sécurité des systèmes d' informations (COSUI SSI)	Suivi de la mise en œuvre du système de management de la sécurité des systèmes d'information (SMSI) de l'ANTAI, des plans d'action SSI ainsi que des indicateurs relatifs à la sécurité des systèmes d'information du marché.	Mensuel	Animateur	ANTAI : RSSI ANTAI Titulaire : RSSI du titulaire du marché
Change Advisory Board / Emergency CAB (CAB /eCAB)	Planification des déploiements sur les environnements techniques de l'ANTAI, notamment la production et l'environnement de recette.	Hebdomadaire	Animateur pour le périmètre dont le titulaire assure directement l'exploitation Contributeur : pour le périmètre dont le titulaire n'assure que l'activité de TMA	ANTAI : Pôle production ANTAI Représentants du titulaire du marché TME Responsables des titulaires des marchés des programmes CNT

Instance	Rôle de l'instance	Fréquence	Rôle du titulaire	Participants <i>a minima</i>
Comité de suivi de la Qualité	Suivi de la mise en œuvre du plan d'amélioration continue, suivi des indicateurs propre à la qualité	Bi Annuel	Animateur	<p>ANTAI : Responsables d'opération du marché et autres acteurs ANTAI selon les sujets Responsable méthodes et qualité de l'ANTAI</p> <p>Titulaire : Responsable d'exploitation et responsable qualité du titulaire</p>

Par ailleurs, un certain nombre d'autres réunions ou comités se tiennent à l'initiative de l'ANTAI ou de ses partenaires (ex. : département du contrôle automatisé...) pour lesquels la présence du titulaire pourra être demandée.

Cette comitologie est susceptible d'évoluer dans le cadre de l'exécution du marché. En cas d'actualité chargée ou de difficultés importantes, l'ANTAI pourra demander d'augmenter, de manière provisoire, la fréquence de certains comités.

De manière générale, le titulaire est tenu de participer à l'ensemble des instances et autres réunions auxquelles l'ANTAI le convie.

3.5.2.2 Plages de service et gestion des astreintes

Le tableau suivant précise les plages de service attendues de la part de titulaire pour l'activité de support due au titre du forfait de pilotage, ainsi que les modalités de contact en fonction de la nature de la demande et de l'heure de déclenchement.

Types	Demandeurs	Plages horaires
Support N2 N3 TMA sur les composants de niveaux « Argent » « Bronze »	Tous.	Entre 8h et 18h, du lundi au vendredi de chaque semaine hors jours fériés.
Support N2 N3 TMA sur les cas d'usages métiers de niveau « Or »²	Tous.	8h à 18h, tous les jours de la semaine y compris samedi, dimanche et jours fériés (Plage étendue)

² A la date de publication du marché, aucun cas d'usage « Or » n'a été identifié pour ce qui concerne le marché. Cependant, cette situation est susceptible d'évoluer au cours de l'exécution du marché.

Point de contact d'astreinte sur crise ou événement exceptionnel³	ANTAI (direction et pôle production, RSSI) et référents sécurité du ministère de l'Intérieur.	Entre 18h et 8h le lendemain du lundi au vendredi de chaque semaine. 24h sur 24, les samedi, dimanche et jours fériés.
Demandes d'interventions planifiées en heures non ouvrées	Sur demande de l'ANTAI avec un délai de prévenance de 48 heures ouvrées.	Entre 18h et 8h du lundi au vendredi de chaque semaine. 24h sur 24, les samedi, dimanche et jours fériés.

La mise en place de l'astreinte de support et du point de contact unique est financée par les unités d'œuvre relatives aux prestations de pilotage (« PIL » ou « PIL-REP » en phase de reprise uniquement). La résolution d'une demande de support en heures non ouvrées est prise en charge par l'unité d'œuvre « SUP-HNO ».

3.5.2.3 Garantie continue de transférabilité

À l'issue du présent marché, l'ANTAI transfère la responsabilité de la réalisation des prestations du marché à un ou plusieurs tiers désignés (nouveaux titulaires ou services de l'État).

À ce titre, le dispositif général de pilotage contractuel doit permettre que l'ensemble des procédures, outils et systèmes utilisés et maintenus au titre du présent marché soient transférables à la fin de l'exécution du marché, c'est-à-dire peuvent être repris, utilisés et maintenus par un ou plusieurs tiers dans des conditions permettant la prise de responsabilité totale et sans réserve du ou des tiers sur la continuation des prestations du marché, y compris en cas de résiliation anticipée du marché avant le terme prévu.

Notamment, il s'agit pour le titulaire de garantir en continu à l'ANTAI que :

- Les éléments logiciels livrés à l'ANTAI (ex. : AdminCNT) relèvent de licences permettant à l'ANTAI, sans frais additionnels, d'en poursuivre l'usage et la maintenance y compris en cas de changement de titulaires ou d'internalisation d'une prestation. Il peut s'agir d'une licence libre ou, sous réserve d'acceptation préalable par l'ANTAI, d'une licence commerciale garantissant dans la durée cette possibilité. Dans la pratique, ces éléments sont constitués de développements réalisés spécifiquement au profit de l'ANTAI et le cas échéant de briques sur étagère appartenant au titulaire ou à des tiers (ex. : logiciels LAP de TIA) et dont l'usage doit être validé par l'ANTAI ;
- Les éléments non transférables, mis en œuvre directement par le titulaire et sous sa responsabilité pour rendre des services à l'ANTAI pendant la durée du contrat, doivent permettre l'export des éléments transférables (ex. : modèles ERA) dans des formats exploitables par des tiers et préalablement validés par l'ANTAI ;

³ Par exemple, pour permettre de prévenir le titulaire d'un incident concernant le site CNT et impactant potentiellement les services et les équipements du titulaire du marché.

- Les codes sources des applications transférables respectent les mêmes règles que les données associées aux éléments non transférables.

De plus, le titulaire doit être en mesure de réaliser le transfert de compétence vers un ou plusieurs tiers désignés dans le cadre de la phase dite de transition. La durée de la phase de transition du présent marché est fixée à neuf mois.

3.5.2.4 Organisation, préparation et pilotage général des opérations de transfert

Par ailleurs, toutes les opérations relatives à l'organisation et au pilotage général du transfert en fin de marché des services et des prestations à un ou plusieurs tiers désignés par l'ANTAI (organisation, planification, plan de transfert des compétences, fiches d'évaluation, gestion des risques...) doivent être prises en charge par le titulaire, sur demande de l'ANTAI via ce dispositif général de pilotage contractuel.

3.5.3 Dispositif complémentaire de pilotage en phase de reprise

Le présent chapitre décrit les prestations complémentaires au dispositif de pilotage général contractuel du marché évoqué ci-dessus (cf. chapitre 3.5.2), qui sont à réaliser lors de la phase de reprise uniquement⁴.

Cette activité doit notamment permettre d'assurer l'efficacité et la précision des opérations de reprise, notamment pour ce qui concerne l'organisation et la planification détaillée des opérations de reprise, la gestion des risques et la coordination vis-à-vis des acteurs de l'ANTAI, du prestataire en charge du marché BPO CNT6 et des titulaires des autres marchés des programmes CNT6 et CNT7.

3.5.3.1 Comitologie spécifique à la phase de reprise

Instance	Rôle de l'instance	Fréquence	Rôle du titulaire du marché	Participants <i>a minima</i>
Réunion de lancement du marché	Lancer l'exécution du présent marché.	Une fois	Animateur	ANTAI : Direction technique Responsables d'opération du marché Autres acteurs ANTAI selon les sujets. Titulaire : Direction de programme du titulaire du présent marché.
Comité de suivi des	Suivre de manière très rapprochée et opérationnelle la bonne réalisation des activités de reprise	Hebdomadaire	Animateur	ANTAI : Responsables d'opération du marché

⁴ Pour mémoire, conformément au § 3.5.1 ci-dessus, la prestation de pilotage valorisée financièrement au titre de la reprise inclut à la fois les prestations générales et ces prestations complémentaires, jusqu'à la bascule de responsabilité globale. Ce n'est donc qu'à partir de cette date que la prestation de pilotage décrite au § 3.5.2 fait l'objet d'une commande.

Instance	Rôle de l'instance	Fréquence	Rôle du titulaire du marché	Participants <i>a minima</i>
opérations de reprise	et la bonne coordination entre le prestataire en charge du marché BPO CNT6 et le titulaire du présent marché. Un point d'avancement des différents chantiers doit être présenté systématiquement par le titulaire du présent marché (montée en charge, montée en compétence, formations, suivi des risques, etc.). Les objectifs et prochaines étapes de la semaine sont définis précisément et planifiés. Les actions prises en séance sont suivies et leur réalisation est tracée.			<p>Autres acteurs ANTAI selon les sujets.</p> <p>Titulaire : Responsable de transition du titulaire du présent marché. Chefs de projet du titulaire du présent marché. Responsable de transition du prestataire du marché CNT6.</p> <p>Autres : Éventuellement, l'assistance à la maîtrise d'ouvrage de l'ANTAI.</p>

3.5.4 Exigences et livrables associés

Le détail des exigences et des livrables complémentaires associés à la présente prestation est décrit au sein de l'annexe 3 du CCAP fichier « Tableau de traçabilité des exigences, pénalités et indicateurs ».

L'ensemble des prestations décrites dans ce chapitre et dans le tableau de traçabilité des exigences est valorisé au titre de l'unité d'œuvre « PIL-REP » dans le BP- DQE pendant la phase reprise et « PIL » après la bascule de responsabilité.

La garantie continue de transférabilité, le plan de gestion des obsolescences et des vulnérabilités SSI, l'organisation, la préparation et le pilotage général des opérations de transfert en fin de marché sont intégrés à l'unité d'œuvre « PIL ».

3.6 TMA : Tierce Maintenance Applicative

3.6.1 Présentation et informations contextuelles

La présente prestation couvre quatre types d'activités :

- La maintenance corrective, qui consiste à traiter les anomalies ou incidents (au sens ITIL, c'est-à-dire les interruptions ou dégradations non planifiées d'un service informatique) détectés dans les systèmes concernés par le marché, ainsi que dans leurs évolutions futures. Elle vise à restaurer le fonctionnement normal du service dans les plus brefs délais. Lorsque l'incident a pour origine un problème (au sens ITIL), la résolution de celui-ci relève de la maintenance préventive, sauf si le rétablissement du

service nécessite impérativement sa résolution immédiate.

- La maintenance évolutive, qui a pour objectif de faire évoluer fonctionnellement et/ou architecturalement les systèmes concernés par le marché, afin de répondre à de nouveaux besoins métiers, à des changements réglementaires ou à des opportunités d'amélioration. Elle se traduit par l'ajout, la modification ou l'optimisation de fonctionnalités, de performances ou de structures logicielles. Elle inclut également la gestion des montées de version des composants sur étagère (COTS), dès lors qu'elles apportent des évolutions fonctionnelles, techniques ou de sécurité, ou qu'elles sont nécessaires à la compatibilité avec l'environnement cible.
- La maintenance préventive, qui consiste à corriger les problèmes avant qu'ils ne se manifestent, en particulier ceux identifiés comme tels dans le cadre de la maintenance corrective lorsqu'ils n'ont pas pu être corrigés immédiatement et qu'il a été fait recours à un simple contournement pour rétablir le service (les *problèmes* étant, au sens ITIL, les causes profondes d'incidents). Elle inclut notamment les actions de veille technologique et de sécurité, telles que la surveillance des vulnérabilités, le suivi des alertes de sécurité, et l'analyse proactive des menaces, afin d'anticiper sur la survenance d'éventuels incidents futurs et de maintenir un niveau de sécurité et de performance optimal du système d'information (cf. §3.9.5 Obligation de Maintien en Condition de Sécurité).
- La maintenance adaptative, qui regroupe l'ensemble des opérations permettant d'assurer le maintien en conditions opérationnelles d'une application face aux évolutions de son environnement technique. Cela inclut notamment la gestion des obsolescences, les mises à jour logicielles et matérielles, les mises à niveau des systèmes d'exploitation, des middlewares, ou encore les mises à jour de sécurité requises par les composants sous-jacents.

3.6.2 Le guide projet/produit de l'ANTAI

Le guide de conduite des projets et de réalisation des produits de l'ANTAI (cf. annexe 8.5 du présent CCTP) constitue la documentation de référence sur les pratiques qui doivent être respectées par les collaborateurs du titulaire du marché pour réaliser les prestations de tierce maintenance applicative. À ce titre, le titulaire devra prendre en compte toute évolution des pratiques décidées par l'ANTAI et assurer une parfaite coordination de ses activités avec les titulaires des autres marchés des programmes CNT.

En outre, le titulaire du marché doit contribuer activement à l'amélioration des pratiques projet/produit au titre de l'amélioration continue des prestation (cf. prestation de pilotage) et assurer la mise à jour continue des compétences de ses collaborateurs sur ce thème.

3.6.3 Description des activités de la maintenance applicative

Ce chapitre constitue une synthèse des activités décrites de manière plus détaillée au sein du guide projet/produit.

Le processus de maintenance applicative est structuré autour de six activités clés :

1. Préparation
2. Planification
3. Pilotage
4. Réalisation
5. Vérification et Validation des livrables
6. Packaging et assistance au déploiement de version applicative en environnement cible
7. Bilan et capitalisation des bonnes pratiques

3.6.3.1 Préparation

Deux à trois mois avant le début de chaque cycle de développement, l'ANTAI collecte les besoins exprimés par ses équipes internes, ses partenaires, ses prestataires et complète avec ceux-ci les « backlogs » existants. Ces besoins peuvent concerner tous les aspects des chaînes de traitement : fonctionnels, techniques, réglementaires, sécurité/SSI, obsolescence.

Concernant ce dernier point, il est rappelé que le titulaire doit assurer la mise à jour, au titre de la prestation de pilotage du marché, du plan de gestion des obsolescences et de traitement des vulnérabilités SSI en amont de chaque incrément de programme agile.

Une fois collectés, ces besoins sont :

- Priorisés par les responsables des opérations, puis validés par la direction de l'ANTAI, lors d'instances dédiées ;
- Chiffrés par le titulaire et validés conjointement avec l'ANTAI, à l'issue d'une phase d'étude préliminaire, durant laquelle les titulaires doivent :
 - S'approprier les besoins en échangeant avec l'ANTAI et les parties prenantes concernées ;
 - Être force de proposition vis-à-vis de l'ANTAI sur le dimensionnement des Cartes de Contribution « Epic » qui leur sont soumises, de sorte à évoluer aussi finement que possible le volume des travaux à réaliser pendant un cycle de développement.

Parallèlement, l'ANTAI sollicite chaque titulaire pour déterminer sa capacité de production (en termes d'unités d'œuvre) pour le cycle à venir.

Cette combinaison (priorisation, chiffrage, capacité) permet à l'ANTAI et à ses partenaires d'obtenir une vision réaliste et macroscopique du périmètre prévisionnel du prochain cycle et de ce qui doit être renvoyé à un cycle ultérieur. Ces informations doivent être suffisamment précises pour permettre à l'ANTAI d'établir un bon de commande pour la réalisation des développements ainsi priorisés de manière macroscopique.

3.6.3.2 Planification

Présentation

Le démarrage de chaque cycle de développement agile est formalisé par un événement organisé en distanciel et/ou en présentiel, rassemblant toutes les parties prenantes sur 3 jours, le « PI Planning ».

Cet événement a pour objectifs :

- D'établir un planning précis des actions à réaliser au cours du cycle de développement ;
- De lier finement les développements priorisés avec les UO prévus par la commande ;
- De confirmer, au besoin identifier, les dépendances entre les périmètres d'action des différents titulaires des marchés des programmes CNT ;
- D'anticiper les risques ;
- De synchroniser les phases de développement et de tests ;
- D'identifier des créneaux de mises en production avec les équipes d'exploitation.

Le titulaire prépare en amont les besoins qui relèvent de son périmètre.

Le « PI Planning » marque également le lancement de la première des quatre itérations agiles d'un cycle global de maintenance évolutive (chaque itération agile dure 3 semaines).

Cet événement est le moment pour l'ANTAI de présenter aux titulaires des marchés la vision à court (3 mois) et à moyen terme des réalisations à venir. Il est également pour l'ANTAI l'occasion de recevoir, sur le périmètre de la première itération, les livrables suivants :

- Le découpage fin des travaux à réaliser qui les concernent (Carte Contribution = Epic) sous forme de cartes fonctionnelles (stories) ou techniques (enablers) ;
- L'identification des livrables associés à ces cartes (au niveau des Contributions et/ou des Stories/Enabler) ;
- Les chiffrages affinés des cartes.

Chiffrage affiné des cartes lira et engagement forfaitaire de résultat du titulaire

- Le chiffrage affiné permet, tout au long du cycle, d'établir un lien entre les unités d'œuvre commandées et le découpage fin des travaux (« EPIC - Contributions », « User Stories », « Enablers », etc.).
- Itération par itération, le chiffrage affiné de chaque itération, validé par l'ANTAI, constitue l'engagement ferme du titulaire sur les développements qu'il doit réaliser totalement (cf. tableau d'admission des livrables en annexe 2 du CCAP) pour le nombre d'unités d'œuvre convenu et formalisé au sein du document adossé à la commande initiale.
- En conséquence, et sauf justification très détaillée d'éventuels aléas, le titulaire du

présent marché s'engage à respecter l'estimation validée associée à la réalisation complète des livrables logiciels spécifiés dans le document adossé à la commande initiale, selon les modalités d'admission définie au sein de l'annexe 2 du CCAP du présent marché.

- À la fin du cycle de développement agile, quatre documents d'affinement caractérisent totalement et de manière détaillée la commande initiale d'unités d'œuvre passée en amont du cycle.

3.6.3.3 Pilotage technique

Pour garantir la visibilité sur l'avancement et la qualité :

- L'ANTAI participe au comité de suivi projet hebdomadaire organisé par le titulaire du marché ;
- L'ANTAI suit l'avancement des développements notamment grâce aux outils du cadre technique ANTAI qui consolident les informations que le titulaire du marché est tenu de saisir en continu, au fur et à mesure qu'elles deviennent disponibles, ainsi que lors de réunions d'affinement, de rétrospectives, ou d'autres points de synchronisation.

À titre informatif, le tableau ci-dessous présente la comitologie habituellement mis en œuvre sur les projets de développement des marchés des programmes CNT. Cette comitologie est susceptible d'évoluer au cours du marché.

Instance	Rôle de l'instance	Fréquence	Rôle du titulaire du marché	Participants <u>a minima</u>
Comité de suivi projet (COSUI Projet)	Suivi de l'avancement des projets de maintenance évolutive (TMA).	Hebdomadaire	Animateur Présenter l'avancement des projets	Responsable(s) d'opération du marché et autres acteurs ANTAI selon les sujets. Responsable TMA côté titulaire du marché.
Change Advisory Board (CAB /eCAB)	Cf. §3.5 Pilotage			
PI Planning	Cf. § « Planification » <i>supra</i>	Trimestriel	Contribution Cf. §3.6.3.2 Planification de ce chapitre du présent CCTP	Équipes de développement du titulaire. Responsables d'opération du marché et autres acteurs ANTAI selon les sujets.

Instance	Rôle de l'instance	Fréquence	Rôle du titulaire du marché	Participants <i>a minima</i>
Sync PI	Confirmer l'alignement établi en PI Planning des équipes de développements, d'exploitation des marchés de la DT pour a la maille de l'itération	1 par itération	Contribution Présenter et prendre en compte les dépendances et planification réajustées en interaction avec les autres prestataires de l'ANTA	Équipes de développement du titulaire. Responsables d'opération du marché et autres acteurs ANTAI selon les sujets.
Communauté Architecture technique et/ou fonctionnelle	Échanges sur les orientations prises pour les développements en cours afin de préparer le prochain cycle de développement agile.	Hebdomadaire	Contributeur Présenter les solutions techniques / fonctionnelles et prendre en compte les retours formulés	Architectes ANTAI et autres acteurs ANTAI selon les sujets. Architecte du titulaire
Communauté Métier	Échanges sur les questions métier qui nécessitent une clarification ou un arbitrage.	Hebdomadaire	Contributeur Présenter les solutions métier et prendre en compte les retours formulés	Responsable d'opération du marché et autres acteurs ANTAI selon les sujets (accompagnés le cas échéant des partenaires institutionnels concernés par le besoin). Acteurs projets du Titulaire
Affinement	Suivre l'avancement de la préparation des travaux du cycle de développement Avancer des sujets ponctuels	Hebdomadaire	Animateur Présenter l'avancement sur l'affinement	Responsable d'opération du marché et autres acteurs ANTAI selon les sujets. Acteurs projets du Titulaire
Rétrospective	Bilan de réalisation de l'itération, du cycle	1 par itération	Animateur Présenter le bilan d'itération, de cycle préparé	Responsable d'opération du marché, PMO et autres acteurs ANTAI selon les sujets. Acteurs projets du Titulaire

3.6.3.4 Réalisation

La phase de réalisation est au centre de l'activité de maintenance applicative assurée par le

titulaire. Néanmoins, l'ANTAI demeure pleinement impliquée tout au long de cette phase afin de garantir la qualité, la cohérence et la conformité des livrables.

La réalisation correspond à la mise en œuvre des travaux identifiés lors de la phase de planification, mais intègre également le traitement des incidents et la correction des problèmes remontés pendant les itérations.

Conformément au cadre défini par l'ANTAI, l'ANTAI participe, avant toute implémentation, à la validation des solutions fonctionnelles et des décisions d'architecture technique. Cette étape vise à s'assurer de l'alignement des solutions avec les besoins exprimés, les standards techniques de l'ANTAI, ainsi que les contraintes techniques, réglementaires et opérationnelles.

Le tableau d'admission des livrables, annexe 2 du CCAP, du marché ainsi que le guide projet produit (cf. annexe 8.6) précisent les attentes en matière de livrables et de processus à respecter.

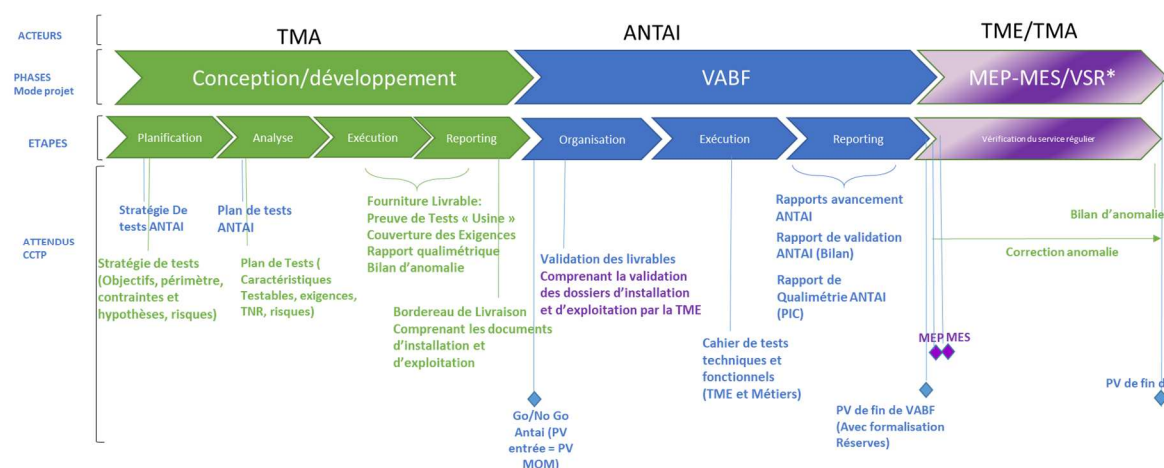
L'ANTAI s'assure, durant la phase de réalisation, que le titulaire applique le cadre qualité défini dans l'annexe 8.8 « Règles de qualité, de sécurité, d'accessibilité et d'écoconception applicables aux développements de logiciels ». Parmi les attentes, l'ANTAI sera attentive notamment au respect des exigences et du plan de progrès établi.

Comme stipulé dans l'annexe 8.7 « PIC ANTAI » le titulaire du marché doit déposer systématiquement les codes produits et maintenus au sein des dépôts gérés par l'ANTAI.

3.6.3.5 Vérification et validation des livrables

Ce chapitre présente les modalités de vérification et admission des livrables en lien avec les jalons contractuels définis à l'annexe 2 du CCAP « Tableau d'admission des livrables ».

Le schéma ci-dessous présente de manière synthétique les jalons et les livrables associés à cette activité.



Pour rappel, les tests menés au titre de la recette usine (en vert sur le schéma) sont de la responsabilité du titulaire du marché (activité intégrée aux unités d'œuvre TMA-EVO et TMA-MCO), le pilotage des tests menés dans le cadre de la VABF est de la responsabilité de l'ANTAI. Cependant, le titulaire du marché pourra être sollicité par l'ANTAI pour assister à la réalisation

des opérations liées à la VABF via les unités d'œuvre TMA-VABF.

Par ailleurs, les pratiques de l'ANTAI en matière de vérification et validation sont décrites au sein du guide projet produit (cf. annexe 8.6 du présent CCTP).

Enfin, le titulaire du marché doit assister l'ANTAI et le titulaire du marché de TME au déploiement et à la validation des versions applicative en environnement de pré-production. Cette validation constituant la fin de la phase de VABF.

3.6.3.6 Packaging et assistance au déploiement de version applicative en environnement cible

Dans le cadre des activités de maintenance évolutive et corrective (UO TMA-EVO et TMA-MCO), le titulaire assiste l'ANTAI et la TME au déploiement de versions applicative en environnement cible à partir des packages livrés sur la PIC ANTAI et les aide à réaliser les ultimes tests opérationnels permettant de valider le bon fonctionnement de celles-ci.

À partir de la mise en service (début de la VSR) décidée par l'ANTAI, le titulaire du marché assure toutes les garanties prévues au CCAP du marché, notamment pour ce qui concerne la correction des anomalies sans frais pour l'ANTAI.

3.6.3.7 Bilan et capitalisation des bonnes pratiques

À la fin de chaque itération et de manière plus générale à la fin de chaque cycle de développement agile, le titulaire du marché doit réaliser avec l'ANTAI un bilan des opérations et justifier les éventuels dépassements ou manquements vis-à-vis des engagements pris au niveau de chaque itération.

Sur les projets de développement, le bilan présente *a minima* les points suivants :

- Les facteurs de réussite et difficultés rencontrées ;
- Les indicateurs qualité, sécurité et accessibilité (cf. annexe 8.8 du présent CCTP);
- La vélocité des équipes ;
- Les anomalies constatées en VABF et en VSR ;
- Les pistes de progrès à mettre en œuvre et à surveiller pour le prochain cycle.

Ce bilan doit également proposer différentes pistes d'amélioration continue des pratiques inscrites dans le guide projet/produit.

À ce titre, le titulaire du marché devra prendre soin d'associer le responsable qualité ainsi que les PMO de l'ANTAI à cet échange.

3.6.4 Description des activités de maintenance corrective

La maintenance logicielle corrective regroupe l'ensemble des actions associées au traitement et au suivi des anomalies (ou incidents au sens du référentiel des bonnes pratiques ITIL) constatées dans les systèmes maintenus dans le cadre des prestations du marché. Elle a notamment pour vocation à maintenir les systèmes de production dans un état de fonctionnement nominal.

Un ticket de maintenance corrective fait généralement suite à la détection et l'analyse d'un incident de niveau 2 ou 3 détecté en production (cf. chapitre 3.7 relatif à la prestation de support du présent CCTP). La maintenance logicielle corrective consiste notamment à réaliser les étapes suivantes :

- Corriger la cause racine du dysfonctionnement, ou à défaut proposer une solution de contournement permettant d'éliminer le symptôme si la correction de la cause racine s'avère trop longue ou trop complexe à effectuer ;
- Réaliser, le cas échéant, la reprise des données ;
- Réaliser, les différentes phases de tests conduisant à la mise en production ;
- Compléter ou corriger la documentation associée le cas échéant ;
- Compléter les tests automatisés s'ils existent.

Le processus de support lié en amont à cette activité est détaillé au chapitre 3.7 du présent CCTP et à l'annexe 5 relative à l'organisation du support technique de l'ANTAI. En particulier, et sur les incidents de priorité P1, le titulaire doit assurer la mise en place d'une solution de contournement dans les délais maximums stipulés au sein de la prestation de support.

L'admission des livrables associées à cette activité par l'ANTAI est effectuée selon les modalités précisés au sein de l'annexe 2 du CCAP du marché.

Note : cette activité ne peut donner lieu à la commande et à la facturation d'unités d'œuvre TMA-MCO pendant les phases de garanties offertes par les phases d'admission contractuelle des livrables logiciels (livraison pour mise en ordre de marche, VABF et VSR).

3.6.5 Description des activités de rétro-documentation

L'exhaustivité et la qualité du référentiel documentaire de la chaîne de traitement automatisé des infractions et des redevances constituent un enjeu essentiel pour la maîtrise, par l'ANTAI, des systèmes qui composent la chaîne. Le titulaire du marché doit en conséquence sur son périmètre, faire évoluer le référentiel documentaire existant (y compris la cartographie), au fur et à mesure des développements qu'il réalise, et fournir un référentiel documentaire complet, de qualité et à jour, aux jalons fixés dans le présent CCTP, totalement exploitable et transférable en fin de marché. Ces prestations sont alors dues au titre des prestations de pilotage du marché (cf. chapitre 3.5 du présent CCTP).

Le titulaire partage par ailleurs avec l'ANTAI son analyse du niveau de complétude et de qualité de ce référentiel, s'agissant des développements réalisés avant le début du présent marché par les prestataires précédemment en charge du même périmètre. Sur la base de cet état des lieux et des plans type attendus pour chaque document cible, le titulaire peut proposer à l'ANTAI une trajectoire d'amélioration de la documentation.

Sur demande de l'ANTAI, fondée sur d'éventuelles propositions du titulaire formulées au titre de la prestation de pilotage du marché, le titulaire doit alors assurer la création de toute documentation technique manquante en lien avec le périmètre du marché, ou le cas échéant

la mise à jour de toute documentation obsolète ou incomplète, via la commande d'unités d'œuvre de rétro-documentation (TMA-RD).

3.6.6 Exigences et livrables associés

Le détail des exigences et des livrables complémentaires associés à la présente prestation est décrit au sein de l'annexe 3 du CCAP fichier « Tableau de traçabilité des exigences, pénalités et indicateurs ».

L'ensemble des prestations décrites dans ce chapitre et dans le tableau de traçabilité des exigences est valorisé au titre des unités d'œuvres préfixées par le préfixe « TMA- » dans le BP-DQE selon le principe suivant :

- TMA-EVO qui valorise les tâches nécessaires à la réalisation des opérations de maintenance évolutive, préventive et adaptative (§3.6.3.1 à 3.6.3.4) et (§3.6.3.6 à 3.6.3.7).
- TMA-VABF qui valorise les tâches nécessaires à l'assistance à l'ANTAI, ou tout tiers désigné, pour la réalisation des opérations de recette technico-fonctionnelle au titre de la VABF (§3.6.3.5).
- TMA-MCO qui valorise les tâches nécessaires à la réalisation des opérations de maintenance corrective hors des garanties prévues par les phases d'admission contractuelle des livrables logiciels produits au titre de l'UO TMA-EVO (§3.6.4).
- TMA-RD qui valorise les rétro documentations commandées par l'ANTAI (§3.6.5).

3.7 SUP : Support

3.7.1 Présentation et informations contextuelles

Le titulaire met en place et assure un support de niveau 2 et 3 sur les services ERA, TRC et AIR et les composants applicatifs (TMA) liés selon les processus et les outils définis au sein des annexes relatives au cadre technique de l'ANTAI (cf. annexe 4 du CCTP) et à l'organisation du support technique de l'ANTAI (cf. annexe 5 du CCTP). Le niveau 2 mis en œuvre au titre du marché joue un rôle de guichet unique pour les interlocuteurs des autres marchés des programmes CNT, notamment le marché de TME, et doit impérativement être mobilisé par le titulaire avant toute escalade au niveau 3. En revanche, la facturation associée à la résolution d'une demande ne peut correspondre qu'à une et une seule unité d'œuvre même si le niveau 2 a joué un rôle dans le traitement d'une demande escaladée au niveau 3.

Le titulaire doit traiter l'intégralité des demandes qui lui sont transmises :

- Constats d'incidents pouvant, le cas échéant, donner lieu à une opération de maintenance corrective (cf. prestation de tierce maintenance applicative du marché) ;
- Demandes de services ;
- Toute autre demande d'information.

La prestation couvre également les demandes de travaux suivantes :

- Rattrapage ou reconstruction de données hors du processus de maintenance corrective (i.e. les reprises ou reconstructions de données liés au développement d'un correctif sont intégrées au sein de la valorisation de l'unité d'œuvre TMA-MCO) ;
- Actes de maintenance divers (ex. : ajustement de paramétrages...) ;
- Mise à jour de référentiels ;
- Travaux sur les données : migration ou exports de données ;
- Traitement d'une réquisition judiciaire (cf. chapitre 3.7.10 du présent CCTP) ;
- Etc.

Chaque demande de travaux fera l'objet d'une estimation de la charge de travail correspondante par le titulaire et devra être soumise à validation de l'ANTAI avant lancement des travaux de réalisation.

3.7.2 Plages horaires d'intervention

Les plages horaires d'intervention sont définies au sein du chapitre 3.5.2.2 du présent CCTP relatif à la prestation de pilotage contractuel du marché.

3.7.3 Niveaux de services

Les niveaux de service associés aux systèmes et solutions numériques maintenus dans le cadre du marché sont décrits de façon détaillée au sein de l'annexe 6 du présent CCTP.

3.7.4 Priorité des incidents et des autres sollicitations

La priorité des incidents est basée à la fois sur l'impact (importance et visibilité externe du service ou du bien affecté) et sur l'urgence (temps maximal tolérable de l'indisponibilité vis-à-vis des engagements de service auxquels est tenue l'ANTAI). Les différents niveaux de priorité sont définis au sein de l'annexe 5 relative à l'organisation des processus de support de l'ANTAI.

Le niveau de priorité d'une demande est fonction de son impact et son urgence et participe directement au calcul des indicateurs de performance du marché. La spécification du niveau de priorité initiale d'une demande est effectué par le niveau 1 TME, en fonction des informations données par le tableau de priorisation intégré à l'annexe 5, des informations mises à jour tout au long du marché par le pôle production sur les pratiques de priorisation et des dispositifs mis en œuvre par les titulaires des marchés des programmes CNT pour appréhender fortement et en permanence le fonctionnement des processus métiers mis en œuvre par l'ANTAI.

Le titulaire doit contribuer à la stabilité des priorités fixées initialement sur les demandes, être en mesure de justifier toute demande de modification du niveau de priorité, et contribuer en permanence à l'amélioration du référentiel de priorisation géré par le pôle exploitation et production de l'ANTAI. Par ailleurs, le titulaire ne peut pas diminuer le niveau de priorité sans validation préalable de l'ANTAI.

Par défaut, le niveau de priorité des demandes formulées par les utilisateurs est fixé par défaut au niveau 3.

3.7.5 Délais maximum de résolution

Les délais de résolution maximum sont déterminés en fonction de la priorité des incidents et du niveau de service attendu (Bronze, Argent ou Or) et concernent uniquement les incidents.

	Niveaux de service		
Priorité	Bronze	Argent	Or
P1	8h	2h	2h sur plage étendue
P2	16h	4h	4h sur plage étendue
P3	72h	24h	24h sur plage étendue
P4	144h	48h	48h sur plage étendue

3.7.6 Calcul des délais de résolution

Le délai de résolution d'un incident est calculé exclusivement à partir des informations saisies au sein l'outil ITSM de l'ANTAI (cf. annexe 4 relative aux outils du cadre technique de l'ANTAI). Ces informations sont exploitées par l'ANTAI et le titulaire du présent marché pour calculer les indicateurs de performance du marché et les éventuelles pénalités associées.

Règle générale :

Le calcul du temps passé débute à la date de soumission de la demande au sein de l'outil ITSM de l'ANTAI et se termine à l'une des trois dates et conditions suivantes :

- Résolution de la demande ;
- Affectation à un problème ;
- Affectation à un changement (dans le cas d'une opération de maintenance corrective) ;
- Affectation à un incident parent (dans ce cas précis, seul le délai de résolution de l'incident parent est pris en compte pour les calculs).

Le temps passé par un titulaire sur la résolution d'un ticket correspond à la somme des périodes de traitement du titulaire dans les plages de service indiquées au chapitre 3.5.2.2 pour lesquelles celui-ci est identifié comme porteur de l'action. Dans le cas de la transmission d'un ticket d'un titulaire A vers un titulaire B, le décompte du temps passé pour le titulaire B débute une seconde après la date de transmission du ticket par le titulaire A.

Effet des suspensions :

Sur validation de l'ANTAI, une demande peut être suspendue une ou plusieurs fois au cours de son traitement, notamment lorsque le titulaire est en attente d'une contribution d'un tiers

complètement étranger au présent marché (ANTAI, TME, autre TMA, etc.). Dans ce cas, la période de suspension n'est pas comptabilisée dans le temps passé par les titulaires de marché en charge du traitement des actions au cours de cette même période. Lorsque le titulaire est en attente de l'un de ses propres sous-traitants ou fournisseurs, y compris l'opérateur postal s'agissant des services souscrits par le titulaire au nom de l'ANTAI, il n'est pas éligible à une suspension, hors cas de force majeure.

Effet des changements de priorité :

La diminution du niveau de priorité d'un incident (ex. : P2 vers P4) n'a aucune incidence sur le calcul du temps passé.

La révision à la hausse du niveau de priorité d'une demande ne peut en aucun cas avoir pour effet de conférer au titulaire un délai supplémentaire pour sa résolution avant d'être exposé à l'application d'une pénalité. Inversement, le délai laissé au titulaire pour résoudre une demande devenue très prioritaire ne saurait être réduit du fait du temps déjà écoulé préalablement à sa repriorisation.

Pour ces raisons, lorsqu'une demande a fait l'objet d'un ou plusieurs changements de niveau de priorité, la détermination des pénalités éventuellement exigibles s'effectue ainsi:

- pour chaque niveau de priorité pris successivement par la demande, on considère une demande virtuelle à laquelle on impute le temps passé par la demande réelle à un niveau supérieur ou égal à ce niveau (temps passé en P1 pour la demande virtuelle P1, temps passé en P1 et en P2 pour la demande virtuelle P2, et ainsi de suite). Ne sont retenues, pour chaque demande virtuelle, que les heures pertinentes pour le niveau considéré (cf. règles précédentes de calcul du temps passé) ;
- on applique ensuite les formules de calcul de la pénalité SUP-PENA-1 (cf. annexe 3 du CCAP) de façon itérative pour chaque demande virtuelle, comme s'il s'agissait de demandes indépendantes (mais qui ne pourront pas donner lieu à la facturation d'unités d'œuvre supplémentaires), en commençant par le niveau le plus élevé. Si les délais de résolution correspondant à ce niveau sont dépassés, la demande virtuelle correspondante est retenue pour le calcul des pénalités applicables à ce niveau, et on déduit la durée pénalisable de cette demande des décomptes horaires des demandes virtuelles de niveaux de priorité inférieurs. On passe ensuite à la demande virtuelle de niveau de priorité suivant, et ainsi de suite jusqu'au dernier niveau ;
- ainsi, une demande pour un service de niveau Or dont la durée de traitement par le titulaire du présent marché (cf. selon les règles précédentes) est de 26h30 au niveau P3 (pour un délai maximum de 24h), 4h au niveau P2 (pour un délai maximum de 4h) puis 3h30 au niveau P1 (pour un délai maximum de 2h), se traduit, pour le décompte des pénalités, par 3 demandes virtuelles (qui ne pourront pas donner lieu à la facturation d'unités d'œuvre supplémentaires), respectivement de 3h30 en P1, 7h30 en P2 et 33h30 en P3. La demande virtuelle P1 dépasse de 1h30 le délai applicable à ce niveau, cet écart (1h30) sera donc comptabilisé dans le mode de calcul du niveau de priorité P1 de la pénalité SUP-PENA-1 (cf. annexe 3 du CCAP). Cet écart sera également retranché de la

durée de traitement des demandes virtuelles de niveau inférieur, ce qui ramène le temps de traitement du ticket virtuel P2 à 6h et celui du ticket P3 à 32h. La demande virtuelle P2 dépasse donc de 2h le délai maximum de traitement associé à ce niveau de priorité, donc 2 heures seront retenues dans le mode de calcul du niveau de priorité P2 de la pénalité SUP-PENA-1 (cf. annexe 3 du CCAP). Cet écart (2h) est à nouveau déduit de la demande virtuelle de niveau P3, dont la durée de traitement est ramenée à 30h, soit un écart de 6h vis-à-vis du délai maximum de traitement fixé pour ce niveau de priorité. Cet écart sera pris en compte dans le mode de calcul de la pénalité du niveau de priorité P3 de la pénalité SUP-PENA-1 (cf. annexe 3 du CCAP).

Cas de la maintenance corrective :

Dans le cas où un incident est résolu par la mise en place d'une opération de maintenance corrective logicielle, le marqueur de résolution de l'incident correspond à la date d'affectation à une demande de changement. Cette affectation correspond à la fin de la période d'analyse de l'incident rencontré.

Cependant, pour ce qui concerne les incidents de ce type et catégorisés en priorité 1, le titulaire doit concevoir et implémenter une solution de contournement dans le délai maximum de résolution de l'incident concerné. En cas d'impossibilité, le titulaire doit démontrer de manière détaillée et factuelle les facteurs empêchant la mise en place de la solution de contournement. Cet aspect peut conduire à l'application de la pénalité SUP-PENA-2.

3.7.7 Connaissances métiers

La prestation requiert des intervenants du titulaire une très bonne connaissance des processus et applications métiers mis en œuvre par l'ANTAI ; ceci afin d'optimiser en permanence la satisfaction des demandeurs et le taux de résolution des demandes par le niveau 1 TME et à défaut son propre niveau 2. Cet aspect doit être traité dès la phase de reprise et tout au long de l'exécution du marché par le titulaire au travers d'un dispositif de gestion et de capitalisation des connaissances métiers des collaborateurs.

3.7.8 Coordination des acteurs

La prestation de support nécessite une coordination permanente des intervenants de l'ensemble des titulaires des marchés des programmes CNT et des acteurs de l'ANTAI. À ce titre, le titulaire doit mettre en œuvre une organisation permettant de garantir la prise en compte de cet objectif majeur de la prestation.

3.7.9 Capitalisation des connaissances

Le titulaire capitalise également sur le retour d'expérience lié au traitement des demandes quel que soit leur niveau de traitement, dans la perspective d'une amélioration continue de l'ensemble des prestations du marché. Il s'agit notamment de réaliser les tâches fondamentales suivantes :

- Identifier les risques et étudier les améliorations à apporter sur les applications, et aussi sur les processus de production des services ;

- Identifier, documenter et restituer systématiquement les causes racines des incidents constatés en production et proposer à l'ANTAI toutes les modalités de résolution associées à court et moyen termes ;
- Participer activement à l'enrichissement de la base de connaissances des activités (« *shift-left* ») en coordination avec l'ensemble des acteurs du marché et des titulaires des autres marchés des programmes CNT et notamment le titulaire du marché de TME ;
- Participer au retour d'expérience sur l'activité afin de générer de façon continue des bonnes pratiques ;
- Participer à la création et au maintien d'un catalogue de demande de service (utilisé comme entrant dans l'outil ITSM de l'ANTAI et permettant l'industrialisation des activités de la TME (procédures de « *shift-left* » par exemple).

3.7.10 Cas des réquisitions

Le titulaire peut être sollicité soit par l'ANTAI soit par les institution judiciaires pour traiter des réquisitions judiciaires.

Si la réquisition porte sur des données strictement relatives à l'activité du titulaire et qu'il peut y répondre sans intervenir sur le SI de l'ANTAI (traces de navigation ou d'envoi de mails de ses agents, ...), il lui revient d'y répondre directement. S'il est identifié à cette occasion un élément susceptible de porter atteinte à la sécurité de l'ANTAI, il lui revient d'en alerter l'ANTAI, conformément aux dispositions prévues au sein de la prestation de pilotage contractuel général du marché (cf. chapitre 3.5.2 du CCTP).

Si la réquisition porte sur des données relatives à l'activité du titulaire mais qu'il doit pour y répondre extraire des données techniques depuis le SI de l'ANTAI (traces de connexion d'un administrateur au SI de l'ANTAI, ...), il lui revient également d'y répondre mais il doit préalablement solliciter l'accord de l'ANTAI avant d'effectuer les extractions demandées. En cas de refus de l'ANTAI, il pourra inviter le service enquêteur à contacter directement l'ANTAI.

Si la réquisition porte sur des données autres que des données relatives à l'activité du titulaire, et notamment dans le cas où elle vise des données issues des dossiers d'infraction traités par l'ANTAI, il doit indiquer au service enquêteur de réquisitionner directement l'ANTAI.

Par exception, le titulaire pourra déroger à ces obligations (information, accord préalable ou renvoi) vis-à-vis de l'ANTAI dans le seul cas où le requérant, dûment habilité, le lui interdit expressément et par écrit, pour des raisons particulières liées à son enquête ;

Note : les réquisitions adressées au titulaire et traitées directement à son niveau ne pourront pas donner lieu à facturation auprès de l'ANTAI, il lui reviendra donc de traiter avec le requérant ses éventuelles demandes d'indemnisation de frais. A contrario, si l'ANTAI sollicite l'intervention du titulaire dans le cadre d'une réquisition qu'elle reçoit, les travaux réalisés seront financés au travers des UO contractuelles correspondant aux demandes de services (UO SUP-N2 voire SUP-N3).

3.7.11 Exigences et livrables associés

Le détail des exigences et des livrables complémentaires associés à la présente prestation est décrit au sein de l'annexe 3 du CCAP fichier « Tableau de traçabilité des exigences, pénalités et indicateurs ».

L'ensemble des prestations décrites dans ce chapitre et dans le tableau de traçabilité des exigences est valorisé au titre des unités d'œuvres suivantes préfixées par le préfixe « SUP- » dans le BP-DQE selon le principe suivant :

- La résolution d'une demande au niveau 2 est valorisée par l'unité d'œuvre SUP-N2.
- La résolution d'une demande au niveau 3 est valorisée par l'unité d'œuvre SUP-N3. Cette unité d'œuvre intègre les travaux préparatoires du guichet unique de niveau 2. En conséquence, le titulaire ne peut en aucun cas exiger la facturation de deux unités d'œuvres N2 et N3 pour la résolution d'une même demande.
- Les demandes de travaux sont valorisées par l'unité d'œuvre SUP-TX sur la base tarifaire d'une demi-journée de travaux.
- La résolution d'une demande heures non ouvrées, quel que soit le niveau, est valorisée par l'unité d'œuvre SUP-HNO.

3.8 FOR : Formation

3.8.1 Présentation et informations contextuelles

La prestation de formation consiste, pour le titulaire à :

- Créer des modules de formation (*i.e.* intégrant les supports de formation, les cas pratiques et les jeux de données associés) pour une durée cible d'animation (*cf.* activité suivante) d'une demi-journée chacun ;
- Organiser et réaliser des sessions de formation d'une durée cible d'une demi-journée chacune pour des acteurs différents du titulaire.

Le périmètre des formations peut concerner toute application ou système relevant du périmètre du marché.

Une attention particulière doit être portée par le titulaire sur les éléments de communication et de pédagogie inclus dans les supports de formation. Ces éléments doivent notamment permettre à tout acteur (notamment les nouveaux arrivants ou le(s) tiers désigné(s) par l'ANTAI lors du transfert des prestations à la fin du marché) de comprendre aisément et sans appui particulier les principaux concepts relatifs aux thèmes de formation présentés. Par exemple, en décrivant précisément le contexte général des thèmes de formation et en reliant les concepts présentés à des documents de référence stockés au sein du patrimoine documentaire de l'ANTAI (*ex.* : document de spécification, schéma d'architecture, documentation utilisateur...).

De façon facultative, et sur autorisation de l'ANTAI, ces formations peuvent faire l'objet

d'enregistrements, en mobilisant pour ce faire des moyens propres au titulaire, qui s'assure par ailleurs du consentement des personnes concernées. Dans ce cas, ces enregistrements constituent des livrables du marché et deviennent la propriété de l'ANTAI dès leur réalisation. En aucun cas ces enregistrements ne peuvent contenir de prise de vue des installations techniques du CNT ou de parties identifiables de ses locaux et ne pourront être conservés par le titulaire après la fin de la période d'exécution du présent marché. Au cours de celle-ci, le titulaire prend toutes mesures utiles permettant de garantir que la consultation de ces enregistrements est réservée exclusivement à ses personnels et à celui de ses sous-traitants déclarés comme intervenant au titre du présent marché, sur la base du besoin d'en connaître, toute dérogation à cette règle devant faire l'objet d'une demande de validation auprès de l'ANTAI.

Note : La mise à jour des supports de formation existants, y compris ceux qui ont été élaborés dans le cadre des précédents marchés doit être effectué au titre de la prestation de pilotage (cf. chapitre 3.5 du présent CCTP).

3.8.2 Exigences et livrables associés

Le détail des exigences et des livrables complémentaires associés à la présente prestation est décrit au sein de l'annexe 3 du CCAP fichier « Tableau de traçabilité des exigences, pénalités et indicateurs ».

L'ensemble des prestations décrites dans ce chapitre et dans le tableau de traçabilité des exigences est valorisé au titre des unités d'œuvres préfixées par le préfixe « FOR- » dans le BP-DQE selon le principe suivant :

- La création de modules pédagogiques est valorisée par l'unité d'œuvre FOR-CREA ;
- La réalisation d'une session formation est valorisée par l'unité d'œuvre FOR-REAL.

3.9 SSI : Sécurité des Systèmes d'Information

3.9.1 Présentation et informations contextuelles

Ce chapitre décrit les exigences en matière de sécurité des systèmes d'information et de protection des données sensibles applicables à l'exécution de l'ensemble des prestations du marché.

Par la nature des informations que les chaînes de traitement automatisé des infractions et des redevances traitent, la sécurité, à la fois physique, logique et informatique, est un enjeu majeur pour l'ANTAI. Dans le présent document, le terme de « sécurité » renvoie notamment aux mécanismes suivants :

- L'identification et l'authentification forte des intervenants et de tout opérateur (et/ou utilisateur) du SI, internes et externes à l'ANTAI, ou des processus informatiques internes et externes au SI ;
- La confidentialité des données et des échanges ;

- L'intégrité, la signature, l'horodatage, la preuve ou la non-répudiation des données, des processus, des opérations ou des échanges ;
- Les droits d'accès, les profils ou les habilitations des opérateurs du SI internes et externes, et/ou des processus informatiques internes ;
- La traçabilité des opérations et des échanges ;
- Les mécanismes de cloisonnement physique (notion de discontinuité physique et de sas) ;
- Les procédures de contrôle a posteriori permettant des analyses indépendantes ;
- Le contrôle d'accès logique aux applications du marché ;
- Le contrôle d'accès aux locaux du CNT et, plus généralement, aux locaux hébergeant les infrastructures et serveurs informatiques ainsi que les applications logicielles.

3.9.2 Gouvernance sécurité du titulaire

Le titulaire désigne dès la notification du marché un officier de sécurité et un responsable de la sécurité des systèmes d'information qui seront les interlocuteurs privilégiés de l'officier de sécurité et du RSSI de l'ANTAI pour tous les sujets de sécurité pendant l'exécution du marché.

L'officier de sécurité a principalement la charge de la sécurité des locaux de son entité ainsi que de l'habilitation ou de l'accréditation des personnes exerçant des fonctions sensibles ou accédant à des ressources sensibles (y compris, le cas échéant, s'il s'agit de sous-traitants ou de fournisseurs). Il établit les règles en la matière, le cas échéant en conformité avec la réglementation applicable aux activités particulières de l'entité, et veille à leur bonne application. Dans le cadre du marché, il est demandé que le titulaire mette l'ANTAI en contact avec un officier de sécurité, compétent sur ces sujets au sein de son organisme.

Le responsable de la sécurité des systèmes d'information est plus spécifiquement en charge des aspects préventifs (définition et contrôle des règles de sécurité informatique et de développement sécurisé, homologation des systèmes d'information, ...) et réactifs (détection des attaques informatiques, réaction en cas d'attaque, ...) de la cyber-sécurité, en prenant en compte la réglementation applicable, les enjeux métier et les risques. Dans le cadre du marché, il est demandé que l'équipe mise en place au titre du contrat intègre un RSSI, compétent sur le périmètre des activités réalisées par le titulaire au profit de l'ANTAI (qu'elles s'appuient ou non sur des ressources opérées par le titulaire). Ce RSSI devra disposer des compétences techniques adéquates mais pourra être distinct du RSSI en charge des systèmes d'information internes du titulaire. Il rendra compte au RSSI de l'ANTAI et devra être joignable en cas d'urgence par celui-ci aux horaires prévus au §3.5.2.2 du présent CCTP, ou à défaut faire l'objet d'une suppléance documentée, notamment pendant ses congés ou au titre du dispositif d'astreinte mis en place par le titulaire pour prendre en compte les incidents en horaires non ouvrés. Il devra être immédiatement remplacé par un profil de niveau équivalent ou supérieur en cas de départ ou de changement de fonctions.

3.9.3 Homologation de sécurité

Le présent chapitre distingue trois catégories de systèmes d'information parmi ceux servant à la réalisation des prestations décrites dans le présent marché :

1. Les systèmes d'information de l'ANTAI, qui hébergent les environnements métiers opérationnels ;
2. Les systèmes d'information du titulaire, utilisés pour la production des services décrits au sein du présent CCTP et dédiés à l'exécution du contrat ;
3. Les systèmes d'information du titulaire utilisés pour la production des services décrits au sein du présent CCTP, mais qui ne sont pas dédiés à l'exécution du contrat et qui sont donc utilisés ou susceptibles d'être utilisés à d'autres fins par le titulaire.

Les systèmes d'information de l'ANTAI (catégorie 1 ci-dessus) sont soumis à l'obligation d'homologation au sens du référentiel général de sécurité prévu par l'article 9 de l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives. Le titulaire est tenu de fournir une assistance active et régulière à l'ANTAI dans le cadre du processus d'homologation des services, notamment en ce qui concerne la constitution des dossiers d'homologation de la sécurité. Cette assistance inclura, mais sans s'y limiter, le support aux audits et la participation aux notes d'orientation, conformément aux stratégies d'homologation définies dans la DISSIP. Le titulaire devra travailler en étroite collaboration avec l'ANTAI pour garantir que les dossiers d'homologation soient complets, exacts et conformes aux exigences réglementaires, et pour faciliter le processus d'homologation des services

Les systèmes d'information des catégories 2 et 3 peuvent également faire l'objet d'une homologation, sur décision de l'ANTAI, si la nature du service concerné et sa criticité le justifie. Dans ce cas, l'autorité d'homologation est l'autorité qualifiée du titulaire en matière de SSI (AQSSI), mais le RSSI de l'ANTAI est membre de droit de la commission d'homologation des SI concernés, et dispose d'un droit de veto.

3.9.4 Audits de sécurité

L'ANTAI se réserve le droit de mener des audits de sécurité sur les systèmes d'information utilisés, quelle que soit leur catégorie d'appartenance au sens du § 3.9.3, ainsi que dans les locaux utilisés dans le cadre de l'exécution du marché. Ces audits peuvent être de plusieurs types :

- Audit de sécurité (conforme au référentiel d'exigences PASSI de l'ANSSI) ;
- Tests d'intrusion (boîte noire ou boîte blanche) ;
- Audit de conformité (RGPD, ISO/IEC 27001, etc.) ;
- Audit fonctionnel.

3.9.5 Obligation de maintien en conditions de sécurité (MCS)

La politique de maintien en condition de sécurité de l'ANTAI est décrite dans le document Plan

de maintien en condition de sécurité (cf. annexe 8.10).

Le titulaire du présent marché fait partie intégrante du Système de management de la sécurité de l'information (SMSI) de l'ANTAI. À ce titre, il participe au maintien en condition de sécurité des SI de son périmètre. Cette participation se traduit notamment par les exigences fondamentales suivantes :

- Les versions des composants nouvellement livrés doivent être dans des versions supportées, et ne doivent pas présenter à la date de livraison de vulnérabilités répertoriées ;
- Lors de développements ultérieurs, le titulaire remplace à chaque fois que raisonnablement possible les composants identifiés comme vulnérables par des versions non vulnérables. Cette obligation porte non seulement sur les composants entièrement intégrés ou développés par le titulaire, mais aussi sur les composants intégrés ou développés par les prestataires qui se sont succédés sur le même périmètre antérieurement au présent marché, lorsque le titulaire est amené à effectuer une correction ou une évolution au titre de la tierce maintenance applicative ;
- Lorsqu'il n'est pas en mesure de procéder à un tel remplacement, le titulaire signale à l'ANTAI l'utilisation de toute version obsolète ou vulnérable dans les composants qu'il livre en la justifiant (utilisation rendue nécessaire par des contraintes techniques, et ou des adhérences avec des systèmes tiers...) et il propose toute action de remédiation pertinente à cette situation (ex : remplacement du composant vulnérable par un composant alternatif fonctionnellement équivalent, modification de l'architecture technique, suppression de l'adhérence au système tiers, etc.) ;
- Le titulaire mène une veille interne sur la sécurité des composants qu'il livre ou qu'il utilise dans le cadre du marché et signale à l'ANTAI toute vulnérabilité identifiée.

Dans le cadre du SMSI de l'ANTAI, le titulaire doit mesurer et restituer à chaque comité de suivi de la SSI les indicateurs permettant de mesurer le niveau effectif de sécurité des systèmes déployés pour réaliser les services et les prestations du marché.

3.9.6 Correction des vulnérabilités

Le titulaire s'engage à remédier aux failles et aux vulnérabilités identifiées ou à implémenter les mesures de sécurité adéquates permettant de les réduire de manière satisfaisante. Ces failles et vulnérabilité peuvent être détectées soit suite aux activités de maintien en condition de sécurité (cf. chapitre 3.9.5) soit lors d'audits de sécurité (cf. chapitre 3.9.4)

La stratégie de correction des failles et vulnérabilités doit être intégrée au plan de gestion des obsolescences et de traitement des vulnérabilités SSI (cf. prestation de pilotage chapitre 3.5 du présent CCTP) et les implémentations seront réalisées via les processus de maintenance applicative (cf. chapitre 3.6 du présent CCTP).

La correction attendue consiste en la livraison d'une version applicative corrigeant la vulnérabilité.

Toutefois, par exception, lorsque la faille affecte un composant technique tiers pour lequel il n'existe pas de correctif validé qui soit adapté à l'environnement de production, ou pour lequel la mise à jour proposée par l'éditeur ou par la communauté en charge de la maintenance de ce composant provoquerait une incompatibilité avec d'autres programmes de l'environnement de production qui ne sont pas placés sous la responsabilité du titulaire, la correction attendue peut consister en une mesure de contournement temporaire validée par l'ANTAI permettant de se prémunir de la survenance du risque (ex. : remplacement du composant par un autre équivalent, désactivation sélective de la fonctionnalité concernée par la vulnérabilité si elle est possible, mise en place dans le code du titulaire ou dans l'environnement d'exploitation de contrôles supplémentaires sur les modalités ou le résultat de l'appel à ce composant, etc.). La correction définitive de la faille aura ensuite vocation à entrer dans le processus de maintenance standard (corrective ou adaptative selon la nature de la situation), en tenant compte notamment de la survenance d'un ou plusieurs des événements suivants : livraison par l'éditeur ou par la communauté du composant corrigé dans une version adaptée à l'environnement de production, mise à niveau de l'environnement de production pour permettre le recours à une version corrigée du composant jusque-là non utilisable, règlement du problème de dépendance avec le(s) programme(s) non placé(s) sous la responsabilité du titulaire, ou renoncement explicite et définitif par l'éditeur ou la communauté d'apporter une telle correction.

3.9.7 Gestion des Incidents de sécurité

Le titulaire doit déclarer à l'ANTAI tout incident dont il a connaissance, y compris les compromissions de son propre système d'information, qui pourrait impacter (notamment par rebond) la sécurité des systèmes d'information de l'ANTAI. Ces incidents peuvent impacter, mais sans s'y limiter, la disponibilité des systèmes, la capacité du titulaire à assurer sa prestation, ainsi que la confidentialité ou l'intégrité des données personnelles. Le titulaire s'engage à informer l'ANTAI sans délai en cas de détection d'une telle compromission ou incident, afin de permettre une réaction rapide et coordonnée pour minimiser les risques et prévenir tout préjudice.

Le titulaire pourra être sollicité par l'ANTAI pour réaliser des analyses de journaux post mortem d'un incident ou d'une intrusion dans les SI de l'ANTAI.

3.9.8 Protection des informations autres que les données à caractère personnel

3.9.8.1 Principes

Par défaut, toutes les informations créées, modifiées ou accédées par le titulaire dans le cadre de l'exécution du marché doivent être considérées comme « Informations internes » au sens de la classification de la PGSN-MI, et sont donc soumises à ce titre aux obligations de confidentialité prévues au présent CCTP.

Sont notamment systématiquement considérées comme « Information interne » les données suivantes :

- Les plans d'adressage IP de l'ANTAI ;
- Les mots de passe ;
- Les fichiers de configuration ;
- Les codes sources des applications (ou un extrait de ces codes sources) ;
- Les fiches d'expression rationnelle des objectifs de sécurité (FEROS) et dossiers d'analyse de risques ;
- Les dossiers de sécurité des systèmes d'information du ministère de l'Intérieur, que ces systèmes soient en mode projet ou en mode opérationnel ;
- Les dossiers d'architecture et d'installation ;
- Les données de production.

Des informations sensibles peuvent se voir attribuer une protection par un marquage « Diffusion Restreinte » selon les règles posées par l'annexe 3 de l'IGI 1300. Les informations « Diffusion Restreinte » sont déterminées en fonction de la nature de la prestation et du type de données à protéger dans le marché.

La réalisation d'une copie papier ou électronique sans autorisation préalable est considérée par l'ANTAI comme une violation des dispositions relatives au respect du secret dans l'exécution du marché.

Dans les locaux du prestataire, les informations sensibles font l'objet d'une gestion spécifique.

3.9.8.2 Marquage des informations sensibles

Une information ou une donnée sensible est au minimum de niveau « Information contrôlée » au sens de la PGSN-MI. Le système d'information les hébergeant est dans ce cas un « Système d'information sensible » au sens de l'I1901. Dans certains contextes, le terme "donnée sensible" pourrait aussi désigner une donnée de mention « Diffusion Restreinte » au sens de l'I1901. Dans ce cas, le système d'information l'hébergeant est un « Système d'Information Diffusion Restreinte » au sens de cette même instruction.

Cependant, à date, l'ANTAI ne traite pas de données marquées « Diffusion restreinte » au sens de l'I1901 dans les différents systèmes d'information s'appuyant sur le marché, et n'a en cours aucun projet de ce type.

3.9.8.3 Mesures de protection à mettre en place

Dans le cas où des informations sensibles, quel que soit leur marquage et quelle que soit la forme de leur support, sont appelées à être conservées dans les locaux du titulaire, leur support papier ou électronique doivent être disposés en dehors de leur utilisation dans des armoires fermant à clé, conforme aux modalités de traitement décrites dans la PGSN-MI annexe B02. Cet aspect pourra faire l'objet d'un audit à la discrétion de l'ANTAI.

3.9.9 Protection des données à caractère personnel

Les mesures de protection des données à caractère personnel qui sont à la charge du titulaire

sont détaillées à l'annexe 4 du CCAP relatif au présent marché.

3.9.10 Mesures de sécurité en lien avec les modalités d'exécution des prestations

Pour assurer la conformité SSI des modalités d'exécution des prestations, le titulaire du présent marché doit garantir la mise en œuvre des dispositions suivantes :

Activités	Exigences de sécurité
Recette des logiciels en environnement technique ANTAI (VABF)	<p>Pour exercer les activités de recette des logiciels en environnement technique ANTAI (constitutives de la phase de VABF), le titulaire est responsable de la fourniture des postes de travail. De son côté, l'ANTAI fournit les licences des systèmes d'exploitation et des outils nécessaires au bon fonctionnement (solution antivirus...) de ces postes. L'ANTAI assure également les opérations de « masterisation » et d'intégration au système d'information de l'ANTAI au travers d'une prestation réalisée par la TME.</p> <p>Le titulaire doit sécuriser ces postes en conformité totale avec la PGSN-MI.</p> <p>Pour exécuter ces prestations le titulaire doit opérer à partir de l'espace mis à disposition sur le site du CNT ou des locaux sécurisés du titulaire (cf. exigence SSI-028)</p> <p>Cependant, cette situation est susceptible d'évoluer dans le cadre de l'exécution du présent marché avec la mise en place d'un « bastion » informatique susceptible de permettre un accès à distance sécurisé aux environnements précités depuis d'autres lieux (cf. chapitre 3.9.10.1 du présent CCTP). Dans le cadre de la mise en place de ce futur mode d'accès à distance, les collaborateurs du titulaire ne devront pas travailler depuis des lieux publics (espace de coworking ...) pour accéder aux environnements sécurisés via le bastion informatique. Cette faculté ne sera par ailleurs possible que pour mener des actions ne nécessitant pas un accès aux données réelles de production.</p>

Activités	Exigences de sécurité
Développement logiciel et tests unitaires	<p>Pour exercer ces activités le titulaire est totalement responsable de la fourniture et de la configuration des postes de travail nécessaires à ses collaborateurs pour exécuter ces prestations.</p> <p>Le titulaire doit sécuriser ces postes en conformité totale avec la politique de sécurité des systèmes d'information de l'ANTAI et la PGSN-MI.</p> <p>Le télétravail des collaborateurs du titulaire depuis des lieux publics (espace de coworking ...) pour la réalisation de cette activité est interdit.</p>
Toute activité donnant lieu à un accès aux données à caractère personnel, ou à un accès aux environnements de production de l'ANTAI ou aux environnements de production du titulaire servant à la réalisation des prestations ERA, AIR et TRC.	Voir annexe 4 du CCAP.

3.9.10.1 Évolutions à venir résultant de la mise en place d'un bastion informatique

Un projet de déploiement d'une solution de « bastion » informatique est actuellement mené par l'ANTAI pour permettre la traçabilité complète de l'ensemble des accès aux environnements techniques du CNT, une gestion fine des droits, et l'imputabilité irréfutable à leurs auteurs de toutes les actions réalisées dans ces environnements.

Cette solution devrait être mise en service au cours du second semestre 2025, soit donc avant le début d'exécution du présent marché.

En conséquence, et sauf retard lié à la mise en service du bastion qui sera signalé par l'ANTAI lors de la réunion de lancement, le titulaire devra respecter, dès le démarrage du marché, les deux exigences suivantes ainsi que les procédures incluses dans la documentation qui sera fournie par l'ANTAI au même moment :

- L'ensemble des agents du titulaire devront disposer d'un compte nominatif sur ce bastion et signer une charte d'utilisation ;

- Les personnels du titulaire n'utilisent que cette modalité d'accès aux différents environnements du CNT, que cet accès soit effectué depuis les locaux du CNT ou depuis un site détenu par le titulaire en France métropolitaine respectant les prescriptions de l'exigence SSI-028 (ci-après « site sûr »), en utilisant un ordinateur fourni par le titulaire et sécurisé par l'ANTAI.

Par ailleurs, la mise en place effective de ce nouveau dispositif de bastion pourra donner lieu à des aménagements dans la mise en œuvre de la PGSN-MI, qui permettront de déroger à une partie des contraintes liées au travail en présentiel selon les axes énoncés au chapitre 3.9.10, sous réserve toutefois de respecter les consignes spécifiques à ce cas d'usage qui seront édictées par le RSSI de l'ANTAI lors de la mise en place de cet outil. Il est cependant précisé que cette faculté de travail à distance en dehors du CNT ou d'un site sûr ne sera possible que pour mener des actions ne nécessitant pas un accès aux données réelles de production.

En cas de recours à un site sûr distinct du CNT, le titulaire devra préciser par écrit les environnements techniques auxquels il souhaite que ses personnels soient autorisés à accéder et la nature exacte des actions qu'il prévoit d'y réaliser. Il précisera notamment s'il envisage que ses agents accèdent depuis ce site à des données personnelles réelles relevant des systèmes d'information de l'ANTAI sur lesquels il intervient au titre des activités de maintenance ou de support prévues au présent marché.

L'ANTAI reste seule décisionnaire de l'ouverture ou non d'un tel accès, pour tout ou partie des environnements et des activités concernées, et elle se réserve la possibilité de réaliser un audit de sécurité du site considéré avant de prendre une décision.

Si un tel accès est mis en œuvre, l'ANTAI pourra y mettre fin à tout moment moyennant un préavis de 15 jours. Toutefois, cet accès peut aussi être suspendu en tout ou partie sans préavis en cas de détection d'un comportement suspect provenant d'un compte appartenant à un agent du titulaire, et le cas échéant supprimé sans délai si l'ANTAI estime que la gravité de la situation le justifie, même si le titulaire n'est pas lui-même responsable de cette situation (ex. : découverte d'une vulnérabilité intrinsèque dans le bastion).

Le titulaire s'engage à informer l'ANTAI sans délai de toute évolution envisagée des éléments ayant fondé sa décision d'accorder un tel accès. Un tel changement doit être communiqué au plus tard un mois avant la date d'effet souhaitée par le titulaire et il est alors instruit par l'ANTAI comme une nouvelle demande. L'accord antérieur prend fin à la date d'effet demandée des nouvelles conditions, sauf accord écrit entre les parties en stipulant autrement.

Si toutefois le projet de mise en place du Bastion devait être retardé de façon telle que sa mise en place soit finalement postérieure à la date de notification du marché, les présentes clauses trouveront à s'appliquer à partir d'une date convenue d'un commun accord avec l'ANTAI après transmission au titulaire de la documentation. Toutefois, si un tel accord ne peut être conclu dans les trente jours suivant cette transmission, l'ANTAI fixera elle-même cette date qui s'imposera au titulaire.

Quelles que soient les modalités de fixation de cette date, elle pourra ensuite évoluer sur simple accord écrit entre les parties.

3.9.10 Exigences générales et livrables associés

Le détail des exigences et des livrables complémentaires associés à la présente prestation est décrit au sein de l'annexe 3 du CCAP fichier « Tableau de traçabilité des exigences, pénalités et indicateurs ».

À l'issue des opérations de reprise, l'ensemble des prestations décrites dans ce chapitre et dans le tableau de traçabilité des exigences est valorisé au titre de l'unité d'œuvre « SSI » dans le BP-DQE.

Au cours de la période de reprise, la montée en compétence et la prise en charge des activités forfaitaires SSI sont intégrées dans la valorisation des unités d'œuvre de reprise (cf. chapitre 3.4 du présent CCTP et UO préfixées par « REP » dans le BP-DQE).

3.10 PCA : Plan de Continuité d'Activité

3.10.1 Présentation et informations contextuelles

La présente prestation couvre la contribution du titulaire à la préparation continue plan de continuité d'activité (PCA) et à la réalisation d'exercices réguliers (cf. annexe 8.13 – plan de continuité informatique).



Schéma global du plan de continuité de l'ANTAI

Le Plan de Continuité d'Activité (PCA) : l'objet du PCA est d'identifier les menaces, d'en analyser les impacts, et de dimensionner ses objectifs de continuité de service. Il couvre l'ensemble des études préparatoires, des stratégies, de l'organisation, des processus et des ressources, destinés à assurer les fonctions vitales du site du CNT en cas de crises aussi diverses que les risques naturels, sanitaires, énergétiques, etc.

Le Plan de Gestion de Crise (PGC) définit la gouvernance de la crise.

Le Plan de Continuité Organisation (PCO) couvre l'ensemble des moyens humains, matériels et procédures organisationnelles mis en œuvre pour assurer la logistique de la continuité de l'activité.

Le Plan de Continuité Informatique (PCI) couvre l'ensemble des moyens automatisés, manuels et procédures organisationnelles mis en œuvre pour assurer la continuité de tout ou partie du SI sous-jacent à l'activité. Le plan de continuité informatique de l'ANTAI est décrit dans l'annexe 8.13 du présent CCTP.

L'ANTAI dispose d'un site secondaire situé à proximité du site du CNT à Rennes qui dimensionne le PCO : il permet le repli partiel des utilisateurs en cas d'indisponibilité des postes ou des locaux de travail sur le site principal.

Il est précisé que le site secondaire de l'ANTAI ne dispose pas d'équipements ni d'espaces permettant la réalisation des activités industrielles ERA et TRC. Seules les activités de vidéocodage, de demande photo et de pilotage pourront être partiellement réalisées sur le site secondaire de l'ANTAI en cas d'indisponibilité du site principal du CNT à Rennes, selon le nombre de places disponibles qui sera alloués par l'ANTAI, non défini à l'heure de l'écriture du CCTP. Le titulaire devra organiser la continuité des prestations relatives au domaine ERA sur ses propres sites, et proposer à l'ANTAI toute solution pertinente permettant de réduire l'impact de la crise sur la prestation TRC.

Les engagements de service sur les prestations « ERA », « TRC », et « AIR », seront adaptés comme suit :

- Sur les prestations « ERA », les engagements de service seront définis en accord entre le titulaire et l'ANTAI.
- Sur les prestations demande de photo « TRC » et traitement d'images manuel « TIM », le titulaire s'engage à mettre à disposition de l'ANTAI les moyens humains en fonction du nombre de places disponibles sur le site secondaire de l'ANTAI.
- Sur les prestations TRC autres que le traitement des demandes photo, le titulaire est délié de ses engagements contractuels pendant toute la durée de l'interruption forcée de son accès aux locaux concernés du CNT, mais il doit se montrer force de proposition pour minimiser la perturbation du service pendant toute la durée de la crise et pour organiser à l'issue de celle-ci la reprise rapide du stock accumulé au cours de la période considérée.

Domaine	Activité	Localisation en cas de PCA
ERA	100%	site de production du titulaire
TRC	Demande Photo	site secondaire de l'ANTAI

AIR	TIM	site secondaire de l'ANTAI
-----	-----	----------------------------

3.10.2 Exigences générales et livrables associés

Le détail des exigences et des livrables complémentaires associés à la présente prestation est décrit au sein de l'annexe 3 du CCAP fichier « Tableau de traçabilité des exigences, pénalités et indicateurs ».

À l'issue des opérations de reprise, l'ensemble des prestations décrites dans ce chapitre et dans le tableau de traçabilité des exigences sont valorisées au titre des unités d'œuvres préfixées par le préfixe « PCA- ».

Les prestations de préparation et de réalisation d'un exercice de PCA réduit sont valorisées par l'unité d'œuvre PCA-EXE-S.

Les prestations de préparation et de réalisation d'un exercice de PCA complet sont valorisées par l'unité d'œuvre PCA-EXE-C.

Au cours de la période de reprise, la montée en compétence et la prise en charge des activités forfaitaires PCA est intégrée dans la valorisation des unités d'œuvre de reprise (cf. chapitre 3.4 du présent CCTP et préfixe « REP » dans le BP-DQE).

3.11 ETU : Études et innovation

3.11.1 Présentation et informations contextuelles

Dans le cadre du marché, l'ANTAI pourra solliciter des études sur les systèmes et leurs évolutions. Ces études peuvent concerner notamment :

- Des études technico-fonctionnelles sur des sujets en lien avec :
 - L'architecture technique ;
 - L'urbanisation des composants ;
 - L'évaluation des impacts (techniques, fonctionnels, organisationnels, financiers...) associés à des nouveaux besoins ou à des changements/transferts de composants techniques ;
 - La réalisation d'une maquette dynamique permettant de présenter de manière concrète des fonctionnalités et/ou un parcours utilisateurs afin de préciser les besoins de l'ANTAI et de ses partenaires ;
 - La veille technologique ;
 - Le parangonnage de solutions.
- Des études décisionnelles, consistant en la production et l'analyse de données statistiques nécessitant des requêtes spécifiques dans les bases de données du système d'information, voire des études de plus grande ampleur sur la chaîne de traitement des infractions et des redevances.

- Des études à caractère innovant, qui devront être menées dans un esprit de recherche et de développement, pour concevoir, par exemple, un produit expérimental preuve de concept, ou bien mener une étude visant à établir la faisabilité d'un projet ou les opportunités en lien avec une avancée technologique ou organisationnelle.
- Des études permettant la mise en œuvre, par l'ANTAI, d'un appel à candidatures pour le développement d'un produit innovant (« défi innovant »).
 - Dans ce cadre, le titulaire pourrait notamment être sollicité pour :
 - Extraire, anonymiser, annoter et mettre à disposition des jeux de données issus des systèmes relatifs au périmètre du marché aux participants des « défis innovants » ;
 - Fournir des documentations et explications détaillées aux participants des « défis innovants » sur les fonctionnalités métiers des systèmes gérés au titre du marché ;
 - Effectuer toute autre prestation en lien avec le bon déroulement des défis et dans le respect des droits de propriété industrielle du titulaire.
 - *Note : le titulaire pourra par ailleurs être invité par l'ANTAI à participer en tant que candidat aux éventuels défis organisés pour favoriser l'émergence de réponses innovantes aux problématiques de l'ANTAI, sa candidature et le cas échéant sa prestation seront alors régies par les règles applicables au défi et non par le marché.*

Dans le cadre de la réalisation des études, des profils experts pourront être demandés pour assurer le traitement de certains sujets thématiques (Data scientist, Senior Data engineer, Machine/Deep Learning Engineer, Master Data Manager, Ingénieur IA/LLM, Expert en numérique responsable, Expert UX/UI etc.).

3.11.2 Exigences et livrables associés

Le détail des exigences et des livrables complémentaires associés à la présente prestation est décrit au sein de l'annexe 3 du CCAP fichier « Tableau de traçabilité des exigences, pénalités et indicateurs ».

L'ensemble des prestations décrites dans ce chapitre et dans le tableau de traçabilité des exigences est valorisé au titre des unités d'œuvres préfixées par le préfixe « ETU- » dans le BP-DQE.

3.12 TRS : Transfert

3.12.1 Présentation et informations contextuelles

À l'issue du présent marché, l'ANTAI souhaite pouvoir transférer la responsabilité de la réalisation des prestations du présent marché à un ou plusieurs tiers désignés (titulaires de nouveaux marchés ou services de l'État).

Ceci implique que l'ensemble des procédures, outils et systèmes utilisés et maintenus au titre du présent marché soient transférables à la fin de l'exécution du présent marché, c'est-à-dire peuvent être repris, utilisés et maintenus par un ou plusieurs tiers dans des conditions permettant la prise de responsabilité totale et sans réserve du ou des tiers sur la continuation des prestations du présent marché, y compris en cas de résiliation anticipée du marché avant le terme prévu.

Notamment, il s'agit pour le titulaire du présent marché de garantir en continu à l'ANTAI que :

- Les éléments logiciels livrés à l'ANTAI (ex. : AdminCNT) relèvent de licences permettant à l'ANTAI, sans frais additionnels, d'en poursuivre l'usage et la maintenance y compris en cas de changement de titulaires ou d'internalisation d'une prestation. Il peut s'agir d'une licence libre ou, sous réserve d'acceptation préalable par l'ANTAI, d'une licence commerciale garantissant dans la durée cette possibilité. Dans la pratique, ces éléments sont constitués de développements réalisés spécifiquement au profit de l'ANTAI et le cas échéant de briques sur étagère appartenant au titulaire ou à des tiers (ex. : logiciels LAP de TIA) et dont l'usage doit être validé par l'ANTAI ;
- Les éléments non transférables, mis en œuvre directement par le titulaire et sous sa responsabilité pour rendre des services à l'ANTAI pendant la durée du contrat, doivent permettre l'export des éléments transférables (ex. : modèles ERA) dans des formats exploitables par des tiers et préalablement validés par l'ANTAI ;
- Les codes sources des applications transférables respectent les mêmes règles que les données associées aux éléments non transférables. Par ailleurs, le titulaire du présent marché doit être en mesure de réaliser le transfert de compétence vers un ou plusieurs tiers désignés dans le cadre de la phase dite de transition. La durée de la phase de transition du présent marché est fixée à neuf mois.

Pendant cette phase, le titulaire du présent marché conserve l'entière responsabilité de l'exécution des prestations, sous réserve d'éventuels transferts partiels de périmètre susceptibles d'intervenir avant la fin de la phase de transfert, selon les modalités définies à l'article 3.12.3.3.

3.12.2 Organisation, préparation et pilotage général des opérations de transfert

L'organisation, la préparation et le pilotage globale des opérations de transfert sont intégrés à la prestation de pilotage contractuel général du présent marché (cf. chapitre 3.5.2 du présent CCTP) et valorisée par l'unité d'œuvre « PIL ».

3.12.3 Opérations de transfert

Cette prestation se déroule en parallèle de la prestation de reprise du ou des tiers entrants. Durant cette phase, l'ANTAI vérifie que le ou les tiers sont en mesure de prendre en charge l'ensemble des prestations du présent marché avec le même niveau de qualité et de performance.

Le titulaire s'engage à fournir à l'ANTAI et à transférer à un ou plusieurs tiers désignés par celle-ci, les éléments suivants :

- L'ensemble des données (tous les contenus gérés) des applications du présent marché (données courantes, données sauvegardées, données archivées et données quelconques) ;
- L'ensemble des logiciels développés au titre du présent marché, transférables et utilisés dans le cadre des activités du présent marché, ainsi que les codes sources et les procédures de compilation associés ;
- La description fonctionnelle des logiciels utilisés dans le cadre des activités du présent marché mais non développés dans le cadre du marché (logiciels du commerce, logiciels et bibliothèques open source, etc.) et la documentation associée ainsi que la spécification détaillée des interfaces entre ces logiciels et les logiciels développés au titre du présent marché ;
- L'ensemble des documentations rédigées et/ou utilisées, quel que soit leur objet (documents d'architecture, spécifications fonctionnelles et techniques, documentation d'exploitation, de maintenance, d'utilisation, documentation des bibliothèques logicielles utilisées, etc.) ;
- L'ensemble des matériels appartenant à l'ANTAI gérés par le titulaire dans le cadre des prestations du présent marché (postes de travail, serveurs, équipements réseaux, etc.) ;
- Les configurations d'exploitation des applications mises en œuvre dans le présent marché (site principal et secondaire) ;
- Les maquettes et modèles utilisés dans le cadre de l'exécution du présent marché, notamment pour la prestation ERA (modèles WYSIWYG, facsimilés prêts à l'impression, maquettes vides imprimées sur papier, fichiers AFP, etc.) ;
- Le plan de déménagement des personnels et des matériels (imprimantes, scanners, etc.) permettant au(x) titulaire(s) entrant(s) d'installer au CNT leurs propres personnels et matériels au cours de la phase de réversibilité, sans risque de compromettre le respect des obligations de continuité de service du titulaire du présent marché qui prévoient une durée maximale d'interruption de la production de 3 jours pour chaque service lors de la bascule de responsabilité. Ce plan détaillera notamment le recours aux dispositifs mis en place au sein du CNT et sur les sites de production du titulaire du présent marché en vue d'assurer la continuité d'activité en cas de sinistre et le cas échéant, pendant la durée nécessaire à l'installation de la chaîne de production du nouveau titulaire sur site, si celle-ci ne peut pas coexister avec celle du titulaire du présent marché (ex. : ERA) ;

Le titulaire du présent marché fournit l'ensemble des éléments nécessaires dès le début de l'opération de transfert de compétence, réalise la formation du ou des tiers entrants, réalise la démonstration des opérations à réaliser pour la bonne exécution des prestations du marché (phase sous observation) puis surveille la réalisation des opérations par le ou les tiers entrants (phase sous contrôle).

Les travaux de reprise pourront être découpés en un ensemble de périmètres disjoints présentant chacun une cohérence à la fois sur le plan technique et sur le plan métier, de telle sorte que chaque périmètre puisse faire l'objet d'un transfert de responsabilité vers le titulaire entrant sans interférer avec les travaux équivalents portant sur d'autres périmètres, et que la réunion de l'ensemble des périmètres couvre l'intégralité des prestations du marché.

Les travaux de reprise se dérouleront alors selon un calendrier et des modalités propres à chaque périmètre, qui auront été validés conjointement par l'ANTAI et les titulaires entrant et sortant dans un délai d'un mois après la notification du bon de commande de la prestation, selon les lignes directrices présentées dans les logigrammes figurant ci-dessous.

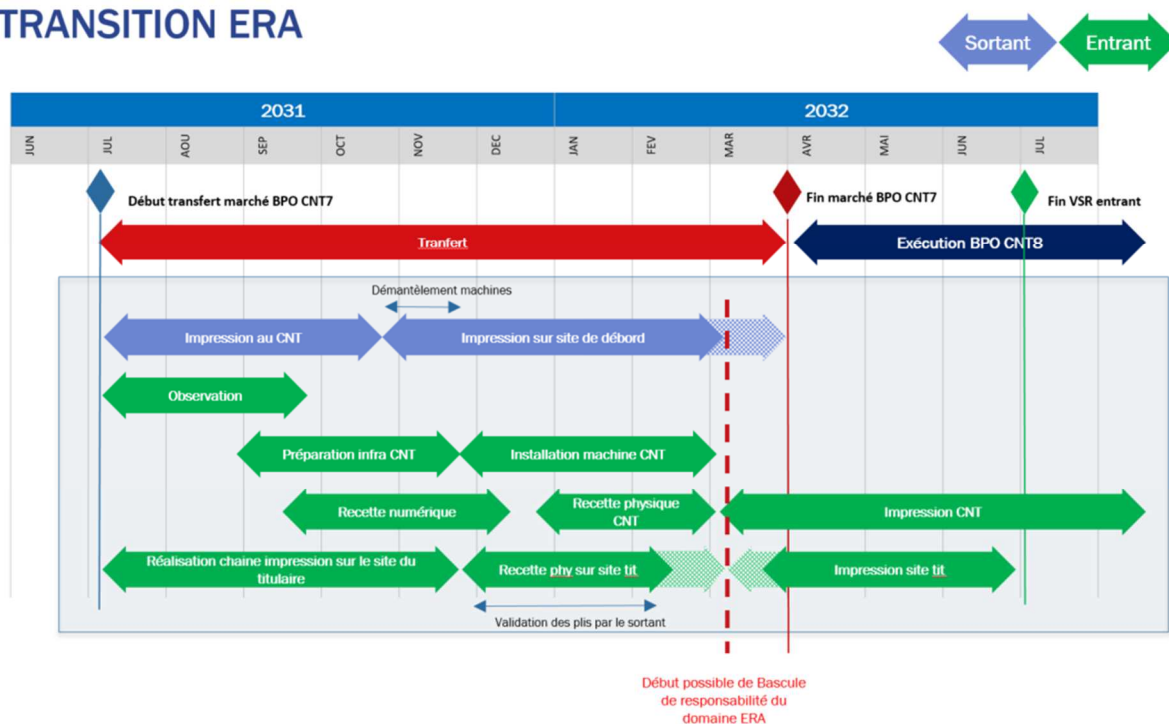
Le transfert de responsabilité global sur la réalisation des prestations intervient, en principe, à l'issue de la dernière des opérations de transfert de ce type. Cependant, pour chaque périmètre ainsi défini, les parties pourront convenir de fixer par écrit une date de bascule de responsabilité se situant avant l'échéance maximale de 9 mois prévue pour la bascule totale des services et des prestations du présent marché. Dans ce cas, le titulaire du présent marché est déchargé de ses obligations contractuelles vis-à-vis de l'ANTAI pour le seul périmètre considéré à compter de la date ainsi convenue, tandis que ces obligations subsistent sans changement pour l'ensemble des autres périmètres n'ayant pas encore fait l'objet d'une telle bascule.

Sur demande du ou des titulaires entrants ou de l'ANTAI, le titulaire du présent marché devra fournir une journée d'entrant de production (i.e. des jeux de données) pour ce qui relève de son périmètre de responsabilité et contrôler les résultats de la production du titulaire entrant.

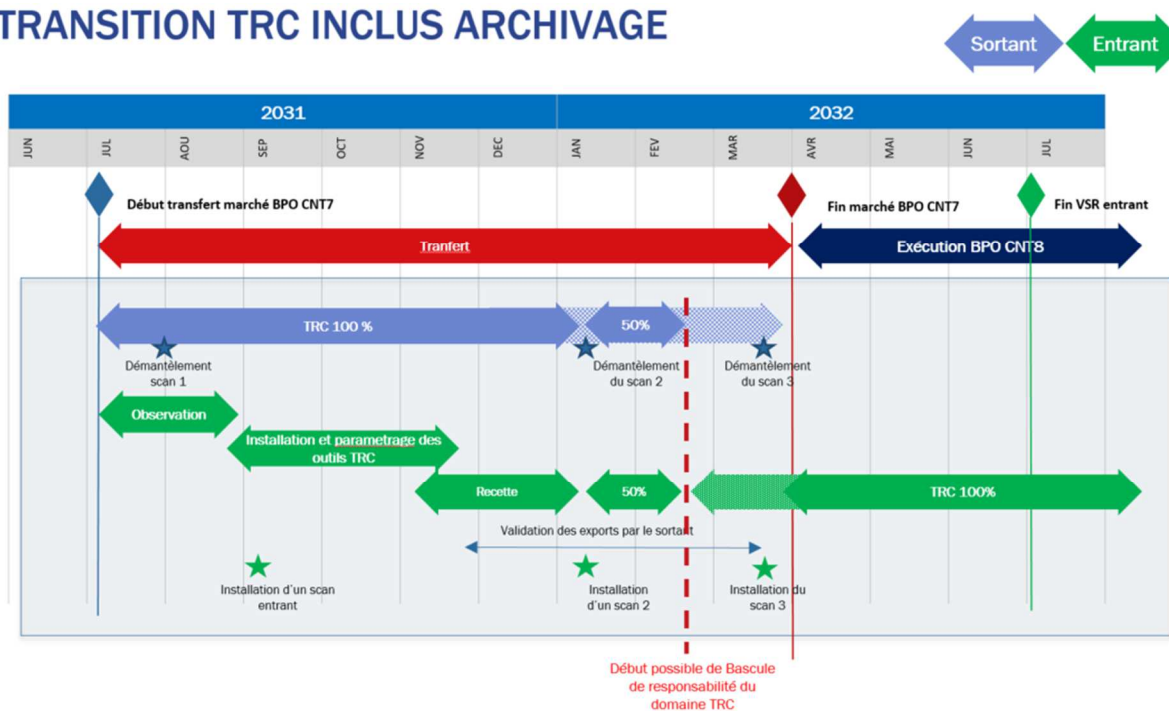
La phase sous observation se déroule dans les locaux du CNT. Les formations se déroulent également dans ces locaux, ou de manière exceptionnelle dans des locaux fournis par le titulaire du présent marché, situés en France métropolitaine selon un planning permettant d'assurer la cohérence avec le dispositif de transfert par secteur d'activité présenté dans les logigrammes ci-dessous.

Les sessions de formation qui, du fait de leur objet ou de leur nature, ne nécessitent pas une présence physique des intervenants sur le site du CNT ou sur celui du titulaire du présent marché, peuvent également être dématérialisées au moyen d'un dispositif de visioconférence préalablement approuvé par l'ANTAI. Sur demande de l'ANTAI, ces sessions pourront faire l'objet d'un enregistrement réalisé dans le respect des dispositions RGPD, et d'un stockage sur les systèmes d'information de l'ANTAI pour en permettre leur réutilisation ultérieure, de manière exclusive (i.e. le titulaire devra détruire ses éventuelles copies des enregistrements à l'issue des opérations de transfert et ne pourra en aucune façon exploiter/utiliser ces supports en dehors de la présente prestation). Sur autorisation de l'ANTAI, ces enregistrements pourront être consultés en tant que de besoin par le titulaire entrant et ses éventuels sous-traitants, pendant toute la durée de l'exécution du marché, sans toutefois que ceux-ci ne puissent en conserver de copie à l'issue.

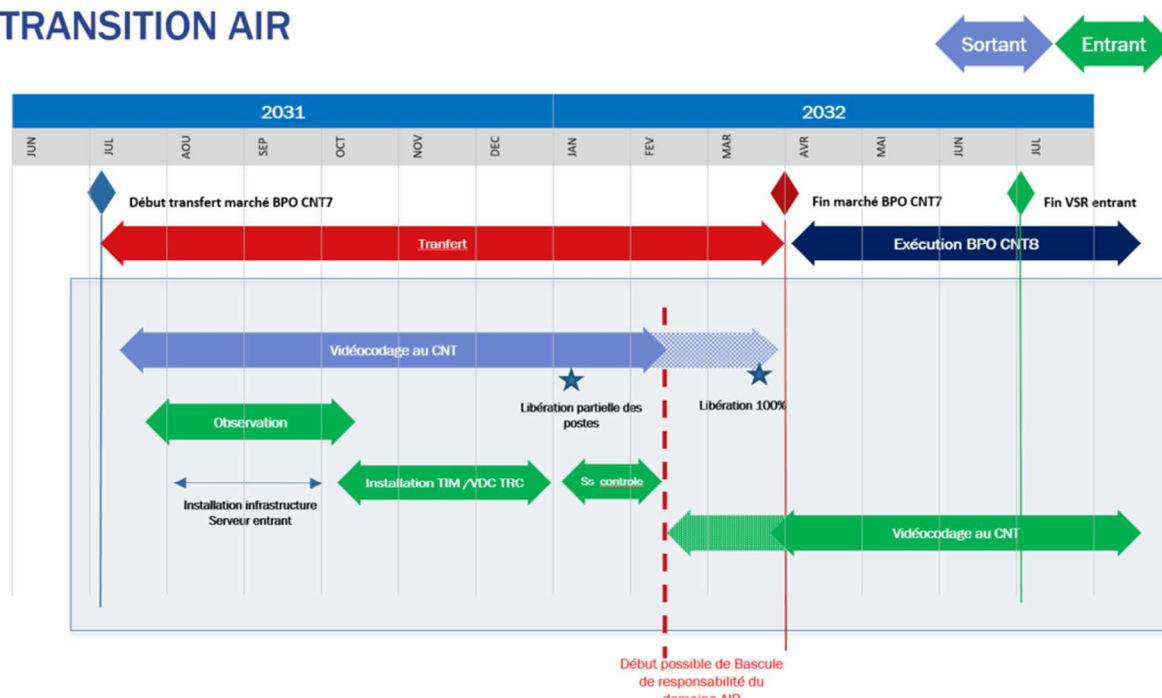
TRANSITION ERA



TRANSITION TRC INCLUS ARCHIVAGE



TRANSITION AIR



Le contrôle exercé par le titulaire du présent marché doit en principe se faire en présentiel. « En présentiel » s'entend ici par défaut sur le site du CNT mais certaines opérations peuvent aussi avoir lieu, en accord avec l'ANTAI, sur un site du titulaire du présent marché, si la nature des prestations faisant l'objet de ce contrôle le permet.

Toutefois, lorsque la nature de la prestation considérée et/ou du contrôle le permet, le contrôle peut aussi se faire à distance, sur autorisation de l'ANTAI.

La validation d'aptitude pour chaque prestation est prononcée en fonction des résultats consignés dans les différents documents d'évaluation et de contrôle validés et signés par l'ANTAI. L'ANTAI pourra assortir sa validation de réserves si certains périmètres transférés ne sont pas pleinement fonctionnels, dès lors que le manquement n'est pas bloquant pour l'exécution des prestations correspondantes.

À l'issue de la bascule de responsabilité, la responsabilité de l'ensemble des prestations incombe totalement aux tiers désignés.

3.12.4 Assistance complémentaire

Cette prestation consiste à porter une assistance complémentaire au futur titulaire : cela peut se traduire par exemple, par des formations complémentaires ou de l'assistance téléphonique après la bascule de responsabilité.

Le titulaire du présent marché s'engage à porter assistance au futur titulaire au-delà de la bascule de responsabilité avec des intervenants compétents, sur sollicitation de l'ANTAI.

3.12.5 Transfert en cours de marché

Au cours de l'exécution du présent marché, l'ANTAI peut demander au titulaire de transférer une partie des activités de son périmètre à un tiers désigné par celle-ci, dès lors que ce transfert ne constitue pas une modification substantielle susceptible de remettre en cause l'équilibre économique du marché.

Dans cette hypothèse le titulaire réalise sur demande une étude technico-fonctionnelle afin d'identifier les impacts et les risques associés à un tel transfert. Sur demande de l'ANTAI, le titulaire du présent marché réalise le transfert des activités *via* les unités d'œuvre de transfert du présent marché, selon la nature des éléments concernés.

3.12.6 Exigences et livrables associés

Le détail des exigences et des livrables complémentaires associés à la présente prestation est décrit au sein de l'annexe 3 du CCAP fichier « Tableau de traçabilité des exigences, pénalités et indicateurs ».

L'ensemble des prestations décrites dans ce chapitre et dans le tableau de traçabilité des exigences est valorisé au titre des unités d'œuvre préfixées par le préfixe « TRS- » dans le BP-DQE.

Annexes du CCTP

Annexe 1 - Sigles et abréviations

Sigles	Définitions
3DS	Loi du 21 février 2022 relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale. Notamment, la loi 3DS permet aux collectivités d'installer des radars automatiques.
ACO	Avis de contravention
AdminCNT	Application des Courriers de l'Administrateur du CNT, aussi appelée DEBORAH dans les documents techniques
ADOC	Application de consultation des dossiers d'infraction
AET	Autorité d'enregistrement technique
AF	Amende forfaitaire
AFD	Amende forfaitaire délictuelle
AFM	Amende Forfaitaire Majorée
AFMd	Amende forfaitaire majorée délictuelle
AGC	Application de Gestion Centrale
AGD	Application de gestion des dossiers
AIR	Analyse des images radar
AMD	Application Amendes mise en œuvre par la DGFIP pour le traitement des AFM
AMOA	Assistance à la Maîtrise d'Ouvrage
ANSSI	Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information
ANTAI	Agence nationale de traitement automatisé des infractions
ANTS	Agence Nationale des Titres Sécurisés
APA	Avis de paiement
API	Application Programming Interface
APE	Archivage Physique et Electronique
ARC	Archivage des documents physiques

Sigles	Définitions
BPO	Business process outsourcing
CA	Contrôle automatisé
CACIR	Centre Automatisé de Constatation des Infractions Routières
CCT MI	Cadre de Cohérence Technique du Ministère de l'Intérieur
CCTP	Cahier des Clauses Techniques Particulières
CEA	Centre d'encaissement des amendes
CER	Centre National d'Encaissement de Rennes
CFT	Cross File Transfer
CMDB	Configuration management database
CNT	Centre national de traitement
CODIR	Comité de direction
COMEP	Comité de mise en production
COFIL	Comité de Pilotage
COPROJ	Comité de projet
COSUI	Comité de Suivi
CS	Course spéciale
DAF	Direction administrative et financière de l'ANTAI
DAM	Demande d'annulation de la majoration
DCA	Département du Contrôle Automatisé
DEBORAH	Nom historique de l'application AdminCNT (Application des Courriers de l'Administrateur du CNT)
DGFIP / DRFIP	Direction générale des finances publiques / Direction régionale des finances publiques
DINP	Direction de l'Innovation et des Nouveaux Projets
DINUM	Direction Interministérielle du Numérique
DNS	Domain Name System
DSR	Délégation à la Sécurité Routière
DT	Direction technique de l'ANTAI

Sigles	Définitions
ERA	Edition, routage et affranchissement des courriers
ET	Equipement de terrain
EUCARIS	Plateforme européenne d'échange d'informations relatives à l'identification d'un véhicule
FDP	Formulaire de Demande de Photographies (de l'infraction)
FOVeS	Fichier des objets et des véhicules signalés (s'est substitué au FVV)
FPS	Forfait post-stationnement
FPSM	Forfait post-stationnement majoré
FRA	Formulaire de réclamation (AFM)
FRE	Formulaire de requête en exonération
FVV	Fichier des véhicules volés (remplacé par FOVES)
GTD	Garantie des Temps de Détection
GTI	Garantie des Temps d'Intervention
GTR	Garantie des Temps de Rétablissement
IGC	Infrastructure de Gestion de
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
ITSM	Information Technology Service Management (outil ANTAI de gestion des services informatiques)
KPI	Key Performance Indicator
LAP	Lecteur automatique de plaques
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol
LIRE	Liasse recommandée
LNR	Lettre de non-rattachement
LOM	Loi d'Orientation des Mobilités
LRA	Lettre de rappel
LRAR	Lettre recommandée avec accusé de réception
LT	Lettre type
MEP	Mise En Production

Sigles	Définitions
MIF	Messages d'infraction
NATINF	Natures d'infractions
OCR	Optical Character Recognition
OMP	Officier du ministère public
PAI	Païement des Amendes par Intranet
PAQ	Plan d'Assurance Qualité
PCA	Plan de Continuité d'Activité
PGCS	Plan de Gestion des Changements Sécurisé
PGP	Plan de Gestion des Problèmes
PIC	Plateforme d'intégration continue
PND	Pli non distribué
POC	Proof of Concept
PRU	Portail relations usagers
PSSI	Politique de Sécurité des Systèmes d'Information
PV	Procès-verbal
PVA	Point de Vente Agréé [buraliste]
PVe	Procès-verbal électronique
RGPD	Règlement Général sur la Protection des Données
RGS	Référentiel général de sécurité
SAE	Système d'archivage électronique
SEDA	Standard d'échange de données pour l'archivage
SI	Système d'information
SID	Système des infractions délictuelles
SIE	Système d'information et d'échange
SI CAD	Système d'information de gestion du contrôle automatisé décentralisé. Anciennement dénommé SI-LOM
SI LOM	Système d'information gérant la verbalisation des infractions créées dans le cadre de la loi d'orientation des mobilités (LOM). Devenu SI-CAD.

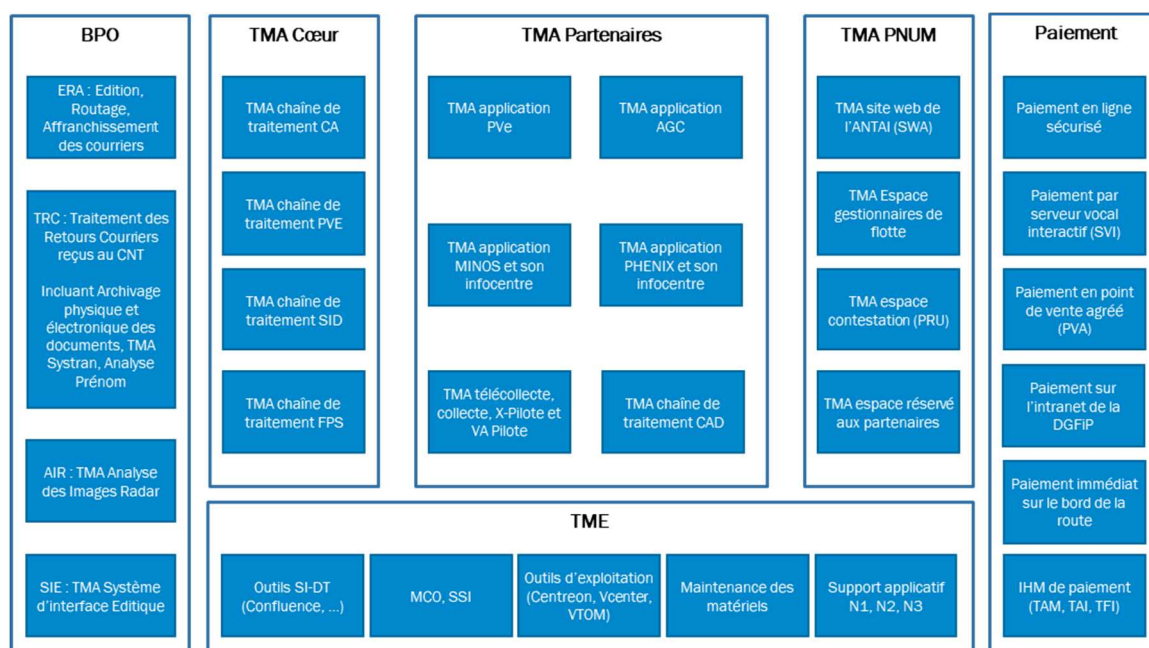
Sigles	Définitions
SIV	Système d'Immatriculation des Véhicules
SLA	Engagements de services (« Service Level Agreement »)
SMSI	Système de management de la Sécurité de l'Information
SNPC	Système national du permis de conduire -> changement récent en SI-ERPC (Système d'Information de l'éducation routière et du permis de conduire)
SSI	Sécurité des systèmes d'information
SVE	Saisine par voie électronique (site web étatique)
SVI	Serveur vocal interactif
SVV	Système satellite des Véhicules Volés (remplacement prévu par FOVES)
SWA	Site web de l'ANTAI
TAI	Télépaiement des Amendes par Internet
TCA	Trésorerie du contrôle Automatisé
TCI	Titulaire du certificat d'immatriculation
TCS	Traitements Courriers Spécifiques
TIA / TIM	Traitement d'Image Automatique / Manuel
TMA	Tierce maintenance applicative
TME	Tierce maintenance d'exploitation
TRC	Traitement du retour courrier
TSA	Tri service arrivée
UE	Union Européenne
UO	Unité d'œuvre
VITAM	Programme interministériel d'archivage numérique
VSR	Vérification de Service Régulier

Annexe 2 – Organisation des marchés du CNT

L'ANTAI a décidé de privilégier l'organisation en prestations horizontales en ayant recours à des marchés de maintenance applicative (TMA) dédiés à des domaines fonctionnels distincts et à un unique marché d'exploitation (TME), transverse au sein du programme.

Les principes retenus sont les suivants :

- Des marchés de TMA couvrant les différents domaines fonctionnels de la chaîne de traitement. Ces prestations doivent permettre une amélioration de la maîtrise technique et métier par les prestataires des différentes fonctionnalités de la chaîne de traitement. Ces marchés mettent en œuvre la trajectoire de modernisation souhaitée par l'ANTAI. Le regroupement des applications partenaires au sein d'un marché spécifique doit permettre d'instaurer une compréhension métier améliorée et une relation client améliorée vis-à-vis de ces partenaires (ministères de l'Intérieur et de la Justice, notamment) ;
- Un unique marché d'exploitation (TME) pour l'exploitation commune de l'ensemble des systèmes hébergés au CNT ou dans les locaux de certains ministères afin de garantir une production de qualité en garantissant une disponibilité complète de la chaîne de traitement par la supervision de bout en bout. Ce marché couvre également la maintenance matérielle de la chaîne de traitement automatisé (postes de travail et serveurs) ainsi que la fourniture de prestations télécoms et réseaux ;
- Des prestations de service de type « *business process outsourcing* » (BPO) relatives à des activités de production : édition, mise sous pli et expédition des courriers, traitement des retours courriers, vidéocodage des images radars, typage et vidéocodage des courriers reçus. Ce marché intègre également une activité de TMA.
- Un marché de fourniture de services de paiement multicanal permettant aux contrevenants, mis en cause et redevables de procéder au règlement des amendes. Ce marché intègre également une activité de TMA.



Structuration des marchés des programmes CNT.

Annexe 3 – Référentiel documentaire

L'exhaustivité et la qualité du référentiel documentaire des chaînes de traitement automatisé des infractions et des redevances constituent des enjeux essentiels pour la maîtrise, par l'ANTAI, des systèmes qui composent la chaîne. Le titulaire du marché doit en conséquence, sur le périmètre correspondant, faire évoluer le référentiel documentaire existant et fournir un

référentiel documentaire complet, de qualité et à jour, à tout moment, en français, totalement exploitable et transférable en fin de marché.

Deux catégories de référentiels documentaires sont distinguées dans la suite du présent CCTP :

- **Le référentiel documentaire transférable** : l'ensemble des documents représentant la connaissance du SI du CNT devant pouvoir être transférés vers un ou plusieurs tiers choisis par l'ANTAI en fin d'exécution du marché. Ce référentiel doit être à jour au titre des exigences relatives à la garantie continue de transférabilité et au transfert de compétence de la prestation de pilotage. Les documents doivent être dans une version modifiable, y compris pour les schémas. Ce référentiel doit être géré dans les outils de l'ANTAI définis au sein de l'annexe 4 du CCTP relative au cadre technique de l'ANTAI.
- **Le référentiel projet** : les documents de pilotage tels que calendriers, planifications, supports et comptes rendus de réunions ainsi que les documents contractuels tels que les études, demandes d'évolution et chiffrages associés, utilisés dans la conduite des prestations réalisées au titre du marché.

Le tableau ci-dessous détaille ce référentiel documentaire transférable attendu par marché, en distinguant les responsables (R) et les contributeurs (C) :

Référentiel documentaire	TMA	TME	Éditeur / Constructeur
Sources applicatives TMA ^(1a)	R		
Sources TME ^(1b)	C	R	C
Manuels utilisateurs et aide en ligne	R	C	
Documentation fonctionnelle ⁽²⁾	R		
Livrables de test ^(3a)	R	C	
Moyens de test ^(3b)	C	R	
Formation ⁽⁴⁾	R	C	
Support N1		R	
Support N2 ⁽⁵⁾	R	C	
Support N3 TMA ⁽⁵⁾	R	C	
Support N3 TME ⁽⁵⁾		R	C
Documentation d'exploitation ⁽⁶⁾	C	R	
Dossiers d'architecture technique ⁽⁷⁾	C	R	
Documentation SSI ⁽⁸⁾	C	R	

Dans l'hypothèse de mise en œuvre d'une fonction de TRA, ce tableau pourra être amené à évoluer, sans que cela n'affecte le périmètre des responsabilités et contributions relevant du titulaire.

Les précisions suivantes sont apportées :

- (1) Sources au sens large (code, fichiers de paramétrages, de configuration, par environnement le cas échéant, maquettes et fonds de page, fichiers multimédias originaux : images, vidéos, etc.) :

- a. Sources nécessaires et suffisants pour pouvoir recréer les exécutables métier ;
 - b. Scripts de création ou de configuration des composants d'infrastructure, scripts de traitements non fournis par les TMA, sources fournis par les éditeurs et constructeurs...
 - (2) Présentation générale de l'application, spécifications générales et détaillées, cartographie, maquettes, modèles de données, plan d'occupation des sols, flux et interfaces.
 - (3) Livrables et moyens de tests :
 - a. Plans de tests (stratégies de test, scénarios de tests, cas de tests) et jeux de données associés, tests de performance (code et documentation), « bouchons logiciels » (code et documentation) pour les environnements de tests ;
 - b. Scripts d'extraction des jeux de données, outils d'anonymisation des données, outil de réinitialisation des environnements et, lorsque disponibles, pour les automates de tests :
 - Documentation permettant l'implémentation des automates ;
 - Documentation des tests et couvertures des tests ;
 - Code source des tests développés ;
 - Procédures d'installation, de mise à jour des tests et d'exécution.
 - (4) Documentation de formations utilisateurs, formations dispensées / reçues lors des phases de transition ainsi que les formations créées sur des nouveaux modules pendant la durée du marché. Chaque marché est porteur sur l'ensemble de son domaine fonctionnel ou technique mais peut être contributeur sur les domaines des autres marchés dans le cadre de la formation relative aux diverses interfaces.
 - (5) Documentation de support (fiches d'exploitation (FEX), procédures de traitement des alertes de supervision technique gérées dans Centreon, check-lists, post-mortem, etc.). Le titulaire gère dans l'outil de gestion documentaire choisi par l'ANTAI la documentation de support. La TME reste responsable du N3 en cas de demande sur l'infrastructure. Elle doit gérer la relation avec les éditeurs logiciels et constructeurs.
 - (6) Par application : manuels d'installation et d'exploitation, dossier de supervision, plan d'ordonnancement (chaînes batchs, arrêt/relance, procédures de reprise, etc.), documentation PCA, plan de MEP et retour arrière, plan de sauvegarde, plan de restauration post-MEP, et un « cahier de VABFO ou tour de clé » ; à chaque livraison applicative, la TMA livre un cahier de test permettant de vérifier que l'application est bien opérationnelle après installation. La TME vérifie que les fonctions essentielles sont opérationnelles, que l'on a bien installé la bonne version, que les principales évolutions apportées par la version sont en état de fonctionnement. Objectif : pouvoir passer ces tests en 30 minutes après l'installation. Certaines vérifications peuvent être un peu décalées dans le temps (exemple : résultats d'un batch essentiel qui ne tournera que la nuit suivante).
- Infrastructure : ensemble des Dossiers d'Architecture Technique (DAT), Dossiers d'Exploitation (DEX)/Manuels d'Exploitation (MEX), procédures, etc. décrivant l'infrastructure technique portant le SI ainsi que son exploitation.
- (7) Dossier d'architecture technique comprenant *a minima* l'architecture physique et réseau, l'inventaire des environnements de production et hors production, la liste des

machines physiques et virtuelles, les références des bases de données et applications installées sur chaque machine, la documentation de configuration réseau, la cartographie des flux.

(8) Documentation SSI couvrant *a minima* :

- Tous titulaires : le PAS MOE, la gestion des certificats, analyses de risques ;
- Titulaire TME : documentations relatives à l'organisation de la sécurité, la gestion des journaux, la gestion des actifs SSI, la gestion des accès, la gestion des incidents de sécurité, la gestion des indicateurs SSI, la destruction des données, la gestion des postes de travail.

Le référentiel documentaire transférable du CNT6 est repris par le titulaire du marché sur son périmètre de responsabilité lors de la phase de reprise.

Annexe 4 - Cadre technique du programme

1 Généralités

L'ANTAI a décidé de mettre en place un cadre technique unique pour l'ensemble des marchés des programmes CNT afin d'assurer une cohérence globale et transverse de fonctionnement.

2 Outils de gestion du programme

Les outils de gestion de programme utilisés actuellement ou envisagés par l'ANTAI sont présentés ci-dessous, des guides utilisateurs sont disponibles et adossés au Guide Projet Produit. Les outils actuels sont tous hébergés dans le centre de données du site CNT à Rennes. Ils sont soumis à des restrictions d'accès et sont administrés par le titulaire du marché TME sur les plateformes techniques de l'ANTAI. L'ANTAI se réserve le droit, durant toute la durée d'exécution du marché, de remplacer les outils utilisés.

Les titulaires des marchés des programmes CNT doivent obligatoirement utiliser les outils du cadre technique fournis par l'ANTAI dans le cadre des prestations menées pour le compte de celle-ci. Toute initiative liée à l'utilisation d'un nouvel outil doit être soumise à la validation de l'ANTAI.

À ce jour, l'ANTAI met à disposition les outils suivants :

- Système de gestion documentaire : Atlassian CONFLUENCE

L'ANTAI fournit au lancement du marché un référentiel documentaire dans l'outil confluence qui est conçue pour aider les équipes à créer, partager et organiser du contenu, tels que des documents, des notes de réunion, des procédures et des politiques.

Confluence permet aux utilisateurs de créer des espaces de travail collaboratifs, appelés « espaces », où ils peuvent partager des documents, des images, des vidéos et d'autres types de fichiers. Les utilisateurs peuvent également créer des pages, des blogs et des commentaires pour discuter et collaborer sur du contenu. Chaque marché du CNT dispose d'un espace confluence dédié accessible uniquement par le Titulaire du marché et les agents de l'ANTAI. Des espaces d'échanges transverses et commun sont mis à disposition afin d'échanger et de partager les contenus avec d'autres titulaires de marchés CNT.

Confluence est utilisée en conjonction avec Jira, car les deux outils sont intégrés et peuvent être utilisés ensemble pour gérer les projets et maintenance applicative et les documents associés.

- Système de gestion de projet, gestion des tickets et gestion des exigences de niveau programme : Atlassian JIRA et les modules associés

L'ANTAI propose aux Titulaires de marché un système de gestion de projet basé sur Jira, complété par un ensemble de modules associés. Jira est un outil de gestion de projet et de suivi de développement qui permet aux équipes de planifier, suivre et gérer leurs travaux de manière efficace. Il offre une gamme de fonctionnalités, notamment la création de tâches, la gestion de versions, la planification de projets et la collaboration d'équipe.

Dans le cadre des programmes des marchés CNT, l'ANTAI a investi dans plusieurs modules Jira pour améliorer la gestion et le pilotage des projets. Ces modules complètent la fonctionnalité de base de Jira et offrent des capacités supplémentaires pour gérer les exigences, les tests et les projets de manière plus efficace.

L'objectif de l'ANTAI est de fournir aux agents, aux partenaires et titulaires des marchés un outil de gestion de projet complet et intégré, qui leur permette de gérer leurs projets de manière efficiente et efficace. En utilisant Jira et ses modules associés, les équipes peuvent travailler de manière plus collaborative, suivre les progrès et prendre des décisions éclairées pour améliorer la qualité et la rapidité de leurs projets.

- Système de gestion des tests : Atlassian XRAY (Module de Jira)

À partir de 2023, l'ANTAI a décidé de remplacer son ancien système de gestion de test par l'outil Xray, qui est désormais mis à disposition des équipes. Un guide utilisateur est mis à disposition dans une page Confluence, il détail l'utilisation de l'outil en accord avec les étapes du processus de test du Guide Projet Produit (Méthode de gestion de projet ANTAI)

Xray est un module de Jira qui permet de gérer les tests et d'améliorer la qualité des logiciels. Il offre une plateforme pour créer, gérer et exécuter des tests, ainsi que pour suivre les campagnes, les résultats et les défauts. Xray prend en charge différents types de tests, tels que les tests manuels, automatisés et de charge.

Grâce à son intégration avec Jira, Xray permet aux équipes de faire un suivi des couvertures de tests et couvertures des exigences, de gérer les tests et les défauts dans le même outil que leurs projets et tâches.

Il est attendu des Titulaires des marchés, d'utiliser Xray *a minima* :

- Pour les Test 2à2 (ticket Jira dédié pour le suivi en corrélation avec les tests Xray)
- Pour les tests ANTAI (tests système et d'acceptation), lorsque ceux-ci sont mandatés.
- Pour les tests de bout en bout

Pour les autres tests de recette usine, ANTAI recommande l'utilisation de Xray mais ceci doivent être clairement identifiés par rapport aux tests à la charge de l'ANTAI.

Chaque Titulaire de marché dispose d'un projet Xray de test personnalisé en fonction de son périmètre.

Cette nouvelle approche vise à améliorer la gestion des tests et la qualité des logiciels, et à faciliter la collaboration entre les équipes ANTAI et les Titulaires de marché CNT.

- Système de gestion et suivi de pilotage projet : Atlassian Structure (Module de Jira)

À partir de 2024, l'ANTAI met à disposition des équipes un outil de suivi et pilotage projet appelé Jira Structure. Cette extension permet de créer des structures hiérarchiques pour organiser et gérer les différentes cartes Jira, telles que les Epics, les User Stories, les Enablers et les tâches.

Les fonctionnalités clés de Jira Structure incluent :

- La création de structures hiérarchiques ;
- L'organisation des carte Jira en fonction de leur relation avec d'autres cartes ;
- La possibilité de créer des sous-tâches, des tâches parentes et des dépendances ;
- L'affichage des structures hiérarchiques dans une vue arborescente ;

- La possibilité de filtrer et de trier une arborescence en fonction de différents critères ;
- L'intégration avec d'autres fonctionnalités de Jira, telles que les workflows et les champs personnalisés.

Le module Jira Structure permet d'améliorer la visualisation de la structuration des cartes Jira et créer des tableaux de bord utiles pour le suivi et l'analyse des projets.

L'objectif de cette nouvelle approche est d'améliorer la gestion et le suivi des projets, ainsi que de faciliter la collaboration entre les équipes ANTAI et les Titulaires de marché CNT.

- Système de gestion et suivi de pilotage projet : Atlassian Structure Gantt (Module de Jira)

À partir de 2024, l'ANTAI propose aux équipes un outil de suivi et pilotage projet appelé Jira Structure Gantt. Cette extension de Jira permet de visualiser et de gérer les projets de manière plus efficace en utilisant un diagramme de Gantt, qui représente les tâches et les activités d'un projet sous forme de barres horizontales. Cela permet de voir clairement les dépendances entre les tâches, les délais et les ressources nécessaires.

Les fonctionnalités clés de Jira Structure Gantt incluent :

- La création de diagrammes de Gantt pour visualiser les projets et les tâches ;
- La gestion des dépendances entre les tâches ;
- La planification des tâches et des ressources ;
- Le suivi de l'avancement des tâches et des projets ;
- La personnalisation des vues et des paramètres pour adapter le diagramme de Gantt aux besoins de l'équipe.

Jira Structure Gantt est particulièrement utilisé à l'ANTAI pour effectuer le suivi global et détaillé des projets de maintenance applicative.

- Système de gestion de checklist DoR et DoD : Atlassian Smart Checklist (Module de Jira)

À partir de 2024, l'ANTAI a adopté le module Jira Smart Checklist pour standardiser et harmoniser la gestion des projets numériques, en particulier pour les définitions de prêt (DOR) et de terminaison (DOD) des solutions numériques.

Le module Smart Checklist de Jira est une extension qui permet de créer des listes de tâches et des checklists pour les cartes Jira, telles que les Epics, les User Stories, les Enablers et les tâches. Cet outil aide les équipes à gérer les cartes Jira et les processus de manière plus efficace et efficiente.

Les fonctionnalités clés de ce module incluent :

- La création de listes de tâches et de checklists pour les issues
- La possibilité de créer des tâches et des sous-tâches
- La gestion des dépendances entre les tâches
- Le suivi de l'avancement des tâches et des checklists
- La personnalisation des vues et des paramètres pour adapter les listes de tâches et les checklists aux besoins de l'équipe

L'ANTAI utilise spécifiquement ce module pour gérer les DOR (Definition of Ready) et les DOD (Definition of Done) sur les cartes Jira, notamment les Epics, les User Stories, les Enablers et les tâches. Cela permet aux équipes de s'assurer qu'un certain nombre de critères sont remplis avant de commencer le développement d'une solution numérique et de valider un certain nombre de critères avant de lancer la mise en production d'une solution numérique.

L'objectif de cette approche est d'améliorer, de fiabiliser et de sécuriser le cycle de développement et de livraison des solutions numériques. Le module Smart Checklist de Jira peut être utilisé pour une variété de cas d'utilisation, tels que la gestion de projet, la gestion de la qualité, la gestion des tests, etc.

Note : Il est important de noter que tous les modules cités ci-dessus sont des extensions de Jira et non des fonctionnalités natives.

- Système de gestion d'architecture d'entreprise : ArchiMate

L'ANTAI s'appuie sur le formalisme standard ArchiMate et l'outil de modélisation libre Archi pour la cartographie de son SI et les études d'architecture. L'ensemble de ces travaux est conservé dans un référentiel d'architecture basé sur le gestionnaire de versions Gitlab.

Dans le cadre de leurs activités, les titulaires des marchés des programmes CNT disposeront d'un accès au référentiel au sein duquel devront être réalisées les études d'architecture fonctionnelle, applicative et technique.

Les titulaires seront chargés de mettre à jour régulièrement la cartographie dans le référentiel, à chaque évolution de leur périmètre, afin de garantir la cohérence et la pertinence de la cartographie du SI.

- Système de management visuel : iObeya

L'ANTAI utilise actuellement la solution de management visuel iObeya, notamment dans le cadre de l'animation des rituels et cérémonies agiles SAFe.

iObeya est une plateforme de management visuel qui permet d'améliorer le travail collaboratif des équipes. Elle offre une variété d'outils et de fonctionnalités pour aider les équipes à gérer leurs projets.

iObeya est actuellement connecté avec notre plateforme Jira. Elle offre une vue complète des travaux planifiés sur les incréments de programme agile ainsi que les adhérences entre les équipes. Cette pratique facilite les cérémonies agiles SAFe de PI planning.

ANTAI met à disposition de tous les titulaires de marché TMA et/ou TME une salle iObeya dédiée à chaque marché, ainsi qu'une salle Transverse accessible à tous. Cette salle Transverse permet de partager et de visualiser les cartes Jira de chaque marché, ainsi que les liens de dépendance entre elles.

Avant chaque PI Planning, chaque titulaire de marché utilise iObeya pour charger les cartes Jira de son périmètre, validées lors des comités de priorisations, dans la salle Transverse. Cela permet de visualiser les liens de dépendance entre les cartes Jira de tous les marchés, pour chaque itération.

Pendant le PI planning, et à la fin de la présentation de chaque TMA/TME, un vote de confiance est effectué par l'ensemble des parties prenantes directement dans l'outil iObeya, en fonction des sujets discutés.

Après le PI Planning, chaque équipe des TMA/TME peut utiliser iObeya pour créer des tableaux de bord d'équipe, qui consistent à diviser les cartes Jira de contribution (Epic) en plusieurs cartes Jira de type User story, Enabler, tâche, pour chaque itération du PI. Cela permet de planifier et de suivre les travaux de chaque équipe de manière détaillée et coordonnée.

- Outil de gestion des services informatiques (ou ITSM) : EASYVISTA Service Manager

L'ANTAI propose aux Titulaires de marché un système de gestion de services informatiques (ITSM) fondé sur le produit EasyVista.

EasyVista est une plateforme qui permet de gérer les incidents, les problèmes, les changements et les demandes de service. Elle offre des fonctionnalités telles que la gestion des incidents, la gestion des problèmes, la gestion des changements, la gestion des demandes de service et la gestion des actifs.

L'objectif de l'utilisation d'EasyVista est de disposer d'une vision globale de l'état de la production du CNT et de permettre aux acteurs de tracer et de documenter les éléments suivants :

- Les incidents ;
- Les demande de service ;
- Les problèmes ;
- Les changements sur les composants de l'infrastructure du système d'information ;
- Les mises en production ;
- Les configurations et actifs ;
- La CMDB

Afin d'automatiser le calcul des indicateurs de performance des marchés, l'ANTAI a déployé récemment un outil via les technologies du Datalab.

Cet outil collecte les données d'EasyVista pour suivre la performance des titulaires de marché CNT, calculer les indicateurs pénalisables de manière automatisée et permet aussi d'effectuer des analyses détaillées pour vérifier les informations calculées, de leur côté, par les titulaires.

3 Les plateformes du programme

Généralités

L'ANTAI a mis en place plusieurs environnements communs, chacun dédiés à des usages spécifiques. Ces plateformes devront être utilisées et animées par l'ensemble des prestataires de l'ANTAI.

Le titulaire du marché de TME est responsable de la fourniture, de l'exploitation et de la maintenance de l'ensemble des plateformes décrites dans le présent paragraphe.

À ce titre, le titulaire du marché de TME rédige, à destination des titulaires des marchés de TMA, les procédures de livraison applicative sur ces différents environnements.

Le titulaire du marché TME spécifie aux titulaires des marchés de TMA les contraintes et spécificités de chaque plateforme (par exemple : disponibilités des environnements, volume des données possible, mutualisation possible de l'infrastructure, niveau d'automatisation des outils d'exploitation, etc.).

Plateforme de recette

- Plateforme de recette – Situation actuelle

La plateforme de recette est un environnement complet, qui se rapproche des conditions de production (applicatifs, flux, ...). L'architecture applicative peut toutefois diverger de celle de production par rapport aux éléments de redondances, et à sa capacité de calcul. Il s'agit en effet d'une plateforme dite « petits volumes ». Ce terme désigne la quantité de données qu'elle héberge, et la volumétrie de transactions qu'elle peut absorber.

Elle permet de dérouler des tests techniques et fonctionnels de bout en bout, éventuellement connecté aux partenaires extérieurs (DGFIP, loueurs, etc.) si leurs environnements de tests le permettent.

Les phases de tests menées sur cette plateforme sont les suivantes :

- Tests d'intégration (sous responsabilité des titulaires ayant une activité de TMA concernés) :
 - o Vérification par le titulaire de l'intégration en environnement ANTAI.
- Une partie des tests de VABF * (sous responsabilité ANTAI avec une délégation de certaines tâches de réalisation aux titulaires ayant une activité de TMA ou de TME) :
 - o Tests 2 à 2 en interconnexion avec les applicatifs des autres titulaires de marché ;
 - o Exécution des tests techniques et fonctionnels ;
 - o Tests de recette métier du logiciel et des livrables métier (processus métier, support de formation, manuel utilisateur, aide en ligne, etc.) par l'utilisateur final ;
 - o Tests de bout en bout.

Nota Bene : La phase de VABF démarre à partir de la livraison en environnement de recette suite à validation du procès-verbal de mise en ordre de marche par l'ANTAI (cf. annexe 2 du CCAP).

Dans le cadre de la prestation de MCO, le titulaire du marché de TME est responsable de la mise à disposition d'un environnement de recette, complet en termes d'exploitation, dans le respect du son planning de mise à disposition des environnements.

Les installations applicatives en environnement de recette sont réalisées par les titulaires des marchés ayant une activité de TMA concernés par la version applicative à tester.

Pour des besoins notamment de qualification des outils de supervision / exploitation, l'ANTAI et les titulaires des marchés ayant une activité de TMA pourront accéder en autonomie à ces outils sur cet environnement.

Les jeux de données nécessaires aux tests de chaque marché (TMA, TME...) sont gérés par le marché concerné. L'ANTAI pourra demander aux titulaires concernés de créer potentiellement les jeux de données nécessaires à l'efficacité des opérations de recette.

La stratégie de recette peut nécessiter des actions ou des outils spécifiques d'exploitation (vieillessement de données, restauration de données...), qui seront élaborés, livrés, installés et utilisés par les titulaires des marchés ayant une activité de TMA.

- Plateforme de recette – Situation cible

Le paragraphe précédent décrit la situation actuelle de la plateforme de recette et de ces usages multiples.

Au cours de l'exécution du marché, il est possible que la mise en place de plateformes supplémentaires soit demandée, et notamment dans le cadre de la création potentielle d'une activité de tierce recette applicative (TRA). Dans ce cas, l'ANTAI commandera un projet d'évolution auprès du titulaire de marché de TME et du ou des titulaires de marchés ayant une activité de TMA concernés.

Le nommage des plateformes et la répartition des usages envisagés pourraient correspondre aux items suivants :

- Plateforme d'intégration :
 - o Vérification par la TMA de l'intégration en environnement ANTAI
 - o Tests 2 à 2 en interconnexion avec les applicatifs des autres titulaires de marché
- Plateforme de qualification :
 - o VABF : Exécution des tests techniques et fonctionnels
- Plateforme de recette :
 - o Tests de recette métier du logiciel et des livrables métier (processus métier, support de formation, manuel utilisateur, aide en ligne, etc.) par l'utilisateur final.
 - o Tests de bout en bout

Plateforme de « Bench »

La plateforme de « bench » est utilisée pour la réalisation de tests de charge et de performance. Elle a des caractéristiques similaires à la production sur les aspects volumétrie de données et capacité de traitement.

Elle contient environ 10% des applicatifs de l'ANTAI concernant essentiellement le système d'information « Cœur historique ». Sa couverture applicative est en cours d'extension dans le cadre de projets d'évolution dédiés. Si des tests sont nécessaires sur des applicatifs qui ne seraient pas disponibles sur cette plateforme, la plateforme de pré-production pourra être utilisée.

Dans le cadre de la prestation de MCO, le titulaire du marché TME est responsable de la mise à disposition d'un tel environnement, complet en termes d'exploitation, dans le respect de son planning de disponibilité des environnements.

Les installations applicatives sont réalisées par les titulaires des marchés ayant une activité de TMA concernés.

L'utilisation de la plateforme est partagée entre les acteurs TME et TMA.

Un dispositif permettant la remise en état initial est mis en œuvre par la TME après chaque usage.

À terme, elle a vocation à prendre en charge les tests de performance de manière récurrente.

Plateforme de tests de non-régression (TNR)

La plateforme « TNR » est utilisée pour l'exécution des tests métiers automatisés (Cf. annexe 8.7).

Actuellement, elle héberge 100% des applicatifs du domaine délictuel. Elle a vocation à accueillir d'autres composants applicatifs pour étendre le périmètre couvert par des tests automatiques.

Dans le cadre de la prestation de MCO, le titulaire du marché de TME est responsable de la mise à disposition d'un tel environnement, complet en termes d'exploitation, dans le respect de son planning de disponibilité des environnements.

Les installations applicatives sont réalisées par les titulaires des marchés ayant une activité de TMA concernés.

Plateforme de pré-production

La plateforme de pré-production est un environnement iso-production qui permet de répondre à quatre besoins différents :

- La validation de la mise en production des livraisons validées au titre de la VABF ;
- La reproduction potentielle des anomalies constatées en production ;
- La validation d'une correction à chaud ;
- La mise en œuvre de tests de performance.

La plateforme de pré-production est dite iso-production mais il peut toutefois exister des différences (entre la partie matérielle physique et la partie du réseau physique différents par exemple) qui doivent être transparentes pour les titulaires des marchés ayant une activité de TMA. Pour les titulaires des marchés ayant une activité de TMA, la pré-production est constituée d'une copie de l'environnement de production rafraîchie périodiquement par le titulaire du marché de TME.

Dans le cadre de la prestation de MCO, le titulaire du marché TME est responsable de la mise à disposition d'un tel environnement, complet en termes d'exploitation, dans le respect de son planning de disponibilité des environnements.

La validation de la mise en production d'une livraison validée au titre de la VABF relève d'une procédure globale qui prévoit la vérification de la complétude des livrables et de leur exploitabilité, ainsi que le déroulement sur la plateforme de pré-production de la procédure d'installation livrée par les titulaires des marchés ayant une activité de TMA concernés. Cette procédure globale est placée sous la responsabilité du titulaire du marché de TME.

La validation par l'ANTAI du bon déroulement de la procédure globale sur la plateforme de pré-production permet de planifier l'installation de la livraison sur la plateforme de production.

La reproductibilité d'une anomalie constatée en production par un incident enregistré dans l'outil ANTAI peut être difficile dans un environnement de développement et nécessiter un environnement présentant les mêmes caractéristiques (contexte, logiciel, données, etc.) que la plateforme de production. De manière très exceptionnelle et cadrées par l'annexe 4 RGPD du CCAP, un titulaire de marché ayant une activité de TMA confronté à une telle difficulté peut solliciter le titulaire du marché de TME pour disposer d'un accès ponctuel à la plateforme de pré-production pour reproduire l'anomalie sous le contrôle de l'ANTAI.

La validation d'une correction ou d'une solution de contournement à chaud intervient lorsqu'un incident de production d'un niveau de priorité élevé nécessite la mise en œuvre d'une procédure accélérée de livraison, dite correction à chaud, dont la validation peut être effectuée sur la plateforme de pré-production.

Le titulaire du marché ayant une activité de TMA en charge d'une telle correction peut solliciter le titulaire du marché de TME pour disposer d'un accès ponctuel à la plateforme de pré-production pour valider sa correction sous le contrôle de l'ANTAI.

Le titulaire du marché de TME doit fournir de tels accès temporaires, dans des plages de disponibilité mises en visibilité à l'ANTAI.

La mise en œuvre de tests de performances peut être décidée dans le cadre de la trajectoire d'évolutions, et nécessite d'être exécutée sur un environnement présentant les mêmes caractéristiques (contexte, logiciel, données, etc.) que la plateforme de production.

Le titulaire du marché ayant une activité de TMA en charge d'une telle campagne de tests peut solliciter le titulaire du marché de TME pour disposer d'un accès limité dans le temps à la plateforme de pré-production, et d'une éventuelle assistance, pour dérouler sa campagne de tests sous le contrôle de l'ANTAI.

Le titulaire du marché TME doit fournir de tels accès et une telle assistance, dans des plages de disponibilité mises en visibilité à l'ANTAI.

Plateforme de production

La plateforme de production est destinée à assurer la production de l'ensemble des systèmes sous la responsabilité du titulaire du marché de TME.

Le titulaire du marché de TME est seul habilité à accéder à l'environnement de production, pour y opérer ses actions et opérations d'exploitation et de supervision.

Toutefois, et de manière très exceptionnelle (résolution d'un incident, problème, installation bloquée, etc.), le titulaire du marché de TMA en charge du sujet peut solliciter le titulaire du marché de TME pour disposer d'un accès ponctuel à la plateforme de production sous le contrôle de l'ANTAI.

Plateforme de recette éditeurs du PVe

La plateforme de recette éditeurs du PVe a pour objet de permettre aux éditeurs (prestataires des solutions de verbalisation électronique hors État) de mettre en œuvre et de tester leur solution de verbalisation de façon autonome et complète (i.e. de bout en bout). C'est une plateforme de type intégration.

L'éditeur qui veut réaliser la recette de sa solution y injecte les MIF issus de sa solution, la plateforme doit générer des ACO et des PV au format PDF pour validation.

La plateforme éditeurs est donc constituée de l'ensemble des interconnexions et services nécessaires à la réception des MIF de tests (envoyés par les éditeurs), à la simulation des systèmes d'enrichissement d'un ACO (simulation par bouchonnage des appels Loueurs, SIV ou autres) ainsi qu'à la fabrication d'un ACO et d'un PV au format PDF mis à disposition des éditeurs sur la plateforme elle-même.

De manière complémentaire, la plateforme éditeurs dispose d'outils de recette dédiés fournis par l'ANTAI au titulaire du marché TME lors de l'initialisation du marché permettant par exemple le dépôt manuel de MIF de test ou le détail des erreurs d'intégration d'un MIF lorsque celui-ci n'est pas conforme.

Dans le cadre de la prestation de MCO, le titulaire du marché TME est responsable de la maintenance de cet environnement, complet en termes d'applicatif et d'exploitation.

Outre les utilisateurs finaux (prestataires éditeurs inscrits) de la présente plateforme, le titulaire du marché TME est seul habilité à accéder à la plateforme éditeurs, pour y opérer ses actions et opérations d'exploitation et de supervision.

Toutefois, afin d'accélérer certains sujets (incident, problème, installation bloquée, etc.), le titulaire du marché ayant une activité de TMA en charge du sujet peut solliciter le titulaire du marché TME pour disposer d'un accès ponctuel à la plateforme éditeur PVE sous le contrôle de l'ANTAI.

Le titulaire du marché TME doit fournir de tels accès temporaires, dans des plages de disponibilité mises en visibilité à l'ANTAI.

Plateforme de formation

Cette plateforme est utilisée par les écoles de Police et de Gendarmerie. Sa disponibilité doit être en relation avec les sessions de formation.

Dans le cadre de la prestation de MCO, le titulaire du marché de TME est responsable de la maintenance de cet environnement, complet en termes applicatif et exploitation, dans le respect de son planning de disponibilité des environnements.

Le sous-ensemble représentatif des données de formation qui peuplent cet environnement est fourni par l'ANTAI au titulaire du marché TME lors de l'initialisation du marché et est gardienné par le titulaire du marché TME. Il est sauvegardé et restauré à la demande par le titulaire du marché de TME. De nouveaux jeux de données peuvent être demandés via la prestation de support du marché.

Plateforme éditeurs FPS

La plateforme éditeurs FPS est une plateforme de type intégration. Elle a un double objectif :

- Bac-à-sable : permettre aux éditeurs de solutions logicielles FPS pour les collectivités, de tester leur solution en interconnexion avec le SI FPS de l'ANTAI, qui permet notamment :
 - o La validation de la mise en place de liaison (Publique avec certificat SSL, etc.) avec des tiers jusqu'à l'application FPS ;
 - o La validation fonctionnelle FPS basique : tester les échanges entre les applications éditeurs sans exécuter l'ensemble du workflow fonctionnel, ceci grâce à la notion de bouchon et d'actions « presse-bouton », développés pour simuler l'exécution de workflow ;
- Auto-certification : permettre aux éditeurs d'auto-certifier l'interface de leur solution avec le SI FPS de l'ANTAI dans différents cas d'usages. Un certificat (document PDF) délivré par le système permet aux éditeurs d'attester auprès des collectivités que leur solution sait s'interconnecter avec le SI de l'ANTAI et sait gérer les cas d'usage principaux.

L'éditeur qui veut réaliser la recette de sa solution y injecte les MIF FPS (MFPS) qu'elle génère, simule un vieillissement des MFPS dans le système, vérifie qu'il récupère bien les états et changements, et sait les exploiter. La plateforme doit générer des avis de paiement de FPS (APA) au format PDF pour validation.

La plateforme éditeurs est donc constituée de l'ensemble des interconnexions et services nécessaires à la réception des MFPS de test (envoyés par les éditeurs), à la simulation des systèmes d'enrichissement d'un FPS (simulation par bouchonnage des appels SIV ou autres) ainsi qu'à la fabrication d'un APA au format PDF mis à disposition des éditeurs sur la plateforme elle-même.

Dans le cadre de la prestation de MCO, le titulaire du marché de TME est responsable de la maintenance de cet environnement, complet en termes applicatif et exploitation.

Outre les utilisateurs finaux (prestataires éditeurs inscrits) de la présente plateforme, le titulaire du marché TME est seul habilité à accéder à la plateforme éditeurs, pour y opérer ses actions et opérations d'exploitation et de supervision.

Toutefois, afin d'accélérer certains sujets (incident, problème, installation bloquée, etc.), le titulaire du marché ayant une activité de TMA en charge du sujet peut solliciter le titulaire du marché TME pour disposer d'un accès ponctuel à la plateforme éditeur FPS sous le contrôle de l'ANTAI.

Le titulaire du marché TME doit fournir de tels accès temporaires, dans des plages de disponibilité mises en visibilité à l'ANTAI.

Tableau de synthèse des environnements et matériels

		Spécifications	Fourniture du matériel dont consommables	Installation infrastructure*	Installation applicative*	Maintenance infrastructure*	Maintenance applicative*	Installation, maintenance consommables	Hébergement
Postes de travail dont imprimantes (production)	Services de l'OMP, du CACIR, du Parquet, de l'ANTAI	ANTAI	ANTAI	TME	TME	TME	TME	TME	ANTAI
	Titulaires de marché accédant à la production ANTAI	Titulaire	Titulaire	Titulaire	TME	TME	TME	Titulaire	ANTAI
	Vidéocodage	BPO	BPO	BPO	BPO	BPO	BPO	BPO	ANTAI
	Matériels ***	TME	ANTAI	TME	N/A	TME	N/A	TME	ANTAI
Plateformes	Recette	TME	ANTAI	TME	TME/TMA**	TME	TME/TMA**	TME	ANTAI (Mi pour Minos)
	Pré production	TME	ANTAI	TME	TME	TME	TME	TME	ANTAI (Mi pour Minos)
	Production	TME	ANTAI	TME	TME	TME	TME	TME	ANTAI (Mi pour Minos)
	Editeur PVo et FPS	TME	ANTAI	TME	TME	TME	TME	TME	ANTAI
	Formation	TME	ANTAI	TME	TME	TME	TME	TME	ANTAI
	Développement	TMA	TMA	TMA	TMA	TMA	TMA	TMA	TMA
	TNR	TME	ANTAI	TME	TME/TMA**	TME	TME/TMA**	TME	ANTAI (hors Minos)
	Bench	TME	ANTAI	TME	TME/TMA**	TME	TME/TMA**	TME	ANTAI (hors Minos)
	Intégration (à créer)	TME	ANTAI	TME	TME/TMA**	TME	TME/TMA**	TME	ANTAI (Mi pour Minos)
	Qualification (à créer)	TME	ANTAI	TME	TME/TMA**	TME	TME/TMA**	TME	ANTAI (Mi pour Minos)
Industriel et services	BPO (hors SAE et AIR)	BPO	BPO	BPO	BPO	BPO	BPO	BPO	ANTAI
	Paiement	Paiement	Paiement	Paiement	Paiement	Paiement	Paiement	Paiement	Paiement

* Les jar, ksh... effectuant une fonction métier (IHM ou service métier) ainsi que les scripts CI/CD associés sont des applications. Les OS, middleware (apache, tomcat, camunda, ldap, etc.), firmware ainsi que les scripts CI/CD associés sont de l'infrastructure.

** Les certificats applicatifs sont fournis par la TME (IGC ANTAI) et installé par la TMA. La configuration des comptes utilisateurs sont faits par la TME dans les LDAP. Les droits de ces comptes dans les applications sont gérés par les titulaires ayant une activité de TMA concernés.

*** Les titulaires, pour leurs besoins de fonctionnement (bureautique, accès production ou tout autre) doivent approvisionner leurs propres matériels, y compris postes de travail, imprimantes, matériels réseaux, lignes télécom, etc.

Annexe 5 - Organisation des processus de support

1 Notions

Les notions de groupe de support et de niveau de support sont utilisées dans le présent chapitre pour décrire les activités gérées au sein de l'ANTAI sur ce thème.

Groupe de support : un groupe de support fait référence à une équipe ou un ensemble de personnes responsables de fournir de l'aide et des solutions aux utilisateurs sur un domaine précis d'un des marchés des programmes CNT (ex. : Support système - TME). Ce groupe peut être spécialisé dans différents domaines, tels que le support applicatif, le support sur les systèmes, le support réseau, un ensemble de logiciels métiers etc. Les membres d'un groupe de support peuvent inclure des techniciens, des ingénieurs, et d'autres experts selon les besoins spécifiques de l'organisation.

Niveau de support : désigne la hiérarchie ou les différents échelons d'assistance disponibles pour résoudre les problèmes des utilisateurs. Les niveaux de support sont organisés pour traiter les demandes de manière efficace, en commençant par les problèmes les plus simples au niveau 1 et en escaladant vers des niveaux plus complexes si nécessaire (2 et 3).

Le titulaire du marché organise les groupes et les niveaux de support pour répondre le plus efficacement possible aux exigences et aux objectifs de performance liés aux processus de support.

Le titulaire doit assurer en permanence la coordination de ces groupes et niveaux de support, notamment par une bonne circulation de l'information y compris vis-à-vis des titulaires des autres marchés des programmes CNT et des acteurs de l'ANTAI.

2 Présentation

Les requêtes de support correspondent à des signalements d'incidents ou à des demandes de service ou de changement. Elles sont transmises soit par les utilisateurs des systèmes d'information, soit de façon automatisée par les outils de supervision mis en œuvre par les titulaires des marchés des programmes CNT.

La gestion de ces requêtes est prise en charge par les équipes du titulaire du marché TME, sous la responsabilité du pôle production de l'ANTAI. Les activités assurées dans ce cadre sont :

- Répondre et organiser le traitement des demandes de support formulées par les utilisateurs *via* la plate-forme ITSM de l'ANTAI ;
- Fournir de l'information aux utilisateurs sur les services disponibles et les procédures permettant de les obtenir ;
- Coordonner le traitement des demandes en sollicitant, le cas échéant, les supports des autres titulaires des marchés des programmes CNT ;
- Effectuer le suivi du traitement des incidents, relancer les acteurs et informer régulièrement les demandeurs sur l'avancement ;
- Répondre aux demandes d'informations générales, aux plaintes et aux commentaires ;
- Détecter et signaler les problèmes au sens ITIL et coordonner leur traitement au sens ITIL ;
- Signaler un incident.

Actuellement, les sollicitations du support proviennent de différentes sources :

- Courriel (e-mail) ;
- Appel téléphonique ;
- Ticket créé par les utilisateurs dans l'outil ITSM de l'ANTAI ou certaines applications métiers ;
- Outils conversationnels ("chat" par exemple) ;
- Notification automatique d'expiration par l'outil de gestion des certificats de l'ANTAI ;
- Alertes des outils de supervision du SI de l'ANTAI.

Lors de la réception d'une demande (signalement d'un incident ou alerte, demande de service ou de changement), un diagnostic est établi par le support de niveau 1 côté TME. Il permet la qualification de la requête et de réaliser les actions suivantes :

- Saisir la requête dans l'outil ITSM de l'ANTAI et la catégoriser selon le référentiel défini par l'ANTAI. Ce référentiel est susceptible d'évoluer au fur et à mesure de l'évolution des systèmes d'information et des actions d'amélioration continue ;
- Essayer de traiter la requête grâce à l'application d'une procédure prête à l'emploi. Ce cas concerne la résolution d'un incident connu ou la fourniture d'un service standard ou la réalisation d'un changement ;
- Accompagner les utilisateurs dans l'utilisation des outils (conseils sur le fonctionnement des applications) ;
- En cas d'échec de la résolution par le niveau 1 TME, transmettre la requête vers le niveau 2 TME qui pourra à son tour solliciter le niveau 2 des autres marchés des programmes CNT, selon la nature de la demande. Les requêtes sont suivies par le support de niveau 1 TME jusqu'à leur résolution par le dernier niveau/groupe de support en charge du traitement de la demande.

Le traitement d'une requête est dématérialisé de bout en bout au sein de l'outil ITSM de l'ANTAI et doit obligatoirement contenir l'ensemble des informations en lien avec le traitement du sujet y compris si la requête a fait l'objet de plusieurs transferts vers un ou plusieurs titulaires des marchés des programmes CNT.

3 Définition des niveaux de support

Les différents niveaux de support mis en œuvre au sein des processus de support de l'ANTAI sont les suivants :

Le support de premier niveau

Le niveau 1 traite les demandes initiales et les problèmes courants. Ils utilisent des procédures rapides issues d'une base de connaissance transverse (système « Confluence ») pour fournir des solutions rapides.

Les activités du support de niveau 1 sont assurées par les équipes du titulaire du marché de TME. Ces activités sont placées sous la supervision des équipes du pôle production de l'ANTAI et couvrent notamment les activités suivantes :

- Prise d'appel (sollicitations par téléphone, par mail, par l'outil ITSM) ;
- Enregistrement dans l'outil d'ITSM du ticket et affectation à un groupe de support après la déclaration de la demande ;

- Qualification de la sollicitation :
 - S'il s'agit d'une demande de service ou de changement : réalisation d'actions prévues au catalogue de service ou escalade vers le support de niveau 2 TME ;
 - S'il s'agit d'un incident : analyse de premier niveau basée sur la documentation constituée et enrichie en continu par les différents groupes/niveaux de support et tentative de résolution par application des procédures identifiées. En cas d'échec, le niveau 1 escalade vers le niveau 2 TME.
- Coordination et suivi du traitement des demandes et des engagements de service ;
- Relance des acteurs en charge du traitement et informations des demandeurs sur l'avancement ;
- Supervision de l'activité de capitalisation des connaissances et des procédures de résolution rapide.

En conséquence, et pour assurer son activité avec efficacité, le support de niveau 1 s'appuie essentiellement sur :

- Une excellente maîtrise par les intervenants du titulaire sur les processus et applications métiers mis en œuvre par l'ANTAI ;
- Des documentations et procédures (dites de « shift-left ») qui pourront se présenter sous différentes formes et stockés au sein du système « Confluence » ;
- Une mise à jour continue du patrimoine documentaire par l'ensemble des acteurs des processus de support pour permettre de favoriser au maximum :
 - L'absence de répétition des incidents ;
 - L'efficacité des processus de réponse aux demandes de service et aux demandes de changement ;
 - Le traitement des incidents au niveau 1 TME sans sollicitation des groupes/niveaux supérieurs.

Le support de niveau 2

Le niveau 2 est constitué généralement de techniciens ayant des compétences plus avancées que les acteurs du niveau 1. Ils prennent en charge les problèmes qui ne peuvent pas être résolus par le niveau 1 et effectuent des diagnostics plus approfondis mais qui ne nécessitent pas d'ingénierie particulière (ex. : aucune modification du code, aucune construction de « build », pas d'expertise réseau...).

Les activités du support de niveau 2 sont assurées :

- Côté TME, par les équipes du titulaire du marché de TME ;
- Côté marchés incluant une activité de TMA, par les titulaires des marchés concernés. Ceux-ci devront assurer ce niveau de support en appui des équipes TME.
 - Note importante : dans le cas des marchés ayant une activité de TMA, le niveau 2 joue un rôle de guichet unique en appui des équipes de niveau 2 du titulaire du marché de TME. Seul le dernier niveau de support correspondant à la résolution de la demande peut être facturé par un titulaire. Concrètement, le transfert d'un ticket entre le niveau 2 et le niveau 3 d'un même titulaire ne peut en aucun cas donner lieu à la facturation de deux unités d'œuvre. La résolution au niveau 3 après escalade par le niveau 2 engendre la facturation d'une unité

d'œuvre de niveau 3 mais pas d'une unité d'œuvre de niveau 2 même si ce niveau a effectué le diagnostic initial du problème et complété, le cas échéant, les informations nécessaires au traitement de la demande.

Trois domaines de compétences sont couverts par ce niveau :

- Métier (réglementaire/juridique) ;
- Fonctionnel en lien avec les applications métiers ;
- Technique (systèmes, réseau, bases de données etc.).

Ces compétences sont assurées par des intervenants qualifiés et organisés en fonction de leur domaine de compétence (fonctionnel et/ou technique).

Les tâches effectuées notamment pour le traitement des incidents sont :

- Effectuer une analyse de second niveau sur la base des documentations d'exploitation, de spécification, d'analyse des logs... ;
- Qualifier plus finement le problème et résoudre si possible la demande ;
- Fournir une réponse à l'utilisateur et/ou escalader vers son équipe de niveau 3 ou le niveau 2 d'un autre titulaire de marché des programmes CNT, selon la nature de l'incident (ex. : problème applicatif ou problème lié aux infrastructures).

Le support de niveau 2 consiste également à assurer le traitement des demandes de service ou de changement dont l'exécution nécessite des intervenants une certaine autonomie dans la réalisation des gestes techniques associés. Par exemple :

- La réalisation d'export de données en utilisant un outil ad-hoc tel « Business Objects » ;
 - La résolution d'une administration de droit spécifique ;
- etc.

Le support de niveau 2 capitalise également sur le retour d'expérience lié au traitement des incidents et des demandes de service, dans la perspective d'une amélioration continue de l'ensemble des prestations du marché. Il s'agit notamment de réaliser les tâches suivantes :

- Identifier les risques et étudier les améliorations à apporter sur les applications, et aussi sur les processus de production des services ;
- Identifier, documenter et restituer systématiquement les causes racines des incidents constatés en production et proposer à l'ANTAI toutes les modalités de résolution associées à court et moyen termes ;
- Détecter et documenter les récurrences d'incidents à transformer en problème au sens ITIL ;
- Participer activement à l'enrichissement de la base de connaissances du niveau N1 au travers de l'activité de « shift-left » ;
- Participer au retour d'expérience sur l'activité afin de générer de façon continue des bonnes pratiques.

Le périmètre des activités couvre également les demandes d'informations et autres sollicitations formulées par l'ANTAI, les utilisateurs ou les titulaires des autres marchés des programmes CNT.

Le support de niveau 3

Le niveau 3 implique des ressources hautement qualifiées (ingénieurs de développement, ingénieurs système...) dont la mission est de résoudre les demandes les plus complexes comme des bugs logiciels, des problèmes d'infrastructure...

Le support de niveau 3 est assuré par :

- Les équipes du titulaire du marché de TME et notamment pour ce qui concerne les prestations d'exploitation et supervision des systèmes d'information, de maintenance et d'exploitation de la sécurité, de maintenance évolutive, de maintenance des matériels ;
- Les titulaires des marchés des programmes CNT ayant une activité de TMA dans leurs périmètres de responsabilité respectifs.

Ce niveau de support est sollicité par le niveau 2 du même titulaire de marché et correspond à des activités d'ingénierie ou d'expertise spécifiques.

Comme les autres niveaux, le niveau 3 participe également au retour d'expérience lié au traitement des incidents et des demandes de service, dans la perspective d'une amélioration continue de l'ensemble des prestations du marché. Il s'agit notamment de réaliser les tâches suivantes :

- Identifier les risques et étudier les améliorations à apporter sur les applications, et aussi sur les processus de production des services ;
- Identifier, documenter et restituer systématiquement les causes racines des incidents constatés en production et proposer à l'ANTAI toutes les modalités de résolution associées à court et moyen termes ;
- Détecter et documenter les récurrences d'incident à transformer en problème au sens ITIL ;
- Participer activement à l'enrichissement de la base de connaissances du niveau N1 au travers de l'activité de « shift-left » ;
- Participer au retour d'expérience sur l'activité afin de générer de façon continue des bonnes pratiques.

Le support de niveau 3 porte également la résolution des incidents *via* la gestion de la relation avec les constructeurs et les éditeurs de solutions logicielles.

4 Définition des niveaux de priorité

Le niveau de priorité d'une demande est fonction de son impact et de son urgence vis-à-vis de l'utilisateur ou des systèmes d'information et participe directement au calcul des indicateurs de performance du marché. La spécification du niveau de priorité initiale d'une demande est effectué par le niveau 1 TME, en fonction des informations données par le tableau ci-dessous, des informations mises à jour régulièrement par le pôle production sur les pratiques de priorisation et des dispositifs mis en œuvre par les titulaires des marchés des programmes CNT pour appréhender fortement et en permanence le fonctionnement des processus métiers mis en œuvre par l'ANTAI.

Le titulaire du marché doit contribuer à la stabilité des priorités fixées initialement sur les demandes et être en mesure de justifier toute demande de modification du niveau et contribuer en permanence à l'amélioration du référentiel de priorisation géré par le pôle

production de l'ANTAI. Par ailleurs, le titulaire ne peut pas diminuer le niveau de priorité sans validation préalable de l'ANTAI.

Priorité	Description	Exemples
P1	Incident bloquant ou critique vis-à-vis de l'exécution des processus métiers.	<p>Une application critique est indisponible ou très gravement atteinte ;</p> <p>Et/ou des fonctions critiques des chaînes de traitement ne peuvent pas être exécutées ;</p> <p>Et/ou des données erronées sont produits de manière massive ;</p> <p>Et/ou la cohérence et de l'intégrité des données sont menacées ;</p> <p>Et/ou les performances d'un ou plusieurs services sont très dégradées.</p>
P2	Incident qui empêche l'utilisateur de travailler dans des conditions nominales.	<p>Une partie d'une application critique n'est pas active, ou fonctionne mal (ex. : édition de rapports...);</p> <p>Et/ou une partie des fonctions critiques de l'application ne peut pas être exécutée ou à des temps de réponse qui s'écartent de façon significative des niveaux convenus ;</p> <p>Et/ou des données erronées sont produites dans certains cas de figure.</p> <p>Et/ou empêche un utilisateur de travailler (ex. création de compte).</p>
P3 / Standard	Incident qui perturbe le travail des utilisateurs.	<p>Une fonction mineure d'une application n'est pas active, ou fonctionne mal.</p> <p>De ralentissement sont observés de manière aléatoire dans l'exécution des traitements du service concerné.</p> <p>Note : toutes les demandes saisies par les utilisateurs sont affectées par défaut au niveau de priorité P3 sauf blocage total ou partiel de l'utilisateur.</p>
P4	Incident qui impacte de façon mineure les utilisateurs.	<p>Des problèmes « esthétiques » sont constatés sur les interfaces du service (ex. : mots mal orthographiés, objets graphiques mal alignés, paramétrages erronés mais sans impact sur le fonctionnement général...).</p> <p>La documentation et l'accompagnement au changement sont insuffisants et ne permettent pas à l'utilisateur de maîtriser pleinement le fonctionnement du service.</p>

5 Niveaux de service

Deux types de niveaux de services sont définis au sein de ce chapitre :

- Le premier, concerne les cas d'usage relatifs aux fonctions métiers critiques et correspond au niveau de service « Or ».
- Le second, concerne les sous-systèmes applicatifs techniques relatifs aux autres composants à gérer au titre du marché et correspond aux niveaux « Argent » ou « Bronze ».

Il est rappelé qu'aucun système ou service faisant partie du périmètre du présent marché n'est identifié au niveau « Or » à la date de publication du présent marché, ou n'est pressenti pour relever à court ou moyen terme de ce niveau. Toutefois, cette situation est susceptible d'évoluer au cours de l'exécution du marché.

Cas du niveau de service « Or »

Le tableau ci-dessous précise la liste des cas d'usage métiers critiques pour lesquels un niveau de service « Or » est exigé :

- Consultation du site web de l'ANTAI (SWA et PRU) incluant notamment les dossiers et avis de contravention électronique (eACO) par les contrevenants ;
- Parcours complet de contestation des dossiers par les contrevenants ;
- Usage complet de l'application ADOC (se connecter, faire des recherches...);
- Saisie d'infractions depuis l'application de gestion centrale (AGC) ;
- Tous les services nécessaires à la sécurité des systèmes d'information y compris les éléments d'infrastructure (pares feux...).

Tout événement (incident, anomalie, demande d'assistance) sur un ou plusieurs composants participant à la production d'un des cas d'usages métiers énumérés ci-dessus doit être traité avec un engagement de services de niveau « Or ».

À titre d'exemple :

- Au cours d'un mois M, une première anomalie de niveau P1 relevée sur un des composants participant à la réalisation du parcours de contestation est constatée et résolue en deux heures ;
- Au cours du même mois, une autre anomalie de niveau P2 en lien avec le composant « S_CONTEST » est constatée et résolue dans un délai d'une heure.

Le cumul, sur un mois, des dépassements constatés sur chacun des exemples par rapport aux délais de résolution maximum précisés au sein du chapitre 4.5.3 participent au calcul de la pénalité P03-PENA-1.

Cas des niveaux de services « Argent » et « Bronze »

Dans le cas des niveaux de services « Argent » et « Bronze », le délai de résolution se calcule unitairement par composant (SSA) quelle(s) que soi(en)t la(les) fonction(s) géré(es) par celui-ci.

Le cumul, sur un mois, des dépassements observés sur le traitement des anomalies ou incidents inhérentes à chacun des composants « Bronze » ou « Argent » par rapport aux délais de résolution maximum précisés au sein du chapitre 4.5.3 participent au calcul de la pénalité P03-PENA-1.

L'ANTAI fournit, ci-dessous et à titre purement indicatif, la liste des sous-système applicatifs

(SSA) à reprendre au titre du marché. Les SSA estampillés « OR » font partie intégrante des cas d'usage métiers critiques définies en amont du présent chapitre.

Comme stipulé au sein du chapitre reprise, le titulaire doit assurer la mise à jour de cet inventaire et de l'état de transférabilité des composants repris et proposer, le cas échéant, une mise à jour des niveaux de complexité associés. Cet état doit être mis à jour *a minima* chaque année au titre de la garantie continue de transférabilité. Au cours de l'exécution du marché, le niveau de service des composants (repris ou créés par le titulaire) identifiés comme nécessaires au bon fonctionnement des cas d'usage critiques est automatiquement fixé à « Or ».

Par défaut, le niveau de service d'un composant est fixé au niveau « ARGENT ».

Annexe 6 - Liste des niveaux de service

Responsable TMA	Périmètre fonctionnel	Type	Nom référence	Niveaux de service	Description succincte
BPO	AIR	Logiciel	Traitement d'image automatique (TIA)	ARGENT	Applications ou logiciels permettant le traitement d'image automatique
BPO	AIR	Logiciel	IHM Détourage	ARGENT	Applications ou logiciels permettant de délimiter une zone d'infraction sur un ET FXR
BPO	SAE	Logiciel	Système d'Archivage Electronique (SAE)	BRONZE	Applications ou logiciels permettant l'archivage électronique des documents
BPO	ERA	Interface métier BPO	SIE	ARGENT	SIE : interface d'interconnexion de partenaires externes fournissant des services de : <ul style="list-style-type: none"> • Demande d'édition • De gestion des retours PND / AR • De gestion des déménagés
BPO	ERA	Interface BPO	API de récupération de volumes imprimés	BRONZE	API permettant à l'ANTAI et aux partenaires de l'ANTAI de récupérer les volumes d'impressions de courriers entre deux dates
BPO	ERA	Interface métier BPO	API de traduction de libellé de NATINF	BRONZE	API permettant à l'ANTAI et aux partenaires de l'ANTAI de récupérer les libellés complets des NATINF de la chaîne CA, traduit dans les langues partenaires
BPO	TRC	Logiciel	Service de traduction Systran	ARGENT	Applications ou logiciels permettant la traduction automatique de courriers étrangers dactylographiés
BPO	TRC	Logiciel	AdminCNT	BRONZE	Applications ou logiciels permettant de prendre des décisions sur les courriers numérisés adressés à l'administrateur du CNT
BPO	TRC	Logiciel	Service Analyse Prénom	BRONZE	Applications ou logiciels permettant de compléter automatiquement la civilité des usagers lorsque la donnée n'est pas saisie par l'utilisateur
BPO	TRC	Logiciel	TRCLink	BRONZE	Applications ou logiciels permettant de prendre des décisions sur les courriers numérisés adressés à l'ANTAI

Annexe 7 - Liste des maquettes ERA

Référence modèle	Modèle	Type	Description	Pages	Chaînes	Multi-langue	Complexité
ACO FR	Avis de Contravention français. L'ACO se compose de 2 ou 3 feuillets : • L'ACO 2 feuillets est composé d'un ACO recto / FRE au verso et d'une notice de paiement • L'ACO 3 feuillets est composé d'un ACO recto/verso, d'un FRE recto/verso et d'une notice recto/verso	ACO T1	Avis de contravention pour Conducteur Titulaire sur une infraction Loi Violence Routière Titulaires ou premier conducteur désigné par un loueur conventionné, nécessitant un talon de paiement et un talon de consignation	6	CA	N	Complexe, mutualisé entre les différents types
		ACO T2	Avis de contravention (ACO hors Loi Violence Routière ou Désignations (ACO DAC), nécessitant un talon de paiement mais pas de talon de consignation	6	CA/PVE	N	
		ACO T3	Avis de contravention (ACO DAC déjà payés, envoyés pour régularisation) ne nécessitant ni talon de paiement, ni talon de consignation	6	CA	N	
		ACO T4	Avis de contravention concernant les infractions n'impliquant pas de retrait de point, avec interception. (Cas 1 et cas 2 rayés sur la requête en exonération (FRE)).	4	PVE	N	
		ACO T4	ACO Non Désignation : qui introduit l'infraction de non désignation du conducteur d'un véhicule par le représentant légal d'une personne morale titulaire du certificat d'immatriculation ou détentric de ce véhicule.	4	CA	N	
		ACO T5	Avis de contravention nécessitant un talon de paiement et un talon de consignation (ACO LVR Titulaires ou désigné loueur électronique – identique au type 1 mais avec verso fixe)	6	CA	N	
		ACO T9	Avis de contravention concernant les infractions n'impliquant pas de retrait de point, sans interception. (Cas 1 et cas 2 non rayés sur la requête en exonération).	4	PVE	N	

Référence modèle	Modèle	Type	Description	Pages	Chaînes	Multi-langue	Complexité
ACO ETR	Avis de contravention en langue Etrangère. 17 langues + le français sont disponibles. Le code langue est identifié par un trigramme reçu avec les données à imprimer.	ACO T6	Avis de contravention nécessitant un talon de paiement et un talon de consignation (ACO LVR Titulaires ou premier conducteur désigné par un loueur conventionné)	6	CA	O	Complexe, mutualisé entre les différents types
		ACO T7	Avis de contravention nécessitant un talon de paiement mais pas de talon de consignation (Désignations).	6	CA	O	
		ACO T10	Avis de contravention concernant les infractions n'impliquant pas de retrait de point, avec interception. (Cas 1 et cas 2 rayés sur la requête en exonération).	4	PVE	O	
		ACO T11	Avis de contravention concernant les infractions n'impliquant pas de retrait de point, sans interception. (Cas 1 et cas 2 non rayés sur la requête en exonération).	4	PVE	O	
ACO Editeur	Les ACO Editeurs sont des ACO FR et/ou ACO ETR en langue française (belge, suisse, ...) générés sur un environnement spécifique : la plateforme ACO Editeurs.	ACO1 à ACOT11	La composition des ACO Editeurs suit exactement les mêmes règles de composition que les ACO FR/ETR, si ce n'est qu'on rajoute en plus, sur chaque page d'un ACO Editeur, en diagonale, au recto comme au verso, le filigrane « SPÉCIMEN ».	4 à 6	CA/PVE	N	Complexe, mais mutualisé
LT OMP FR et ETR	LT1 – Lettre type de classement.	LT1	4 modèles: LT1 : une décision de classement en consultation active LT1FRE : une décision de classement, suite à un FRE; LT1DHP : une décision de classement suite à un DHP ; LT1REC : une décision de classement suite à un FRA ;	1 ou 2	CA	O	Moyen
	LT2 – Lettre type de transmission	LT2	4 modèles LT2 /LT2FRE /LT2DHP/LT2REC	1 ou 2	CA	O	

Référence modèle	Modèle	Type	Description	Pages	Chaînes	Multi-langue	Complexité
	LT3 – Lettre type de rejet	LT3	5 modèles LT3 / LT3DAM / LT3DHP / LT3FRE /LT3REC	1 ou 2	CA	O	
	LT4 – Lettre type de transformation consignation en paiement	LT4	4 modèles LT4 / LT4DHP / LT4FRE /LT4REC	1 ou 2	CA	O	
	LT5 - LT décision Circulaire	LT5	4 modèles LT5/ LT5DHP / LT5FRE /LT5REC	1 ou 2	CA	O	
	LT6 - LT Annulation ACO	LT6	4 modèles LT6/ LT6DHP / LT6FRE /LT6REC	1 ou 2	CA	O	
	LT23 - Courrier Libre	LT23	1 modèle LT23	1	CA	O	
	LT31 – Lettre type de rejet hors délai	LT31	4 modèles LT31/ LT31DHP / LTF31FRE /LT31REC	1 ou 2	CA	O	
	LT32 – Lettre type de rejet du recours SNPC.	LT32	1 modèle LT32 – Lettre type de rejet du recours SNPC.	1	CA	O	
	LT33 – Lettre type de restitution des points SNPC.	LT33	1 modèle LT33 – Lettre type de restitution des points envoyée au requérant lord d'un recours SNPC.	1	CA	O	
	LT34 – Lettre type au SNPC pour demander la restitution des points.	LT34	1 modèle LT34 – Lettre type au SNPC pour demander la restitution des points.	1	CA	O	
	LT35 – Lettre type de rejet pour des raisons linguistique.	LT35	4 modèles LT35/ LT35DHP / LTF35FRE /LT35REC	1 ou 2	CA	O	
	LT71 – Lettre type de retour à l'amende forfaitaire.	LT71	1 modèle RAF	1	CA	O	
	LT72 – Lettres type de retour à l'amende forfaitaire minorée	LT72	1 modèle RAM	1	CA	O	
	LTRGT – Lettre de prise en compte du règlement.	LTRGT	4 modèles LTRGT/ LTRGTDHP / LTRGTFRE /LTRGTREC	1 ou 2	CA	O	

Référence modèle	Modèle	Type	Description	Pages	Chaînes	Multi-langue	Complexité
	LTRMB – Lettre de remboursement.	LTRMB	4 modèles LTRMB/ LTRMBDHP / LTRMBFRE /LTRMBREC	1 ou 2	CA	O	
DEMANDES PHOTOS	LT CACIR de réponse aux demandes photos : 3 documents existants	LDP	1 modèle LDP – Lettre de Demande de Photo.	1	CA	O	Moyen
		NDP	1 modèle NDP – Notice de Demande de Photo.	1	CA	O	
		FDP	1 modèle FDP – Formulaire de Demande de Photo.	1	CA	O	
		RDP	1 modèle RDP – Lettre type de rejet de la demande de photo.	1	CA	O	
LT - JP	JP – Justificatif de Paiement.	JP	1 modèle	1	CA/PVE	O	Moyen
LRE	Lettre de Relance suite à PND ACO	LRE	1 modèle	1	CA/PVE	N	Simple
LRE	issue ACO ND	LRE	1 modèle	1			Simple
LRA	Lettre de rappel suite à PND AFM	LRA	1 modèle	1	CA	N	Simple

Référence modèle	Modèle	Type	Description	Pages	Chaînes	Multi-langue	Complexité
LSPC	Lettre du service du permis de conduire	LSPC	1 modèle	1	CA	N	Simple
LNR	Lettre de non rattachement	LNR	1 modèle	2	toutes	N	Simple
	Lettre de non rattachement FPS	LNR-FPS	1 modèle	2	FPS	N	
	Lettre de non rattachement avec 0 reference	LNR 0 ref	1 modèle	2	toutes	N	
AFM	Amende forfaitaire majorée pour la France	AFM	2 modèles AFM Titulaire AFM Désigné. Le document est composé de 3 feuillets recto-verso: - Avis Majoré CA - Notice de Paiement AFM - FRA titulaire (avec TIP) ou FRA Désigné (sans TIP)	6	CA	N	Moyen
AFM ETR	Amende forfaitaire majorée pour l'étranger. Présence du signe ETR sur le document AFM.	AFM ETR	Le document est composé de 3 feuillets recto-verso: - Avis Majoré CA - Notice de Paiement AFM - FRA titulaire (avec TIP) ou FRA Désigné (sans TIP)	6	CA	O	Moyen
SOITTRAN SMIS	Dossier transmis à la justice	DTR ou DTRSO	0 modèle. Document reçu au format PDF à imprimer DTR: Document de transmission DTRSO: Document de transmission sans Originaux		CA/PVE	N	Simple
AFD	Avis d'amende forfaitaire délictuelle	AFD	1 modèle décliné en plusieurs sous-modèles	6	SIE - AFD	N	Complexe

Référence modèle	Modèle	Type	Description	Pages	Chaînes	Multi-langue	Complexité
LT AFD	Lettre type avis d'amende forfaitaire délictuelle	LT AFD	1 modèle	2	SIE - AFD	N	Simple
APA ou FPS	Avis de paiement de forfait post-stationnement	APA	1 modèle APA	4	SIE - FPS	N	Moyen
		APA rectificatif	1 modèle APA rectificatif	4	SIE - FPS	N	
		APA Annulation	1 modèle APA Annulation	4	SIE - FPS	N	
LT FPS	Justificatif de paiement FPS	LT FPS	1 modèle APA notification de paiement	1	SIE - FPS	N	Simple
SNCF	lettre de relance émis pour le compte de la SNCF	LR1	LR1: Lettre de relance 1	2	SNCF	N	Simple
		LR2	LR2: Lettre de relance 2	2	SNCF	N	
TRANSDEV	Lettre de relance TRANSDEV	LR Transdev	1 modèle avec infographie et 1 modèle sans infographie déclinés en nombreuses villes. Possibilité de personnaliser une page spécifique (image) par ville.	4	SIE TRANSDEV	N	Moyen
LT ADMINCNT	Lettre type personnalisée ADMINCNT. 4 sous-modèle existant	LT ADMINCNT	3 modèles : LT4 - droit d'accès CNIL OK LT5 - droit d'accès CNIL -demande de pièces LT8 - droit d'opposition	1	ADMINCNT	N	Simple
		LT0 ADMINCNT	LT0 - LT Libre. L'utilisateur a la possibilité d'ajouter un paragraphe complet.	1	ADMINCNT	N	Moyen

Référence modèle	Modèle	Type	Description	Pages	Chaînes	Multi-langue	Complexité
LR SI Fourrière	Lettre de Relance SI Fourrière. Une lettre de relance qui se décline en 3 modèles	LR_Simple	3 modèles: LR_Simple Lettre de Relance SI Fourrière. LR_IC_Nouv : Lettre de Relance SI Fourrière Nouvelle LR_IC_Rapp :Lettre de Relance SI Fourrière Rappel	1	SIE - SI Fourrière	N	Simple
Enveloppe Retour	Les Enveloppes retour jointes aux courriers émis doivent être pré-imprimés	Enveloppe Retour	1 modèle applicable à SNCF	1	N/A	N	Simple

Annexe 8 - Annexes consultables ou fournies sur demande

Le tableau ci-dessous récapitule les annexes qui peuvent être consultées sur la plate-forme des achats de l'État, par retrait d'un clé USB et par visite au site CNT à Rennes.

Numéro d'annexe	Nom de l'annexe	Canal
8.1	Cadre de cohérence technique du ministère de l'intérieur	Plate-forme des achats de l'État
8.2	Trame de réunion de lancement du présent marché	Plate-forme des achats de l'État
8.3	Trame de plan d'assurance qualité	Plate-forme des achats de l'État
8.4	Trame de convention de service	Plate-forme des achats de l'État
8.5	État de transférabilité des composants applicatifs	Plate-forme des achats de l'État
8.6	Guide Projet Produit	Plate-forme des achats de l'État
8.7	PIC ANTAI	Plate-forme des achats de l'État
8.8	Règles de qualité, de sécurité, d'accessibilité et d'écoconception applicables aux développements de logiciels	Plate-forme des achats de l'État
8.9	Volumétries associées aux activités de support	Fournie sur demande par retrait de clé USB
8.10	Plan de maintien en condition de sécurité de l'ANTAI	Fournie sur demande par retrait de clé USB
8.11	Politique générale de sécurité du ministère de l'Intérieur	Fournie sur demande par retrait de clé USB
8.12	Référentiel général de sécurité	Fournie sur demande par retrait de clé USB
8.13	Plan de continuité d'activité informatique	Fournie sur demande par retrait de clé USB
8.14	État des lieux technique et bâtiminaire	Fournie sur demande par retrait de clé USB
8.15	Documentation des systèmes applicatifs et sous-systèmes applicatifs du marché	Consultable en "Dataroom" sur le site CNT à Rennes

Numéro d'annexe	Nom de l'annexe	Canal
8.16	Sources des composants logiciels à reprendre au titre de la TMA	Consultable en "Dataroom" sur le site CNT à Rennes
8.17	Maquettes de composition ERA	Consultable en "Dataroom" sur le site CNT à Rennes
8.18	Exemples de photo envoyées par les équipements de terrain	Consultable en "Dataroom" sur le site CNT à Rennes

Fin du document