



**PREMIER  
MINISTRE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Secrétariat général du Gouvernement

Direction des services  
administratifs et financiers

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES**

Prestations d'accompagnement au Support du produit  
FranceConnect et de ses produits dérivés

**Référence de consultation :** 24\_BAM\_055

**Procédure de passation :** Appel d'offres ouvert en application des dispositions des articles R.2124-1 et R.2124-2 du code de la commande publique.

## Table des matières

<b>1. PRESENTATION GENERALE .....</b>	<b>3</b>
1.1. Présentation des missions de la DINUM .....	3
1.2. Présentation du département Opérateur des produits interministériels.....	4
1.3. Présentation du pôle fédération d'identité des citoyens .....	4
1.4. Présentation des produits concernés par le présent accord-cadre .....	4
1.5. Le fonctionnement de FranceConnect et FranceConnect+.....	5
<b>2. OBJET DE L'ACCORD-CADRE .....</b>	<b>5</b>
<b>3. CONDITIONS D'INTERVENTION ET OBLIGATIONS DU TITULAIRE .....</b>	<b>5</b>
3.1 Sécurité et normes .....	5
3.2 Engagements du titulaire par rapport au personnel intervenant .....	6
3.3 Conformité aux normes de la DINUM .....	6
3.4 Niveau de connaissances du personnel .....	6
3.5 Remplacement du personnel .....	6
3.6 Matériels mis à disposition par l'administration .....	7
3.7 Obligations liées aux conflits d'intérêts.....	7
3.8 Obligations de conseil, d'information et de mise en garde .....	7
3.9 Obligations de confidentialité .....	7
3.10Garanties sur les performances .....	8
<b>4. L'ACCOMPAGNEMENT AU SUPPORT DES PRODUITS FRANCECONNECT ET L'ECOSYSTEME DE CONFIANCE. ....</b>	<b>8</b>
4.1 Assistance au support des produits FranceConnect et de l'écosystème de confiance.....	9
4.2 Le pilotage du support.....	9
4.2.1 Comité de Pilotage du Support (CPS).....	10
4.2.2 Comité de Suivi de Support (CSS) .....	10
4.3 Prise de connaissance du support .....	10
4.4 Assistance au support aux utilisateurs.....	11
4.5 Assistance au pilotage et au fonctionnement de l'équipe support .....	12
4.6 Interventions ponctuelles en heures non ouvrées .....	14
<b>5. REVERSIBILITE / TRANSFERABILITE DU SUPPORT.....</b>	<b>14</b>

## 1. PRESENTATION GENERALE

### 1.1. Présentation des missions de la DINUM

La Direction Interministérielle du Numérique (DINUM) est instituée par le décret n°2019-1088 du 25 octobre 2019 relatif au système d'information et de communication de l'État et à la direction interministérielle du numérique et rattachée au Premier ministre. La DINUM a pour mission d'accompagner et de faire réussir les projets numériques de l'État. Son objectif est d'accélérer la transformation numérique de l'État afin de la rendre plus efficace, accessible et souveraine.

La DINUM pilote la transformation numérique de l'État pour en faire un levier d'efficacité au service des citoyens et des agents publics. Elle intervient à tous les niveaux : modernisation des systèmes d'information, amélioration de la qualité des services publics numériques et développement de solutions adaptées aux besoins des citoyens, des agents et des entreprises.

Elle accompagne les ministères dans leur transition numérique, conseille le gouvernement et conçoit des services et ressources mutualisées, tels que FranceConnect, Data.gouv.fr, api.gouv.fr et le réseau interministériel de l'État. La DINUM comprend six départements, trois missions et une cellule cyber :

- **le département « Appui, conseil et expertise »** accompagne les ministères pour faire réussir leurs projets numériques et en maximiser l'impact, diminuer leur coût total de possession, leur empreinte écologique, en améliorer le design, l'accessibilité, la sécurité, l'interopérabilité. Il assure également le dialogue et la collaboration avec les collectivités territoriales et leurs représentants ainsi que le pilotage du programme « Proactivité » ;
- **le département « Incubateur de services numériques »** anime les programmes beta.gouv.fr, Entrepreneurs d'intérêt général et Accélérateur d'initiatives citoyennes et contribue, grâce au numérique, à faire réussir les politiques prioritaires gouvernementales en créant des services numériques agiles et innovants ;
- **le département « Etalab »** coordonne et promeut l'action de l'État et des organismes placés sous sa tutelle en matière d'inventaire, de gouvernance, de production, de circulation, d'exploitation et d'ouverture des données, et notamment des algorithmes et des codes sources ;
- **le département « Infrastructures et services opérés »** construit et opère des infrastructures et services d'usage partagé, et notamment le réseau interministériel de l'État, dont la stratégie de résilience et de sécurité est définie conjointement avec le secrétariat général de la défense et de la sécurité nationale ;
- **le département « Opérateur de produits interministériels »** construit, met à disposition et opère des services numériques d'usage partagé, notamment un service de fédération d'identités électroniques et des outils numériques à destination des agents publics ;
- **le département « RH de la filière numérique de l'État »** soutient le développement des compétences de l'État et des organismes placés sous sa tutelle dans le domaine du numérique, en facilitant l'émergence d'une filière professionnelle interministérielle du numérique.
- la mission « **Pilotage des ressources financières et marchés** », est chargée d'assurer le pilotage budgétaire et l'exécution financières des actes de gestion, de mettre en œuvre l'achat public et de contribuer à la performance et à la qualité de l'exécution des opérations budgétaires et financières ;
- la mission « **Communication** » pilote et coordonne la stratégie et les actions de communication de la DINUM ;
- la mission « **Juridique** » assure le conseil et l'expertise juridiques pour l'ensemble de la DINUM et de ses activités ;
- la cellule « **Cyber** » organise l'action de la DINUM en matière de gouvernance de la sécurité des systèmes d'information (SSI), d'anticipation, de détection des événements de sécurité et des réponses à y apporter en lien étroit avec les départements chargés des opérations.

Les missions de la DINUM sont fixées par décret ([décret du 25 octobre 2019](#), modifié par le [décret du 22 avril 2023](#)).

## 1.2. Présentation du département Opérateur des produits interministériels

Le pôle en charge de FranceConnect et FranceConnect+ fait partie du département « Opérateur de produits interministériels » (ci-après « OPI »). Ce département a été créé en 2023. L'OPI construit, met à disposition et opère des services numériques d'usage partagé, notamment un service de fédération d'identités électroniques et des outils numériques à destination des agents publics.

L'opérateur regroupe les pôles suivants, en charge des politiques publiques pérennisées au sein de la DINUM :

1. La circulation des données administratives
2. La réutilisation des données ouvertes
3. La fédération de l'identité des citoyens
4. Les outils pour la relation entre usagers et agents
5. La suite numérique destinée aux agents publics
6. L'open source et les communs numériques

Il inclut également le pôle Incubateur de produits interministériels, chargé d'évaluer l'opportunité pour la DINUM de pérenniser une nouvelle politique publique ou de renforcer un pôle existant grâce à un nouveau produit.

Enfin, le pôle transverse assure un soutien aux différentes missions des pôles (appui en matière budgétaire, RH, sécurité, juridique, et stratégique).

## 1.3. Présentation du pôle fédération d'identité des citoyens

L'un des pôles du département OPI est le pôle « Fédération d'identités des citoyens », en charge de FranceConnect et FranceConnect+. Il est structuré de la manière suivante :

- Une cheffe de pôle ;
- Un directeur technique, responsable de la coordination des actions techniques, des équipes de développement, de sécurité et des exploitants de l'infrastructure ;
- Une directrice des partenariats ;
- Un directeur produit, chargé de la coordination des évolutions fonctionnelles et des actions de support.

Le présent accord-cadre sera placé sous la responsabilité du directeur produit.

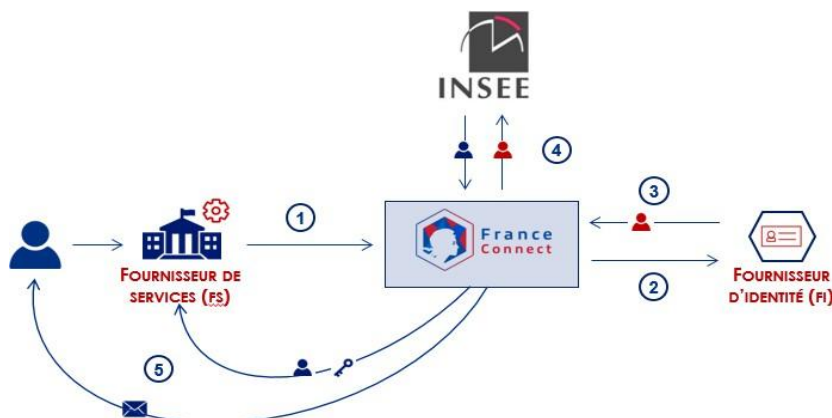
## 1.4. Présentation des produits concernés par le présent accord-cadre

Le présent accord-cadre porte sur les deux produits suivants :

1. FranceConnect permet à l'utilisateur de se connecter aux services numériques en s'appuyant sur un compte vérifié auprès de l'administration (les impôts, ameli et la msa) ou sur une identité délivrée par un fournisseur d'identité (L'identité Numérique La Poste, France identité, Yris et Trustme). L'utilisateur n'a plus besoin de créer sans cesse de nouveaux identifiants et mots de passe. C'est un point d'entrée simple et sécurisé qui rend possible la connexion aux services administratifs publics ainsi qu'à certains services privés. FranceConnect compte plus de 43 millions d'utilisateurs, près de 400 millions de connexions annuelles et 1500 offres de services en ligne publics et privés l'ont intégré.
2. FranceConnect+ permet à l'utilisateur de se connecter à des services numériques nécessitant un niveau de sécurité plus élevé. Son fonctionnement est similaire à FranceConnect en utilisant des identités numériques plus sécurisées (l'Identité numérique la Poste, France identité). C'est aujourd'hui plus de 3 millions d'utilisateurs, et une dizaine de services sensibles, publics et privés, qui ont intégré FranceConnect+, comme MonCompteFormation, le Guichet Unique Entreprise ou MaPrimeRenov.

Les identités numériques disponibles sur FranceConnect+ sont également disponibles sur FranceConnect.

### 1.5. Le fonctionnement de FranceConnect et FranceConnect+



Numéro	Description
1	Le Fournisseur de service (FS) demande à FranceConnect (FC) de lui renvoyer tout ou partie des données personnelles de l'utilisateur conformément à l'habilitation.
2	L'utilisateur sélectionne un Fournisseur d'identité (FI) et s'identifie en utilisant les identifiants de son compte chez le FI.
3	Le FI renvoie à FC l'identité pivot de l'utilisateur (nom, prénom(s), date et lieu de naissance, sexe), le nom d'usage s'il est connu du FI, ainsi que l'email de contact (pouvant différer selon le FI).
4	FC demande validation de l'identité pivot à l'INSEE, qui la redresse en cas de faible écart. FC génère un identifiant unique de l'utilisateur, spécifique au FS.
5	FC retourne les données demandées conformément à l'habilitation. L'utilisateur est connecté au service et notifié par mail.

Les principales fonctionnalités de FranceConnect sont :

- l'identification ;
- l'authentification ;
- le Single Sign-On (SSO) ;
- le rôle de tiers de confiance dans le transfert de données entre fournisseurs d'identité et fournisseurs de services.

## 2. OBJET DE L'ACCORD-CADRE

L'accord-cadre a pour objet la réalisation de prestations de support pour les produits FranceConnect et FranceConnect+ exploités par la DINUM.

## 3. CONDITIONS D'INTERVENTION ET OBLIGATIONS DU TITULAIRE

### 3.1 Sécurité et normes

#### Respect de la réglementation et des normes en vigueur

Tous les textes législatifs et réglementaires ainsi que toutes les normes françaises et européennes en vigueur sont applicables. En sus, le titulaire doit respecter les normes déjà établies par la DINUM en matière d'architecture, de conception, de réalisation d'applications, de matériels, de logiciels et de sécurité.

#### Renforcement temporaire de la sécurité

Dans le cadre de l'application de plans gouvernementaux, le Premier ministre peut décider la mise en œuvre d'un ensemble de mesures spécifiques destinées à lutter contre des attaques notamment terroristes visant

les systèmes d'information de l'Etat ou les systèmes d'information et réseaux de télécommunications des opérateurs d'infrastructures vitaux. Le titulaire est tenu d'être en capacité de s'adapter à ces contraintes ponctuelles.

### **Audit de l'administration**

Des audits sont organisés, à l'initiative de la DINUM, afin d'apprécier le niveau de conformité des livrables et des processus. La DINUM se réserve à tout moment la possibilité de réaliser des audits internes ou externes sur les prestations livrées. Le titulaire s'engage à communiquer, dans ce cadre, les informations nécessaires à ces audits.

### **3.2 Engagements du titulaire par rapport au personnel intervenant**

Les personnels du titulaire demeurent les salariés de ce dernier et restent sous sa responsabilité (législation du travail, sécurité du travail, congés payés, déplacements).

### **3.3 Conformité aux normes de la DINUM**

Le personnel du titulaire doit se conformer à la charte du programme mentionnant la confidentialité des données, les obligations et les sanctions encourues en cas de manquement.

### **3.4 Niveau de connaissances du personnel**

Toute personne intervenant pour le compte du titulaire ou de ses éventuels co-traitants doit maîtriser l'ensemble des compétences techniques et connaître parfaitement les dispositions réglementaires applicables à sa mission. Le titulaire s'engage à former son personnel sur tous les aspects des prestations couvertes par l'accord-cadre.

Avant toute intégration dans le programme FranceConnect, le titulaire procède à un contrôle du bulletin n°3 du casier judiciaire (B3) de l'ensemble des personnels qu'il entend mobiliser pour l'exécution de la prestation. Le titulaire s'assure ainsi que le contenu du B3 ne présente pas de mentions incompatibles avec la nature des missions confiées à ses personnels dans le cadre de la prestation.

Par ailleurs, un programme de formation et de montée en compétences, validé préalablement avec la DINUM, sera mis en œuvre et rigoureusement suivi. Ce dispositif vise à garantir que chaque intervenant dispose du niveau de connaissance requis pour exécuter efficacement les prestations qui lui sont confiées.

Ainsi, le titulaire assure à tout instant le maintien des compétences de ses équipes et la conformité de leur expertise aux exigences de l'accord-cadre.

### **3.5 Remplacement du personnel**

Si, au cours de l'exécution de l'accord-cadre, un intervenant du titulaire cesse ses activités pour des raisons indépendantes de la volonté du titulaire, ce dernier doit :

- Remplacer cette personne par un profil de compétences équivalentes dans un délai maximal de 20 jours calendaires, sans frais supplémentaires ;
- Informer l'administration de ce remplacement, au moins 15 jours ouvrés avant la date prévue, par tout moyen permettant d'en attester la réception ;
- Soumettre à l'administration le ou les curriculums vitæ des nouveaux intervenants, pour validation préalable.

L'administration pourra à tout moment refuser la poursuite de la mission d'un intervenant du titulaire. Elle motivera sa décision par écrit. Le titulaire proposera alors, dans un délai de 20 jours calendaires à compter de la réception de cette demande, un remplaçant aux compétences équivalentes.

Ce remplacement ne doit en aucun cas retarder l'exécution des prestations ni entraîner de surcoût. Le titulaire reste par ailleurs responsable de tout dommage causé par son personnel dans le cadre de l'exécution du marché.

En cas de manquement grave (travail dissimulé, non-respect du RGPD ou de la PSSI de l'État, vol...) ou de comportement inapproprié majeur (propos discriminatoires ou injurieux, atteinte aux valeurs de la République, violences...), l'intervention du personnel du titulaire concerné prendra fin immédiatement.

### **3.6 Matériels mis à disposition par l'administration**

L'administration met à disposition du Titulaire les postes de travail nécessaires à l'exécution des prestations objet du présent accord-cadre. Ces postes de travail seront exclusivement utilisés par le personnel du Titulaire affecté à la prestation.

Chaque membre du personnel du Titulaire doit, préalablement à toute utilisation desdits postes, signer la charte informatique de la DINUM. Cette charte a pour objectif de sensibiliser les utilisateurs aux règles d'usage et de gestion des équipements informatiques mis à sa disposition.

Le Titulaire s'engage à informer et à veiller à ce que son personnel respecte strictement les règles énoncées dans cette charte, notamment en matière de sécurité.

Tout manquement aux dispositions de la charte peut entraîner des pénalités en plus de la révocation des accès du personnel aux systèmes d'information de la DINUM.

### **3.7 Obligations liées aux conflits d'intérêts**

Le titulaire prend toute mesure nécessaire pour prévenir toute situation susceptible de compromettre l'exécution impartiale et objective de l'accord-cadre, ceci valant notamment dans le cas où sont attendues de sa part des prestations de conseil et/ou d'assistance.

Dans ce cadre, il prend pour lui-même et vis-à-vis de ses personnels toute mesure utile pour éviter que :

- Des situations de conflit entre les missions confiées au titre de l'accord-cadre et d'autres intérêts influencent ou soient susceptibles d'influencer indûment la façon dont sont effectuées lesdites missions ;
- Ne soit consenti ou recherché un avantage illégal quelconque, financier ou en nature, né de l'attribution et/ou de l'exécution de l'accord-cadre.

En cas de conflit d'intérêt surgissant pendant l'exécution de l'accord-cadre, le titulaire informe sans délai et par écrit l'administration de l'existence dudit conflit et prend immédiatement toutes les mesures nécessaires pour y mettre fin.

L'administration se réserve le droit de vérifier que lesdites mesures sont appropriées et d'exiger, le cas échéant, que des mesures complémentaires soient prises dans le délai qu'il prescrit.

### **3.8 Obligations de conseil, d'information et de mise en garde**

Le titulaire est tenu à une obligation permanente de conseil et de mise en garde, relative aux matériels, logiciels et prestations fournies à l'administration.

Le titulaire a, également, un devoir de conseil et d'alerte s'il se rend compte, lors de ses interventions, de dysfonctionnements potentiels au titre de ses prestations. Ce devoir de conseil est formel et fondé sur la production d'un rapport qui décrit les risques et menaces et propose des actions pour les réduire.

Dans l'hypothèse où le titulaire n'aurait pas respecté cette obligation, il ne saurait se prévaloir d'une incohérence dans l'accord-cadre pour s'exonérer de ses obligations contractuelles.

### **3.9 Obligations de confidentialité**

Dans le cas où il est rendu nécessaire à la bonne exécution du présent accord-cadre, l'administration ouvre au titulaire et ses éventuels sous-traitants un accès à des informations qui ne peut avoir pour seule finalité que d'assurer la bonne exécution des prestations prévues au présent accord-cadre.

Le terme « information » signifie toute information relative à l'exécution de l'accord-cadre, que cette information ait été acquise directement ou indirectement au cours de discussions ou d'investigations entre les parties.

Cela inclut toute information technique, rapports de même que tous secrets, données, spécifications, logiciels et programmes, documentation ou tout autre renseignement concernant ou se rapportant à l'accord-cadre, de même que les analyses, sommaires, rapports, compilations, études comparatives, travaux ou autres documents qui contiennent, reflètent ou ont servi à produire une telle information. Cela inclut également toutes les données à caractère personnel.

L'intégralité des informations ainsi visées et dont le titulaire a connaissance à l'occasion de l'exécution de l'accord-cadre est la propriété exclusive de l'administration et présente un caractère confidentiel et le titulaire s'oblige à respecter, de façon absolue, cette exclusivité et cette confidentialité et à les faire respecter par son personnel, c'est-à-dire notamment à :

- Ne prendre, à d'autres fins que la bonne exécution de l'accord-cadre, aucune copie des documents et supports d'information confiés par l'administration pour les besoins de l'exécution de sa prestation, objet du présent accord-cadre ;
- Ne pas utiliser pour son propre compte ou pour le compte de tiers (personnes privées ou publiques, physiques ou morales) les informations auxquelles il aurait pu avoir accès dans le cadre de l'accord-cadre ;
- Ne pas utiliser les informations d'une manière qui soit préjudiciable à l'administration ;
- Ne pas communiquer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales ;
- Prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des informations en cours d'exécution de l'accord-cadre ainsi que toute forme d'usage ou de traitement illicite ;
- Prendre toutes mesures, pour assurer la confidentialité des informations et des traitements ;
- Mettre en œuvre les mesures techniques et d'organisation appropriées pour protéger les informations contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle ou l'altération et cela concernant toute ressource utilisée par la société pour les besoins de l'exécution de sa prestation.

Le titulaire s'oblige à procéder à la restitution ou à la destruction des informations dont il a connaissance dès lors qu'elles ne sont plus nécessaires à la bonne exécution de l'accord-cadre. Sauf indication contraire de l'administration, cette destruction doit être totale à l'issue de l'accord-cadre.

### **3.10 Garanties sur les performances**

Le titulaire dispose d'un délai de 3 mois à compter de la date de notification de l'accord-cadre pour prendre connaissance de l'ensemble des informations qui lui est nécessaire pour réaliser les prestations tout au long de la durée du marché public. Il lui appartient de mettre en œuvre toute mesure qu'il juge nécessaire pour permettre le maintien des performances au niveau demandé dans le cadre du présent accord-cadre.

Après l'expiration de ce délai de 3 mois, le titulaire doit pouvoir garantir les performances des productions à réaliser.

Le titulaire est soumis à une obligation de conseil, de mise en garde et de recommandations en termes de mise à l'état de l'art.

## **4. L'ACCOMPAGNEMENT AU SUPPORT DES PRODUITS FRANCECONNECT ET L'ECOSYSTEME DE CONFIANCE.**

Le support des produits numériques s'inscrit dans un circuit nominal, en étroite collaboration avec l'ensemble de nos partenaires : l'INSEE, les fournisseurs d'identité et les fournisseurs de services, afin de garantir une assistance de qualité aux usagers.

L'équipe support de FranceConnect assure une assistance tant aux usagers qu'aux partenaires. Pour le support partenaires, le titulaire prend en charge le support de premier niveau aux fournisseurs de services, tel que défini ci-après.

Des agents de la DINUM peuvent également intervenir aux côtés du titulaire pour certaines activités de support.



Le dispositif d'assistance et de support est précisé ci-dessous.

#### 4.1 Assistance au support des produits FranceConnect et de l'écosystème de confiance

Le support du produit numérique relève d'un circuit nominal en étroite collaboration avec l'ensemble de nos partenaires, l'INSEE, les fournisseurs d'identité et les fournisseurs de services, dans le but d'assurer une assistance de qualité auprès des usagers. Le travail de l'équipe support de FranceConnect consiste à assurer aussi bien une assistance aux usagers qu'à nos partenaires.

Le dispositif d'assistance et de support est le suivant :

Niveau de support	Responsable	Description
Premier niveau	Titulaire	Le support d'assistance de premier niveau est assuré par les intervenants du titulaire. Les demandes d'assistances peuvent être transmises par : mail ou formulaire en provenance des usagers ou des partenaires. L'outil de suivi et de traçabilité de l'assistance est actuellement ZNUNY (fork d'OTRS) dans sa version open source. Cet outil est susceptible d'être remplacé en cours d'exécution du marché.
Second niveau	Titulaire	L'assistance de second niveau est assurée par les intervenants du titulaire. L'assistance de second niveau intervient sur saisine du support de premier niveau. Elle est en charge de la mise à jour de la base de connaissance et de l'élaboration des tableaux de bord. Elle traite les dossiers complexes, elle réalise les analyses des tickets à froid et contribue à la remontée des problèmes auprès des partenaires. Enfin, elle formule et suit les demandes d'évolution auprès de l'équipe de développement et des partenaires pour permettre d'améliorer la connexion des usagers.
Troisième niveau	DINUM (techniciens de maintenance et de production)	Le support de troisième niveau est assuré par la DINUM. Elle n'est pas à la charge du titulaire. Le troisième niveau d'assistance est assuré par les techniciens de la maintenance et de la production (prestataire ou DINUM) : analyse des demandes de travaux, réalisation des programmes de correction de données et des dysfonctionnements applicatifs.

#### 4.2 Le pilotage du support

Une coordination d'ensemble au sein des équipes de support FranceConnect est nécessaire.

L'ensemble de ces prestations ont pour objet :

- l'assistance au pilotage du support ;
- l'assistance à l'administration de l'outil de gestion de tickets ;
- l'assistance à l'évolution de l'outil de gestion de tickets ;
- l'assistance à l'évolution de l'outil de gestion de la base de connaissance ;
- l'assistance au traitement des tickets.

#### **4.2.1 Comité de Pilotage du Support (CPS)**

Le comité de pilotage (ci-après désigné « CPS ») est instauré au titre du présent accord-cadre, il se réunit tous les trimestres après la notification de l'accord-cadre sur l'initiative de l'administration ou du titulaire de l'accord-cadre.

Le CPS est une structure de pilotage opérationnel dont la mission est de vérifier le respect des obligations contractuelles par les deux parties, d'examiner les actions et événements de la période écoulée, d'analyser la qualité des prestations, de suivre les indicateurs, d'étudier les propositions d'actions correctives, de décider de leur mise en œuvre et de dresser le bilan des risques observés dans le trimestre : responsabilités et avancement du plan d'action.

Après chaque réunion du CPS le titulaire communique à la DINUM un compte-rendu de la réunion menée. Le titulaire dispose d'un délai de 8 jour ouvré pour remettre ce compte-rendu.

#### **4.2.2 Comité de Suivi de Support (CSS)**

Le comité de suivi de support se tient de manière hebdomadaire. Il s'agit d'une structure de suivi opérationnel de l'activité des équipes de support dont la mission est le suivi de l'avancement des travaux. Il assure le suivi du traitement de l'ensemble des demandes d'assistance usagers et partenaires, du respect des échéances et de la coordination entre les trois niveaux de support.

Après chaque réunion du CSS le titulaire communique à la DINUM un compte-rendu de la réunion menée. Le titulaire dispose d'un délai de 8 jours ouvrés pour remettre ce compte-rendu.

### **4.3 Prise de connaissance du support**

Cette prestation a pour objet la prise de connaissance de l'environnement de FranceConnect par le titulaire de l'accord-cadre.

Afin de permettre au titulaire de prendre connaissance de l'environnement de FranceConnect, la DINUM :

- organise les réunions de travail entre le titulaire actuel et le nouveau titulaire ;
- met à sa disposition les outils de travail disponibles, notamment les tableaux de bords produits par le titulaire actuel ;
- met à sa disposition la documentation technique disponible.

Le titulaire s'assurera de respecter :

- sa méthode de travail pour s'approprier la connaissance du support FranceConnect ;
- la liste de toute la documentation et les outils attendus ;
- un planning prévisionnel pour l'acquisition de la connaissance.

Afin de s'approprier le support de FranceConnect, le titulaire s'engagera à :

- compléter et mettre à jour la documentation (Processus, Fiches réflexes, Manuel utilisateur, manuel opérateur et autres documentations),
- mobiliser les ressources nécessaires,
- mettre en œuvre tout moyen d'acquisition de connaissances lesquels sont précisés dans le mémoire technique du Titulaire : présence sur sites,
- travail en collaboration avec le titulaire du marché en cours, recherche de documentation auprès du titulaire sortant ou/et de la DINUM, étude de la documentation fournie, entretiens, prise de connaissances des outils, prise de connaissance de la démarche qualité engagée, etc.

<b>UO 1</b>	<b>Prise de connaissance</b>
Contenu de la prestation	Cette unité d'œuvre correspond à la phase initiale d'appropriation, par le titulaire, de l'environnement technique, fonctionnel, organisationnel et documentaire de <b>FranceConnect</b> . Elle a pour objectif de garantir une montée en compétence rapide et opérationnelle de l'équipe mobilisée par le titulaire.
Fournitures mises à disposition par la DINUM	Un accès aux outils et à la documentation de France Connect.
Livrables associés	Les livrables associés doivent respecter le cahier des charges défini par la DINUM et comprennent : - la mise à jour de la documentation, - la prise en charge du support.
Niveau de complexité	Cette UO présente un niveau de complexité équivalent à 10 jours-homme.

Le nombre de jours représente l'estimation de la DINUM de la charge de travail nécessaire pour réaliser la prestation.

#### **4.4 Assistance au support aux utilisateurs**

La prestation consiste en la fourniture d'une assistance au traitement des tickets. Le titulaire prend en charge :

- la réponse aux utilisateurs et aux partenaires de FranceConnect ;
- l'analyse et la gestion de l'ensemble des tickets ;
- la catégorisation des tickets ;
- l'organisation des dossiers vers les équipes de support des partenaires de l'écosystème
- l'escalade vers l'équipe de niveau supérieur et vers toutes les autres équipes FranceConnect pouvant intervenir sur les problèmes rencontrés ;
- le suivi quotidien de l'activité ;
- la définition et la génération de rapport et de suivi d'activité ;
- la coordination et le suivi des demandes d'évolution auprès des équipes en charges du développement des produits FranceConnect ;
- la génération des rapports en relation avec les partenaires à rencontrer ;
- la participation à l'évolution de la base de connaissance.

Cette prestation se décline en deux unités d'œuvre correspondant à deux niveaux de support : Niveau 1 et Niveau 2.

<b>UO 2</b>	<b>Assistance de niveau 1</b>
Contenu de la prestation	La prestation consiste à la fourniture d'une assistance pour le traitement de l'ensemble des tickets usagers, partenaires et autres supports de niveau 1.
Fournitures de la DINUM	Un accès aux outils et à la documentation de FranceConnect
Livrables associés	La prestation conduit à la fourniture des livrables suivants : - gestion et mise à jour des tickets ; - mise à jour des procédures ; - mise à jour du module de formation ;
Niveau de complexité	Cette unité d'œuvre peut comporter deux niveaux de complexité* : 1 jour ou 10 jours

UO 3	Assistance de niveau 2
Contenu de la prestation	La prestation consiste à l'assistance au demande complexe des usagers, à l'amélioration continue et au suivi de l'assistance pour le traitement de l'ensemble des demandes usagers, partenaires et à la coordination entre les autres équipes FranceConnect et les partenaires.
Fournitures mises à disposition par la DINUM	Un accès aux outils et à la documentation de FranceConnect
Livrables associés	La prestation conduit à la fourniture des livrables suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>- la gestion des demandes complexes des usagers ;</li> <li>- l'accompagnement de la prestation quotidienne du support de niveau 2 ;</li> <li>- la formation des agents assurant le support de niveau 2 ;</li> <li>- l'assistance à la mise à jour de la FAQ usagers et de toute documentation à destination des usagers ;</li> <li>- l'assistance à la mise à jour des processus d'assistance aux usagers ;</li> <li>- la mise à jour de la base de connaissances ;</li> <li>- la mise à jour du module de formation ;</li> <li>- la mise à jour des procédures ;</li> <li>- la participation aux réunions avec les partenaires.</li> </ul>
Niveau de complexité	Cette unité d'œuvre peut comporter un seul niveau de complexité* : 5 jours

#### 4.5 Assistance au pilotage et au fonctionnement de l'équipe support

La prestation consiste à la fourniture d'une assistance au pilotage du support, de la coordination de l'équipe support, de l'assistance à l'organisation du fonctionnement du support et des processus associés, et de la gestion (paramétrage, configuration, et personnalisation) des outils de support.

Dans ce cadre, le titulaire prend en charge le pilotage et le suivi du support. Cela consiste en :

- la définition des réunions de pilotage et de suivi ;
- le suivi de planning des travaux ;
- la définition et le suivi des plans d'actions ;
- la coordination entre les différentes équipes supports ;
- l'animation et le compte-rendu des réunions ;
- le suivi des livrables ;
- la mise en place et l'application du plan qualité ;
- le suivi et l'application du processus de gestions des tickets ;
- l'administration de l'outil de gestion des tickets ;
- la définition et la mise en place des indicateurs de suivi et d'amélioration.
- La participation aux différentes réunions des suivis de l'équipes FranceConnect (comité de suivi hebdomadaire, point d'équipes FranceConnect, démonstration produits, etc ...).

Dans le cadre de cette prestation, le titulaire supervise l'évolution de la base de connaissances afin de l'adapter aux problèmes rencontrés par les usagers et les partenaires.

Le titulaire prend également à sa charge l'assistance des équipes support dans la gestion des outils de support, dans leurs évolutions et leurs changements éventuels afin que ces derniers puissent répondre au mieux aux besoins des usagers et de l'équipe en charge du support. Le titulaire prend à sa charge :

- le cahier des charges du nouvel outil de support ;
- la proposition d'un nouvel outil ou la proposition 'évolution ;

- l'étude des impacts liés au changement de l'outil ;
- la préparation et le suivi de l'installation de l'outil ;
- la définition et le suivi du plan de migration vers ce nouvel outil ;
- la recette du nouvel outil et des évolutions de l'outil existant.

Le titulaire prend également à sa charge, en collaboration avec les équipes de développement FranceConnect, la participation aux évolutions de l'ensemble des outils de support mise à dispositions des usagers : formulaires de contact du support, outils d'accompagnements des usagers, fAQ,

<b>UO 4</b>	<b>Pilotage</b>
Contenu de la prestation	La prestation consiste à apporter un accompagnement dans : <ul style="list-style-type: none"> <li>- le pilotage et le suivi du support ;</li> <li>- le pilotage des évolutions et du maintien à jour de la base de connaissances ;</li> <li>- l'accompagnement dans la gestion de l'outils de support (maintien, évolution, remplacement).</li> </ul>
Fournitures mises à disposition par la DINUM	Un accès aux outils et à la documentation de FranceConnect.
Livrables associés	La prestation conduit à la fourniture des livrables suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les comptes rendus des comités de pilotage et réunions ;opérationnelles, accompagnés d'un tableau de suivi ;</li> <li>• la base de connaissances actualisée ;</li> <li>• la documentation relative au maintien en condition opérationnelle et à l'évolution de l'outil de support ;</li> <li>• les études d'évolution ou de configuration de l'outil de support ;</li> <li>• les cahiers des charges techniques ou fonctionnels produits dans le cadre des évolutions ou des adaptations envisagées.</li> </ul>
Niveau de complexité	Cette unité d'œuvre peut comporter un seul niveau de complexité* : 5 jours.

Le titulaire prend à sa charge les échanges réguliers avec le directeur produit, les products owners, l'UX Designer, les équipes de lutte contre la fraude sur l'évolutions des process afin de participer à :

- l'analyse des irritants rencontrés par les équipes ;
- l'analyse des problèmes rencontrés par les usagers ;
- la proposition de solutions à ces irritants et problèmes.

<b>UO 5</b>	<b>Expertise et conseil sur l'organisation et les process</b>
Contenu de la prestation	La prestation consiste à apporter une expertise et des conseils sur les processus de gestion du support aux usagers et aux partenaires et d'y apporter des évolutions adaptées aux problématiques rencontrés et conformé aux méthodes en s'appuyant sur des experts en méthodes ITIL.
Fournitures mises à disposition par la DINUM	Un accès aux outils et à la documentation de FranceConnect
Livrables associés	La prestation conduit à la fourniture des livrables suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• un rapport d'intervention détaillé ;</li> <li>• la formalisation de nouveaux processus mis en œuvre, ou la mise à jour des processus existants ;</li> <li>• la formation des équipes aux méthodes de travail associées.</li> </ul>

Niveau de complexité	Cette unité d'œuvre peut comporter un seul niveau de complexité* : 5 jours.
----------------------	---

#### 4.6 Interventions ponctuelles en heures non ouvrées

La plateforme FranceConnect est accessible 24h/24 et 7j/7. Les usagers ont la possibilité de solliciter le support durant les heures non ouvrées. Dans les conditions normales, la réponse à ces sollicitations sont apportées pendant les heures de travail ouvrées.

Afin de répondre à des événements exceptionnels qui nécessiteraient d'apporter des réponses en dehors des horaires habituels, le titulaire peut être amené à réaliser ponctuellement un accompagnement au support aux usagers de niveau 1 durant les week-ends, les nuits et les jours fériés.

Les horaires de ces services sont de :

- Nuit : 20h à 06h du matin
- Dimanche et jours fériés : horaires similaires à un jour ouvré

À la demande de la DINUM et dans le but d'améliorer la qualité de service et le temps de réponse de l'équipe de support auprès des usagers, la plage horaire peut être aménagée et le samedi considéré comme un jour de travail normal. Le collaborateur qui travaille le samedi doit respecter la période de repos compensateur par un autre jour de la semaine.

Pendant ces périodes d'interventions ponctuelles, le prestataire est chargé de répondre aux sollicitations des usagers avec un niveau de support niveau 1.

UO 6.1 - 6.2 - 6.3	Interventions ponctuelles en heures non ouvrées
Contenu de la prestation	La prestation consiste à accompagnement du support niveau 1 pendant des heures non ouvrés
Fournitures mises à disposition par la DINUM	Un accès aux outils et à la documentation de FranceConnect
Livrables associés	La prestation conduit à la fourniture des livrables suivants : - la gestion des tickets ; - un compte rendu d'intervention.
Niveau de complexité	Ces unités d'œuvre comportent chacune un niveau unique de complexité, défini comme suit : UO 6.1 – Support N1 – Week-end = 1 week-end ; UO 6.2 – Support N1 – Nuit = 1 nuit ; UO 6.3 – Support N1 – Jour férié = 1 jour férié.

## 5. REVERSIBILITE / TRANSFERABILITE DU SUPPORT

Les modalités organisationnelles et techniques de la réversibilité et de la transférabilité sont précisées dans le plan de réversibilité et de transférabilité.

Durant la période de mise en œuvre de la réversibilité ou de la transférabilité, le titulaire sortant fournit, selon les cas, à l'administration ou au nouveau titulaire, l'accès aux matériels, logiciels, environnements ou données nécessaires, dans la mesure où cet accès n'entrave pas l'exécution normale de ses obligations jusqu'au terme du marché.

La prestation demandée consiste en un transfert complet de compétences, tant méthodologiques que techniques, au bénéfice des équipes de la DINUM ou d'un nouveau titulaire désigné. Ce transfert couvre l'ensemble des prestations définies dans les unités d'œuvre du présent CCTP, afin de garantir une continuité de service sans rupture fonctionnelle ni dégradation de qualité.

À ce titre, le titulaire s'engage à :

- assurer la réversibilité et/ou la transférabilité conformément aux exigences du marché ;
- fournir l'ensemble de la documentation associée, à jour et exploitable ;
- transmettre l'ensemble des outils de travail mis en œuvre dans le cadre de la prestation (scripts, tableaux de suivi, référentiels, accès aux référentiels collaboratifs, etc.) ;
- transférer à la DINUM ou au nouveau titulaire toutes les connaissances opérationnelles, procédures documentées et compétences mobilisées dans le cadre du marché ;
- participer aux réunions de réversibilité planifiées par la DINUM