

ACCORD-CADRE N°25-24-DSSE-SUPCOOP

Relatif à la tierce maintenance applicative et évolutive de la solution SUPCOOP, sur le périmètre de l'assistance logicielle et de la gestion de projet

Cahier des Clauses Techniques Particulières



Table des matières

1.	Présentation de l'Amue	4
2.	Genèse, situation et objectifs de SupCoop	5
2.1	Enjeux et objectifs	5
2.2	Périmètre global du projet Support Coopératif	6
2.3	Construction initiale	7
2.4	Fonctionnement du Support avec les établissements	8
2.5	Organisation du Projet SupCoop	8
2.6	Chiffres clés du support SupCoop sur le périmètre Atlassian	10
3.	Présentation du périmètre fonctionnel	11
3.1	Structure de la plateforme	11
3.2	Authentification.....	12
3.3	Demandes gérées dans le projet d'assistance (JSM).....	12
3.4	Workflows paramétrés.....	13
❖	Le workflow d'assistance / d'anomalie	13
❖	Le workflow de demande de services (DS).....	13
❖	Le workflow de maintenance dans JSW – Cas de gestion full Agile	14
❖	Le workflow de synchronisation JSM / JSW – cas de gestion Full Agile	14
❖	Le workflow de maintenance dans JSW – Cas de gestion avec les prestataires.....	15
❖	Le workflow de maintenance dans JSW – Cas de gestion avec SAP	15
3.5	Groupes de support dans le projet d'assistance (JSM)	16
3.6	Gestion des SLA / UC	16
3.7	Visibilité des tickets en front office et back office	17
3.8	Confluence.....	17
3.9	Ecosystème Amue - Schéma fonctionnel des échanges.....	18
3.10	Principales évolutions envisagées	18
4.	Environnement technique.....	20
5.	Exigences sécurité	20
6.	Conformités.....	24
6.1	RGAA.....	24
6.2	Homologation RGS	24
7.	Clauses techniques – Prestations attendues.....	25
7.1	UO 1 - Lancement et montée en compétences	25
7.2	UO 2 – Maintenance corrective	26



7.3 UO 3 – Maintenance évolutive.....	28
7.4 UO 4 – Formation	28
7.5 UO 5 – Support & Administration	29
7.6 UO 6 – Expertise transversale : sécurité, architecture et réseau.....	30
7.7 UO7 – Réversibilité.....	31



1. Présentation de l'Amue

L'Agence de mutualisation des universités et établissements d'enseignement supérieur ou de recherche et de support à l'enseignement supérieur ou à la recherche est un Groupement d'Intérêt Public (GIP) qui a pour objet d'organiser, entre les établissements publics d'enseignement supérieur ou de recherche qui en sont membres (parmi lesquels notamment les établissements publics à caractère scientifique, culturel et professionnel - E.P.S.C.P), dans le respect de leur autonomie et dans le cadre des missions qui les caractérisent, toute forme de coopération ayant vocation à améliorer la qualité de leur gestion, notamment dans le domaine informatique.

A cet effet, l'Agence a pour mission :

- De mettre à disposition des outils communs de gestion et de pilotage
14 solutions logicielles sont actuellement proposées aux adhérents au travers de différents domaines :
 - Domaine Formation et Vie de l'étudiant : Apogée, FCA Manager, Pégase
 - Domaine Ressources Humaines : Siham, Siham PMS, Evrp
 - Domaine Finance : Sifac, Sifac Démat, SIFAC +
 - Domaine Pilotage : Sinaps, Sirocco
 - Domaine Recherche : Sinchro, Sipres
 - Domaine Transverse : Sigma
- D'accompagner les processus de changement, notamment ceux inscrits dans les projets d'établissement ou décidés par l'État
- De fournir une aide aux métiers de la collectivité universitaire et à leur évolution
- De partager l'information et d'initier des actions de veille et d'études prospectives sur toute question intéressant la gestion et le pilotage des établissements
- De servir de support aux établissements souhaitant mener dans leur domaine de compétences des actions communes

L'Amue est implantée sur deux sites :

- Un site à Paris
- Un site à Montpellier

L'Agence s'est engagée dans un projet d'urbanisation qui vise à bâtir pour le système d'information de ses adhérents une offre cohérente et modulaire s'articulant avec le Système d'information du ministère chargé de l'enseignement supérieur et les systèmes d'information locaux. Le processus de renouvellement et d'évolution des produits est en cours.



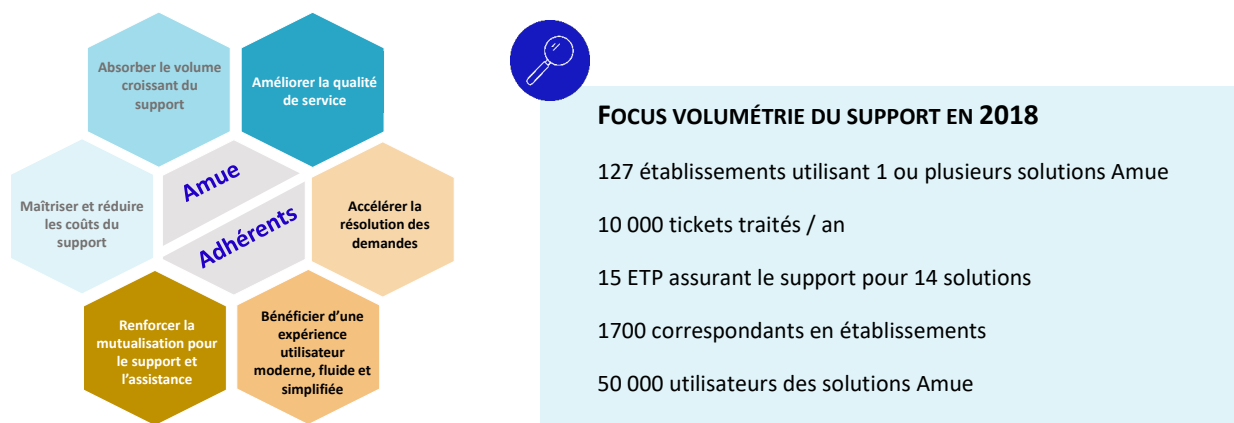
2. Genèse, situation et objectifs de SupCoop

2.1 Enjeux et objectifs

La performance du support informatique pour ses 50 000 utilisateurs est emblématique de l'excellence relationnelle entre l'AMUE et ses 182 adhérents : c'est un des objectifs stratégiques que l'Agence vise au travers d'une nouvelle organisation totalement orientée client et donnant tout son sens à la mutualisation.

Le support des solutions de l'AMUE, mutualisées au sein des Établissements de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, est opéré entre plusieurs outils dont le principal est vieillissant et mal sécurisé (outil de ticketing DADM) ; il se fonde sur des expertises isolées ou mal connectées entre elles, tout en devant satisfaire un volume croissant d'activité.

Dans le cadre de sa transformation digitale, l'AMUE a lancé le projet support coopératif (SupCoop) en 2021 qui vise la modernisation du Support auprès des établissements utilisant son offre logicielle dont les enjeux sont les suivants :



Les principaux objectifs poursuivis par l'Amue sont :

- **De répondre aux problématiques de sécurité**
Il est important de rappeler qu'à l'obsolescence de la solution de ticketing DADM (outil maison) s'ajoutent les contraintes du RGPD qui placent l'AMUE en responsabilité accrue des données personnelles de ses adhérents.
- **D'absorber le volume croissant du support et maîtriser ses coûts**
L'Amue gère à ce jour plus de 10 000 tickets annuels d'assistance et de maintenance, tous produits Amue confondus, et ce volume de support ne va cesser d'augmenter dans les années à venir (notamment du fait du déploiement continu des solutions actuelles qui augmente le nombre d'Établissements clients des services de l'AMUE). La modernisation du dispositif de support vise donc à permettre à l'AMUE et aux Établissements de maîtriser et garantir cette montée en charge.
- **D'améliorer la qualité de service**
Le modèle actuel limite les interactions et la mutualisation des connaissances entre Établissements utilisateurs, et les réponses apportées aux usagers ne sont pas harmonisées. Le modèle et les méthodes retenus dans le cadre de ce projet



doit permettre de coordonner un ensemble d'agents hétérogènes pour réaliser de manière coopérative le support informatique. La qualité de service est ainsi améliorée par l'uniformisation au standard le plus élevé de la qualité des réponses apportées par les agents digitaux et l'industrialisation des réponses, permettant d'améliorer le délai de réponse global de bout en bout jusqu'à l'utilisateur final

- **De piloter globalement le support et mutualiser l'expertise établissement**

La nécessaire transparence vis-à-vis des Établissements sur les moyens mis en œuvre pour répondre à leurs besoins, de même que l'exigence de pilotage de ces moyens auprès des tutelles, imposent des outils permettant d'établir du reporting et des indicateurs factuels et communicables. Ces feedbacks permettent d'assurer l'adéquation entre les moyens consacrés par l'Amue et le niveau de service rendu y compris en fournissant un service différencié aux Établissements de tailles différentes, ce qui n'est pas le cas aujourd'hui.

- **D'être en capacité de fonctionner avec d'autres produits ou systèmes existants ou futurs**

Le périmètre actuel de l'outil de ticketing DADM s'est étendu au fil du temps pour recouvrir de multiples fonctionnalités. Au-delà de l'aspect fonctionnel, le nombre d'outils intervenants dans le périmètre du support augmente et la modernisation du support vise à définir la solution la plus interopérable possible avec les outils AMUE, avec les outils de l'écosystème adhérent et les outils des partenaires de co-maintenance ou co-construction (CNRS, Association Cocktail, Universités de Clermont-Auvergne, Nantes, Caen, etc).

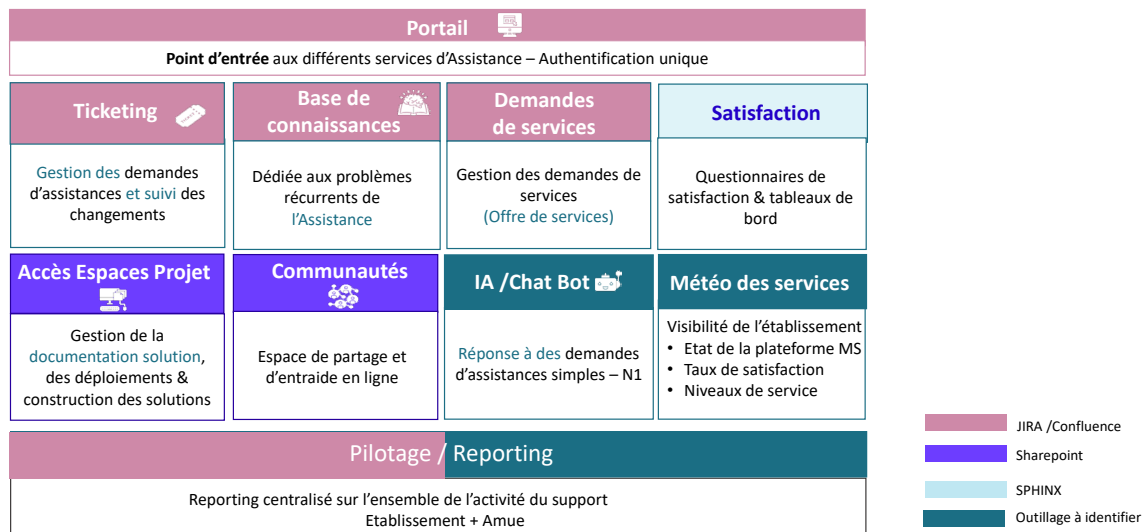
2.2 Périmètre global du projet Support Coopératif

L'Amue propose d'optimiser les services de support informatique avec la mise en place :

- D'un portail permettant aux utilisateurs (Établissements et opérateurs de support) d'accéder à l'ensemble des services du support et garantissant une navigation fluide avec une authentification unique à leur entrée.
- D'un outil de ticketing et une base de connaissance dédiée au support. La suite Altassian (Jira Service Management et Confluence) a été sélectionnée.
- D'un outil permettant aux équipes Projet de gérer la construction de leur solution ainsi que de suivre leurs activités projet. Jira Software a été choisie.
- Des communautés afin de faciliter le partage en ligne des expertises, bonnes pratiques, savoirs et savoir-faire autour des thématiques de support des logiciels Amue. Ces communautés sont réalisées sur l'outil Sharepoint, outil déjà en place au sein de l'Amue car utilisés pour les espaces collaboratifs de chacune des équipes projets.
- Un bot permettant de répondre aux demandes d'assistance les plus simples.



Figure 1 : Schéma simplifiée du périmètre du Projet Global Support Coopératif



2.3 Construction initiale

Le périmètre des communautés est fonctionnel pour l'ensemble des équipes produits depuis fin 2023.

Concernant le ticketing, la base de connaissance et les demandes de services, les outils Atlassian ont été mis en place sur l'année 2024 – 2025. Toutes les équipes produits seront déployées d'ici la fin 2025. Il restera une équipe produit majeure (SIHAM) qui devra être déployée sur 2026.

Des licences ont été contractualisées avec le marché multi-éditeur Amue pour :

- Jira Service Management – Data Center – 500 licences
- Jira Software – Data Center – 500 licences
- Confluence – Data Center – 500 licences

Les plug in suivants sont utilisés :

- SSO
- Script Runner
- Advanced Roadmap
- Time to SLA
- Automation for JIRA
- Git intégration for JIRA
- Xsquash
- Theme Extension for JSM
- Queues for JIRA et JSM
- Easy Agile
- Draw.io.diagrams for JIRA

Les outils Atlassian sont hébergés sur les infrastructures de l'Amue à Paris.



Un marché de prestations de services sur les produits Atlassian a été activé sur 2024 – 2025 afin d’aider l’Amue à construire et paramétrer la solution. Ce marché couvre des prestations de conception, de paramétrage, de support & d’administration et de formation.

2.4 Fonctionnement du Support avec les établissements

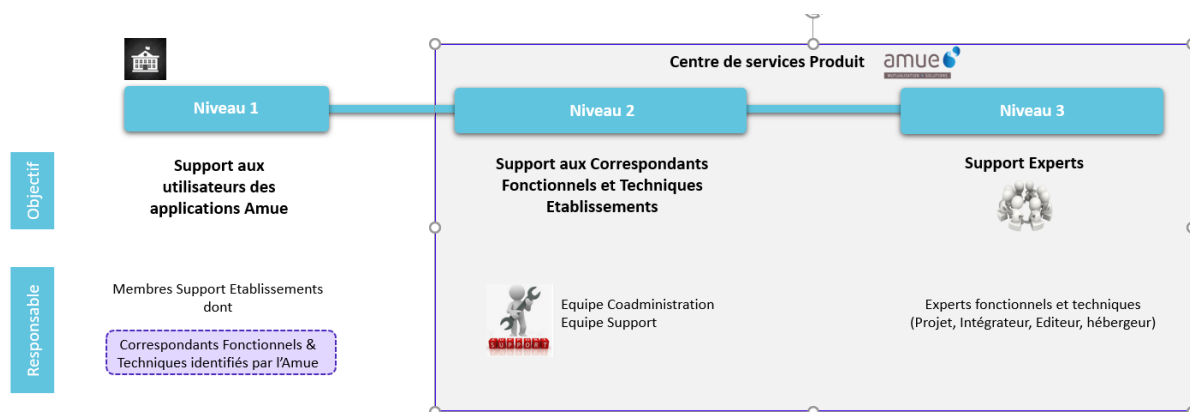
Pour chaque solution de l’offre Amue, une équipe produit assure la construction de la solution ainsi que le support auprès des établissements utilisateurs.

L’assistance de Niveau 1 est assurée par les membres du Support de l’établissement auprès de leurs propres utilisateurs. L’Amue (chaque équipe produit) fournit une assistance Fonctionnelle et Technique de Niveau 2 auprès des correspondants fonctionnels et techniques identifiés en établissements.

L’Assistance de Niveau 2 consiste à :

- Traiter les incidents qui dégradent la qualité du service en le restaurant dans les niveaux de service attendus (incidents d’exploitation / incidents applicatifs)
- Traiter les demandes d’assistance ou de conseil. Ces demandes ne dégradent pas la qualité de service. Il s’agit d’apporter :
 - Une réponse à une question posée,
 - Une solution à un problème d’utilisation,
 - Une information sur les conditions de la maintenance suite à un dysfonctionnement du produit.

Figure 2 : Fonctionnement du Support Amue avec les Etablissements



2.5 Organisation du Projet SupCoop

Le projet SupCoop est rattaché au DSSE – Transverse (Département Solutions & Services pour les Etablissements). Les missions du DSSE sont de construire, déployer et maintenir l’offre logicielle de l’Amue.



Le DSSE – Transverse est, quant à lui, au service des projets du département qui construisent les solutions Amue en assurant des missions de qualité, de support, de cohérence technique et en embarquant des projets émergeants. Le DSSE est basé dans les locaux de Montpellier.

Le projet SupCoop est actuellement composé d'1 personne, [le Chef de Projet](#), chargé du pilotage, de la construction et du déploiement du projet.

Les autres acteurs, entités de l'Amue, contribuant au Projet :

- DSSE – Equipe Plateforme de Service
2 administrateurs systèmes assurent l'exploitation de JIRA et Confluence :
 - Montées de version techniques
 - Supervision des ressources
 - Gestion des comptes dans l'Access Manager
 - ...

Cette équipe travaille en collaboration avec le Service informatique qui gère la partie Infrastructure et réseau.

- DSSE – Equipe SYSTEM
Cette équipe transverse assure un support aux équipes projet sur le plan de la cybersécurité en proposant une méthodologie et un accompagnement dans la démarche d'homologation SSI et plus largement de maîtrise du risque cyber.
Elle assure également la cohérence technique globale de l'offre SI de l'Amue en maintenant un socle technique et un cadre d'architecture sur la base desquels toutes les solutions ou services Amue sont construits.
- DSSE – Equipes Produit
Pour chaque équipe produit, 1 à 2 référents sont identifiés pour collaborer avec l'équipe SupCoop afin de déployer et adapter la solution SupCoop aux besoins de leur équipe. Ces référents assurent également le support de N1 auprès de leur équipe et remontent à l'équipe Supcoop les demandes d'assistance, les demandes d'évolution et notamment les besoins de création de comptes.
- DGS - Service Informatique
 - Des administrateurs systèmes/réseau assurant la sécurité des environnements virtualisés et la mise à jours des environnements systèmes et des flux réseaux. 1 Intégrateur d'application et webmaster ayant des compétences sur SharePoint et Sage (l'espace personnel)
- Le département Relation Etablissements et Marketing (DREM) est porteur du projet « Espace personnel », des référentiels (Etablissements, logiciels...) et référent pour l'interface JIRA / SAGE.
- L'équipe technique du Projet SIFAC assure l'administration du connecteur JIRA / CHARM Solman.



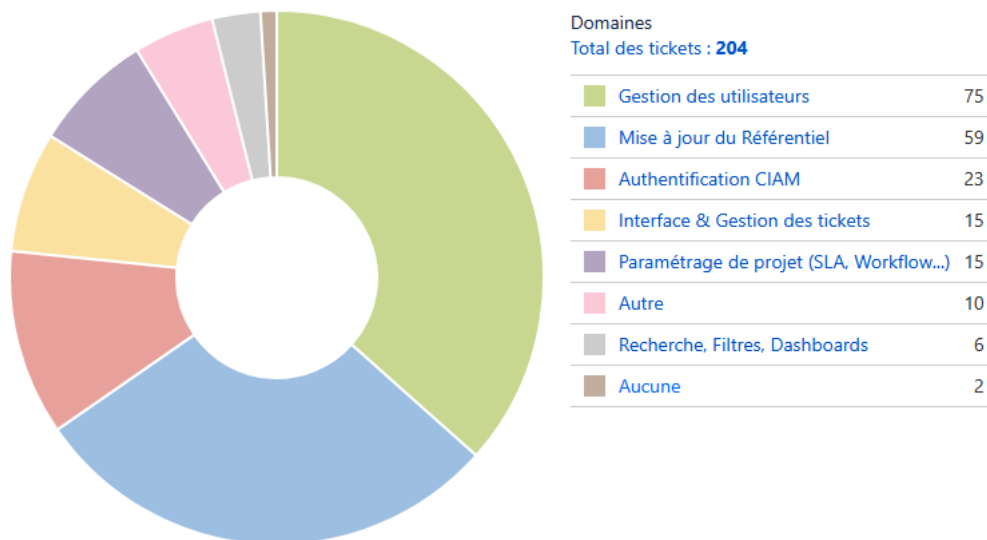
2.6 Chiffres clés du support SupCoop sur le périmètre Atlassian

Sur l'année 2025, un consultant sur les outils Atlassian officie 3 jours par semaine pour assurer le déploiement, l'adaptation de l'outil auprès des équipes produits, l'administration et le support aux utilisateurs.

Chiffres clés de la plateforme à fin juin :

- 1 173 correspondants établissements utilisateurs du service
- 184 personnes en back office
- Nb total de tickets sur la plateforme depuis octobre 2024 : 12 991
- 204 tickets traités par l'équipe SupCoop dans le cadre de l'assistance aux équipes produits Amue depuis octobre 2024

Figure 3 : Répartition des tickets d'assistance réceptionnés par l'équipe SUPCOOP, par domaine

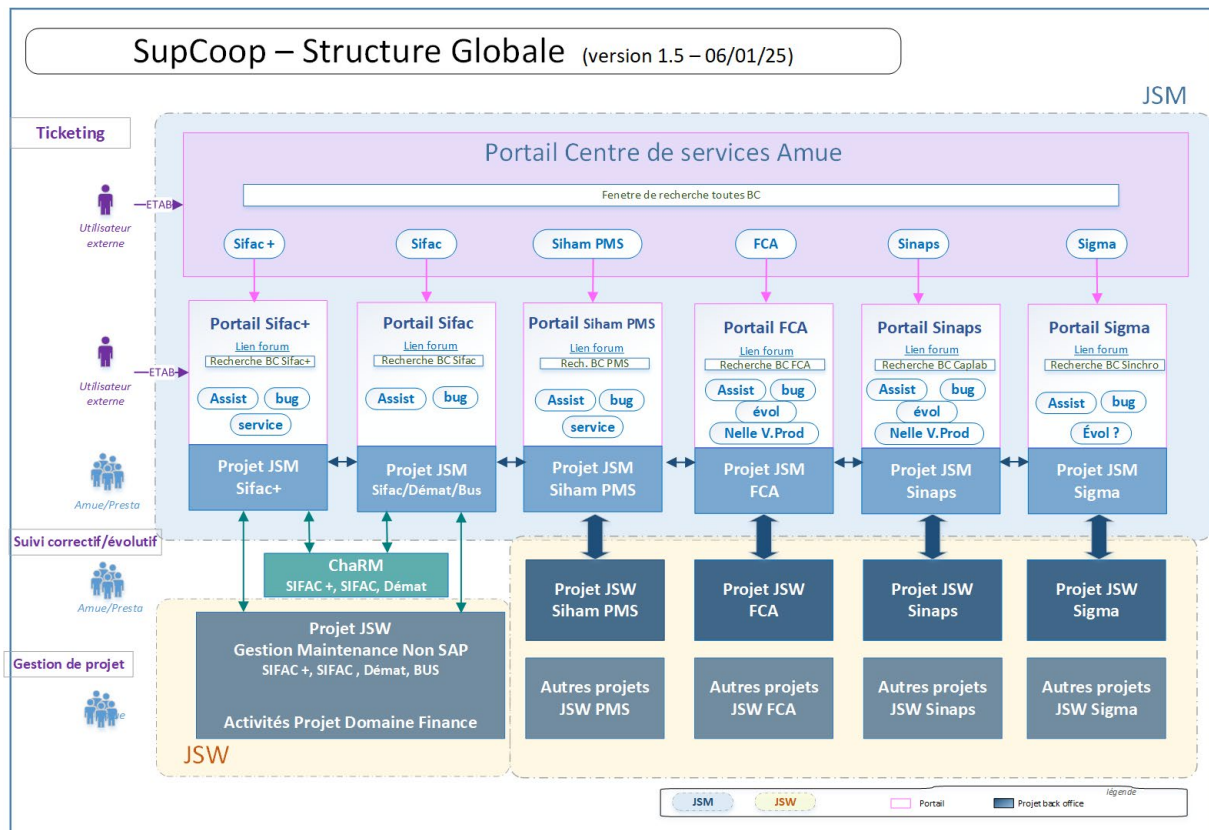




3. Présentation du périmètre fonctionnel

La partie suivante présente le périmètre fonctionnel existant relatif aux outils Atlassian qui couvrent l'assistance logicielle ainsi que la gestion de la construction / suivi d'activités des équipes projets Amue.

3.1 Structure de la plateforme



Actuellement, 9 équipes produits ont été déployées sur la plateforme : SIFAC +, SIFAC, Siham PMS, FCA, Sinaps, Sigma, Evrp, Sinchro et Sirocco. Chacune d'entre elles dispose d'un projet d'assistance dans JSM et d'un projet de développement sur JSW afin de pouvoir gérer leurs évolutions.

Particularités :

- L'équipe produit EVRP n'a pas de projet de développement. Elle ressaisit les tickets relatifs aux évolutifs / correctifs dans l'outil du partenaire de la construction (outil Mantis). Volumétrie faible, une dizaine de tickets / an.
- Les équipes SIFAC + et SIFAC construisent une solution de gestion financière basée sur le socle SAP. Ces équipes gèrent :
 - Les évolutions de type SAP dans la solution SOLMAN – CHARM de SAP. Une interface entre JIRA et CHARM a été mise en place pour synchroniser les tickets, leur statut et les versions.
 - Les évolutions de type non SAP dans un projet de suivi d'activité dans JIRA.

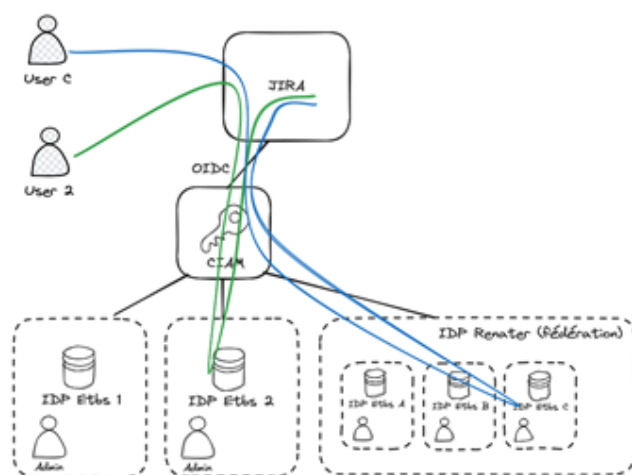


Enfin pour les équipes qui le souhaitent, un projet de suivi d'activité/gestion de projet leur est ouvert.

3.2 Authentification

La plateforme JIRA délègue l'authentification à l'Access Manager de l'Amue (CIAM), qui lui-même délègue à l'IDP Etablissement et l'IDP Fédération Education Recherche (Renater), ce qui permet aux établissements de s'authentifier avec leur propres identifiants établissements.

Le CIAM gère ainsi la partie connexion : authentification et accès au service. Les droits sont gérés directement dans la plateforme JIRA.



3.3 Demandes gérées dans le projet d'assistance (JSM)

Chaque portail produit peut proposer plusieurs entrées à l'établissement :

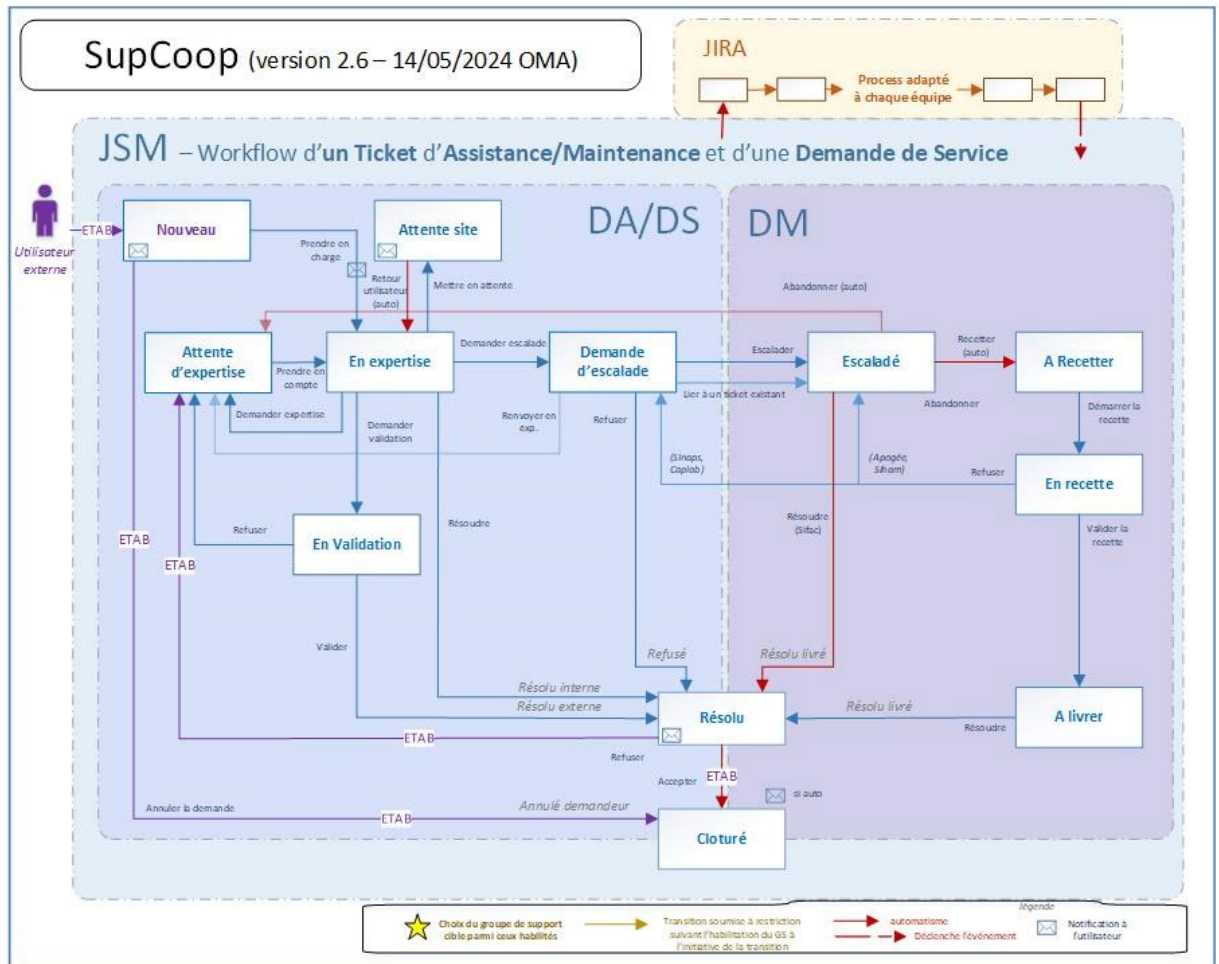
- Demande d'assistance
- Déclaration d'anomalie
- Demande de services
- Demande d'évolution
- Déclaration des versions produits installées par l'établissement

Le portail propose également un accès direct à l'espace Collaboratif Projet ainsi qu'au Forum communautaire gérés sous Sharepoint.



3.4 Workflows paramétrés

❖ Le workflow d'assistance / d'anomalie

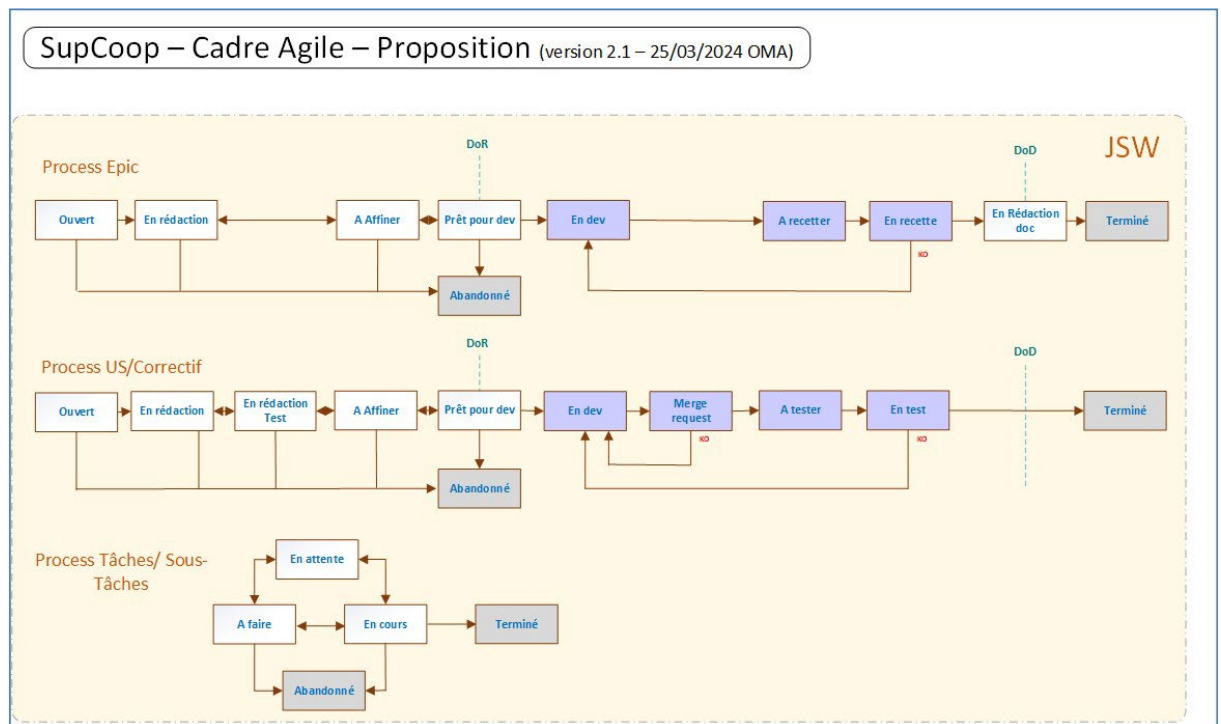


❖ Le workflow de demande de services (DS)

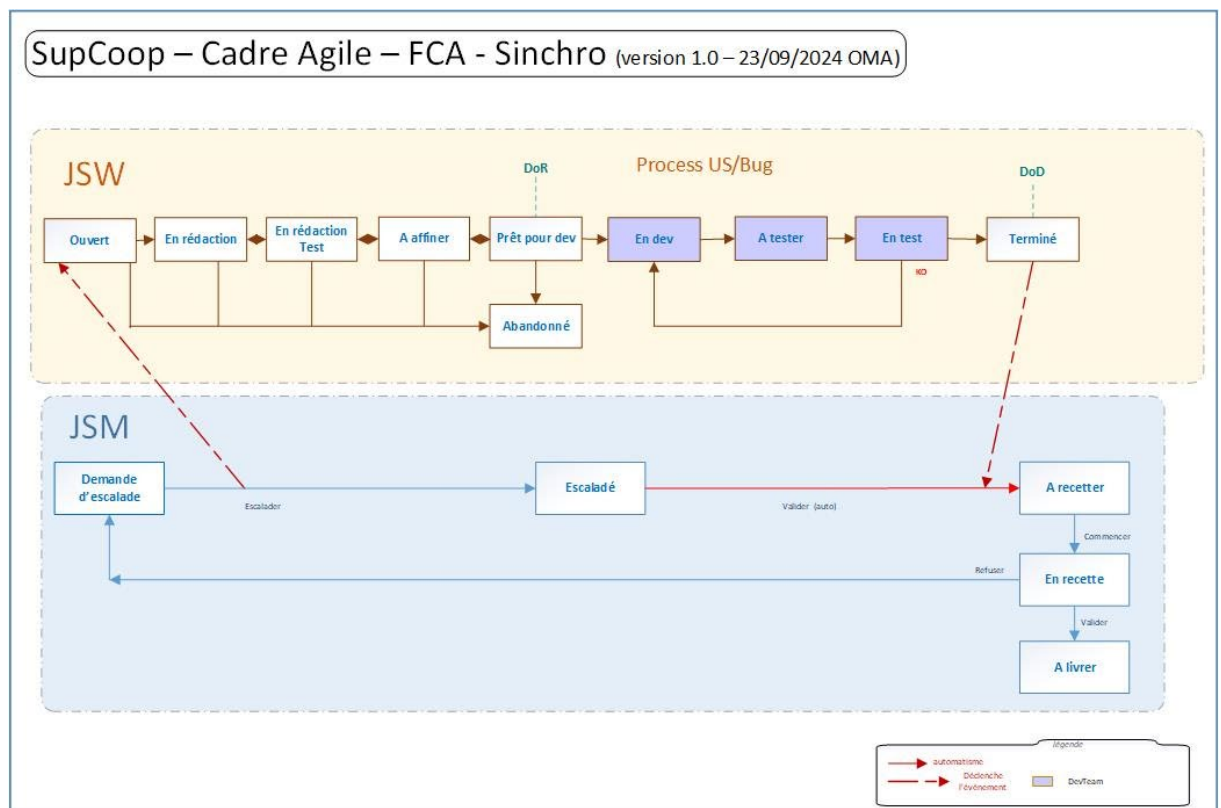
Ce workflow est le même que celui de la demande d'assistance, excepté que le statut « Demande de validation » ne sera pas présent.



❖ Le workflow de maintenance dans JSW – Cas de gestion full Agile



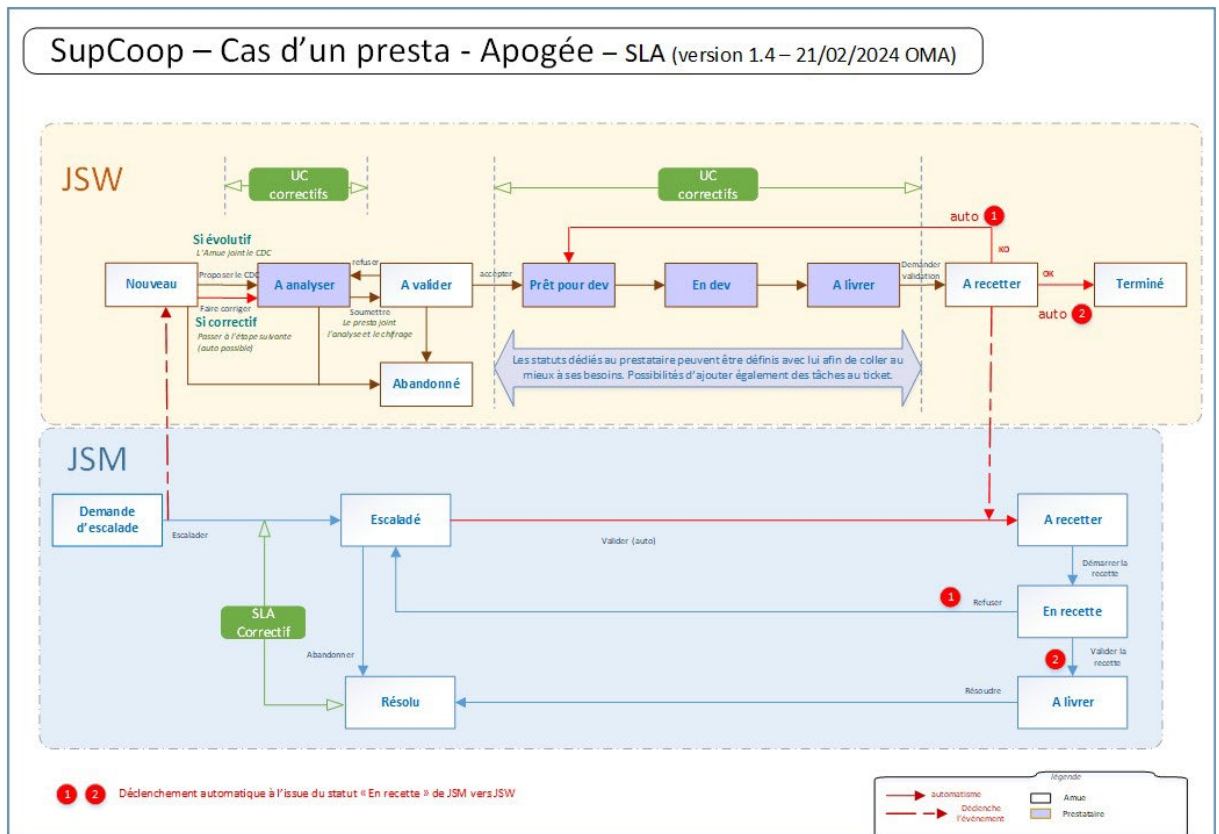
❖ Le workflow de synchronisation JSM / JSW – cas de gestion Full Agile





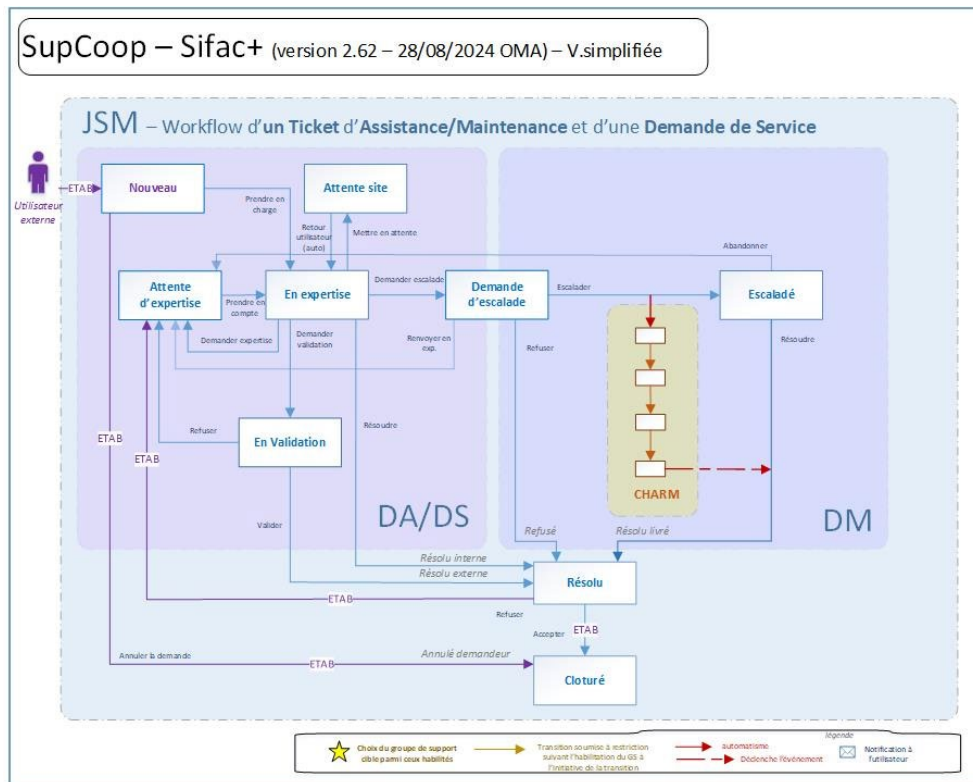
❖ Le workflow de maintenance dans JSW – Cas de gestion avec les prestataires

Ce workflow permet aux équipes Amue qui travaillent avec des prestataires de gérer la maintenance dans JSW.



❖ Le workflow de maintenance dans JSW – Cas de gestion avec SAP

Ce workflow permet aux équipes Amue qui réalisent la solution logicielle sous la souche SAP de gérer leur maintenance dans SAP. Il s'agira donc de transférer le ticket d'assistance vers le module CHARM dès lors que le ticket se transformera en évolution ou anomalie.



3.5 Groupes de support dans le projet d'assistance (JSM)

Dans le projet d'assistance, des groupes de support ont été paramétrés afin d'assurer la performance du support des équipes support Amue. Un groupe de support est un ensemble d'utilisateurs internes qui possèdent des compétences similaires pour intervenir sur un périmètre similaire. Cela permet de cibler les personnes compétentes pour faire avancer le ticket à l'étape où il se trouve et de restreindre les actions possibles sur ce ticket à l'étape pour tel ou tel groupe de support.

3.6 Gestion des SLA / UC

Ont été paramétrés dans la plateforme JIRA :

- Les SLA : Service Level Agreement

Accords définis entre l'Amue et l'établissement utilisateur des solutions logicielles Amue pour déterminer les niveaux attendus de prestation. Toutes les équipes produit ont des SLA qui sont visibles uniquement par le back office.

- Les UC : Underpinning Contracts

Il s'agit des engagements de service des prestataires réalisant la maintenance et le support vis à vis de l'Amue.



3.7 Visibilité des tickets en front office et back office

Un établissement peut utiliser un ou plusieurs produits Amue.

Tous les correspondants de tous les produits d'un établissement peuvent consulter les tickets de l'établissement. Cependant pour des raisons de confidentialité, les demandes ouvertes par un correspondant d'un produit Amue ne seront visibles que par les correspondants de ce produit au sein de l'établissement, les correspondants des autres produits n'y auront pas accès.

Description fonctionnement général :

Fonctionnement Front Office	Avantage
<p>1. Le correspondant d'un établissement voit les portails d'assistance de tous les produits utilisés par son établissement.</p> <p>2. Par défaut, le ticket est partagé avec tous les correspondants de l'établissement. Le correspondant peut toutefois partager explicitement le ticket avec un ou plusieurs correspondants (notion de participants). Ces derniers en sont notifiés.</p> <ul style="list-style-type: none">• Lorsqu'un ticket change de statut (expertise la première fois, en attente de site, résolu) + commentaires publics ; seuls le rapporteur du ticket et les participants du ticket sont notifiés.• Le correspondant d'un produit A peut partager son ticket explicitement avec un correspondant du produit B.• Une fois le ticket partagé explicitement avec un autre correspondant, ce dernier ne peut pas se retirer du partage mais il peut désactiver les notifications spécifiques à ce ticket partagé.• Le correspondant d'un produit A, sans être participant, peut agir sur un ticket d'un produit B : mettre des commentaires, activer les statuts (accepter, refuser la réponse), suivre le ticket en se mettant "participants" et mettre d'autres personnes en "participants". <p>3. Le correspondant peut soumettre son ticket en "mode privé":</p> <ul style="list-style-type: none">• Seul lui et le back office Amue peuvent consulter le ticket.• Le correspondant peut partager explicitement son ticket avec 1 ou plusieurs correspondants de son établissement.• Le correspondant, s'il change d'avis, peut partager son ticket à l'ensemble de son établissement. <p>4. Le correspondant a partagé son ticket avec son établissement mais s'aperçoit à posteriori que ce ticket devrait être en "mode privé"; il doit contacter l'Amue pour que celle-ci place le ticket en "Mode Privé".</p>	<ul style="list-style-type: none">• Gestion des erreurs d'aiguillage 👉 Si un ticket est adressé par erreur à l'équipe support du produit A alors qu'il concerne en réalité l'application B, il sera transféré à la bonne équipe. Grâce à cette nouvelle visibilité, le correspondant peut suivre son transfert et s'assurer qu'il est bien pris en charge.• Partage et suivi des sujets multi-produits, notamment sur des problèmes ou besoins d'interfaces entre 2 produits Amue• Suivre un ticket par curiosité ou prendre le relais lorsqu'un collègue est absent et a oublié de le partager
Fonctionnement Back Office	Avantage
<p>1. Tous les tickets sont visibles par toutes les équipes support Amue</p> <p>2. Lorsqu'un ticket est typé "mode privé" par le correspondant :</p> <ul style="list-style-type: none">• le back office Amue peut consulter le ticket.• L'équipe support Amue du produit en question, y compris les GS transverses de cette équipe, peuvent agir sur le ticket.	<ul style="list-style-type: none">• Interpeller les autres équipes au travers des GS• Collaborer entre plusieurs équipes produits sur un ticket

3.8 Confluence

Sous Confluence, il existe 2 espaces pour chaque équipe produit Amue :

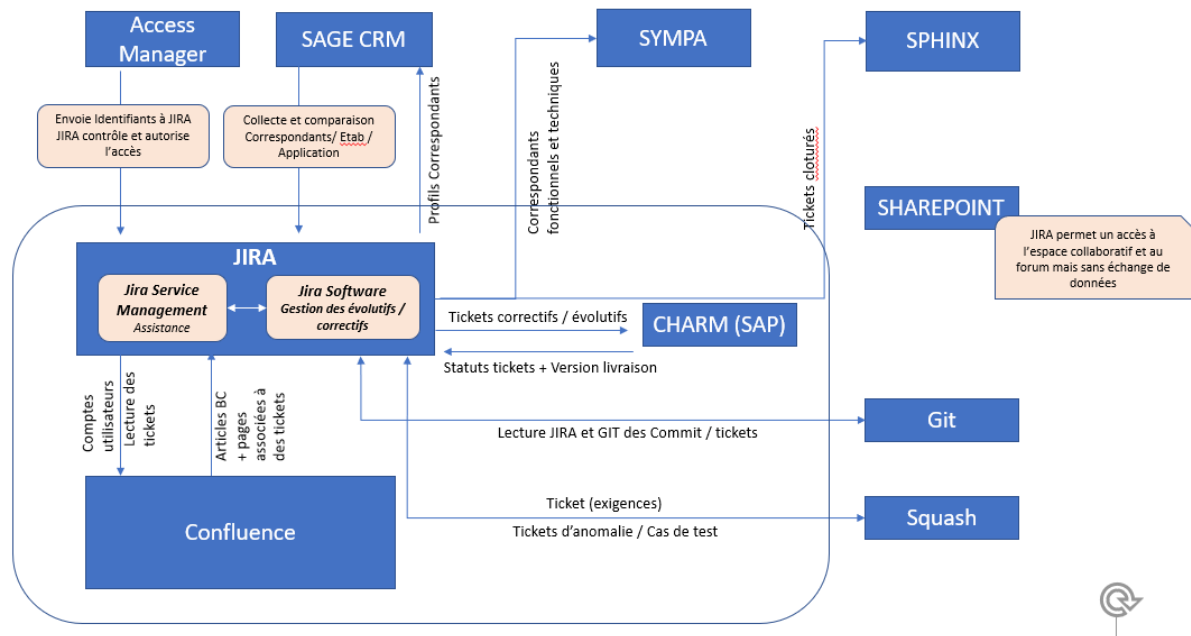
- **La Base de connaissance Produit**
Cet espace est constitué d'articles structurés de façon très simple (pbm / solution). Ils peuvent être à destination des établissements (mode public) ou à destination des équipes projets Amue (mode privé).

Les articles à destination des établissements remontent au travail du portail JSM.

- **L'Espace Projet du Produit Amue**
Cet espace est destiné à l'équipe projet pour le travail collaboratif sur le projet



3.9 Ecosystème Amue - Schéma fonctionnel des échanges



3.10 Principales évolutions envisagées

Il convient de souligner que les années 2024 et 2025 ont été principalement consacrées à la mise en place du socle technique et organisationnel, ainsi qu'au déploiement progressif des équipes projets sur la plateforme. Cette phase a permis d'identifier un certain nombre de besoins complémentaires sur JIRA, dont la mise en œuvre est envisagée à partir de 2026, période durant laquelle l'intensité des déploiements devrait décroître.

Sans que cette liste ne constitue ni un engagement de l'Amue à les réaliser, ni une liste exhaustive des évolutions qui pourront être commandées sur la base du présent marché, les évolutions ci-dessous, issues du backlog projet, donnent un aperçu des principales pistes d'amélioration à anticiper :

Principales évolutions prévues sur JIRA / Confluence :

- Paramétrage de nouveaux projets JIRA, destinés à des équipes ayant des besoins spécifiques en matière de confidentialité et de suivi de projets d'assistance et de maintenance. Ce cadrage est à planifier dès le début de l'année 2026.
- Demander l'accord à l'établissement d'utiliser ses données de production pour l'analyse de sa demande d'assistance
- Pouvoir renseigner la charge associée à une demande de service
- Proposer le vote sur des évolutions aux établissements
- Accéder à la base de connaissance en tant qu'utilisateur établissement sans droit sur les portails/saisie de tickets



- Suivre l'obsolescence des articles de la BC
- Permettre aux agents de support de consulter facilement les règles de SLA depuis un ticket d'assistance
- Voir le nombre de Demande d'assistance faite à un instant T sur l'année qui court

Principales évolutions concernant JIRA avec des outils Tiers Amue :

- Raccordement à l'espace personnel.
L'Amue met en place un espace personnel destiné à devenir le point d'entrée unique pour tous ses adhérents. Cet espace permettra à chaque utilisateur en établissement d'accéder à l'ensemble des services proposés par l'Amue, en particulier au support. Pour cela, plusieurs éléments devront être mis en œuvre :
 - L'échange de données entre l'espace personnel (outil SAGE) et la plateforme JIRA
 - La création automatique de comptes JIRA à partir des informations issues de l'espace personnel
 - La mise en place de nouveaux mécanismes d'authentification, conformes aux principes d'architecture définis
- Mise en place de la Météo des services
L'objectif est de mettre à disposition de chaque établissement un tableau de bord leur permettant de consulter, de manière centralisée, l'état des services fournis par l'Amue. Ce Dashboard offrira notamment une visualisation :
 - De l'évolution pluriannuelle des demandes d'assistance
 - Du taux de satisfaction relatif à l'assistance
 - Du respect des engagements de niveaux de service
 - De l'état de la plateforme pour les solutions proposées en offre de service

Ces informations, actuellement dispersées entre plusieurs outils (JIRA, SPHINX, Cockpit produit des équipes, etc.), devront être collectées, consolidées et restituées dans un outil encore à définir.
- Appui de l'IA pour traiter une partie de l'assistance de niveau 1, basés sur la documentation des produits et les bases de Connaissance Confluence.



4. Environnement technique

L'ensemble des services SupCoop sont déployés sur une infrastructure informatique virtualisée propre à l'Amue.

Les VM sont installées avec une distribution Linux et la configuration tend à être automatisée au maximum.

Trois environnements permettent d'accueillir les différentes activités projet :

- Un environnement de développement
- Un environnement de recette/préproduction
- Un environnement de production

Les serveurs de production sont placés derrière une infrastructure de sécurité réseau mutualisée avec d'autres services.

La roadmap SupCoop intègre de futurs travaux techniques permettant une meilleure conformité avec le cadre d'architecture des services Amue. Parmi ces travaux, il est à prévoir notamment une amélioration de la délégation de la gestion des identités et des accès ainsi que la publication de certaines API des produits Atlassian sur un portail d'API Amue existant.

5. Exigences sécurité

La sécurité est un enjeu pour la TMAE Supcoop et autres solutions associées. Il s'agit pour l'AMUE de respecter les obligations et recommandations qui lui sont dictées en matière de sécurité des SI en tant qu'opérateur de l'Etat, mais aussi de maintenir sur le long terme la confiance des adhérents de l'Amue lorsque ceux-ci déploient et utilisent les solutions Supcoop. Il s'agit également pour la TMAE de respecter la politique de sécurité de l'AMUE.

Le Titulaire doit se conformer aux documents et aux exigences suivantes, ainsi qu'à l'ensemble des standards et normes identifiées ou décrites dans les annexes :

- Respecter les recommandations figurant au sein de l'instruction ministérielle 901/SGDS/ANNSI relative à la protection des systèmes d'informations sensibles, dont il ressort qu'en cas d'externalisation d'une prestation qui met en œuvre un système d'information sensible, celle-ci doit s'effectuer de préférence à partir du territoire national.
- Se conformer aux objectifs de la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information de l'Etat (PSSIE) portée par la circulaire du Premier ministre n° 5725/SG du 17 juillet 2014 [2] ([1] http://circulaire.legifrance.gouv.fr/pdf/2014/08/cir_38641.pdf). Pour rappel, la PSSIE indique à son 10^{ème} principe stratégique que : « *Les informations de l'administration considérées comme sensibles,*



en raison de leurs besoins en confidentialité, intégrité ou disponibilité, sont hébergées sur le territoire national. ». De plus, il est précisé au sein des développements concernant l'objectif 8 : maîtrise des prestations. Veiller aux exigences de sécurité lorsqu'il est fait appel à de la prestation par des tiers, que : « L'hébergement des données sensibles de l'administration sur le territoire national est obligatoire. »

- Les recommandations de l'ANSSI ;
- Le Référentiel Général de Sécurité (RGS) :
<https://www.ssi.gouv.fr/administration/reglementation/confiance-numerique/le-referentiel-general-de-securite-rgs/> ;
- La politique de gestion des comptes et des mots de passe de l'Amue ;
- Le Plan d'assurance Sécurité, reprenant les exigences ci-dessous (un modèle en annexe du CCTP) :
 - Sélection des composants techniques au regard des vulnérabilités existantes.
 - Utilisation de jeux de données non extraits de la production ou anonymisés.
 - Aucun accès direct depuis internet aux serveurs applicatifs des plateformes projet AMUE, obligation de passer par un VPN.
 - Utilisation de systèmes d'Authentification et de contrôle d'accès de confiance.
 - Respect du Top 10 OWASP dans les développements.
 - Respect du droit d'audit de l'AMUE.
 - Prendre en compte la sécurisation des configurations par défaut des plateformes projet.
 - Les données et les algorithmes de l'application devront s'effectuer sur le territoire national conformément à l'objectif 8 de la PSSI.
 - Devoir de réserve et astreintes au secret professionnel.
 - Description de la prise en charge de la sécurité au niveau de l'organisation et du marché.
 - Description de la fréquence et du contenu des formations et sensibilisations.
 - Le Titulaire dispose d'un site sûr.
 - Présence de dispositifs et de moyens pour protéger les actifs de l'AMUE (équipement de sécurité sur les postes de travail du titulaire (à minima un système antivirus), protection du réseau du titulaire contre les compromissions).
 - Présence d'une politique, de mesures et de dispositifs pour gérer le contrôle d'accès à ses locaux et à ses systèmes d'information.
 - Présence de procédures de gestion interne des vulnérabilités de sécurité sur le système d'information.
 - Présence de procédures de gestion des incidents internes de sécurité sur le système d'information.
 - Présence de moyens de contrôle pour s'assurer du respect des exigences de sécurité de l'AMUE par ses sous-traitants éventuels, ainsi que des consultants ou techniciens amenés à intervenir dans le cadre des prestations.
 - Accompagnement obligatoire par du personnel AMUE sur les sites de l'AMUE. Interdiction d'utiliser du matériel numérique d'enregistrement de toute nature dans les locaux de l'AMUE sans son accord.
 - Mise en œuvre de moyens techniques afin de protéger de toutes divulgations indésirables volontaires ou accidentelles, les informations relatives à l'AMUE (lors du stockage ou des échanges). Effacement des informations à la demande ou en fin de marché après rétrocessions des informations.
 - Présences de mesures et dispositifs garantissant le retour à l'AMUE et la destruction des informations de l'AMUE à l'expiration ou à la résiliation du marché.
 - Présence d'un registre de traitement consultable à tout moment par l'AMUE ou la CNIL.



- Présence d'un processus de gestion des incidents de sécurité liés à l'application Supcoop (impact de l'incident en termes de nombres d'utilisateurs et de quantité de données exposées, proposition de contre-mesures, proposition de correctifs).
- Présentation des outils et méthodes mis en œuvre pour atteindre l'objectif de conformité.
- Le titulaire doit porter une attention particulière au cadre réglementaire applicable en termes de SSI.
- D'un point de vue technique, il est requis de la part du titulaire d'appliquer les différents guides de l'ANSSI.
- Le titulaire est informé que s'il a lui-même recours à des sous-traitants, les dispositions qui lui sont applicables le sont automatiquement à ces sous-traitants, et qu'il fait son affaire de leur information et de la contractualisation écrite de ces obligations. L'AMUE est autorisée à vérifier, conformément à la clause d'audit, la réalité de cet engagement.
- L'aide du titulaire peut être requise pour évaluer l'impact d'un incident de sécurité sur les DCP en nombre d'utilisateurs et en quantité de données exposées.
- L'aide du titulaire peut être requise pour fournir les correctifs nécessaires à la résolution de l'incident.
- En cas d'incident de sécurité touchant le SI du titulaire et pouvant mettre en péril les DCP confiées par l'AMUE (notamment, compromettant les accès au SI AMUE utilisés pour la réalisation des prestations), le titulaire informe immédiatement et de manière exhaustive l'AMUE de l'événement.

Ce **Plan d'Assurance Sécurité** sera mis au point lors de la phase de lancement et d'installation, et pourra être mis à jour tout au long de l'accord cadre au titre des travaux de maîtrise d'œuvre d'ensemble.

La localisation des données, un enjeu stratégique

Choisir le lieu d'hébergement et de stockage de ses données et garantir que celles-ci sont stockées sur le territoire de l'Union européenne est devenu dans le cadre du RGPD une véritable exigence pour la stratégie de gestion des risques de toute entreprise.

Les moyens utilisés pour exécuter les prestations nécessitant un accès aux données de production des établissements et de l'AMUE, doivent être localisés sur le territoire des Etats membres de l'Union européenne.

Dans le cadre de l'accord-cadre de TMAE Supcoop, pour les prestations de type assistance aux établissements ou administration de plateforme, un accès aux données réelles de production (données à caractère personnel du domaine RH) pourrait être nécessaire à la réalisation de la prestation.

Les marchés subséquents et/ou les bons de commande préciseront les exigences en matière de localisation des données et des équipes effectuant les traitements.

Protection des flux d'échange de données

Tous les échanges d'information avec les différents acteurs interagissant avec Supcoop doivent être protégés en intégrité et en confidentialité par l'intermédiaire de canaux sécurisés. Cette exigence doit être déclinée par le titulaire en fonction des spécificités de chacun des environnements constituant la solution Supcoop :



- Les connexions de l'ensemble des personnels du Titulaire doivent s'effectuer au travers d'un ou plusieurs VPN site à site.
- L'extrémité du VPN côté Titulaire doit être un équipement géré sous sa responsabilité. Ce point permet de garantir à l'Amue que les postes autorisés à se connecter à cet équipement et à emprunter le VPN jusqu'à l'Amue respecteront une politique de sécurité validée par le Titulaire et conforme au marché Supcoop.
- Le Titulaire s'engage à identifier et authentifier individuellement toute personne accédant au SI de l'AMUE au travers du VPN, limitant cet accès à la liste des personnes intervenant sur la TMAE Supcoop et fournie à l'AMUE dès qu'intervient une arrivée ou un départ de personnel. Ce point est indispensable dans la mesure où l'Amue s'interconnecte avec un site extérieur acceptant de fait de ne plus maîtriser l'identification et l'authentification de chaque utilisateur.
- Concernant l'identification des postes de travail des personnels, le Titulaire fournit à l'Amue la ou les plages d'adresses IP utilisées. Seules les adresses IP du Titulaire doivent être transmises. Des adresses IP personnelles ne sont pas acceptées.
- Le VPN site à site doit utiliser la technologie IPsec.
- Les caractéristiques techniques du VPN IPsec mis en œuvre doit respecter les recommandations de l'ANSSI. De plus, l'Amue pourra exiger une double authentification jusqu'au serveur,
- Le Titulaire accepte de se conformer aux règles de filtrage mises en œuvre par l'Amue à l'entrée de la plateforme projet.

Protection des informations sensibles

Toute opération de destruction d'information ou de données sensibles doit être assurée de façon sûre. Les documents doivent être détruits avec les moyens appropriés. Les supports de stockage physiques n'ayant plus d'utilité opérationnelle dans leur contexte d'emploi initial doivent être effacés de manière sûre avant leur mise au rebut ou leur réutilisation.

Pour respecter les obligations de protection des données à caractère personnel exprimées par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, chaque donnée doit être protégée contre tout risque d'accès non autorisé, ou intrusion, au sein même de l'infrastructure supportant les services de Supcoop et quels que soient les traitements mis en œuvre, y compris vis-à-vis des acteurs internes opérants sur cette infrastructure. En d'autres termes, à l'intérieur même de l'espace de confiance du système Supcoop, un « périmètre » ayant un niveau de protection renforcé doit être établi.

Le titulaire devra, de plus, préciser comment sont opérées les sauvegardes et les mises à jour des systèmes (rétention/manipulation des données). Des audits par l'Amue devront être réalisables.

Une organisation globale de la gestion des risques SSI

La mise en place d'une organisation transverse et globale pour le management des risques SSI pour l'ensemble du projet Supcoop est indispensable pour assurer une maîtrise satisfaisante de la confidentialité et de la sécurité des données sensibles qui sont manipulées par la solution SupCoop.

Cette organisation offre l'opportunité de planifier, de mettre en œuvre, de vérifier et d'améliorer le niveau de confiance dans SupCoop pendant toute la durée de vie de la solution.

L'instauration d'un Comité de Gestion des Risques SSI dédié au projet avec une organisation des activités afférentes est une première réponse apportée à cet objectif.



6. Conformités

6.1 RGAA

La solution SupCoop (partie ticketing, centre de services) a fait l'objet d'une déclaration d'accessibilité [RGAA 4.1.2](#) en octobre 2024.

Version évaluée : Jira Service Management V5.12

Etat de conformité : Accessibilité partiellement conforme

Résultats :

- 76,9% des critères RGAA sont respectés
- Taux moyen de conformité par page s'élève à 88,5%

Les résultats de l'audit sont consultables sur : <https://www.amue.fr/offre-de-solutions-et-services/accessibilite-du-centre-de-services-amue>

Le Titulaire devra prendre connaissance des résultats de ce premier audit et assurer à minima un maintien de ce niveau d'accessibilité de la solution au titre de ses travaux.

Les audits RGAA sont programmés tous les 3 ans. Le Titulaire a l'obligation d'accompagner l'Amue dans la réalisation de cet audit ainsi que dans la mise en œuvre du plan d'actions qui en découlera dans l'objectif d'améliorer le niveau de conformité. Le Titulaire est ensuite tenu d'assurer une maintenance respectueuse des exigences du RGAA en vigueur (actuellement 4.1.2).

6.2 Homologation RGS

La solution SupCoop (partie ticketing, centre de services) a fait l'objet d'une homologation RGS en 2025. Cette homologation est renouvelée régulièrement.

Le Titulaire a l'obligation d'assister l'Amue dans la réalisation de l'homologation de sécurité RGS et la réalisation de l'analyse d'impact sur la protection des données (AIPD) (obligations légales induites par le RGPD, art. 28).

L'homologation RGS implique de réaliser une étude de risques qui déterminera les risques et les mesures à mettre en place pour aboutir à un niveau de risque résiduel acceptable du point de vue de l'Amue.

L'AIPD vient en complément de l'homologation de sécurité. L'AIPD consiste à réaliser une étude de risques spécifiquement pour évaluer les risques que l'Amue fait courir aux personnes concernées par le SI qui manipule leurs données personnelles.

Il est possible de mener une étude de risque qui traite l'ensemble des risques du point de vue institutionnel et du point de vue utilisateur et optimiser le temps de réalisation de l'homologation et



de l'AIPD. L'étude de risque RGS alimentera dans ce cas l'AIPD. Et l'AIPD constituera un élément du dossier d'homologation.

« En matière d'informatique, l'homologation de sécurité [...] permet à un responsable, en s'appuyant sur l'avis des experts, de s'informer et d'attester aux utilisateurs d'un système d'information que les risques qui pèsent sur eux, sur les informations qu'ils manipulent et sur les services rendus, sont connus et maîtrisés.

L'homologation est d'autant plus nécessaire, aujourd'hui, que les systèmes d'information sont de plus en plus complexes et que les impacts potentiels d'un incident sont de plus en plus graves. » (guide d'homologation de l'ANSSI)

L'Amue étant considérée comme une Autorité Administrative (au sens de l'ordonnance n°2005-1516 relative aux échanges électroniques) tous les téléservices doivent être conformes aux règles du Référentiel Général de Sécurité (RGS). Et notamment l'obligation de mener une homologation de sécurité.

Cette obligation a été renforcée par le décret 2022-513 du 8 avril 2022 relatif à la sécurité numérique du système d'information et de communication de l'État et de ses établissements publics.

En fonction de leur statut et de leur implication dans le projet, les prestataires sont consultés en cas de besoin. Ils remplissent un rôle d'assistance et produisent des livrables qui seront versés au dossier d'homologation ainsi que des réponses aux interrogations de la commission d'homologation (par exemple, que les processus et les données sont protégés et accessibles uniquement aux utilisateurs légitimes).

Dans les différentes prestations d'évolution proposées, le prestataire veillera à respecter les normes de sécurité ci-dessous. Pour ce faire, L'Amue pourra se faire assister par un prestataire extérieur, notamment pour réaliser des audits

7. Clauses techniques – Prestations attendues

7.1 U0 1 - Lancement et montée en compétences

Objectif : Ce poste couvre l'ensemble des travaux de lancement du présent accord-cadre et d'installation des moyens et ressources requis pour assurer la bonne exécution des travaux à venir au titre de cet accord-cadre.

Activité :

L'objectif est qu'au terme de ce poste, le Titulaire ait défini et mis en place toutes les conditions lui permettant d'exécuter pleinement l'ensemble des travaux dont il aura la charge (maintenance évolutive et corrective, support, administration...) avec :



- La prise de connaissance et l'appropriation du contexte et de ses évolutions prévisibles ;
- Le cadrage général de la mission : points-clé de méthodologie, cadre / assurance qualité et sécurité, planification des travaux ;
- La mise en place effective de l'équipe du Titulaire, des outils et des modalités d'interaction avec les équipes de l'Amue (processus/outil, logistique...) ;
- La réalisation d'une analyse critique / rapport d'étonnement afin d'identifier des axes d'amélioration portant à la fois sur le projet et la solution.

Afin de garantir la continuité de service et une prise en main efficace des prestations, une phase de montée en compétences du nouveau titulaire est prévue en début de marché. Cette phase se déroulera sur une durée maximale **d'1 mois** à compter du démarrage du marché (prévu le 2 janvier 2026). Durant cette période, le titulaire actuel pourra être mobilisé à des fins de transfert de connaissances en coordination avec le nouveau titulaire.

C'est au terme de cette période que le Titulaire est pleinement responsable des prestations qui lui sont confiées et engagé sur les résultats et les niveaux de service attendus.

Le titulaire sélectionné s'engage à :

- Participer aux réunions de transfert organisées par le pouvoir adjudicateur ;
- Prendre connaissance de l'environnement technique, fonctionnel et organisationnel des outils Atlassian en place ;
- Identifier les procédures, bonnes pratiques et configurations spécifiques existantes ;
- Préparer une note de compréhension de l'environnement et un plan d'actions de prise en main, à valider par le pouvoir adjudicateur.

Il est précisé néanmoins que cette montée en compétences ne concerne pas l'acquisition des compétences fonctionnelles, technologiques et méthodologiques de base, mais porte bien sur leurs configurations particulières et les spécificités mises en œuvre dans le contexte du projet SupCoop.

Livrable :

- Matériel en place pour exécuter la prestation
- Rapport d'étonnement permettant d'établir un plan d'actions d'amélioration
- PV de fin de phase de lancement et d'installation : le Titulaire atteste avoir la capacité de prendre en charge les prestations et respecter les niveaux d'engagement de qualité de service fixés

UO LANC pour le lancement et la montée en compétence de la prestation.

7.2 UO 2 – Maintenance corrective

Objectif : Prendre en compte et corriger l'ensemble des anomalies, signalées par l'Amue par l'intermédiaire des demandes de maintenance corrective puis réaliser la mise à jour de la documentation du paramétrage ainsi que du guide utilisateur si nécessaire.



Activité :

Dans le cadre du **diagnostic, de l'analyse globale de l'anomalie et de la solution de correction de l'anomalie**, il s'agit pour le Titulaire de réaliser au moins les actions suivantes :

- Prendre en charge les incidents et problèmes. L'ensemble des demandes de maintenance corrective (incidents et problèmes) sont saisies et suivies dans l'outil de support de l'Amue ;
- Analyser, qualifier les incidents et problèmes, et proposer une solution corrective ;
- Identifier les causes et l'origine de l'anomalie ;
- Echanger avec l'Amue pour définir le calendrier de mise à disposition des correctifs ;
- Réaliser une étude d'impact afin d'identifier les autres composants nécessitant une propagation de la correction ;
- Identifier les actions préventives à mettre en œuvre pour limiter les risques de survenance ultérieure d'une anomalie similaire ;
- Mettre en place la stratégie de tests qui permettra de garantir la qualité de la correction apportée ;
- Planifier les corrections en fonction de la gravité définie par l'Amue (caractère bloquant, urgent, non bloquant de l'anomalie).

Dans le cadre de la phase de **correction des anomalies**, il s'agit pour le Titulaire de réaliser au moins les actions suivantes :

- Concevoir, réaliser, tester, documenter, livrer les actions correctives en fonction du degré de sévérité de l'incident ou du problème ;
- Elaborer la documentation technique des composants à modifier et l'analyse d'impacts.
- Procéder au codage, au paramétrage, aux tests et à la qualification ;
- Rédiger/mettre à jour la documentation correspondant à la correction de l'applicatif ;

Livrable :

- Analyse globale de l'anomalie
- Analyse globale de la solution de correction
- Correction effective sur la plateforme
- Documentation du paramétrage à jour
- Guide utilisateur à jour (si nécessaire)

UO : MAINT pour corriger une anomalie

La prestation demandée est soit simple (UO 2.1) soit complexe (UO 2.2).



7.3 UO 3 – Maintenance évolutive

Objectif : Compléter le socle de la plateforme JIRA par des fonctionnalités simples à complexes, à partir des éléments de cadrage déjà réalisés et en identifiant les évolutions issues des besoins remontés par les équipes produits.

Activité :

- Prendre connaissance du back log des évolutions déjà identifiées
- Identifier avec le Chef de projet la pertinence des besoins remontés par les équipes produit au fil de l'eau
- Evaluer le niveau de complexité des évolutions identifiées
- Aider le chef de projet à prioriser le back log des évolutions (une évolution A ne peut être traitée avant l'évolution B car un travail de refactoring sera nécessaire par exemple)
- Pour chaque évolution :
 - Assurer la conception avec l'animation d'ateliers (1 à 3 ateliers de 2h selon le niveau de complexité)
 - Paramétrer la plateforme et réaliser les tests
 - Réaliser une démonstration pour valider / ajuster avec les équipes
 - Prendre en compte les ajustements
 - Prendre en compte les retours issus de la recette
 - Documenter l'ensemble du paramétrage
 - Assurer la livraison avec la communication auprès des équipes
- Savoir faire des développements spécifiques (scripts, langage groovy, java)

Livrable :

- Fonctionnalités du bak log SupCoop
- Documentation du paramétrage
- Guide utilisateur

UO : FONC pour ajouter une fonctionnalité

La prestation demandée porte soit sur une fonctionnalité simple (UO 3.1) soit sur une fonctionnalité complexe (UO 3.2).

7.4 UO 4 – Formation

Objectif : Former les équipes Amue à l'administration fonctionnelle de la plateforme ainsi qu'à son utilisation fonctionnelle



Formation administrateur fonctionnel

L'administrateur fonctionnel est en charge des opérations nécessitant un niveau de privilège supérieur dans l'application. Le Titulaire accompagne l'administrateur fonctionnel et lui fournit les éléments nécessaires à son rôle, comme par exemple :

- Tout ou partie de la gestion des utilisateurs,
- Le paramétrage technique de l'application dans le cadre de l'utilisation prévue par l'Amue,
- La gestion des composants de type plugins ou connecteurs.

➔ UO : FORM-ADMIN pour 1 formation d'1 journée pour un administrateur fonctionnel

Le Titulaire forme les utilisateurs Amue à l'usage de la plateforme JIRA et Confluence telle que paramétrée pour les équipes. La formation peut se dérouler sur plusieurs séances en présentiel dans les locaux de l'Amue.

Le plan de formation sera réalisé en collaboration avec l'équipe Projet Amue.

Les supports de formations seront réalisés par le Titulaire.

➔ UO : FORM pour 1 formation d'1 journée pour un groupe d'utilisateurs (environ 12 personnes).

7.5 UO 5 – Support & Administration

Objectif : Assurer le support aux utilisateurs et l'administration fonctionnelle de la plateforme JIRA et Confluence

Il revient notamment au Titulaire d'assurer une veille auprès de l'éditeur Atlassian, avec l'analyse des montées de version mineures et majeures mises à disposition par celui-ci, et de les mettre en oeuvre, après accord de l'Amue, tout en assurant la non-régression de la solution via l'exécution de plans de tests et la réalisation d'adaptations éventuelles.

Activité :

- Configurer et personnaliser un projet (création du projet, paramétrage workflows, champs personnalisés, tableaux de bord, ...) et assurer le déploiement auprès de l'équipe demandeuse.
- Gérer les utilisateurs de la plateforme (création de comptes, gestion des permissions d'accès, et des délégations)
- Préparer et réaliser les montées de version
- Assurer l'assistance auprès des utilisateurs
- Assurer la formation et l'accompagnement des utilisateurs et des administrateurs des projets (rédaction et maintien du guide utilisateurs, procédure, tutos...)
- En collaboration avec le Service Informatique Amue et les administrateurs systèmes du département Transverse :
 - Installer des environnements supplémentaires



- Détecter les dysfonctionnements et pannes de la plateforme et participer à leur résolution
- Superviser les applications et anticiper les besoins de ressources
- Vérifier les sauvegardes et s'assurer de leur intégrité
- Gérer le suivi et la mise à jour des licences applicatives
- Activer le support Atlassian et être le point de contact de ce support lorsque nécessaire

Livrable :

- Guide utilisateur
- Note d'analyse des montées de version, accompagnée d'un planning de mise en œuvre
- Rapport de tests de la montée de version (vérification non régression)
- Montée de version effective sur les environnements
- Supports lors des ateliers de déploiement d'un projet

UO : ADMIN L'UO porte sur une année d'administration de la plateforme courant du 1^{er} janvier au 31 décembre de l'année précisée sur le bon de commande.

7.6 UO 6 – Expertise transversale : sécurité, architecture et réseau

Objectif : Le titulaire pourra être sollicité ponctuellement pour intervenir sur des sujets nécessitant une expertise technique approfondie, en complément des prestations de TMA standard.

Activité :

Ces interventions relèvent notamment de problématiques de :

- Sécurisation des composants Atlassian (Jira, Confluence, etc.)
- Configuration de l'authentification déléguée (SSO, protocole OIDC/OAuth, SAML..)
- Analyse et optimisation de la performance applicative ou réseau (reverse proxy, cache, cluster)
- Architecture logicielle ou réseau liée aux produits Atlassian (montée en charge, résilience, haute disponibilité...)
- Sécurisation des API Atlassian et de leur consommation
- Intégration d'un WAF ou d'un système de journalisation centralisée (SIEM, ELK, etc.)

Ces prestations seront réalisées sous la forme d'unités d'œuvre spécifiques d'expertise sur demande du pouvoir adjudicateur, avec validation préalable d'un cadrage d'intervention (brief technique ou plan de charge).

Livrable :

- Rapport d'expertise



- Recommandations

UO : EXP pour une prestation d'expertise

La prestation demandée est soit simple (UO 6.1) soit complexe (UO 6.2).

7.7 UO7 – Réversibilité

Objectif : Cette prestation correspond au moment où le pouvoir adjudicateur décide de transférer la tierce maintenance applicative de la solution, le support et l'administration de la plateforme Supcoop vers des équipes Amue ou vers les équipes d'un prestataire tiers.

Il est attendu du Titulaire que les prestations objet de ce poste soient exécutées dans un délai maximum d'1 mois, à compter de la date de notification par le pouvoir adjudicateur.

Activité :

- Proposer un plan de réversibilité qui sera validé par l'Amue
- Mettre en œuvre le plan de réversibilité

Livrable :

- Plan de réversibilité
- Note d'évaluation de la capacité de l'Amue ou de l'équipe du tiers à maîtriser l'ensemble des outils et informations transférés

UO : REVERS pour la réversibilité