



**MINISTÈRES
ÉDUCATION
JEUNESSE
SPORTS
ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
RECHERCHE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat général

**Direction du numérique pour
l'éducation**

**Délégation des services numériques
pour l'administration centrale**

Bureau des opérations et du
support des services de
l'administration centrale
DNE AC2

et

Secrétariat général

**Service de l'action
administrative et des moyens**

Sous-direction des achats

**Bureau de la stratégie et de
l'ingénierie des achats**

SAAM B 1

61-65 rue Dutot
75732 Paris Cedex 15

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES
(CCTP)**

Procédure n° MEN-SG-AOO-25028

Objet : Réalisation de prestations de tierce maintenance applicative et de prestations associées pour le portail intranet national sécurisé "Pléiade" (technologies Microsoft SharePoint / SQL Server) pour le compte des ministères chargés de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, des sports, de la jeunesse et de la vie associative.

SOMMAIRE

1 - PREAMBULE	4
2 PRESENTATION DU PROJET	4
2.1 Contexte et objectifs	4
2.2 Contexte organisationnel.....	4
2.2.1 La Direction du Numérique pour l'Education	4
2.3 Présentation du portail Pléiade	5
2.3.1 Description fonctionnelle	5
2.3.2 Volumétrie des anomalies	5
2.3.3 Environnement technique	5
3 - OBJET DU MARCHE	6
4 -NATURE ET ETENDUE DES PRESTATIONS	6
4.1 Mission 1 – Initialisation du marché et audit général de Pléiade.....	6
4.1.1 Objet.....	6
4.1.2 Description.....	7
4.1.3 Description.....	9
4.1.4 Livrables.....	9
4.1.5 Délais d'exécution et de recette	10
4.2 Mission 2 – Maintenance corrective	12
4.2.1 Objet.....	12
4.2.2 Description.....	12
4.2.3 Méthode d'évaluation	14
4.2.4 Livrables.....	14
4.2.5 Délais d'exécution	15
4.2.6 Délais de recette	16
4.3 Mission 3 – Support utilisateur - Assistance de deuxième niveau	17
4.3.1 Objet.....	17
4.3.2 Description.....	18
4.3.3 Méthode d'évaluation	19
4.3.4 Livrables.....	20
4.3.5 Délais d'exécution et de recette	20
4.4 Mission 4 – Maintenance fonctionnelle évolutive.....	21
4.4.1 Objet.....	21
4.4.2 Description.....	21
4.4.3 Méthode d'évaluation	22
4.4.4 Livrables.....	24
4.4.5 Délais d'exécution et de recette de l'UO M4.EEVO.UO4.0	25
4.4.6 Délais d'exécution des UO M4.MEVO.UO4.1 à M4.MEVO.UO4.9	25
4.5 Mission 5 – Évolution technique d'un composant	26
4.5.1 Étude d'impact d'une évolution d'un composant technique	26
4.5.2 Réalisation d'une évolution d'un composant technique	29
4.6 Mission 6 – Formation des utilisateurs du portail Pléiade	32
4.6.1 Objet.....	32

4.6.2 Description	32
4.6.3 Méthode d'évaluation.....	33
4.6.4 Livrables	33
4.6.5 Délais d'exécution et de recette	34
4.7 Mission 7 – Accompagnement	34
4.7.1 Objet	34
4.7.2 Description	35
4.7.3 Méthode d'évaluation.....	35
4.7.4 Livrables	36
4.7.5 Délais d'exécution et de recette	36
4.8 Mission 8 – Déploiement et Installation Technique	37
4.8.1 Contexte et objectifs	37
4.8.2 Description	37
4.8.3 Méthode d'évaluation.....	38
4.8.4 Livrables	38
4.8.5 Délais d'exécution et de recette	38
4.9 Mission 9 - Transfert de compétences et assistance à la réversibilité.....	39
4.9.1 Transfert de compétences.....	39
4.9.2 Assistance à la réversibilité.....	41
5 RECETTE.....	42
5.1 Conditions générales de recette	42
5.2 Conditions de recette spécifiques	43
5.2.1 Phase de Vérification d'Aptitude (VA) :.....	43
5.2.2 Phase de Vérification de Service Régulier (VSR)	44
6 - CONDUITE DES PRESTATIONS	45
6.1 Composition de l'équipe	45
6.2 Modification de l'équipe à l'initiative du titulaire	45
6.2.1 Récusation d'un intervenant par le ministère	45
6.2.2 Changement d'intervenant à l'initiative du titulaire	45
7 - PILOTAGE ET SUIVI DU MARCHE	46
7.1 Le comité de pilotage	46
7.2 Le comité de projet	47
7.3 Le comité de suivi	47
7.4 Atelier ou réunion de travail.....	48
8 - LIEU D'EXECUTION	49
9 – ACCESSIBILITE NUMERIQUE RGAA.....	49
10- LISTE DES ANNEXES	51

1 - Préambule

Dans le cadre du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) :

- les ministères chargés de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, des sports, de la jeunesse et de la vie associative sont désignés sous l'appellation « le ministère » ;
- l'entreprise ou le groupement d'opérateurs retenu pour exécuter les prestations est désignée sous l'appellation « le titulaire ».

2 Présentation du projet

2.1 Contexte et objectifs

En 2021, le ministère a mis à la disposition de ses agents une nouvelle version « V4 » de son portail intranet fédérateur Pléiade, afin de contribuer au fonctionnement interne de l'administration, de renforcer sa communication interne, de favoriser la pratique du travail collaboratif et d'offrir un point d'accès unique aux applications métiers.

Pléiade est un portail structuré autour d'espaces complémentaires :

- Une information organisée par thématiques "métier", en complément d'informations organisées par structure de l'administration centrale (directions, services...).
- La page d'accueil valorise des actualités nationales pour une meilleure communication interne. Une attention particulière a été apportée à l'ergonomie et au webdesign ; des fonctionnalités de personnalisation sont offertes.
- Pléiade donne par ailleurs accès à des services (exemples : annuaires, catalogue de flux RSS...).
- Enfin, des espaces collaboratifs sont mis à disposition pour la contribution collective, au travers de groupes de travail ou de réseaux « métier » nationaux.

2.2 Contexte organisationnel

2.2.1 La Direction du Numérique pour l'Education

La direction du numérique pour l'éducation (DNE) a pour mission d'impulser et d'accompagner la transformation numérique du système éducatif, au bénéfice de la communauté éducative comme des agents.

Au sein de cette direction, la délégation des services numériques pour l'administration centrale propose une offre de services adaptée aux besoins des directions métiers du ministère, portant sur le parc applicatif, les services numériques, les infrastructures SI et les équipements bureautiques à destination des utilisateurs de l'administration centrale.

Elle est constituée :

- Du bureau de l'ingénierie et de l'exploitation des systèmes d'information de l'administration centrale (DNE-AC1), en charge de l'administration technique des applications hébergées par le ministère ;

- Du bureau des opérations et du support des services de l'administration centrale (DNE-AC2), en charge de la conduite des projets numériques de l'administration centrale, de l'assistance aux utilisateurs et des interventions de proximité.

2.3 Présentation du portail Pléiade

2.3.1 Description fonctionnelle

Pléiade est le portail intranet national sécurisé du ministère.

L'accès à Pléiade est réservé :

- Aux personnels de l'administration centrale,
- Aux personnels « non enseignants » des services académiques et des établissements : personnels de direction (chefs d'établissement), d'inspection, administratifs, techniques, sociaux, de santé, d'éducation et ITRF,
- A des invités inscrits après validation par des agents de l'administration centrale : personnels des établissements d'enseignement supérieur, enseignants, personnels des organismes sous tutelle, personnels des établissements collectivités locales, autres partenaires... Sont ainsi potentiellement concernés environ 200 000 utilisateurs au total.

Le portail Pléiade est organisé autour de quatre axes :

1. Neuf espaces d'information « métier », un espace sur la mise en œuvre des réformes, et des espaces d'information des structures de l'administration centrale,
2. Un espace dédié à l'information RH des agents,
3. Une zone pour les applications et services,
4. Une zone « espaces collaboratifs » pour le travail d'équipes projet ou pour l'animation de réseaux.

2.3.2 Volumétrie des anomalies

A titre indicatif, les volumétries du nombre de tickets d'anomalies annuelles du portail pléiade sont mentionnées ci-dessous :

2023	2024
302	291

Les fonctionnalités du portail Pléiade sont décrites dans l'annexe 2 du présent CCTP.

2.3.3 Environnement technique

Le portail intranet Pléiade s'appuie sur la solution technique Microsoft SharePoint 2019/ SQL Server.

L'architecture, les différents composants techniques, ainsi que les plateformes, sont décrits dans l'annexe 2 du présent CCTP.

3 - Objet du marché

Le présent marché a pour objet la réalisation de prestations de tierce maintenance applicative et de prestations associées pour le portail intranet national sécurisé "Pléiade" (technologies Microsoft SharePoint / SQL Server) pour le compte des ministères chargés de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, des sports, de la jeunesse et de la vie associative, conformément aux documents contractuels le régissant.

Le présent marché doit prendre en compte les deux dimensions suivantes :

- Mettre en place une interface de publication et d'édition intuitive s'appuyant sur une ergonomie simplifiée (cf. périmètre des pages métiers et actualités par exemple).
- Inclure un portail de services et d'applications, ainsi que des espaces collaboratifs qui s'appuient sur une solution SharePoint.

4 -Nature et étendue des prestations

Dans le cadre du présent marché et conformément aux documents le régissant, le titulaire assure les missions suivantes :

- Mission 1 – Initialisation du marché et audit général de Pléiade
- Mission 2 – Maintenance corrective
- Mission 3 – Support utilisateur – Assistance de deuxième niveau
- Mission 4 – Maintenance fonctionnelle évolutive
- Mission 5 – Évolution technique d'un composant
- Mission 6 – Formations des utilisateurs du portail Pléiade
- Mission 7 – Accompagnement
- Mission 8 – Déploiement et installation technique
- Mission 9 – Transfert de compétences et assistance à la réversibilité

Tous les délais sont définis en jours ouvrés, c'est-à-dire de 9 heures à 18 heures du lundi au vendredi, sauf jours fériés.

Tous les livrables sont à transmettre au ministère au format électronique.

4.1 Mission 1 – Initialisation du marché et audit général de Pléiade

4.1.1 Objet

La mission 1 a pour objet de permettre au titulaire de :

- Fixer l'organisation et les moyens à mettre en œuvre pour exécuter les différentes prestations du présent marché.
- Mettre en place avec le ministère les modalités de gouvernance du marché.
- Prendre précisément connaissance du contexte.
- Réaliser un audit général de Pléiade, incluant l'environnement technique et de publication, afin que le titulaire propose des évolutions et solutions d'amélioration : ergonomie simplifiée, facilité d'administration de la plateforme, etc. (cf. paragraphe objet du marché).
- Mettre en place l'environnement technique nécessaire à l'exécution du présent marché.

À ce titre, le ministère présente et met à disposition du titulaire :

- Le contexte et les caractéristiques du portail intranet,
- Le référentiel qualité ministériel,
- La documentation projet existante (documentation organisationnelle, fonctionnelle, technique),
- Les modèles de document utilisés,
- Toute documentation utile à la réalisation des différentes missions.

Aucun niveau de complexité n'est associé à cette mission.

4.1.2 Description

Pour assurer cette mission, le titulaire s'engage, conformément à son offre, à réaliser les prestations suivantes :

- Organiser et animer la réunion de lancement du marché dans les locaux du ministère, élaborer son support de présentation et rédiger son compte-rendu.
- Confirmer l'équipe définitive correspondant aux profils proposés dans son offre. A ce titre, le titulaire présente au ministère l'ensemble des intervenants ayant en charge la réalisation des missions du présent marché, en conformité avec les profils proposés dans son offre.
- Finaliser les méthodologies, définies dans son offre, des différentes missions du présent marché, en s'adaptant aux méthodologies en vigueur dans le ministère.
- Établir le planning du déroulement de la phase d'initialisation pour la prise en charge des différents modules en tenant compte des contraintes du ministère.
- Valider et mettre en place les principes et modalités de fonctionnement avec le ministère pour l'exécution des différentes missions décrites dans le présent marché, notamment :
 - Les instances de suivi et de pilotage du présent marché,
 - Les outils de suivi et de pilotage, avec indicateurs et/ou tableaux de bord associés, présentés lors de ces instances,
 - Les mesures des activités de maintenance,
 - L'outil unique de gestion et de suivi des demandes d'assistance et de maintenance, des délais, et des états d'avancement des prestations,
 - L'outil de gestion documentaire.
- Finaliser les modalités de fonctionnement, définies dans son offre, avec les éditeurs en cas de besoin d'expertise complémentaire et avec les autres prestataires du ministère (plus particulièrement avec le prestataire ayant la responsabilité de définir et livrer les éléments ergonomiques et graphiques),
- Finaliser le plan d'assurance qualité (PAQ) et le plan d'assurance sécurité (PAS) proposé dans son offre, en conformité avec les exigences qualité du ministère.

Le PAQ précise les présentes modalités de recette des prestations, et ce, conformément aux exigences de délais et d'organisation indiqués dans le présent CCTP. Par ailleurs, le PAQ doit détailler les conditions de remise des livrables et les échanges entre le ministère et le titulaire. Le plan d'assurance qualité définitif doit au minimum être composé des éléments suivants :

- L'organisation qualité (rôles et responsabilités, principales tâches associées, responsables nominatifs...),
- Le management de la qualité (audit qualité, procédures de vérification de la qualité des livrables, procédures de traitement des modifications...),
- La traçabilité du travail (identification des versions successives, contrôles et essais finaux, livraisons, procédures et enregistrements permettant la traçabilité),
- Les conditions d'évolution du PAQ (conditions, responsabilités, approbations...),
- Les normes et les standards de développement utilisés, notamment, ceux relatifs à la codification logicielle et à la documentation,
- Les procédures de tests et composition des cahiers de recette orientés cas d'usage,
- Les missions, la composition et les modalités d'organisation des instances de suivi et de pilotage du marché,
- Les outils de suivi, de pilotage du marché avec indicateurs et/ou tableaux de bord associés : suivi des risques avec plans d'actions associés, suivi des alertes, suivi des exigences, etc.

Plan d'assurance sécurité :

Le titulaire doit, fournir le Plan d'assurance sécurité (PAS) à jour en conformité avec le projet et les exigences de qualité minimales formulées par le ministère dans les documents contractuels régissant le présent marché.

- Mettre en œuvre l'environnement technique nécessaire à l'exécution des prestations du marché. Dans ce cadre, le titulaire doit installer et paramétrer dans ses locaux une plateforme de développement, une plateforme de tests, ainsi que les moyens connectiques, les postes de maintenance et les moyens de communication.

Compte tenu du caractère personnel des données gérées par l'application et au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement, pour préserver la sécurité des données et, notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès, les prestations et l'hébergement et le traitement des données doivent être réalisées sur le territoire de l'Union européenne ou dans un pays au sein duquel le niveau de protection des données personnelles est strictement conforme à la réglementation en vigueur en vertu du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen.

- Prendre précisément connaissance de l'environnement organisationnel, fonctionnel et technique du ministère, ainsi que de l'ensemble des modules fonctionnels à maintenir, afin :
 - D'acquérir la connaissance fonctionnelle détenue par le ministère ;
 - D'acquérir la connaissance de l'environnement technique du ministère, des procédures d'exploitation, de livraison et des contraintes définies ;
 - D'intégrer la charte graphique, les éléments ergonomiques et graphiques livrés par le ministère ;
 - D'assurer la prise en charge des modules applicatifs : étude précise des composants et des processus, capitalisation et appropriation de la documentation existante.

Les modules fonctionnels sont décrits dans l'annexe 1 du présent CCTP.

4.1.3 Description

La mission 1 fait l'objet de deux unités d'œuvre (UO), figurant avec ses codes UO (M1.1INIT et M1.2INIT) et son libellé, au bordereau de prix du marché. Elle est commandée et exécutée une seule fois à la notification du marché.

La mission 1 est établie en fonction de l'unité d'œuvre suivante :

Code UO	Libellé UO
M1.1INIT	Initialisation du marché
M1.2INIT	Réalisation d'un audit général de Pléiade

4.14 Livrables

Les livrables attendus pour cette unité d'œuvre sont :

- Le support de présentation de la réunion de lancement,
- Le compte-rendu de la réunion de lancement,
- La liste nominative des intervenants du titulaire pour la durée du marché et leur curriculum vitae correspondant aux profils prévus dans l'offre du titulaire,
- La méthodologie définitive retenue pour réaliser les différentes missions,
- Le planning de déroulement de la phase d'initialisation, ainsi que le calendrier et les modalités de prise en charge des différents modules,
- La procédure de signalement des dysfonctionnements fonctionnels / techniques ainsi que des demandes, la procédure de suivi de la TMA, la présentation des outils de suivi et de signalement. L'outil de signalement devra contenir au moins un processus de validation/suivi et permettre l'envoi de courriels à chaque étape de validation/suivi.
- La présentation de l'outil de gestion documentaire et du processus de dépôt des documents et livrables,
- Le descriptif des principes de fonctionnement avec les éditeurs des différents composants logiciels et les autres prestataires du ministère,
- Le plan d'assurance qualité définitif, constitué au minimum des éléments décrits supra,
- Le plan d'assurance sécurité définitif
- Le rapport de mise en place de l'environnement technique du titulaire,
- Le bilan de prise de connaissance de l'environnement technique et des procédures d'exploitation / de livraison comprenant notamment :
 - Les tâches effectuées par le titulaire,
 - L'état de la documentation,
 - La description de l'environnement technique et des procédures,
 - Les questions et réponses échangées,
 - Les préconisations en matière d'optimisation technologiques, de processus.
- Le bilan de prise de connaissance de chaque module fonctionnel comprenant notamment :
 - Les tâches effectuées par le titulaire pour la prise en charge du module,
 - L'état de la documentation,
 - La description du module,
 - Les questions et réponses échangées,

- Les préconisations fonctionnelles,
 - Le bilan qualitatif de l'existant.
- Le rapport détaillé d'audit général de Pléiade

Une fiche de livraison récapitulant le détail de chaque livraison est transmise au ministère.

4.1.5 Délais d'exécution et de recette

La réunion de lancement doit avoir lieu dans les 10 jours ouvrés maximum suivant la notification du bon de commande.

Le titulaire s'engage à respecter les délais maximaux suivants ou délais inférieurs prévus dans son offre :

Livrables associés à l'UO M1.1INIT	Délai maximum de production des livrables par le titulaire	Délai maximum de recette du ministère	Délai maximum de correction éventuelle du titulaire
Support de présentation de la réunion de lancement	5 jours ouvrés avant la tenue de la réunion de lancement	2 jours ouvrés	1 jour ouvré
Compte-rendu de la réunion de lancement	2 jours ouvrés suivant la tenue de la réunion de lancement	5 jours ouvrés	1 jour ouvré
Liste nominative des intervenants du titulaire pour la durée du marché et leur curricula vitae correspondant aux profils prévus dans l'offre du titulaire	2 jours ouvrés suivant la tenue de la réunion de lancement	2 jours ouvrés	2 jours ouvrés
Méthodologie définitive retenue pour réaliser les différentes missions	5 jours ouvrés suivant la tenue de la réunion de lancement	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés
Calendrier de déroulement de la phase d'initialisation et calendrier de prise en charge des différents modules	5 jours ouvrés suivant la tenue de la réunion de lancement	2 jours ouvrés	1 jour ouvré
Procédure de signalement des dysfonctionnements fonctionnels / techniques ainsi que des demandes, procédure de suivi de la TMA, présentation des outils de suivi et de signalement	10 jours ouvrés suivant la tenue de la réunion de lancement	2 jours ouvrés	1 jour ouvré
Présentation de l'outil de gestion documentaire et du processus de dépôt des documents et livrables	10 jours ouvrés suivant la tenue de la réunion de lancement	2 jours ouvrés	1 jour ouvré
Modalités de fonctionnement avec les éditeurs des différents composants logiciels et autres prestataires du ministère	7 jours ouvrés suivant la tenue de la réunion de lancement	2 jours ouvrés	1 jour ouvré
PAQ et PAS définitifs	30 jours ouvrés suivant la tenue de la réunion de lancement	5 jours ouvrés	3 jours ouvrés
Rapport de mise en place de l'environnement technique du titulaire	30 jours ouvrés suivant la tenue de la réunion de lancement	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés
Bilan de prise de connaissance de l'environnement technique et des processus	30 jours ouvrés suivant la tenue de la réunion de lancement	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés
Bilan de prise de connaissance de chaque module fonctionnel	30 jours ouvrés suivant la tenue de la réunion de lancement	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés

Livrables associés à l'UO M1.2INIT	Délai maximum de production des livrables par le titulaire	Délai maximum de recette du ministère	Délai maximum de correction éventuelle du titulaire
Livraison du rapport détaillé d'audit général de Pléiade	Délai fixé par le ministère sur le bon de commande ou à défaut 60 jours ouvrés maximum à compter de la réception du bon de commande	10 jours ouvrés	5 jours ouvrés

Les conditions générales de recette sont précisées à l'article 5 du présent document.

4.2 Mission 2 – Maintenance corrective

4.2.1 Objet

Dans le cadre de la mission 2, le titulaire réalise et met en œuvre des mesures de maintenance corrective permettant le maintien en condition opérationnelle du portail intranet Pléiade. Ces mesures consistent à résoudre les anomalies de fonctionnement d'un ou plusieurs module(s) fonctionnel(s), et à reconstituer les données éventuellement endommagées suite à ces anomalies.

Ne sont pas concernées par cette mission, les anomalies résultant des évolutions encore sous garantie.

Cette mission de maintenance corrective, basée sur un système de « packs » à la demande, permet au ministère de bénéficier d'une maintenance corrective réactive et adaptée, garantissant ainsi la continuité de service et l'optimisation du portail Pléiade.

4.2.2 Description

Les prestations attendues du titulaire en matière de maintenance corrective sont différenciées selon le niveau de gravité de l'anomalie.

Le niveau de gravité traduit l'impact du dysfonctionnement sur l'activité du portail Pléiade. Il est déterminé par le ministère, lors de la mise en évidence de l'incident.

Les niveaux de sévérité sont définis comme suit :

Niveau de sévérité	Définition
Anomalie bloquante	<ul style="list-style-type: none"> Incident rendant le portail Pléiade totalement inutilisable ou inaccessible pour un ou plusieurs utilisateurs. <p><i>Si l'anomalie trouve son origine dans une erreur ou une action menée par le seul titulaire sans validation préalable du ministère (sans preuve formelle d'un accord du ministère pour que le titulaire effectue l'action) alors le titulaire aura la charge de la correction de l'anomalie sans que celle-ci soit comptabilisée et facturée comme une intervention de cette mission.</i></p>
Anomalie majeure	<ul style="list-style-type: none"> Incident de fonctionnement empêchant le déroulement d'une ou de plusieurs fonctionnalités et non contournables par l'utilisateur,

	<ul style="list-style-type: none"> • Incident de fonctionnement affectant l'intégrité des données, • Incident de fonctionnement faisant référence à une régression affectant une ou plusieurs fonctionnalités, • Incident de fonctionnement rendant le portail Pléiade inapte à remplir sa fonction, • Incident de fonctionnement défini comme urgent par le ministère (exemple : une actualité du ministre n'apparaissant pas en première page du portail).
Anomalie mineure urgente	<ul style="list-style-type: none"> • Incident de fonctionnement impliquant un fonctionnement en mode dégradé d'une ou plusieurs fonctionnalités non critiques, pouvant être contourné temporairement par l'utilisateur, mais nécessitant une correction rapide en raison de son impact sur l'image ou l'efficacité opérationnelle du ministère, • Incident de fonctionnement faisant référence à une anomalie jugée comme urgente par le ministère en raison de son contexte particulier (par exemple, liée à un événement imminent ou à une utilisation intensive prévue), bien qu'elle n'affecte pas directement les fonctionnalités critiques de l'outil. • L'urgence est caractérisée par la nécessité d'une résolution rapide (sous maximum 3 jours ouvrés) pour maintenir la qualité du service ou répondre à des contraintes opérationnelles spécifiques.
Anomalie mineure non urgente	<ul style="list-style-type: none"> • Incident de fonctionnement impliquant un fonctionnement en mode dégradé d'une ou de plusieurs fonctionnalités, pouvant être contourné temporairement par l'utilisateur et n'affectant pas l'intégrité des données. • Incident de fonctionnement faisant référence à une anomalie jugée comme non urgente par le ministère et qui est sans incidence sur l'exploitation (exemple : un affichage tronqué du corps/grade sur la fiche des agents du ministère).

Le titulaire doit respecter les processus et les délais de traitement, ainsi que les types de livraison qui les concernent.

Un décompte de l'ensemble des correctifs est effectué à la prise en compte du signalement par le titulaire.

Les correspondants désignés par le ministère signalent les anomalies suivant la procédure établie lors de l'initialisation du marché en mission 1.

Si un correctif ne peut être livré dans les délais fixés suivant le niveau de sévérité défini au présent document, la livraison d'un contournement, dans les délais précisés ci-après, est à effectuer par le titulaire avant la livraison du correctif.

Dans le cadre de cette mission, le titulaire s'engage, conformément à son offre, à réaliser :

- Le suivi de l'activité de maintenance,
- La réception et l'instruction des demandes,
- L'identification des causes du problème et de l'état des données,
- La formalisation du diagnostic et des solutions,
- La mise en œuvre d'une solution temporaire de contournement (le cas échéant),
- La (ou les) correction(s) définitive(s),
- Les tests unitaires, de conformité, d'intégration, de non régression et de performance.
- Le déploiement des correctifs sur les environnements du ministère.

Il soumet le produit ainsi corrigé à la validation du ministère et fournit les procédures à appliquer pour rétablir l'intégrité des données éventuellement endommagées et la description de la solution retenue aux niveaux fonctionnel et technique.

Il fournit la mise à jour de la documentation technique, de la documentation d'exploitation et du référentiel des opérations de maintenance et déploie les correctifs sur les plateformes de pré-production et de production.

Le ministère fournira au titulaire l'ensemble des informations et accès nécessaires aux diverses opérations de déploiement et de maintenance.

Il livre les programmes informatiques et les contenus issus des développements selon les procédures demandées par le ministère et accompagnés des documents si nécessaires.

Le titulaire doit respecter la charte graphique établie par le ministère et garantir le niveau d'accessibilité défini pour Pléiade (cf. chapitre RGAA).

4.2.3 Méthode d'évaluation

Un système de « *packs* » (voir détail de chaque « *pack* » ci-dessous) à commander à la demande du ministère en fonction de ses besoins et de l'anticipation que le ministère fait de son activité.

Chaque « *pack* » contient un nombre d'anomalies précis (voir détails ci-dessous) et reste utilisable jusqu'à son épuisement dans la limite de durée d'exécution du marché.

Les « *packs* » sont commandés au fil de l'eau à la demande sans notion de temporalité, pendant la période de validité du marché jusqu'à épuisement et « traitement » du nombre d'anomalies contenues dans chaque « *pack* » commandé.

La mission 2 est établie en fonction des unités d'œuvre suivantes :

Code UO	Libellé UO
M2.MCOR.UO2.1	Pack Anomalies Bloquantes : 3 interventions
M2.MCOR.UO2.2	Pack Anomalies Majeures : 10 interventions
M2.MCOR.UO2.3	Pack Anomalies Mineures non urgentes : 15 interventions
M2.MCOR.UO2.4	Pack anomalies Mineures urgentes : 5 interventions

4.2.4 Livrables

Les livrables attendus pour chacune de ces interventions sont :

- **Prise en compte et diagnostic :**
 - Identification de l'origine du dysfonctionnement, des composants impactés et de la solution à apporter.
- **Solution de contournement :**
 - Les composants de la solution de contournement,
 - La fiche de mise en production de la solution de contournement.

- **Solution définitive :**

- Les composants de la nouvelle version corrigée (notamment les composants logiciels, les programmes sources des développements spécifiques, les éléments de paramétrage, la liste des fichiers),
- La fiche de mise en production comprenant, entre autres, les conditions d'installation, les différentes étapes d'installation de la nouvelle version, les procédures de retour arrière,
- Le cas échéant, les documentations techniques et les documentations d'exploitation actualisées,
- Les procédures à appliquer pour rétablir l'intégrité des données éventuellement endommagées,
- Les scripts de mise en conformité des données,
- Les protocoles de tests d'intégration, de non-régression et de qualification, les résultats attendus et les résultats constatés.

- **Mise à jour du référentiel des opérations de maintenance :**

- Le référentiel des opérations de maintenance mis à jour pour tracer le traitement de l'anomalie,
- Le suivi des différentes versions des modules fonctionnels mis à jour.

Une fiche de livraison récapitulant le détail de chaque livraison est transmise au ministère.

En outre, le titulaire remet au ministère un état mensuel le 1^{er} jour ouvré du mois suivant et un tableau de bord trimestriel le 1^{er} jour ouvré du trimestre suivant permettant de suivre les activités du titulaire, listant les problèmes identifiés et un décompte des correctifs.

4.2.5 Délais d'exécution

Le titulaire s'engage à respecter les délais maximaux suivants ou délais inférieurs prévus dans son offre :

Type de demande de correction	Prestations attendues	Délai maximum de production des livrables par le titulaire
Demande de correction d'anomalie "Bloquante"	Prise en compte et diagnostic	2 heures ouvrées à partir du signalement
	Solution de contournement, le cas échéant	0,5 jour ouvré à partir de la fin du délai max de prise en compte et diagnostic
	Solution définitive	<ul style="list-style-type: none"> • 0,5 jour ouvré sans contournement, à partir de la fin du délai max de prise en compte et diagnostic • 3 jours ouvrés avec contournement, à

		partir de la fin du délai max de prise en compte et diagnostic
	Mise à jour du référentiel des opérations de maintenance	1 jour ouvré suivant la livraison des corrections définitives
Demande de correction d'anomalie "majeure"	Prise en compte et diagnostic	2 heures ouvrées à partir du signalement
	Solution de contournement, le cas échéant	0,5 jour ouvré à partir de la fin du délai max de prise en compte et diagnostic
	Solution définitive	<ul style="list-style-type: none"> 1 jour ouvré sans contournement, à partir de la fin du délai max de prise en compte et diagnostic 3 jours ouvrés avec contournement, à partir de la fin du délai max de prise en compte et diagnostic
	Mise à jour du référentiel des opérations de maintenance	1 jour ouvré suivant la livraison des corrections définitives
Demande de correction d'anomalie "mineure" urgente et non urgente	Prise en compte et diagnostic	8 heures ouvrées à partir du signalement
	Solution de contournement, le cas échéant	Non applicable
	Solution définitive	Intégré dans l'ensemble de la prochaine livraison
	Mise à jour du référentiel des opérations de maintenance	1 jour ouvré suivant la livraison des corrections définitives

4.2.6 Délais de recette

Les délais et conditions spécifiques de recette de cette mission sont précisés à l'article 5 du présent document.

4.3 Mission 3 – Support utilisateur - Assistance de deuxième niveau

4.3.1 Objet

Dans le cadre de la mission 3, le titulaire assure, un support utilisateurs, une assistance et un support à l'exploitation. Cette assistance est apportée par le titulaire aux utilisateurs et/ou à des correspondants du ministère.

Les activités d'assistance sont, par nature, mobilisées au quotidien par les événements et les impondérables. Elles nécessitent des structures opérationnelles à la fois disponibles et réactives, aptes à prendre des décisions rapides et à entreprendre des actions selon la criticité des événements et ayant une très bonne connaissance des outils et des aspects techniques et fonctionnels liés à la plateforme Pléiade.

Dans le cadre de la mission 3, le titulaire assure un support utilisateur et une assistance de deuxième niveau pour l'exploitation quotidienne de l'application et de ses composants logiciels. Cette mission vise à garantir une prise en charge efficace et réactive des dysfonctionnements et des demandes des utilisateurs du ministère, tout en assurant la continuité des opérations.

Le titulaire s'engage à fournir une assistance opérationnelle selon les modalités suivantes :

Gestion des demandes utilisateurs :

- Prendre en charge les demandes via l'outil dédié de signalement (A.lo et/ou tout autre outil dédié).
- Traiter et suivre les demandes conformément au processus de signalement établi.
- Répondre aux dysfonctionnements signalés, aux questions techniques ou fonctionnelles, ainsi qu'aux problématiques d'administration ou de gestion courante liées à la plateforme.

Interventions éventuelles sur site :

- Le titulaire peut éventuellement à la demande du ministère se déplacer sur le site du ministère en Île-de-France pour les interventions nécessitant une présence physique.
- Ces éventuelles interventions sur site ne doivent pas dépasser un jour ouvré par intervention.

Délais de prise en charge :

- Le titulaire doit prendre en charge toute demande dans un délai maximum de 2 heures ouvrées à compter de sa notification.
- Le titulaire doit contacter l'utilisateur si nécessaire pour obtenir des informations complémentaires ou lui fournir une assistance directe.

Les utilisateurs et/ou correspondants du ministère créent leurs demandes via le processus de signalement établi. Ces demandes sont ensuite affectées à l'équipe d'assistance utilisateur du titulaire par le représentant du ministère, qui peut également contacter directement le titulaire par téléphone en cas d'urgence ou de besoin particulier.

Le titulaire contribue activement à la qualité et à la continuité du service, en assurant une réponse rapide et adaptée aux besoins des utilisateurs du ministère en tenant compte des délais d'exécution énoncés à l'article 4.3.5 ci-dessous.

4.3.2 Description

Pour assurer cette mission, le titulaire s'engage, conformément à son offre, à réaliser notamment les prestations d'assistance de deuxième niveau suivantes :

- Prendre en charge les appels téléphoniques des représentants du ministère pendant les horaires d'ouverture : 9h00 à 18h sans interruption de service du lundi au vendredi sauf jours fériés,
- Intervenir sur le(s) site(s) du ministère en Île-de-France si nécessaire (cf. 4.3.2.2).
- Traiter et suivre les demandes via le processus de signalements établi.
- Prévoir et organiser la présence récurrente d'un expert sur le site du ministère (en Île-de-France) 2 jours par mois (dates et jours récurrents à fixer par le ministère). Ces 2 jours entrant dans le cadre de la présente mission 3 « Support utilisateur - Assistance de deuxième niveau » ou de la mission 4 « Maintenance fonctionnelle évolutive », les 2 jours d'activité sur site mensuels sont donc à répartir sur ces 2 missions en fonction de l'activité du ministère.

4.3.2.1 Assistance téléphonique

Le support téléphonique doit être assuré par le titulaire. Le support téléphonique est assuré du lundi au vendredi sans interruption de service de 9 heures à 18 heures, sauf jours fériés.

Le numéro d'appel pour joindre le titulaire doit être un numéro de téléphone au tarif local non surtaxé.

Les correspondants désignés par le ministère adressent leurs demandes par téléphone ou par courrier électronique ou via l'outil dédié, suivant la procédure de signalement retenue lors de l'initialisation du marché en mission 1.

Il peut s'agir du signalement d'un dysfonctionnement, de questions techniques ou fonctionnelles, d'assistance pour l'administration ou la gestion courante de la plateforme.

Le titulaire dispose de 2 heures ouvrées au maximum à compter de la notification de la demande pour la prendre en charge.

La durée maximale de réponse à cette demande est prévue aux articles 4.3.3 et 4.3.5 ci-dessous selon sa criticité (standard ou urgente).

Si la réponse à cette demande ne peut être obtenue par l'assistance téléphonique, le titulaire peut proposer d'échanger par tout autre moyen avec l'utilisateur (exemple : visioconférence) dans le respect des règles de sécurité fixées par le ministère. Ces échanges doivent être tracés, pour assurer la continuité de prise en charge et le suivi des actions par le ministère.

4.3.2.2 Intervention sur site

Une procédure d'intervention « spécifique » sur le site d'exploitation est déclenchée, à la demande du ministère dans le cadre de l'unité d'œuvre concernée (voir ci-après) si celle-ci a été commandée par le ministère, dans la mesure où le traitement à distance ne peut pas aboutir et si le traitement n'est également pas possible (ex : trop complexe) ou trop urgent pour être traité lors de la présence sur site récurrente d'un expert 2 jours par mois fixée au paragraphe 4.3.2 ci-dessus.

Le titulaire dispose de 2 heures ouvrées maximum à compter de la notification de la demande pour la prendre en charge et répondre à la demande du ministère afin de fixer les modalités

d'intervention en accord avec le ministère et selon les délais fixés par ce dernier en fonction du degré d'urgence de la demande et en adéquation avec le délai fixé dans le paragraphe 4.3.5 « délai d'exécution » ci-dessous. Dans le cadre du délai global de résolution, l'intervention sur site ne peut dépasser un jour ouvré.

Si elle doit se prolonger au-delà d'un jour ouvré, l'intervention sur site pourra éventuellement, et après accord du ministère, être requalifiée en maintenance corrective.

Toute intervention est organisée en coordination avec les équipes du ministère, afin de tenir compte des contraintes d'exploitation et d'exécuter au préalable les mesures de sécurisation des données et des plates-formes (sauvegardes, etc.). Cette procédure est déclenchée, en accord avec le chef de projet désigné par le ministère.

4.3.3 Méthode d'évaluation

Les prestations de support et d'assistance de deuxième niveau sont évaluées comme suit.

Un système de « lot » (voir détail de chaque « lot » ci-dessous) à commander à la demande du ministère en fonction de ses besoins et de l'anticipation que le ministère fait de son activité.

Le ministère peut commander les « lots » suivants en fonction de ses besoins anticipés :

- Réalisation d'un lot de **10** demandes **standards** (incluant si nécessaire une intervention sur site à la demande du ministère) à résoudre sous 3 jours ouvrés
- Réalisation d'un lot de **50** demandes **standards** : (incluant si nécessaire 2 interventions sur site à la demande du ministère) à résoudre sous 3 jours ouvrés
- Réalisation d'un lot de **100** demandes : (incluant si nécessaire 4 interventions sur site à la demande du ministère) **standards** à résoudre sous 3 jours ouvrés
- Réalisation d'une intervention sur site
- Réalisation d'un lot de **5** demandes **urgentes** à résoudre sous 1 jour ouvré

Chaque « lot » contient un nombre de demandes précis (voir détails ci-dessous) et reste utilisable jusqu'à son épuisement dans la limite de durée d'exécution du marché.

Les « lots » sont commandés au fil de l'eau à la demande sans notion de temporalité, pendant la période de validité du marché jusqu'à épuisement et réalisation du nombre de demandes dans chaque « lot » commandé.

Les prestations d'assistance de deuxième niveau sont établies en fonction des unités d'œuvre suivantes :

Code UO	Libellé UO
M3.ADN.UO3.1	Réalisation d'un lot de 10 demandes standards (incluant si nécessaire une intervention sur site à la demande du ministère)
M3.ADN.UO3.2	Réalisation d'un lot de 50 demandes standards (incluant si nécessaire 2 interventions sur site à la demande du ministère)
M3.ADN.UO3.3	Réalisation d'un lot de 100 demandes standards (incluant si nécessaire 4 interventions sur site à la demande du ministère)
M3.ADN.UO3.4	Réalisation d'un lot de 5 demandes urgentes à résoudre sous un jour ouvré.

Les différents délais fixés suivant les prestations d'assistance de deuxième niveau doivent intégrer (en cas de nécessité) le délai des supports techniques établis entre le titulaire et les éditeurs de logiciel.

4.3.4 Livrables

Les livrables attendus pour chacune de ces demandes d'assistance sont :

- Le référentiel des opérations mis à jour pour tracer et décrire l'action réalisée pour répondre à la demande ou des recommandations techniques formulées,
- Le compte-rendu de chaque intervention sur site le cas échéant,
- Le contenu des échanges techniques et fonctionnels avec les éditeurs le cas échéant.

4.3.5 Délais d'exécution et de recette

Le titulaire s'engage à respecter les délais maximaux suivants ou délais inférieurs prévus dans son offre :

Type de prestation d'assistance de deuxième niveau ou livrable associé	Délai maximal de réponse/livraison du titulaire	Délai maximum de recette du ministère	Délai maximum de correction éventuelle du titulaire
Prise en charge	2 heures ouvrées à partir du signalement	Non applicable	Non applicable
Support technique	à partir de la fin du délai maximum de prise en charge, 3 jours ouvrés pour une demande standard et 1 jour ouvré pour une demande urgente (dont 1 jour ouvré maximum pour une intervention sur site le cas échéant)	3 jours ouvrés	1 jour ouvré
Référentiel des opérations mis à jour	1 jour ouvré à partir de la fin du délai maximum de résolution	5 jours ouvrés	1 jour ouvré
Compte-rendu de chaque intervention sur site	3 jours ouvrés à partir de la fin du délai maximum de résolution	5 jours ouvrés	1 jour ouvré

Contenu des échanges techniques et fonctionnels avec les éditeurs	3 jours ouvrés à partir de la fin du délai maximum de résolution	5 jours ouvrés	1 jour ouvré
---	--	----------------	--------------

Les conditions générales de recette sont précisées à l'article 5 du présent document.

4.4 Mission 4 – Maintenance fonctionnelle évolutive

4.4.1 Objet

Dans le cadre de la mission 4, le titulaire réalise la maintenance évolutive du portail intranet Pléiade. Celle-ci consiste à modifier l'étendue des fonctionnalités de la version actuelle des applications décrites dans le dossier technique fourni par le ministère.

Cette mission couvre les évolutions fonctionnelles du système :

- Études d'impact pour les évolutions
- Évolutions et améliorations liées aux fonctionnalités existantes (y compris les évolutions de l'ergonomie des pages et de la publication).
- Développement et déploiement de nouvelles fonctionnalités
- Optimisations de performance
- Mises à jour techniques liées aux évolutions fonctionnelles

Le titulaire doit garantir dans le cadre de la mission 4, l'accessibilité du ministère à un environnement technique d'une plateforme, pour l'installation et le déploiement des développements ainsi que pour garantir l'appropriation des fonctionnalités.

4.4.2 Description

Le titulaire doit respecter la charte graphique établie par le ministère et garantir le niveau d'accessibilité défini pour Pléiade (cf. chapitre RGAA).

Grâce à ses acquis issus de la phase de prise de connaissance du contexte et à son expertise, le titulaire est en mesure de répondre à la demande du ministère sur toute évolution fonctionnelle d'un module fonctionnel, en conformité avec le bordereau des prix et les délais déterminés, et également de répondre à la demande du ministère sur toute évolution technique liée à la plateforme.

Les actions que le titulaire doit être en mesure de mener au cours de cette mission concernent l'ajout, la modification ou la suppression de fonctionnalités ou de modules, voire des évolutions fonctionnelles et techniques au sens large, comme la simplification, la revue et la modernisation de modules ou fonctionnalités d'administration ou de publication.

Le titulaire réalise les prestations de maintenance évolutive spécifiées dans le cahier des charges produit par le ministère pour chaque demande. Il est également en charge de leur installation et déploiement sur les environnements dédiés.

Pour assurer cette mission, le titulaire s'engage, conformément à son offre, à réaliser notamment les prestations suivantes :

- Effectuer l'étude de faisabilité et l'évaluation en unités d'œuvre citées dans le tableau ci-après,
- Élaborer ou mettre à jour les documents de spécifications fonctionnelles et techniques détaillées,
- Étudier et définir les processus éventuels de reprise de données,
- Assurer les développements nécessaires assortis des tests d'intégration, de qualification, de non régression et de performance,
- Intégrer les éventuels nouveaux éléments graphiques, les fichiers .html et .css des gabarits développés,
- Développer les processus éventuels de reprise de données,
- Élaborer la procédure d'installation et de déploiement des développements sur les différentes plateformes du ministère (avec processus de retour arrière),
- Déployer les évolutions sur les différents environnements du ministère,
- Mettre à jour, si besoin, les documentations utilisateur et d'exploitation,
- Mettre à jour le référentiel des opérations de maintenance suivant la procédure de suivi établie lors de l'initialisation du marché en mission 1,
- Assurer un suivi des différentes versions des modules fonctionnels,
- Assurer une présence sur le site du ministère dans le cadre et dans la limite des 2 jours récurrents fixés dans le cadre de la mission 3 ci-dessus (les 2 jours d'activité sur site étant à répartir entre la mission 3 et la mission 4 selon les besoins du ministère - voir paragraphe 4.3.2).

La procédure est la suivante :

- Le ministère envoie au titulaire un cahier des charges accompagné de son évaluation ;
- Le titulaire dispose de 10 jours ouvrés pour étudier le cahier des charges et poser des questions au ministère. À l'issue de ces 10 jours ouvrés, le titulaire envoie au ministère son évaluation accompagnée, éventuellement, de propositions visant à améliorer la demande du ministère conformément à son obligation de conseil ;
- Le ministère peut revoir le cahier des charges si l'évaluation lui semble trop importante (au maximum 2 itérations) ou décider de ne pas donner suite à la demande d'évolution ;
- Le titulaire envoie le calendrier de livraison au ministère et précise la version cible contenant l'évolution ;
- Le ministère peut donner son accord ou demander une réévaluation du nombre et du type d'unité d'œuvre (UO) et envoie un bon de commande sur la base de l'évaluation établie définitivement.

4.4.3 Méthode d'évaluation

Les demandes d'évolutions ou étude(s) d'impact font l'objet de bons de commande successifs selon les besoins à satisfaire sur la base des prix par unité d'œuvre (UO) indiqués par le titulaire au bordereau de prix.

La mission 4 est établie en fonction des unités d'œuvre suivantes, l'étude d'impact et les évolutions liées au type et au niveau de complexité de l'évolution demandée :

Code UO	Type et niveau de complexité de l'étude	Objet de l'étude	Description de l'objectif de l'étude
M4.EEVO.UO4.0	Étude d'impact liée au développement et à l'intégration d'une évolution fonctionnelle.	Élément ou module fonctionnel de la plateforme (ex : fonctionnalités, module d'administration, etc...)	Réaliser une étude d'impact visant à proposer des solutions afin de modifier les fonctionnalités ou le(s) module(s) de la version courantes de la plateforme afin de les améliorer d'un point de vue fonctionnel et/ou ergonomique.
Code UO	Type et niveau de complexité de l'évolution	Objet de l'évolution	Définition de l'évolution
M4.MEVO.UO4.1	Réalisation d'une évolution sur un élément structure ou sur un composant Sharepoint - niveau simple	Éléments structure (Masterpage, navigation, ...) ou Composants Sharepoint (site, liste, type de contenu ...)	Modification d'un ou plusieurs éléments graphiques ou d'un paramètre de la configuration d'un composant Sharepoint
M4.MEVO.UO 4.2	Réalisation d'une évolution sur un élément structure ou sur un composant Sharepoint - niveau moyen	Éléments structure (Masterpage, navigation, ...) ou Composants Sharepoint (site, liste, type de contenu ...)	Restructuration d'une page existante ou intégration/suppression d'un nouveau composant standard
M4.MEVO.UO 4.3	Réalisation d'une évolution sur un élément structure ou sur un composant Sharepoint – niveau complexe	Éléments structure (Masterpage, navigation, ...) ou Composants Sharepoint (site, liste, type de contenu ...)	Intégration d'un nouveau gabarit ou développement spécifique/Modification majeure d'un nouveau composant Sharepoint
M4.MEVO.UO4.4	Réalisation d'une évolution sur un composant IHM - niveau simple	Composants IHM (Webpart, Formulaire, Boutons actions ...)	Modification d'un paramètre de la configuration d'un composant standard

M4.MEVO.UO4.5	Réalisation d'une évolution sur un composant IHM - niveau moyen	Composants IHM (Webpart, Formulaire, boutons actions ...)	Intégration d'un nouveau composant standard Suppression d'un composant
M4.MEVO.UO4.6	Réalisation d'une évolution sur un composant IHM - niveau complexe	Composants IHM (Webpart, Formulaire, boutons actions ...)	Développement spécifique d'un nouveau composant Modification majeure d'un composant standard.
M4.MEVO.UO4.7	Réalisation d'une évolution sur un processus de synchronisation avec les données - niveau simple	Processus de synchronisation avec les données	Modification d'une requête existante sans modification d'entité
M4.MEVO.UO4.8	Réalisation d'une évolution sur un processus de synchronisation avec les données - niveau moyen	Processus de synchronisation avec les données	Modification d'une entité et des requêtes impactées
M4.MEVO.UO4.9	Réalisation d'une évolution sur un processus de synchronisation avec les données - niveau complexe	Processus de synchronisation avec les données	Création d'une entité et des requêtes associées

4.4.4 Livrables

Les livrables attendus pour chaque étude d'impact et chacune des évolutions sont :

- L'étude d'impact liée au développement et à l'intégration d'une évolution fonctionnelle,
- Les spécifications détaillées,
- Les composants de la nouvelle version (les programmes sources des développements spécifiques, les éléments de paramétrage, les scripts de mise à jour de la base de données, la liste des fichiers),
- Les fichiers sources ainsi que les composants permettant de mettre en œuvre les éléments graphiques,
- Les procédures de reprise de données,

- Les protocoles de tests d'intégration, de non-régression et de qualification, les résultats attendus et les résultats constatés,
- La documentation détaillant, notamment, les procédures et les délais d'installation de déploiement de la version applicative, ainsi que les scripts de déploiement,
- La documentation détaillant l'installation et l'utilisation des processus éventuels de reprise de données,
- Le dossier d'architecture technique mis à jour le cas échéant,
- Les documentations utilisateur et d'exploitation mises à jour,
- Le référentiel des opérations de maintenance mis à jour pour tracer le traitement de l'évolution,
- Le suivi des différentes versions des modules fonctionnels mis à jour.

Une fiche de livraison récapitulant le détail de chaque livraison est transmise au ministère.

4.4.5 Délais d'exécution et de recette de l'UO M4.EEVO.UO4.0

Les délais et conditions spécifiques de recette sont précisés à l'article 5 du présent document.

Les délais de recette spécifiques à la mission d'étude M4.EEVO.UO4.0 sont indiqués dans le tableau ci-dessous :

Livrables associés	Délai maximal de production des livrables par le titulaire	Délai maximal de recette du ministère	Délai maximal de correction éventuelle du titulaire
Étude d'impact liée au développement et à l'intégration d'une évolution fonctionnelle.	10 jours ouvrés à partir de la réception du bon de commande	5 jours ouvrés	5 jours ouvrés

4.4.6 Délais d'exécution des UO M4.MEVO.UO4.1 à M4.MEVO.UO4.9

Le titulaire s'engage à respecter les délais maximums suivants ou délais inférieurs prévus dans son offre.

Les délais indiqués courent à compter de la réception du bon de commande.

En cas de bon de commande portant sur plusieurs unités d'œuvres (UO) M4.MEVO.UO4.1 à M4.MEVO.UO4.9, le délai total d'exécution du bon de commande correspond à la somme des délais associés à chaque unité d'œuvre commandée, sans pouvoir excéder 60 jours ouvrés, quel que soit le nombre d'unités d'œuvre commandées.

Les délais et conditions spécifiques de recette sont précisés à l'article 5 du présent document.

Type d'évolution	Délai maximum de production des livrables par le titulaire
Réalisation d'une évolution sur un élément structure ou sur un composant SharePoint - niveau simple	1 jour ouvré

Réalisation d'une évolution sur un élément structure ou sur un composant SharePoint - niveau moyen	3 jours ouvrés
Réalisation d'une évolution sur un élément structure ou sur un composant SharePoint - niveau complexe	6 jours ouvrés
Réalisation d'une évolution sur un composant IHM - niveau simple	1 jour ouvré
Réalisation d'une évolution sur un composant IHM - niveau moyen	2 jours ouvrés
Réalisation d'une évolution sur un composant IHM - niveau complexe	5 jours ouvrés
Réalisation d'une évolution sur un processus de synchronisation avec les données - niveau simple	1 jour ouvré
Évolution d'un processus de synchronisation avec les données - niveau moyen	4 jours ouvrés
Réalisation d'une évolution d'un processus de synchronisation avec les données - niveau complexe	5 jours ouvrés

4.5 Mission 5 – Évolution technique d'un composant

Dans le cadre de la mission 5, le titulaire réalise deux types de prestations en fonction des indications portées sur le bon de commande :

1. Étude d'impact d'une évolution d'un composant technique,
2. Réalisation de l'évolution d'un composant technique.

4.5.1 Étude d'impact d'une évolution d'un composant technique

4.5.1.1 Objet

La présente prestation a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le titulaire évalue l'impact d'une évolution technologique identifiée par le ministère sur l'un des composants utilisés pour le portail Pléiade et d'en établir le plan d'actions.

4.5.1.2 Description

Dans le cadre de cette mission, l'étude porte sur l'évolution (ajout, remplacement ou suppression) d'un ou de plusieurs composants techniques.

L'évolution technique, qu'elle soit mineure, majeure ou complexe ne doit pas impacter les fonctionnalités utilisateur.

Si des développements complémentaires sont nécessaires pour garantir la migration à l'identique des fonctionnalités utilisateur, ces développements font l'objet d'une prestation de maintenance évolutive à évaluer dans le cadre de cette mission.

Une évolution complexe d'un composant technique peut être soit le remplacement soit la suppression du composant.

Les caractères mineur, majeur ou complexe sont ceux établis par l'éditeur d'un des différents composants techniques de la plateforme Pléiade.

Une adaptation complexe d'un composant technique apporte de nouvelles fonctionnalités, voire restructure complètement le composant en modifiant en profondeur l'architecture technique de la plateforme.

Une adaptation majeure d'un composant technique apporte de nouvelles fonctionnalités, voire restructure complètement le composant.

Une adaptation mineure d'un composant technique apporte principalement des corrections de bugs ou des ajouts de fonctionnalités secondaires.

Les versions exactes des composants sont communiquées au titulaire par le ministère.

Les composants techniques pouvant faire l'objet d'une étude d'impact sont les suivants :

Type d'adaptation :

Plate-forme de portail Sharepoint
Annuaire Active Directory
Composant UAG
Système d'exploitation machines et composant windows hébergeant les serveurs Sharepoint
Base de Données (SQL server)
Composant STS

Pour assurer cette prestation, le titulaire s'engage, conformément à son offre, à réaliser notamment les activités suivantes :

- Analyser l'apport d'une nouvelle version mineure, majeure ou complexe d'un composant technique existant en termes d'améliorations techniques et/ou ergonomiques sur les applications et leur environnement,
- Formaliser le résultat de son analyse dans une étude d'impact tenant compte des contraintes relatives à la charte graphique établie par le ministère et au niveau d'accessibilité défini pour Pléiade,
- Établir un rapport détaillant les fonctionnalités des nouveaux composants techniques susceptibles d'être implémentés sur la plate-forme cible, leurs impacts sur les plans humain, organisationnel et financier. Le caractère optionnel, utile ou obligatoire des différents choix devra être précisé et motivé,
- Élaborer un dossier de la méthode de migration des composants logiciels, ainsi qu'un plan d'actions,
- Identifier et évaluer les éventuels développements nécessaires à la migration à l'identique des fonctionnalités utilisateur,

- Réaliser un calendrier prévisionnel des actions de migration,
- Évaluer le coût de la mise en œuvre,
- Mettre à jour le référentiel des opérations de maintenance suivant la procédure de suivi établie lors de la mission d'initialisation.

Le titulaire prend en charge l'organisation des réunions nécessaires à la conduite de cette prestation et en rédige les comptes rendus.

4.5.1.3 Méthode d'évaluation

Les prestations sont décomposées en unités d'œuvre (UO), listées au bordereau de prix par niveau de complexité avec leur libellé, code UO et description.

Cette prestation de la mission 5 est établie en fonction de l'unité d'œuvre suivante :

Code UO	Libellé UO
M5.COMP.UO5.1	Réalisation d'une étude d'impact d'une évolution d'un composant technique de niveau complexe
M5.COMP.UO5.2	Réalisation d'une étude d'impact d'une évolution d'un composant technique de niveau majeure
M5.COMP.UO5.3	Réalisation d'une étude d'impact d'une évolution d'un composant technique de niveau mineure

4.5.1.4 Livrables

Les livrables attendus pour ces unités d'œuvre sont :

1. Un dossier comportant la liste des produits susceptibles d'être implémentés sur les différentes plates-formes du ministère. Pour chacun de ces produits, ce dossier doit intégrer au moins les éléments suivants :
 - Le descriptif des nouvelles fonctionnalités,
 - L'avis du titulaire sur la nouvelle version du (ou des) outil(s),
 - La mesure des impacts sur les différents composants logiciels,
 - Le coût humain de la migration pour son exploitation (formation, installation des composants), son utilisation (bénéfice apporté à l'utilisateur) ainsi que pour l'intégration dans les applications cible (développement et maintenances),
 - L'estimation du coût de la mise en œuvre ventilé par les UO définies au paragraphe 4.5.2,
 - La garantie de non-régression des performances et de l'accessibilité, le respect de la charte graphique établie par le ministère,
 - Le caractère optionnel, utile ou obligatoire (cet avis doit être motivé). Un dossier descriptif de la méthode de migration qui doit intégrer au moins les éléments suivants :
 - Le calendrier des travaux par application concernée,
 - La méthodologie de migration,
 - La méthode d'optimisation,
 - La garantie de migration à l'identique en termes de fonctionnalité utilisateur et au moins égale en termes de performances,

- La description détaillée et l'évaluation des éventuels développements complémentaires,
- La stratégie de mise à jour de l'ensemble des documentations des modules fonctionnels,
- La stratégie de tests d'intégration, de non-régression et de qualification.
- Le référentiel des opérations de maintenance mise en jour pour tracer le traitement de l'étude d'impact.

2. Une fiche de livraison récapitulant le détail de chaque livraison est transmise au ministère.

Pour toutes les réunions organisées dans le cadre de cette prestation, le titulaire transmet au ministère le compte-rendu de la réunion concernée dans un délai de 2 jours ouvrés.

4.5.1.5 Délais d'exécution et de recette

Le titulaire s'engage à respecter les délais maximums suivants ou délais inférieurs prévus dans son offre :

Type d'étude	Délai maximum de production des livrables par le titulaire à compter de la réception du bon de commande	Délai maximum de recette du ministère	Délai maximum de correction éventuelle du titulaire
Réalisation d'une étude d'impact d'une évolution d'un composant technique de niveau complexe	20 jours ouvrés	15 jours ouvrés	8 jours ouvrés
Réalisation d'une étude d'impact d'une évolution d'un composant technique de niveau majeure	15 jours ouvrés	10 jours ouvrés	5 jours ouvrés
Réalisation d'une étude d'impact d'une évolution d'un composant technique de niveau mineure	10 jours ouvrés	5 jours ouvrés	3 jours ouvrés

Les conditions générales de recette sont précisées à l'article 5 du présent document.

4.5.2 Réalisation d'une évolution d'un composant technique

4.5.2.1 Objet

La présente prestation a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le titulaire réalise l'ensemble des opérations qui permettent la mise en œuvre de l'évolution technique d'un des composants utilisés par le portail Pléiade identifiée par le ministère, sans modification du champ fonctionnel.

La prestation « Étude d'impact d'une évolution d'un composant technique » est le préalable à l'exécution de cette prestation.

4.5.2.2 Description

Pour assurer cette mission, le titulaire s'engage, conformément à son offre, à réaliser notamment les prestations suivantes :

- Acquérir toutes les compétences nécessaires à la migration technologique des applications,
- Réaliser la migration sur les plateformes du ministère,
- Mettre à jour le référentiel des opérations de maintenance suivant la procédure de suivi établie lors de la mission d'initialisation.

Les composants techniques pouvant faire l'objet d'une évolution sont les suivants :

Type d'adaptation
Plate-forme de portail Sharepoint
Annuaire Active Directory
Composant UAG
Système d'exploitation machines et composant Windows hébergeant les serveurs Sharepoint
Base de Données (SQL server)
Composant STS

Une évolution complexe d'un composant technique peut être soit le remplacement ou la suppression du composant.

Les caractères mineur, majeur ou complexe sont ceux établis par l'éditeur d'un des différents composants techniques de la plateforme Pléiade.

4.5.2.3 Méthode d'évaluation

Les prestations de cette mission sont décomposées en unités d'œuvre (UO), listées au bordereau de prix par niveau de complexité avec leur libellé, code UO et description.

Cette prestation de la mission 5 est établie en fonction de l'unité d'œuvre suivante :

Code UO	Libellé UO
M5.COMP.UO5.4	Réalisation d'une évolution d'un composant technique de niveau complexe
M5.COMP.UO5.5	Réalisation d'une évolution d'un composant technique de niveau majeure

M5.COMP.UO5.6	Réalisation d'une évolution d'un composant technique de niveau mineur
---------------	---

4.5.2.4 Livrables

Le titulaire remet au ministère notamment les livrables suivants :

- Les composants de la nouvelle version (les programmes sources, les exécutables, la liste des fichiers, des tables, des procédures d'installation),
- Les protocoles de tests d'intégration, de non-régression et de qualification, les résultats attendus et les résultats constatés,
- La documentation comprenant notamment les procédures et les délais d'installation de la version,
- Le compte-rendu de la mise en œuvre de l'évolution technique mettant en évidence les éventuels problèmes rencontrés et les solutions apportées,
- La liste des fichiers fournis ou ayant été mis à jour,
- La documentation technique, notamment le dossier d'architecture technique, mise à jour,
- Le référentiel des opérations de maintenance mise à jour pour tracer la mise en œuvre de l'évolution technique.

Une fiche de livraison récapitulant le détail de chaque livraison est transmise au ministère.

4.5.2.5 Délais d'exécution et de recette

Le titulaire s'engage à respecter les délais maximums suivants ou délais inférieurs prévus dans son offre :

Type d'étude	Délai maximum de production des livrables par le titulaire à compter de la réception du bon de commande	Délai maximum de recette du ministère	Délai maximum de correction éventuelle du titulaire
Réalisation d'une évolution d'un composant technique de niveau complexe	20 jours ouvrés	15 jours ouvrés	8 jours ouvrés
Réalisation d'une évolution d'un composant technique de niveau majeure	15 jours ouvrés	10 jours ouvrés	5 jours ouvrés
Réalisation d'une évolution d'un composant technique de niveau mineure	10 jours ouvrés	5 jours ouvrés	3 jours ouvrés

Les conditions générales de recette sont précisées à l'article 5 du présent document.

4.6 Mission 6 – Formation des utilisateurs du portail Pléiade

4.6.1 Objet

Dans le cadre de la mission 6, le titulaire réalise des sessions de formation au profit des personnels du ministère.

Ces sessions concernent un public de techniciens ou d'utilisateurs sur un thème fonctionnel ou technique identifié par le ministère.

4.6.2 Description

Les formations sont réalisées sous forme de sessions de 10 personnes maximum pour une durée d'une demi-journée, 1 ou 2 jour(s).

Elles se déroulent dans les locaux du ministère en Ile-de-France ou éventuellement en distanciel (visioconférence) après accord du ministère.

Chaque journée de formation est d'une durée de 6 heures (ex : 9h30-12h30 / 14h-17h), la demi-journée étant composée de 3 heures.

Le périmètre des formations concerne principalement le volet "sites collaboratifs" et le volet "sites de publication" du portail Pléiade, ou tout autre thème identifié par le ministère et lié à la plateforme Pléiade.

Le ministère peut également commander des formations de type « technique », portant sur des aspects plus techniques et spécifiques de la plateforme et dédiées à des personnes ayant des profils plus techniques et de gestion administrative et de maintenance ou de support de la plateforme.

Pour assurer cette mission, le titulaire s'engage, conformément à son offre, à réaliser notamment les prestations suivantes :

- Mettre à disposition du ministère un descriptif de la formation, en précisant, en particulier, les prérequis, les domaines et les contenus, la nature des travaux pratiques et la durée de la session,
- Élaborer les documentations stagiaires et fournir les documentations techniques en langue française. Toutefois, les documentations de haute technicité induisant le recours à des supports en langue anglaise peuvent être acceptées,
- Élaborer le support de formation,
- Organiser et animer les sessions de formation,
- Établir le bilan de ces sessions, au travers de fiches d'évaluation,
- Mettre à jour de façon périodique les documents de formation.

Dans le cadre de cette mission dédiée aux formations, le ministère peut également en cas de besoin commander la mise à disposition par le titulaire d'un environnement de formation dédié au ministère ; le titulaire est en charge de l'administration et de la maintenance de cet environnement ainsi que de fournir aux utilisateurs les profils, identifiants et mots de passe nécessaire à l'accès.

4.6.3 Méthode d'évaluation

Les prestations de cette mission font l'objet de bons de commande successifs établis sur la base des unités d'œuvre (UO), figurant avec leur code UO (défini ci-dessous) et leur libellé, au bordereau de prix du marché.

La mission 6 est établie en fonction des unités d'œuvre suivantes, liées au thème et à la durée de la session de formation :

Code UO	Libellé UO
M6.FOR.UO6.1	Session de formation d'une demi-journée module découverte en présentiel ou en distanciel si accord du ministère
M6.FOR.UO6.2	Session de formation sur un thème fonctionnel pour 10 personnes maximum – durée 1 jour en présentiel ou en distanciel si accord du ministère
M6.FOR.UO6.3	Session de formation sur un thème fonctionnel pour 10 personnes maximum – durée 2 jours en présentiel ou en distanciel si accord du ministère
M6.FOR.UO6.4	Session de formation sur un thème technique pour 10 personnes maximum – durée 1 jour en présentiel ou en distanciel si accord du ministère
M6.FOR.UO6.5	Session de formation sur un thème technique pour 10 personnes maximum – durée 2 jours en présentiel ou en distanciel si accord du ministère
M6.FOR.UO6.6	Mise à disposition par le titulaire d'un environnement de formation dédié au ministère

4.6.4 Livrables

Les livrables attendus pour chacune de ces unités d'œuvre sont :

- Le CV des formateurs (la validation par le ministère de ces CV est un préalable à la réalisation des sessions de formation par le titulaire),
- La fiche descriptive de la formation, qui précise, en particulier, les prérequis, les domaines et les contenus, la nature des travaux pratiques et la durée de la session,
- Les supports de formation adaptés aux besoins et à l'environnement du ministère et la documentation des travaux pratiques remis au début de la session de formation à chaque stagiaire, (ex : support informatique, plus support papier si nécessaire),
- Les fiches d'évaluation individuelle de la session de formation, renseignées et signées par chaque stagiaire à la fin de la session de formation,
- Une fiche de synthèse de la session de formation comprenant notamment les éléments suivants : intitulé et date de la session, nom du formateur de la session, nombre de stagiaires inscrits, nombre de stagiaires présents, appréciations attribuées et difficultés rencontrées par les stagiaires,
- La liste d'émargement, par demi-journée de formation, dûment complétée et signée par les stagiaires,
- Le cas échéant, la mise à disposition par le titulaire d'un environnement de formation dédié au ministère.

4.6.5 Délais d'exécution et de recette

Les sessions de formations ont lieu dans un délai compris entre 20 et 30 jours ouvrés suivant la notification du bon de commande.

Le titulaire s'engage à respecter les délais maximums suivants ou délais inférieurs prévus dans son offre :

Livrables associés	Délai maximum de production des livrables par le titulaire	Délai maximum de recette du ministère	Délai maximum de correction éventuelle du titulaire
CV des formateurs	10 jours ouvrés avant la tenue de chaque session de formation	3 jours ouvrés	2 jours ouvrés
Fiche descriptive de la formation	10 jours ouvrés avant la tenue de chaque session de formation	5 jours ouvrés	3 jours ouvrés
Supports de formation et documentation des travaux pratiques	5 jours ouvrés avant la tenue de chaque session de formation	5 jours ouvrés	3 jours ouvrés
Fiches d'évaluation individuelle de la session de formation	2 jours ouvrés suivant la session de formation	3 jours ouvrés	2 jours ouvrés
Fiche de synthèse de la session de formation	5 jours ouvrés suivant la session de formation	3 jours ouvrés	2 jours ouvrés
Liste d'émargement	2 jours ouvrés suivant la session de formation	2 jours ouvrés	1 jour ouvré
Mise à disposition par le titulaire d'un environnement de formation	5 jours ouvrés avant la tenue de la formation	3 jours ouvrés	2 jours ouvrés

Les conditions générales de recette sont précisées à l'article 5 du présent document.

4.7 Mission 7 – Accompagnement

4.7.1 Objet

Dans le cadre de la mission 7, le titulaire accompagne le ministère pour l'installation de l'environnement technique d'une plateforme, pour l'installation et le déploiement des développements ainsi que pour garantir l'appropriation des fonctionnalités.

Dans le cadre de la mission 7, le titulaire peut réaliser à la demande et sur commande du ministère (voir UO dédiées ci-après) des études et missions d'audit spécifiques (dont les thématiques seront définies et spécifiées par le ministère lors de la commande) portant sur la

plateforme Pléiade. Le niveau de complexité (simple, intermédiaire, complexe) de la mission d'étude ou d'audit est estimé et qualifié par le ministère avant la commande de la prestation.

4.7.2 Description

Pour assurer cette mission, le titulaire s'engage, conformément à son offre, à réaliser notamment les prestations suivantes :

- Assister le ministère pour l'installation de l'environnement technique sur les différentes plateformes du ministère,
- Assister le ministère pour l'installation et le déploiement des développements sur les différentes plateformes,
- Assister le ministère dans l'utilisation de fonctionnalités,
- Assister l'équipe du ministère dans l'exploitation de l'environnement technique,
- Assister l'équipe du ministère sur l'administration centrale de l'environnement technique SharePoint.

4.7.3 Méthode d'évaluation

Les prestations de cette mission font l'objet de bons de commande successifs établis sur la base des unités d'œuvre (UO), figurant avec leur code UO (défini ci-dessous) et leur libellé, au bordereau de prix du marché.

A titre indicatif, le ministère estime à environ 3 jours hommes de charge la réalisation d'une mission d'étude ou d'audit de type simple, 5 jours hommes de charge la prestation de type intermédiaire et 10 jours hommes de charge la prestation de type complexe.

La mission 7 est établie en fonction des unités d'œuvre suivantes :

Code UO	Libellé UO
M7.ACCOMP.UO7.1	Assistance pour l'installation de l'environnement technique d'une plateforme du ministère
M7.ACCOMP.UO7.2	Assistance pour l'installation et le déploiement d'une version applicative sur une plateforme du ministère
M7.ACCOMP.UO7.3	Assistance du ministère sur l'utilisation de fonctionnalités d'un module fonctionnel - durée 0,5 jour ouvré
M7.ACCOMP.UO7.4	Assistance du ministère sur l'exploitation de l'environnement technique - durée 0,5 jour ouvré
M7.ACCOMP.UO7.5	Assistance du ministère sur l'administration centrale de l'environnement technique SharePoint - durée 0,5 jour ouvré
M7.ACCOMP.UO7.6	Réalisation d'une mission d'étude ou d'audit de type simple
M7.ACCOMP.UO7.7	Réalisation d'une mission d'étude ou d'audit de type intermédiaire
M7.ACCOMP.UO7.8	Réalisation d'une mission d'étude ou d'audit de type complexe

4.7.4 Livrables

Les livrables attendus pour chacune de ces unités d'œuvre sont :

Le compte-rendu d'intervention qui doit notamment comprendre les packages installés, les éventuelles difficultés rencontrées, la date et la durée de l'accompagnement, les éléments non résolus, toute autre information significative sur le déroulement de l'intervention.

En cas d'étude ou d'audit, une synthèse détaillée et documentée de l'audit ou étude réalisée par le prestataire, et reprenant les diverses thématiques définies par le ministère lors de la commande de la prestation, le format étant également défini par le ministère lors de la commande, à défaut d'instructions précises quant au format attendu par le ministère, le prestataire proposera un format qui lui semble approprié, ce dernier peut être revu et rectifié à la demande du ministère (demande de correction) après livraison suite à la recette effectuée.

4.7.5 Délais d'exécution et de recette

Les prestations d'assistance (M7.ACCOMP.UO7.1 à M7.ACCOMP.UO7.5) ont lieu dans les 5 jours ouvrés maximum suivant la notification du bon de commande.

Le titulaire s'engage à respecter les délais maximums suivants ou délais inférieurs prévus dans son offre :

Livrables associés	Délai maximum de production des livrables par le titulaire	Délai maximum de recette du ministère	Délai maximum de correction éventuelle du titulaire
Compte-rendu d'assistance (M7.ACCOMP.UO7.1 à M7.ACCOMP.UO7.5)	3 jours ouvrés suivant le jour de l'intervention	3 jours ouvrés	2 jours ouvrés
Synthèse d'audit ou d'étude de type simple (M7.ACCOMP.UO7.6)	8 jours ouvrés suivant la réception du bon de commande	20 jours ouvrés	5 jours ouvrés
Synthèse d'audit ou d'étude de type intermédiaire (M7.ACCOMP.UO7.7)	12 jours ouvrés suivant la réception du bon de commande	20 jours ouvrés	5 jours ouvrés
Synthèse d'audit ou d'étude de type complexe (M7.ACCOMP.UO7.8)	20 jours ouvrés suivant la réception du bon de commande	20 jours ouvrés	5 jours ouvrés

Les conditions générales de recette sont précisées à l'article 5 du présent document.

4.8 Mission 8 – Déploiement et Installation Technique

4.8.1 Contexte et objectifs

Contexte

Dans le cadre de l'évolution et de la maintenance du portail intranet Pléiade basé sur SharePoint 2019, il est nécessaire de mettre en place une mission spécifique pour le déploiement et l'installation des correctifs et évolutions validés. Cette mission s'inscrit dans la continuité des missions de maintenance corrective et évolutive, et vise à assurer une mise en production contrôlée et sécurisée des modifications apportées à la plateforme.

Objectifs

- Garantir un déploiement maîtrisé des correctifs et évolutions sur l'environnement de production Pléiade ;
- Minimiser les impacts sur la disponibilité du service et l'expérience utilisateur ;
- Assurer la conformité des installations avec les normes de sécurité et d'accessibilité du ministère ;
- Permettre un suivi précis des modifications apportées à la plateforme ;
- Faciliter la formation et l'adaptation des utilisateurs aux nouvelles fonctionnalités.

4.8.2 Description

La mission de déploiement et d'installation technique comprend en plus du déploiement et de l'installation, la planification, la préparation des environnements, l'exécution du déploiement, la validation post-déploiement et la capitalisation technique.

Le titulaire doit s'assurer de la compatibilité des déploiements avec l'architecture SharePoint 2019 existante, tout en préparant le terrain pour d'éventuelles évolutions futures, notamment vers des solutions hybrides et/ou de futures versions de SharePoint. Il doit également veiller à maintenir la continuité de service et à minimiser les perturbations pour les utilisateurs.

Pour assurer cette mission, le titulaire s'engage, conformément à son offre, à réaliser notamment les prestations suivantes :

- Assurer les développements nécessaires, ainsi que leurs tests d'intégration et de qualification ;
- Vérifier la non-régression de la plateforme et de ses services suite à ces développements évolutifs et/ou corrections ;
- Mettre à jour l'ensemble de la documentation ;
- Organiser si nécessaire les activités de qualification fonctionnelle avec le ministère ;
- Procéder à la livraison (déploiement et installation technique) sur les différents environnements dédiés et établir la fiche de livraison, qui mentionne exhaustivement son contenu.

4.8.3 Méthode d'évaluation

Les prestations de cette mission font l'objet de bons de commande établis à la demande du ministère et en fonction des besoins de celui-ci sur la base des unités d'œuvre (UO), figurant avec leur code UO (défini ci-dessous) et leur libellé, au bordereau de prix du marché.

La mission 8 est établie en fonction des unités d'œuvre suivantes :

Code UO	Libellé UO
M8.DEPLOI.UO8.1	Planification du Déploiement : Analyse d'impact, élaboration du plan de déploiement, définition des procédures de <i>rollback (restauration)</i> , coordination avec les parties prenantes
M8.DEPLOI.UO8.2	Préparation des Environnements : Configuration des environnements cibles, création des packages d'installation, vérification de la conformité RGAA
M8.DEPLOI.UO8.3	Exécution du Déploiement : Mise en œuvre du déploiement selon la modalité choisie (manuel, automatisé, phasé), suivi en temps réel
M8.DEPLOI.UO8.4	Validation Post-Déploiement : Tests de non-régression, vérification des performances, audit de sécurité post-installation
M8.DEPLOI.UO8.5	Capitalisation Technique : Mise à jour de la documentation, formation des administrateurs, création de supports pour les utilisateurs

4.8.4 Livrables

Le titulaire remet au ministère notamment les livrables suivants :

- Un document décrivant l'analyse d'impact du déploiement ainsi que le plan de déploiement, les procédures de *rollback (restauration)*, un document décrivant le plan de coordination avec les parties prenantes.
- Un document décrivant le plan de Configuration des environnements cibles, un descriptif des packages d'installation,
- Un plan d'exécution du déploiement et un plan de mise en œuvre du déploiement selon la modalité choisie (manuel, automatisé, phasé), suivi en temps réel,
- Un document décrivant le plan de tests de non-régression, le plan de vérification des performances, un document descriptif de l'audit de sécurité post-installation,
- Un plan et un descriptif des mises à jour de la documentation effectuées, un plan et un contenu de formation des administrateurs, le descriptif des supports créés pour les utilisateurs.

4.8.5 Délais d'exécution et de recette

Livrables associés	Délai maximum de production des livrables par le titulaire à compter de la réception du bon de commande	Délai maximum de recette du ministère	Délai maximum de correction éventuelle du titulaire
Rédaction et documentation de l'Analyse d'impact,	10 jours ouvrés	5 jours ouvrés	3 jours ouvrés

élaboration et documentation du plan de déploiement, définition et documentation des procédures de <i>rollback</i> (<i>restauration</i>), documentation du plan de coordination avec les parties prenantes			
Plan de Configuration des environnements cibles, descriptif des packages d'installation	10 jours ouvrés	5 jours ouvrés	3 jours ouvrés
Plan d'exécution du déploiement et plan de mise en œuvre du déploiement selon la modalité choisie (manuel, automatisé, phasé), suivi en temps réel	5 jours ouvrés	5 jours ouvrés	3 jours ouvrés
Documentation du plan de tests de non-régression, plan de vérification des performances, document descriptif de l'audit de sécurité post-installation	10 jours ouvrés	5 jours ouvrés	3 jours ouvrés
Mise à jour de la documentation, plan et contenu de formation des administrateurs, création de supports pour les utilisateurs	10 jours ouvrés	5 jours ouvrés	3 jours ouvrés

4.9 Mission 9 - Transfert de compétences et assistance à la réversibilité

Cette mission se compose de deux prestations :

1. Transfert de compétences,
2. Assistance à la réversibilité.

Aucun niveau de complexité n'est associé à cette mission.

4.9.1 Transfert de compétences

4.9.1.1 Objet

Cette prestation a pour objet le transfert de compétences vers les équipes techniques du ministère ou toute personne/société désignée par le ministère, permettant la poursuite de l'activité de maintenance et de développement avec le même niveau de qualité.

4.9.1.2 Description

Les activités attendues du titulaire au titre de cette prestation comprennent l'organisation et la mise en place de sessions de transfert de compétences définies dans son offre portant sur l'ensemble de l'architecture technique, les logiciels, les développements réalisés, et les procédures mises en place.

4.9.1.3 Méthode d'évaluation

Cette prestation de la mission 9 fait l'objet d'une seule unité d'œuvre (UO), figurant avec son code UO (M9. TCAR.UO09.1) et son libellé, au bordereau de prix du marché. Elle est commandée et exécutée une seule fois au terme du marché.

La prestation de transfert de compétences est établie en fonction de l'unité d'œuvre suivante:

Code UO	Libellé UO
M9.TCAR.UO09.1	Transfert de compétences

4.9.1.4 Livrables

Les livrables attendus pour cette unité d'œuvre sont :

- Le contenu détaillé des sessions de transfert de compétences et la documentation support,
- Les comptes rendus des sessions de transfert de compétences faisant apparaître le contenu, la méthode pédagogique, la méthode et les résultats d'évaluation, les intervenants et les participants, ainsi que la documentation support.

4.9.1.5 Délais d'exécution et de recette

Les sessions de transfert de compétences ont lieu dans un délai compris entre 10 jours ouvrés et 60 jours ouvrés suivant la notification du bon de commande.

Le titulaire s'engage à respecter les délais maximums suivants ou délais inférieurs prévus dans son offre :

Livrables associés	Délai maximum de production des livrables par le titulaire	Délai maximum de recette du ministère	Délai maximum de correction éventuelle du titulaire
Contenu détaillé des sessions de transfert de compétences et documentation support	10 jours ouvrés avant la tenue des sessions	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés
Comptes rendus des sessions de transfert de compétences	3 jours ouvrés suivant la tenue de chaque session	3 jours ouvrés	2 jours ouvrés

Les conditions générales de recette sont précisées à l'article 5 du présent document.

4.9.2 Assistance à la réversibilité

4.9.2.1 Objet

Cette prestation a pour objet l'organisation et la mise en place par le titulaire d'une assistance technique à la réversibilité vers le ministère et/ou toute personne/société désignée par ce dernier.

4.9.2.2 Description

Au titre de cette prestation, les activités attendues du titulaire sont l'organisation et la mise en place d'une assistance technique qui doit permettre la résolution rapide et efficiente des anomalies majeures et mineures constatées dans le portail Pléiade.

La prestation d'assistance à la réversibilité s'exécute pendant 60 jours ouvrés.

4.9.2.3 Méthode d'évaluation

Cette prestation de la mission 9 fait l'objet d'une seule unité d'œuvre (UO), figurant avec son code UO (M9. TCAR.UO09.2) et son libellé, au bordereau de prix du marché. Elle est commandée et exécutée une seule fois au terme du marché.

La prestation de réversibilité est établie en fonction de l'unité d'œuvre suivante :

Code UO	Libellé UO
M9.TCAR.UO09.2	Assistance à la réversibilité

4.9.2.4 Livrables

Les livrables attendus pour cette unité d'œuvre sont les comptes rendus mensuels d'activité d'assistance à la réversibilité. Dans ces comptes rendus sont consignés notamment, pour la résolution des anomalies complexes, majeures et mineures :

- Le nombre et le contenu des questions posées par le ministère et/ou toute personne désignée par ce dernier au titulaire du présent marché,
- Les délais et le contenu des réponses qui sont apportées par le titulaire du présent marché aux questions posées par le ministère et/ou toute personne désignée par ce dernier.

4.9.2.5 Délais d'exécution

Le titulaire s'engage à respecter les délais maximums suivants ou délais inférieurs prévus dans son offre :

Livrables associés	Délai maximum de production des livrables par le titulaire	Délai maximum de recette du ministère	Délai maximum de correction éventuelle du titulaire
Comptes rendus mensuels d'activité d'assistance à la réversibilité	3 jours ouvrés à l'issue de la période mensuelle d'assistance à la réversibilité	3 jours ouvrés	2 jours ouvrés

Les conditions générales de recette sont précisées à l'article 5 du présent document.

5 Recette

5.1 Conditions générales de recette

La recette a pour objet de valider le contenu, la forme et la qualité des produits livrés, la qualité et la complétude des programmes et des procédures, le respect des normes et standards.

Le titulaire remet, dans le délai maximum d'exécution/de production prévu, les livrables au ministère.

Le titulaire remet formellement les livrables documentaires au ministère par une livraison sur l'outil de gestion documentaire intranet du ministère.

Le titulaire informe formellement le ministère de toute livraison par un courriel.

Par dérogation à l'article 33.2 du CCAG-TIC, le ministère dispose du nombre de jours fixés dans la colonne "Délai maximum de recette du ministère" du tableau pour transmettre au titulaire des observations et/ou des demandes de correction.

Le titulaire dispose du nombre de jours prévus dans la colonne "Délai maximum de correction éventuelle du titulaire" du tableau pour intégrer les observations et/ou les demandes de correction dans les produits finis et les transmettre de nouveau au ministère.

Suite à la livraison par le titulaire des corrections ou des compléments d'information, un nouveau cycle de recette est entamé par le ministère dans les mêmes délais indiqués à chaque mission.

La phase de recette des documents au titre des missions 1, 3, 5.1, 6, 7, 8 et 9 comporte au maximum deux itérations.

Si au terme de la deuxième vérification, le ministère constate des manquements aux demandes de correction, il convoque le comité de pilotage pour arbitrer le différend.

Le ministère établit un procès-verbal de recette définitive de la mission lorsque l'ensemble des prestations prévues pour cette mission est approuvé.

Ces indications sont valables pour l'ensemble des livrables des différentes missions.

Ces délais sont définis en jours ouvrés, c'est-à-dire de 9 heures à 18 heures du lundi au vendredi, sauf jours fériés.

Tout dépassement de délai sera passible des pénalités de retard prévues à l'article 15.1 du CCAP.

5.2 Conditions de recette spécifiques

Les conditions de recette spécifiques portent sur la maintenance corrective (mission 2), la maintenance évolutive (mission 4) et la prestation de réalisation d'une évolution d'un composant technique (mission 5.2).

La recette consiste à vérifier :

- La complétude et l'exactitude du bordereau de livraison,
- La complétude et la qualité de la documentation,
- La stratégie et les procédures de tests employées, les résultats attendus et l'ensemble des éléments attestant la qualité du produit livré,
- La conformité vis à vis des spécifications fonctionnelles et techniques validées par le ministère : des solutions, des dossiers d'installation et de configuration, des procédures de migration et d'exploitation.
- La clarté et l'exhaustivité de la documentation de référence associée,
- Le fonctionnement normal, conforme aux spécifications générales et détaillées, aux dossiers d'installation et de configuration, aux procédures de migration validés dans le cadre du présent marché,
- Le conditionnement des livrables.

Le titulaire remet, dans le délai d'exécution prévu, les livrables au ministère.

Les tests sont réalisés par le ministère à partir du cahier de recette orienté cas d'usage, dont la forme est explicitée dans le PAQ.

Ce cahier de recette comprend une fiche récapitulative, ainsi que des fiches détaillant la nature des tests.

Le processus et le calendrier de recette sont proposés par le titulaire et validés par le ministère.

La recette se déroule en deux phases :

1. Une phase de Vérification d'Aptitude (VA) qui a pour objet de s'assurer que les produits livrés, installés, configurés, et mis en œuvre :
 - o d'une part, présente les caractéristiques fonctionnelles et techniques qui les rendent aptes à l'obtention des résultats décrits dans le présent document,
 - o d'autre part, qu'ils sont conformes aux spécifications techniques d'exploitation.
2. Une phase de Vérification de Service Régulier (VSR) qui a pour objet de constater que les produits validés assurent un service régulier dans les conditions normales d'exploitation et remplissent les fonctions décrites par le marché et par la documentation.

5.2.1 Phase de Vérification d'Aptitude (VA) :

En phase de Vérification d'Aptitude (VA), le ministère met en œuvre les phases de vérification d'aptitude fonctionnelle et technique selon les protocoles de tests préalablement établis.

Pendant les tests menés sous la responsabilité du ministère, le titulaire doit assurer une assistance.

Si au démarrage des tests, des anomalies bloquantes ou des dysfonctionnements empêchant le déroulement de la recette sont constatés, ils devront immédiatement être pris en charge par le titulaire.

Le titulaire dispose au maximum de 2 jours ouvrés pour effectuer une nouvelle livraison permettant de résoudre ces éventuelles anomalies bloquantes ou dysfonctionnements.

À l'issue du premier cycle de tests, deux situations sont à considérer :

1/ Le ministère constate la conformité de la livraison avec les spécifications, les dossiers d'installation et de configuration.

La livraison est installée sur la plate-forme de production, la phase de VSR peut alors commencer.

2/ Le ministère constate la non-conformité de la livraison avec les spécifications, les dossiers d'installation et de configuration, les procédures de migration annoncées.

Il rédige un compte rendu de VA intermédiaire décrivant les corrections devant être apportées par le titulaire.

Dans ce second cas, dès réception du compte rendu émis par le ministère, le titulaire dispose de 5 jours ouvrés pour effectuer une livraison intégrant les corrections qui lui sont demandées.

Les nouveaux produits livrés sont de nouveau testés par le ministère.

Selon leur conformité à l'issue du deuxième cycle de tests :

- soit le ministère prononce leur recette ; il décide d'installer l'installation sur la plate-forme de production et d'entamer la VSR ;
- soit il adresse de nouveau au titulaire des demandes de correction qui ne dispose alors plus que d'un délai maximum de 3 jours ouvrés pour livrer les corrections.

La phase de Vérification d'Aptitude comporte au maximum trois itérations.

Si au terme de la troisième vérification, le ministère constate la persistance d'anomalie, d'écart ou de régression, il convoque le comité de pilotage pour arbitrer le différend et définir les actions et le processus de correction.

La durée maximum de la phase de VA est de 20 jours ouvrés.

5.2.2 Phase de Vérification de Service Régulier (VSR)

En phase de Vérification de Service Régulier (VSR), les tests de VSR sont assurés sur le matériel et les sites de production du ministère.

Si des points bloquants sont détectés et signalés par le ministère pendant la phase de VSR, le titulaire dispose au maximum d'1 jour ouvré pour effectuer la livraison corrigeant les points bloquants. La phase de recette se poursuit.

À la fin de la phase de VSR, selon la conformité de la livraison, le ministère prononce la réception de la mission.

La phase de Vérification de Service Régulier comporte au maximum trois itérations.

Dans le cas où il subsiste à l'issue de la phase de VSR des anomalies ou écarts par rapport aux attentes, le ministère convoque le comité de pilotage pour arbitrer le différend.

La durée maximum de la phase de VSR est de 20 jours ouvrés.

6 - Conduite des prestations

6.1 Composition de l'équipe

Le titulaire s'engage à mettre en place une équipe de personnes compétentes, dont il assure le maintien en nombre suffisant, afin de garantir pendant toute la durée du marché et sans interruption le respect des délais et des exigences définis dans le cadre du marché.

Un soin tout particulier doit être apporté par le titulaire sur l'adéquation des profils présentés avec les besoins techniques identifiés dans le présent CCTP. La composition de l'équipe définitive est validée par le ministère.

Il appartient au titulaire de maintenir, pendant toute la durée du marché et sans interruption, un niveau constant de compétences des intervenants.

Le titulaire est responsable de la formation de son personnel sur l'ensemble des sujets relevant des prestations demandées. Il en assume le coût et l'incidence sur l'organisation de la prestation.

Au sein de cette équipe, il désigne un "chef de projet", ayant pour mission de veiller à la bonne exécution des prestations. Ce chef de projet est l'interlocuteur privilégié du chef de projet du ministère.

En cas d'absence du chef de projet, le titulaire indique au ministère la procédure à suivre. Si cette absence est supérieure à une semaine, le titulaire doit nommer un chef de projet remplaçant.

6.2 Modification de l'équipe à l'initiative du titulaire

6.2.1 Récusation d'un intervenant par le ministère

Pendant toute la durée du marché, le ministère se réserve la possibilité, sur justification motivée, de refuser la poursuite de l'intervention d'un collaborateur du titulaire si les compétences de ce dernier ne correspondent pas aux niveaux de qualité prévus dans les documents contractuels régissant le présent marché.

Dans ce cas, le titulaire devra mettre à disposition du ministère un nouvel intervenant d'une compétence conforme aux niveaux de qualité prévus dans les documents contractuels régissant le présent marché. Ce remplacement devra être effectif dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à compter de la notification écrite adressée au titulaire. Les nouveaux profils font l'objet d'une validation explicite du ministère.

6.2.2 Changement d'intervenant à l'initiative du titulaire

En cas de changement de chef de projet ou de modification de son équipe, le titulaire doit en aviser le ministère au moins 10 jours ouvrés avant la prise d'effet de la modification. Il communique impérativement les motifs de ces modifications ainsi que les profils et

compétences de l'équipe et/ou la nouvelle organisation, et prend toutes les dispositions nécessaires pour que la bonne exécution des prestations ne s'en trouve pas compromise.

Le titulaire ne pourra changer d'intervenant ou d'organisation qu'avec l'accord du ministère. Le remplaçant proposé doit avoir une compétence et une expérience au moins équivalentes à celles de l'intervenant qu'il remplace et dans tous les cas conformes aux niveaux de qualité prévus dans les documents contractuels régissant le présent marché. En cas d'acceptation de ce changement par le ministère, le titulaire assure la formation et prend à sa charge l'intégralité du temps de prise de connaissance du nouvel intervenant.

Le remplaçant est considéré comme accepté si le ministère ne le récuse, par dérogation à l'article 3.4.3 du CCAG-TIC, pas dans un délai correspondant aux 10 premiers jours d'intervention effective réalisée par ce même remplaçant. Si le ministère récuse le remplaçant, le titulaire dispose, par dérogation à l'article 3.4.3 du CCAG-TIC, de 5 jours ouvrés pour désigner un autre remplaçant et en informer le ministère.

À défaut de désignation, ou si ce remplaçant est récusé dans le délai indiqué ci-dessus, le marché peut être résilié dans les conditions prévues à l'article 50 du CCAG-TIC.

7 - Pilotage et suivi du marché

L'ensemble des missions est à réaliser sous la conduite du bureau au sein de la DNE, qui assure le pilotage de la maîtrise d'œuvre de la tierce maintenance applicative du portail intranet du ministère, et des prestations qui y sont associées.

7.1 Le comité de pilotage

Un comité de pilotage se réunit deux fois la première année et une fois (voire deux si besoin) les années suivantes.

Il se tient en présentiel dans les locaux du ministère ou à distance (visioconférence), si cela est nécessaire.

Il a pour objet de définir les orientations du projet, de valider le suivi contractuel et financier, le calendrier du projet ainsi que les choix stratégiques sur propositions du comité de projet.

Le comité de pilotage est composé pour le ministère des personnes décisionnaires, des chefs de projet MOE et MOA, pour le titulaire du chef de projet, du directeur de projet, ainsi que d'invités selon l'ordre du jour.

Les attributions du comité de pilotage sont les suivantes :

- Définir les orientations du projet :
- Décider des orientations stratégiques,
- Analyser et valider les options proposées par le comité de projet,
- Valider le budget, les dates-clés du projet ainsi que l'analyse des risques,
- Intervenir en cas de litige,
- Analyser et valider la solution proposée en cas de problèmes contractuels.

Le titulaire contribue à la préparation de son support de présentation. Le titulaire rédige son compte rendu. Le support de présentation du comité doit être adressé au ministère au plus tard 5 jours ouvrés avant la réunion. Le compte-rendu du comité doit être établi dans les 5 jours ouvrés qui le suivent. Sans remarque des participants dans les 5 jours ouvrés suivants, le compte-rendu est considéré comme approuvé.

7.2 Le comité de projet

Un comité de projet se réunit 8 fois par an environ.

Il se tient en présentiel dans les locaux du ministère ou à distance (visioconférence), si cela est nécessaire.

Il permet d'assurer le suivi contractuel et financier du projet, et de valider les décisions stratégiques.

Il est composé pour le ministère et pour le titulaire du chef de projet, du directeur de projet et d'invités selon l'ordre du jour.

Les attributions du comité de projet sont les suivantes :

- Suivre le respect global du marché sous ses aspects contractuels :
 - S'assurer de la mise en œuvre des orientations prises,
 - Valider le tableau de bord des activités du titulaire,
 - Suivre les aspects contractuels du marché (PAQ, examen du budget, délais, risques, facturation, pénalités...) et s'assurer le cas échéant de l'adéquation des moyens par rapport à l'objectif du marché,
 - Valider les solutions et les livrables.
- Suivre l'avancement opérationnel des travaux planifiés :
 - Suivre les indicateurs de pilotage,
 - Analyser l'activité mensuelle relative au suivi des demandes émises par le ministère pour les missions 2, 3, 4, 5, 6, 7 et 8,
 - Analyser les problèmes rencontrés et les résoudre (solutions ou plan d'actions).
- Intervenir en cas de litige :
 - Analyser les problèmes rencontrés non résolus et les résoudre (solutions ou plan d'actions),
 - Analyser les problèmes contractuels et les résoudre,
 - Arbitrer les décisions à prendre qui lui sont remontées notamment par le comité de suivi,
 - Alerter le comité de pilotage si besoin.

Le titulaire prépare le support de présentation du comité et rédige son compte-rendu.

Le support de présentation du comité doit être adressé aux membres du comité au plus tard 3 jours ouvrés avant la réunion. Le compte-rendu du comité doit être transmis au ministère dans les 5 jours ouvrés qui le suivent. Sans remarque des participants dans les 5 jours ouvrés suivants, le compte rendu est considéré comme approuvé.

7.3 Le comité de suivi

Un comité de suivi se réunit toutes les semaines.

Il se tient en présentiel dans les locaux du ministère ou à distance (visioconférence), si cela est nécessaire.

Il a en charge le suivi opérationnel du projet et de son avancement.

Il est composé pour le ministère et pour le titulaire, du chef de projet et d'invités selon l'ordre du jour.

Les attributions du comité de suivi sont les suivantes :

- Suivre les aspects pratiques d'exécution du marché :
 - Suivre le tableau de bord des activités du titulaire,
 - Arbitrer les décisions à prendre (fonctionnelles, techniques ou d'organisation) d'ordre opérationnelles qui lui sont remontées par les groupes de travail ou les équipes du projet.
- Valider le compte-rendu du précédent comité :
 - Rappeler le calendrier des travaux,
 - Synthétiser l'avancement des travaux planifiés,
 - Coordonner les groupes de travail,
 - Informer le comité de projet du suivi opérationnel,
 - Analyser les problèmes rencontrés et les résoudre (solutions ou plan d'actions).
- Intervenir en cas de divergence :
 - Analyser les problèmes rencontrés non résolus et les résoudre (solutions ou plan d'actions),
 - Alerter le comité de projet si besoin.

Le titulaire prépare le support de présentation du comité et rédige son compte-rendu. Le titulaire fournit également aux membres du comité un plan d'actions projet qui permet de suivre son avancement, d'identifier les éventuels points de blocage et difficultés rencontrés et proposer des solutions pour les résoudre.

Le support de présentation du comité, ainsi que le plan d'actions projet, doivent être adressés aux membres du comité au plus tard 3 jours ouvrés avant la réunion. Le compte-rendu et le plan d'actions projet actualisé suite au comité sont transmis au ministère dans les 3 jours ouvrés qui suivent la réunion. Sans remarque des participants dans les 5 jours ouvrés suivants, le compte-rendu et le plan d'actions projet actualisé sont considérés comme approuvés.

7.4 Atelier ou réunion de travail

Le titulaire participe et prend en charge l'organisation et l'animation des ateliers ou réunions de travail nécessaires pour mener à bien les prestations dont il a la charge, notamment :

- les réunions de contrôle de l'avancement des travaux,
- les réunions de transfert de compétences,
- les réunions de présentation des solutions techniques,
- les réunions de demande de maintenance.
- et, plus généralement, toute autre réunion de travail nécessaire, sur l'initiative du ministère.

Ces réunions sont organisées et planifiées par les chefs de projet du ministère en concertation avec l'équipe du titulaire.

Ces réunions se déroulent dans les locaux du ministère. Le titulaire en assure la préparation ainsi que la rédaction du compte-rendu à adresser, par courrier électronique, aux représentants concernés du ministère dans les deux jours ouvrés suivant sa tenue.

Le titulaire définit dans son offre le nombre d'ateliers et de réunions de travail nécessaires à la réalisation des prestations des différentes missions.

8 - Lieu d'exécution

Les réunions pour lesquelles la présence d'un représentant du titulaire est requise ont lieu dans les locaux du ministère en Île-de-France ou en distanciel après accord du ministère.

A l'exception des cas indiqués au CCTP pour lesquels une présence du titulaire au sein des équipes de réalisation du ministère est requise, les autres prestations sont assurées par l'équipe du titulaire dans ses locaux.

Tout frais engendré par le déplacement au sein des locaux du ministère est à la charge du titulaire.

Compte tenu du caractère personnel des données gérées par l'application et au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement, pour préserver la sécurité des données et, notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès, les prestations, l'hébergement et le traitement des données doivent être réalisés sur le territoire de l'Union européenne ou dans un pays au sein duquel le niveau de protection des données personnelles est strictement conforme à la réglementation en vigueur en vertu du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen.

9 – Accessibilité numérique RGAA

Pléiade est conforme au RGAA (Règlement général d'amélioration de l'accessibilité) et doit indiquer la mention d'accessibilité suivant les normes réglementaires suivantes :

Diverses obligations légales d'absence de discrimination à l'égard des personnes handicapées s'imposent à l'État français et son administration, en particulier dans leurs relations avec le public.

La convention [internationale] relative aux droits des personnes handicapées ratifiée par la France, la directive européenne du 26 octobre 2016 relative à l'accessibilité des sites Internet et des applications mobiles des organismes du secteur public, l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 modifiée pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées et son décret d'application n°2019-768 du 24 juillet 2019 définissent pour partie celles-ci.

Le décret n°2019-768 du 24 juillet 2019 introduit notamment le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA), lequel fixe les modalités techniques de mise en œuvre de l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne (SCPL).

Les SCPL sont définis comme toute mise à disposition du public ou de catégories de public, par un procédé de communication électronique, de signes, de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de messages de toute nature qui n'ont pas le caractère d'une correspondance privée

d'après l'article 1er de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.

Ils concernent tous les types de public : le grand public mais aussi des groupes plus spécifiques, notamment les agents publics.

Les SCPL comprennent notamment :

- les sites Internet, Intranet, Extranet ; les progiciels, dès lors qu'ils constituent des applications utilisées au travers d'un navigateur web ou d'une application mobile ;
- les applications mobiles qui sont définies comme tout logiciel d'application conçu et développé en vue d'être utilisé sur des appareils mobiles, tels que des téléphones intelligents (smartphones) et des tablettes, hors système d'exploitation ou matériel.

Le RGAA permet d'en vérifier la conformité, au travers de la réalisation d'un audit, par le biais de critères d'évaluation et des tests associés.

Il définit par ailleurs, outre cette conformité, d'autres obligations pour chaque SPCL :

- présence d'une mention du niveau de conformité sur la page d'accueil ;
- présence d'une déclaration d'accessibilité ;
- présence de liens depuis toutes les pages vers celle-ci.

En outre des obligations de formation des personnels intervenant sur les SPCL sont imposées.

Des ressources d'accompagnement sont disponibles sur le dépôt de la direction interministérielle du numérique (DINUM).

Le RGAA évolue au fil du temps. À date, la version 4.1.2 est celle applicable. En cas d'évolution, le titulaire s'engage à mettre en œuvre la dernière version applicable.

La plateforme pléiade maintenue par le titulaire doit être en pleine conformité avec le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA).

À ce titre, conformément à son offre, il fournit au ministère une déclaration de conformité de ses travaux de maintenance applicative de la plateforme pléiade.

Pendant toute la durée du marché, le ministère peut réaliser ou faire réaliser un audit d'accessibilité indépendant afin de s'assurer de la conformité des travaux de maintenance et livraisons effectuées par le prestataire à la dernière version du RGAA.

Le titulaire a la charge de corriger toutes les non-conformités identifiées suite à cet audit et de fournir la déclaration de conformité actualisée suite aux corrections apportées.

Références : <https://accessibilite.numerique.gouv.fr/>

RGAA : <https://www.numerique.gouv.fr/publications/rgaa-accessibilite/>

10- Liste des annexes

Annexe 1 : Présentation fonctionnelle du portail Pléiade

Annexe 2 : Architecture actuelle du portail Pléiade