

**ACCORD-CADRE
D'ASSISTANCE A MAITRISE D'OEUVRE (AMOE)
ET DE TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE (TMA)**

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

Numéro de consultation : 2025-AGBIO-NOTIF-ANNUAIRE

Procédure de passation : Appel d'offres ouvert

Table des matières

ARTICLE 1 : DÉFINITIONS	3
ARTICLE 2 : OBJET.....	3
2.1 OBJET DE L'ACCORD CADRE	3
2.2 ALLOTISSEMENT	3
2.3 FORME DE L'ACCORD CADRE	3
2.4 SYNTHÈSE DES LOTS DE L'ACCORD CADRE.....	3
ARTICLE 3 : FONCTIONNEMENT DE L'ACCORD-CADRE	4
3.1 PÉRIMÈTRE TECHNIQUE DE L'ACCORD-CADRE	4
3.2 MÉTHODE DE DÉVELOPPEMENT	4
3.3 TRANSMISSION ET FORMAT DES LIVRABLES.....	4
ARTICLE 4 : DISPOSITIONS RELATIVES AUX BONS DE COMMANDE	4
4.1 NATURE ET ÉTENDUE DES UNITÉS D'ŒUVRE.....	4
4.1.1 Reprise en charge d'une application gérée par un tiers prestataire (UO1_REP_APP).....	4
4.1.2 Pilotage de projet (UO2_PIL_PROJ)	5
4.1.3 Recherche utilisateur (UO3_RU)	5
4.1.4 Maquettage et parcours utilisateurs (UX/UI Design) (UO4_UX_UI)	6
4.1.5 Développement (UO5_DEV).....	7
4.1.6 Maintenance évolutive et maintien en conditions opérationnelles (UO6_ME_MCO)	8
4.1.7 Audit technique ou audit de code - hors sécurité (UO7_AUDIT)	11
4.1.8 ARCHITECTURE (UO8_ARCH).....	13
4.1.9 EXPERT TECHNIQUE (UO9_EXP_TECH).....	13

ARTICLE 1 : DÉFINITIONS

Les correspondances indiquées ci-après précisent l'emploi de certains termes dans le CCAP et le CCTP :

- « **Acheteur** » ou « **Bénéficiaire** » : Le groupement d'intérêt public : Agence pour le développement et la promotion de l'agriculture biologique (GIP Agence BIO).
- « **Titulaire** » : Opérateur économique qui conclut l'accord-cadre avec l'acheteur et le marché avec le bénéficiaire.
- « **France métropolitaine** » : Désigne la France continentale et la Corse.
- **User story ou récit utilisateur** : description simple d'un besoin ou d'une attente exprimée par un utilisateur et utilisée dans le domaine du développement de logiciels et de la conception de nouveaux produits pour déterminer les fonctionnalités à développer
- **Méthode Scrum** : est une méthode de gestion / développement produit ou projet, utilisée dans le domaine du développement informatique (logiciels, services, applications mobiles, sites web, etc.)
- **Product owner** : est un chef de projet en mode agile. Il a en charge de satisfaire les besoins des clients en menant à bien la livraison d'un produit de qualité. Il sert d'interface entre l'équipe technique, l'équipe marketing et les clients. Au sein de son groupe de travail, il est le premier responsable de la conception du produit
- **Release** : une release est une nouvelle version du produit, livrée aux utilisateurs. Elle est le fruit de plusieurs Sprints.
- **MCO** : Maintien en condition opérationnelle
- **MCS** : Maintien en condition de sécurité
- **SLA** : Service Level Agreement ou engagement de service
- **Support Niveau 2** : le deuxième niveau de support informatique concerne les situations dans lesquelles le dysfonctionnement interrompt, voire empêche le travail. Le support de niveau 2 est composé de techniciens qualifiés
- **Support Niveau 3** : le troisième niveau de support informatique concerne les situations de crise, c'est-à-dire les situations dans lesquels une défaillance du système mène à un blocage partiel ou total de la chaîne de production. Le support de niveau 3 est composé d'expert technique du domaine.

ARTICLE 2 : OBJET

2.1 OBJET DE L'ACCORD CADRE

Le présent accord-cadre vise à procurer au bénéficiaire un support contractuel lui permettant d'accéder à des prestations d'assistance à l'exploitation et intégration, de développement d'application et site web (AMOE) et de tierce maintenance applicative (TMA) pour leurs projets achats informatiques.

L'accord-cadre porte sur des prestations de services

Un projet informatique porte sur une application ou un ensemble d'applications et il est librement constitué par les bénéficiaires visés en annexe 1 du présent CCAP.

2.2 ALLOTISSEMENT

L'accord cadre ne fait pas l'objet d'un allotissement.

2.3 FORME DE L'ACCORD CADRE

La forme de l'accord-cadre s'effectuera à bon de commande.

2.4 SYNTHÈSE DES LOTS DE L'ACCORD CADRE

Les prestations sont intégrées dans un seul lot dont l'intitulé est « Conception, Développement, intégration et tierce maintenance applicative - Technologies JavaScript, HTML5, PostgreSQL, mongoDB ».

ARTICLE 3 : FONCTIONNEMENT DE L'ACCORD-CADRE

3.1 PERIMETRE TECHNIQUE DE L'ACCORD-CADRE

Le titulaire s'appuie sur le socle technique décrit dans l'expression de besoin.

3.2 METHODE DE DEVELOPPEMENT

A travers les unités d'œuvre prédéfinies dans le cadre des bons de commande, l'accord cadre prévoit pour les développements informatiques et la tierce maintenance applicative l'usage de la méthodologie « Agile ».

3.3 TRANSMISSION ET FORMAT DES LIVRABLES

Le mode de transmission et le format des livrables sont définis dans la fiche d'expression de besoin établi par le bénéficiaire.

ARTICLE 4 : DISPOSITIONS RELATIVES AUX BONS DE COMMANDE

4.1 NATURE ET ETENDUE DES UNITES D'ŒUVRE

4.1.1 Reprise en charge d'une application gérée par un tiers prestataire (UO1_REP_APP)

a) Objet

L'UO1_REP_APP consiste à :

- Analyser la prise en charge des applications existantes en vue d'assurer leurs maintenances et les évolutions prévues dans l'expression de besoins,
- Mettre en œuvre le scénario de reprise défini et valider avec le bénéficiaire.

b) Entrants

Le bénéficiaire fournit au titulaire l'ensemble de documents descriptifs de l'existant :

- Documentation fonctionnelle
- Documentation technique
- Sources des applications
- Accès aux applications

c) Prestations attendues

Le titulaire a en charge :

- La définition et la présentation d'un scénario de reprise au bénéficiaire
- La proposition de la TMA associée à cette reprise d'applications
- La mise en œuvre du scénario

Dans le cas où le titulaire bénéficie d'un transfert de connaissances effectué par le titulaire du précédent marché ou par une personne désignée par le bénéficiaire :

- Le titulaire propose un plan de transfert détaillant les actions prévues avec un planning prévisionnel
- Le transfert de connaissances est assuré par un acteur désigné par l'administration bénéficiaire et prend la forme de présentation sur :
 - La présentation de la méthode de travail utilisée
 - La présentation de l'architecture technique des applications
 - La présentation des principes et normes de développement
 - La présentation des codes sources des applications et de leur organisation

d) Livrables

Le titulaire remet au bénéficiaire :

- D'éventuelles recommandations ou axes d'améliorations de l'existant
- L'accès ouvert à un product backlog proposé par l'administration ou le titulaire dans le périmètre applicatif renseigné.
- Un PV (procès-verbal) de reprise des applications

e) Dimensionnement

L'unité d'œuvre est commandée de manière unitaire pour les applications reprises.

f) Délais de validation

Le plan de transfert doit être accepté et validé par le bénéficiaire dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à compter de la réception du document. Passé ce délai, il est réputé accepté par l'administration bénéficiaire.

Le délai d'exécution ne pourra dépasser 20 jours ouvrés.

4.1.2 Pilotage de projet (UO2_PIL_PROJ)

a) Objet

Dans le cadre de cette unité d'œuvre, le titulaire a la charge de réaliser une prestation de pilotage global des évolutions des applications.

b) Entrées

La documentation pouvant être utile à la mission confiée (expression de besoin, documentation des applications, retours utilisateurs...)

c) Prestations attendues

Les prestations attendues par le titulaire dans le cadre du pilotage de projet sont :

- Réaliser la phase de cadrage en définissant le sujet, les objectifs, les phases nécessaires, les impacts négatifs potentiels
- Rédiger les documents contractuels
- Superviser l'exécution du projet (besoins, spécification fonctionnelle, lotissements, livrables, critères de réception...)
- Constituer, organiser, coordonner l'équipe projet selon le cahier des charges (besoins, budget, délais...)
- S'assurer de la qualité du projet livré selon l'attendu par l'administration bénéficiaire
- Gérer et anticiper les risques et les aléas sur le projet
- Communiquer sur l'avancée du projet (qualité / coûts / délais) et assurer le reporting

d) Dimensionnement

Le dimensionnement de cette UO se définit comme suit :

- L'unité d'œuvre UO2_PIL_PROJ correspond au pilotage d'un sprint sur une durée de 2 semaines

Profil confirmés : 5 à 10 ans

4.1.3 Recherche utilisateur (UO3_RU)

a) Objet :

A partir du cadrage, le titulaire peut avoir besoin de réaliser des entretiens auprès des utilisateurs afin de comprendre leurs problématiques et leurs besoins. Cette recherche pourra être mutualisée avec des tests d'autres fonctionnalités auprès des utilisateurs.

b) Entrants

Le cadrage de la fonctionnalité et, si nécessaire, des ateliers de travail autour du besoin permettant au titulaire de réaliser des propositions les plus adéquates.

c) Prestations attendues

Les prestations attendues par le titulaire dans le cadre de la recherche utilisateur sont :

- Récouter les difficultés rencontrées par les utilisateurs et leurs besoins
- Analyser ces retours utilisateurs
- Proposer une synthèse de ces retours utilisateurs
- Présenter cette synthèse à la personne en charge du design UX/UI et à la personne en charge du développement si besoin.

d) Livrables

Le titulaire remet à l'administration bénéficiaire :

- Le compte rendu de chaque entretien
- Une synthèse des entretiens

e) Dimensionnement

Le dimensionnement de cette UO se définit comme suit :

- UO3_RU_SIMPLE : Unité d'œuvre nécessaire à la recherche utilisateur simple (ne nécessitant pas d'entretiens mais un échange rapide avec les utilisateurs)
- UO3_RU_MOYENNE : Unité d'œuvre nécessaire à la recherche utilisateur de complexité moyenne (nécessitant des entretiens avec des utilisateurs)
- UO3_RU_COMPLEXE : Unité d'œuvre nécessaire à la recherche utilisateur de complexité avancée (nécessitant des entretiens approfondis avec des utilisateurs)

Profils confirmés : 5 à 10 ans

4.1.4 Maquettage et parcours utilisateurs (UX/UI Design) (UO4_UX_UI)

a) Objet :

A partir du cadrage et de la synthèse de la recherche utilisateur le cas échéant, le titulaire réalise une maquette dynamique présentant l'interface (menus, boutons, etc.) et l'enchaînement des écrans et les messages d'accompagnement associés.

Le titulaire doit s'assurer que le bénéficiaire puisse utiliser la maquette de manière autonome dans son environnement. Cette UO est un préalable à chaque développement de groupes de fonctionnalités.

b) Entrants

Le document de cadrage, la synthèse de la recherche utilisateur le cas échéant et, si nécessaire, des ateliers de travail autour du besoin permettant au titulaire de réaliser des propositions les plus adéquates.

c) Prestations attendues

Les prestations attendues par le titulaire dans le cadre du maquettage et de la conception du parcours utilisateurs sont :

- Comprendre les problématiques et les besoins des utilisateurs

- En lien avec les personnes en charge de la recherche utilisateur et du développement, traduire les besoins des utilisateurs en fonctionnalités
- Proposer un parcours utilisateur
- Produire la maquette en prenant en compte les possibilités techniques en lien avec la personne en charge du développement et réaliser la documentation associée
- Analyser la maquette au regard de l'accessibilité numérique
- Proposer et organiser des ateliers de travail si nécessaire
- Recetter les fonctionnalités développées afin de s'assurer de la concordance avec les maquettes

d) Livrables

Le titulaire remet au bénéficiaire :

- Les maquettes présentant l'intégralité du parcours utilisateur lié aux évolutions et intégrant la charte graphique de l'Etat et les principes du RGAA (Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité)
- Les documents éventuels d'installation et d'utilisation de la maquette
- Le support et compte rendu de chaque atelier de réalisation de la maquette

e) Dimensionnement

Le dimensionnement de cette UO se définit comme suit :

- UO4_UX_UI_SIMPLE : Unité d'œuvre nécessaire à la réalisation du maquettage d'une fonctionnalité simple (impactant moins de 30% d'un écran ou d'un parcours utilisateur existant)
- UO4_UX_UI_MOYENNE : Unité d'œuvre nécessaire à la réalisation du maquettage d'une fonctionnalité de complexité moyenne (création d'un nouvel écran non complexe ou évolution impactant entre 30% et 60% d'un écran ou d'un parcours utilisateur existant)
- UO4_UX_UI_COMPLEXE : Unité d'œuvre nécessaire à la réalisation du maquettage d'une fonctionnalité de complexe (création d'un nouvel écran complexe ou évolution impactant plus de 60% d'un écran ou d'un parcours utilisateur existant)

Profils confirmés : 5 à 10 ans

4.1.5 Développement (UO5_DEV)

a) Objet

Cette unité d'œuvre permet aux bénéficiaire de faire réaliser des prestations de développement d'évolutions ou de nouvelles fonctionnalités, interfaces utilisateurs ou interfaces internes/externes.

Des connaissances en **géomatique** sont attendues.

b) Entrants

Le titulaire s'appuie sur :

- Le document de cadrage
- Le backlog et la maquette validée par l'administration
- Le code source et documentation de l'application concernée
- Le bilan de la dernière itération le cas échéant

c) Prestations attendues

Les prestations attendues du titulaire dans le cadre du développement sont :

- Participer au cadrage de nouvelles fonctionnalités et, dans le cadre d'une itération agile, aux rituels agiles avec les parties prenantes
- Estimer la complexité de réalisation de fonctionnalité, écran, interface ou story dans le cadre d'une itération agile
- Développer le code applicatif pour répondre aux besoins

- Analyser et qualifier les anomalies, fonctionnelles et techniques puis développer les correctifs remontés lors de tests
- Maintenir les applications en condition de sécurité
- Rédiger la documentation technique du produit
- Participer à la définition des prérequis de l'itération suivante le cas échéant
- Publier le code et la documentation de manière ouverte

d) Livrables

Le titulaire remet au bénéficiaire les produits suivants :

- Code applicatif et scripts de déploiements
- Documentation : Guide d'installation, documentation technique, consignes pour le maintien en condition opérationnelle, guide d'administration technique

e) Dimensionnement

Le dimensionnement de cette UO se définit comme suit :

- UO5_DEV_BACK_SIMPLE : Unité d'œuvre nécessaire au développement d'une fonctionnalité simple sur le backend de l'application
- UO5_DEV_BACK_MOYENNE : Unité d'œuvre nécessaire au développement d'une fonctionnalité de complexité moyenne sur le backend de l'application
- UO5_DEV_BACK_COMPLEXE : Unité d'œuvre nécessaire au développement d'une fonctionnalité complexe sur le backend de l'application.
- UO5_DEV_FRONT_SIMPLE : Unité d'œuvre nécessaire au développement d'une fonctionnalité simple sur l'interface de l'application (impactant moins de 30% d'un écran)
- UO5_DEV_FRONT_MOYENNE : Unité d'œuvre nécessaire au développement d'une fonctionnalité de complexité moyenne sur l'interface de l'application (création d'un nouvel écran non complexe ou évolution impactant entre 30% et 60% d'un écran)
- UO5_DEV_FRONT_COMPLEXE : Unité d'œuvre nécessaire au développement d'une fonctionnalité complexe sur l'interface de l'application (création d'un nouvel écran non complexe ou évolution impactant plus de 60% d'un écran)

Profils confirmés : 5 à 10 ans

4.1.6 Maintenance évolutive et maintient en conditions opérationnelles (UO6_ME_MCO)

a) Objet

Cette prestation comprend la maintenance corrective, la maintenance perfective et préventive ainsi que la condition en maintien de sécurité d'une application, la participation aux diverses instances du projet et aux éventuelles réunions de travail, ainsi que les actions de support, de conseil et d'expertise.

Cette prestation pourra être commandée sur une périodicité trimestrielle, semestrielle ou annuelle. **Toutefois cette unité d'œuvre ne pourra être commandée pour une durée excédant 12 mois sur la durée de l'accord cadre par projet ou application.**

La maintenance évolutive s'appliquera pour des évolutions uniquement de complexité « simple » ou « très simple ». Les évolutions de complexité « moyenne » ou « complexe » seront traitées par commande d'UO complémentaires. Les évolutions traitées dans le cadre de la maintenance évolutive seront traitées à fréquence mensuelle, trimestrielle ou semestrielle (selon le volume et la priorité des demandes exprimées).

b) Entrants

Pour le maintien en condition opérationnel, le bénéficiaire fournit au titulaire :

- la description du besoin par l'le bénéficiaire
- et les objectifs de niveaux de maintenance (SLA en particulier)

Pour une maintenance évolutive, le bénéficiaire fournit au titulaire :

- L'expression des besoins
 - La documentation technique et fonctionnelle existence

c) Contenu des prestations

Maintenance corrective

Anomalie de fonctionnement :

Toute anomalie de fonctionnement doit être corrigée par le titulaire, dans le cadre de cette unité d'œuvre.

Sont considérés comme anomalies de fonctionnement tous les incidents constatés par la maîtrise d'ouvrage, la maîtrise d'œuvre ou les utilisateurs dont la cause est imputable aux éléments logiciels dont le titulaire a la charge dans le cadre du marché de tierce maintenance des applications.

Les anomalies seront signalées au titulaire via un outil de ticketing dont quelques accès seront mis à sa disposition. **L'utilisation d'un outil de ticketing pour les échanges et le suivi avec l'administration est obligatoire.**

Les anomalies et incidents détectés sont classés en 3 catégories, fonction de leur gravité :

- Anomalie ou incident **bloquant(e)** : anomalie ou incident qui empêche l'utilisation de tout ou partie des fonctionnalités de l'application ou l'utilisation d'un livrable important comme une documentation. Ce type d'anomalie concerne les applicatifs qui ne fonctionnent pas, les transactions qui fournissent des résultats rendant le produit impossible ou risqué à exploiter, etc..
- Anomalie ou incident **majeur(e)** : anomalie ou incident qui empêche l'utilisation de tout ou partie des fonctionnalités de l'application tout en permettant l'obtention du résultat par une manipulation de contournement simple et acceptée par l'administration. A défaut d'une solution de contournement acceptée, cette anomalie est considérée comme bloquante.
- Anomalie ou incident **mineur(e)** : anomalie ou incident qui n'empêche pas l'usage normal de l'application. C'est typiquement dans ce type d'anomalie que sont rangés les textes avec des fautes d'orthographe, les aides écrans non présentes, les présentations d'écran hors normes.

La classification des anomalies est effectuée par le bénéficiaire.

La correction des anomalies bloquantes, quelle que soit leur origine (défaut logiciel, défaut technique, défaut de conception, défaut de spécification ...) devra intervenir dans les meilleurs délais, avec un maximum de **48 heures** à compter du moment où l'incident est signalé au titulaire jusqu'au moment de sa livraison aux équipes d'exploitation du bénéficiaire ; à défaut, dans ce même délai, une solution alternative devra être mise en place sur proposition du titulaire et après accord de l'acheteur.

Pour les incidents non bloquants, la règle générale est d'inclure leur correction dans la livraison suivante, en respectant une cohérence fonctionnelle et technique. Le titulaire annoncera sa proposition dans un délai de 48 heures à partir de la communication de l'incident. Elle sera formalisée dans un document de suivi des correctifs. Un incident ne conduit pas nécessairement à la livraison de logiciel de la part du tiers mainteneur.

Les prestations attendues dans le cadre de la maintenance corrective sont les suivantes :

- diagnostic de l'incident
- annonce de la suite donnée à l'incident, en respectant les délais liés à la gravité et au contexte ministère
- mise à jour des documentations de développement, technique et d'exploitation le cas échéant
- réalisation des modifications selon les normes et avec les outils en vigueur au moment de l'événement
- tests unitaires et tests d'intégration avec contrôles de non-régression, le titulaire devra produire les plans de tests montrant notamment la façon de s'assurer de la non régression
- livraison éventuelle de composants selon les procédures de livraison en vigueur

- documentation de suivi de chaque modification, détaillant l'anomalie constatée et l'ensemble des travaux réalisés, modifications et rapports de tests, ainsi que la charge de travail constatée,
- renseignement des tableaux de bord qui devront permettre de suivre au minimum l'évolution du stock des incidents et les délais de correction des incidents (bloquants et non bloquants)
- respect des règles de fonctionnement et des procédures en place

La plage horaire de cette prestation est de 8h-18h.

Le titulaire décrit dans son offre technique, son engagement sur les points liés à la maintenance corrective et les complète si nécessaire. Il indique notamment les modalités de la prise en charge des incidents.

Anomalies de documentation :

Toute documentation non conforme doit être corrigée par le titulaire du marché, de manière forfaitaire, au même titre qu'une anomalie de fonctionnement. La documentation doit être mise à jour pour la livraison du correctif.

La non-conformité d'une documentation peut être :

- **critique** : par exemple lorsqu'un manuel d'exploitation rend l'application inexploitable, parce qu'il contient des informations erronées, voire dangereuses car susceptibles de conduire l'exploitant ou l'utilisateur à faire de fausses manipulations entraînant des pertes de données ou autres
- **majeure** : le contenu de la documentation ne correspond pas au fonctionnement de l'application, les informations sont incomplètes ou fausses
- **mineure** : la documentation contient des fautes d'orthographe, elle ne respecte pas les conventions de forme ou de structure

Maintenance perfective et préventive

Ces prestations ont pour objet de :

- assurer une veille technologique sur les socles techniques des applications maintenues et informer l'administration de leur éventuelle obsolescence
- prévenir les failles de sécurité générées par une éventuelle obsolescence du socle technique

Les maintenances perfectives et préventives sont toujours comprises dans cette U.O. Elles sont du ressort du titulaire. Toutefois, elles feront l'objet d'une prévision annuelle, réalisée conjointement entre le titulaire et l'administration, dans le cadre de l'élaboration du plan d'activités. Cette prévision est purement indicative et n'engage pas l'acheteur, le titulaire ne peut refuser de réaliser les maintenances demandées au motif qu'elles ne figurent pas dans cette prévision.

Le titulaire rendra compte, à l'acheteur, de la maintenance perfective et de la maintenance préventive dans son suivi d'activité.

Maintenance en condition de sécurité

En complément de l'article 38 du CCAG-TIC :

Traitement des obsolescences :

Le titulaire doit n'utiliser que des composants logiciels que l'éditeur s'engage à maintenir pendant la durée du marché. Si la durée du marché dépasse la durée pendant laquelle un éditeur s'engage à maintenir un composant logiciel, le titulaire maintient, livre et respecte une feuille de route de migration vers des systèmes maintenus.

Correctifs de sécurité :

Une vérification d'aptitude ou une vérification de service régulier (VA et VSR) peut être refusée si des composants ne sont pas à jours des correctifs de failles de sécurité publiées depuis un délai supérieur à 6 mois.

L'acheteur définit les fréquences des livraisons en coordination avec les équipes d'exploitation, en fonction des différentes criticités des vulnérabilités concernées.

Le titulaire s'assure que l'application des correctifs de sécurité ne modifie pas les performances du système, en modifiant si besoin et à ses frais le système pour maintenir le niveau de performance malgré l'application du correctif

Maintenance évolutive

Le titulaire est chargé de réaliser les prestations sur de l'expression de besoin transmise par le bénéficiaire.

Pour assurer cette mission, le titulaire :

- propose un planning de réalisation sur base d'une date de livraison convenue en amont entre le bénéficiaire et le titulaire
- met à jour dossier les spécifications fonctionnelles et techniques détaillées
- assure les développements nécessaires assortis de la typologie de tests réalisés
- établit la fiche de livraison récapitulant le détail de la livraison

d) Livrables

Le titulaire remet au bénéficiaire les produits suivants :

- l'ensemble des programmes, progiciels et codes-source, scripts d'installation de modification de la base de données, scripts d'initialisation, si nécessaire script de reprise ou modification des données en base
- la documentation technique ou fonctionnelle mise à jour
- le modèle de données initial ou mis à jour
- le cahier de recettes contenant la liste des tests effectués (y compris tests de non-régression), les résultats attendus et les résultats observés
- le bon de livraison récapitulant le détail de la livraison

e) Dimensionnement

L'unité d'œuvre « MCO – Intervention » est dimensionnée sur la base d'un ticket d'intervention simple, correspondant à une action corrective ou évolutive de faible complexité.

Les interventions de complexité moyenne, complexe ou très complexe pourront être valorisées sur la base de multiples de tickets simples, selon un barème indicatif ou une évaluation conjointe entre le titulaire et le pouvoir adjudicateur.

Cette approche vise à garantir la souplesse de gestion tout en assurant une équité de traitement dans la valorisation des prestations.

4.1.7 Audit technique ou audit de code - hors sécurité (U07_AUDIT)

a) Objet

Dans le cadre de cette unité d'œuvre, le titulaire à la charge :

- de s'assurer de la qualité du code
- de la mise en œuvre de bonnes pratiques de développement (qualité algorithmique, refactoring, documentation au sein du code)
- de s'assurer de la qualité de maintenabilité d'une ou plusieurs applications
- de s'assurer de la qualité algorithmique au titre de la performance applicative

A partir des éléments fournis et de la demande du bénéficiaire, le titulaire réalise :

- soit un audit technique d'une application

- soit un audit de code source d'une application afin d'évaluer la maturité du développement en termes de qualité

Et fournit les préconisations associées à l'audit (pérennité, évolutivité, maintenabilité, robustesse, performance, etc.).

L'audit technique ou l'audit de code inclut la prise en compte des documentations associées.

L'audit de code pourra être statique ou dynamique, et sera outillé par le titulaire.

b) Entrées

Dès notification du bon de commande, le bénéficiaire fournit au titulaire :

- l'ensemble des éléments permettant de réaliser l'audit
- et la liste des contacts nécessaires à la réalisation de l'audit

c) Prestations attendues

Le titulaire a en charge :

- l'analyse des éléments fournis par l'acheteur
- la définition du planning de conduite de l'audit technique ou de code
- la réalisation de l'audit technique ou de l'audit de code incluant :
 - une étude d'architecture (technique et applicative), portant une attention particulière sur les interfaces et sur les tests d'intégration
 - une étude d'obsolescence des composants
- la détermination des préconisations associées dans l'élaboration d'un dossier de synthèse et d'une présentation associée incluant :
 - un plan d'actions valorisé (charge associée à la correction des défauts de programmation)
 - le ROI attendu
 - une analyse SWOT de ce qui est préconisé

d) Livrables

Le titulaire produit :

- les supports et comptes rendus des réunions
- le rapport d'audit technique et préconisations techniques
- le rapport d'audit de documentation et préconisations associées

Ou

- Rapport d'audit de code et préconisations associées à destination des développeurs
- Plan d'actions valorisé et SWOT attendu
- Rapport d'audit de documentation et préconisations associées

e) Dimensionnement

Le dimensionnement de cette UO se définit comme suit :

- UO7_AUDIT_EXP_TECH : 1 jour de profil expert technique - Profil sénior : plus de 10 ans
- UO7_AUDIT_ARCH : 1 jour de profil architecte - Profil confirmé : plus de 10 ans
- UO7_AUDIT_MOE : 1 jour de profil maîtrise d'œuvre - Profil confirmé : 5 à 10 ans

f) Délais de réalisation

LIVRABLE	DELAI DE LIVRAISON	DELAI ET MODALITES DE VERIFICATION	DELAI DE CORRECTION PAR LE TITULAIRE
Rapport d'audit technique et préconisations techniques	Délais fixés par l'acheteur dans le bon de commande en fonction de la complexité de l'opération et en accord avec le titulaire	10 jours ouvrés à compter de la remise du livrable par le titulaire	5 jours ouvrés à compter des retours de l'acheteur
Rapport d'audit de code et préconisations	Délais fixés par l'acheteur dans le bon de commande en fonction de la complexité de l'opération et en accord avec le titulaire	10 jours ouvrés à compter de la remise du livrable par le titulaire	5 jours ouvrés à compter des retours de l'acheteur
Bilan Qualité			
Rapport d'audit de documentation et préconisations associées	Délais fixés par l'acheteur dans le bon de commande en fonction de la complexité de l'opération et en accord avec le titulaire	10 jours ouvrés à compter de la remise du livrable par le titulaire	5 jours ouvrés à compter des retours de l'acheteur

4.1.8 ARCHITECTURE (UO8_ARCH)

a) Objet

Dans le cadre de cette unité d'œuvre, le titulaire a la charge de réaliser une prestation relative à l'architecture de l'application et n'entrant pas dans le cadre d'un audit ou d'une phase de conception générale.

b) Entrées

La documentation utile à la mission confiée (expression de besoin du bénéficiaire, documentation de l'application, ...)

c) Prestations attendues

Le titulaire a en charge la réalisation de la mission d'architecture technique ou fonctionnelle pouvant correspondre à :

- une analyse d'impact d'évolution exprimée par le bénéficiaire
- émettre des préconisations d'évolution de l'architecture
- mise à jour du dossier d'architecture

e) Livrables

Le titulaire produit :

- un document décrivant le résultat de l'analyse d'impact ou des préconisations
- un dossier d'architecture mis à jour

e) Dimensionnement

L'unité d'œuvre correspond à 1 jour d'intervention.

Profil confirmé : plus de 10 ans

4.1.9 EXPERT TECHNIQUE (UO9_EXP_TECH)

a) Objet

Dans le cadre de cette unité d'œuvre, le titulaire a la charge de réaliser une prestation relative à l'architecture de l'application et n'entrant pas dans le cadre d'un audit ou d'une phase de conception générale.

b) Entrées

La documentation utile à la mission confiée (expression de besoin du bénéficiaire, documentation de l'application, ...)

c) Prestations attendues

Le titulaire a en charge la réalisation de la mission d'expertise technique pouvant entrer dans une analyse d'impact ou dans tout autre analyse nécessaire à l'évolution de l'application.

f) Livrables

Le titulaire produit un document décrivant le résultat de son analyse.

e) Dimensionnement

L'unité d'œuvre correspond à 1 jour d'intervention.

Profil sénior : plus de 10 ans