



**MINISTÈRES
AMÉNAGEMENT
DU TERRITOIRE
TRANSITION
ÉCOLOGIQUE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Délégation interministérielle à l'hébergement
et à l'accès au logement**

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

**Hébergement et exploitation du système d'information (SI)
de l'étude nationale des coûts (ENC) du dispositif Accueil,
Hébergement, Insertion (AHI)**

Procédure : SG-SAD3-025-25

Table des matières

I	Contexte du marché	6
I.1	Contexte général	6
I.2	Présentation de l'ENC	6
I.3	Généralisation et Informatisation de l'ENC	6
I.3.1	Rappel des objectifs et enjeux	6
I.3.2	Périmètre	7
I.3.3	Le SI-ENC AHI aujourd'hui	7
I.3.4	Gouvernance du dispositif ENC	9
I.3.5	Calendrier et fréquence de l'ENC	9
II	Présentation du marché	10
II.1	Remarques liminaires	10
II.2	Objet du marché	10
II.3	Enjeux du marché	10
II.4	Périmètre du marché	10
II.5	Volumétries d'utilisation de l'ENC	10
II.6	Calendrier	10
II.7	Lieux d'exécution	11
III	Principales caractéristiques de l'outil	11
III.1	Éléments de volumétrie technique	11
III.2	Accès à l'outil	11
III.3	Ergonomie	11
III.4	Performance	12
III.5	Historisation des données	12
III.6	Possibilité d'évolution	12
III.7	Outil de suivi des anomalies et de gestion des tickets	12
III.8	Archivage électronique sécurisé	12
IV	Pilotage du marché et des prestations	13
IV.1	Introduction	13
IV.2	Equipe projet	13
IV.3	Comité Opérationnel et comité de pilotage	13

IV.4	Maîtrise de la qualité et gestion des risques	13
IV.5	Exigences	14
IV.6	Livrables attendus et délais	16
V	Vue generale des prestations	17
VI	Exigences communes à l'ensemble des prestations	17
VI.1	Exigences générales	17
VI.2	Exigences sur les langues et conventions	18
VI.3	Exigences de confidentialité	18
VI.4	Exigences pour la gestion documentaire	18
VI.5	Exigences communes aux prestations informatiques	19
VI.5.1	Exigences sur la vérification et le contrôle qualité	20
VI.5.2	Qualité des développements informatiques	21
VI.6	Exigences en matière de sécurité	21
VII	Prestation 1 : Opérations de reprise et de prise de connaissance	22
VII.1	Contexte	22
VII.2	Périmètre de la reprise	22
VII.3	Organisation de la reprise des activités	23
VII.4	Description de la prestation	23
VII.5	Modalités d'exécution de la prestation	24
VII.6	Exigences	24
VII.7	Livrables attendus et délais	25
VIII	Prestation 2 : Hébergement et exploitation de l'application	26
VIII.1	Introduction	26
VIII.2	Exigences concernant la sécurité et l'historisation des données	26
VIII.3	Exigences concernant la traçabilité et le suivi	27
VIII.4	Exigences concernant la disponibilité du service	27
VIII.5	Exigences concernant le rétablissement du service	28
VIII.6	Exigences concernant la maintenance technique	28
VIII.7	Exigences concernant l'hébergement	28
VIII.8	Exigences concernant les environnements	29
VIII.9	Livrables attendus et délais	30

IX	Prestation 3 : Maintenance Applicative	30
IX.1	Introduction	30
IX.2	Exigences générales de la prestation	30
IX.3	Prestation 3.1 : Maintenance logicielle corrective	31
IX.3.1	Description de la prestation	31
IX.3.2	Qualification des anomalies	31
IX.3.3	Déclenchement de la prestation	32
IX.3.4	Exigences	32
IX.3.5	Livrables attendus et délais	33
IX.4	Prestation 3.2 : Maintenance logicielle adaptative	34
IX.4.1	Description de la prestation	34
IX.4.2	Principes généraux	34
IX.4.3	Exigences de la prestation	35
IX.4.4	Livrables attendus et délais	35
IX.5	Prestation 3.3 : Maintenance logicielle évolutive	36
IX.5.1	Introduction	36
IX.5.2	Principes généraux	36
IX.5.3	Contenu des opérations de maintenance évolutive	37
IX.5.4	Recette interne	37
IX.5.5	Qualification des évolutions demandées	37
IX.5.6	Exigences	39
IX.5.7	Livrables attendus et délais	40
X	Prestation 4 : Support aux utilisateurs	41
X.1	Introduction	41
X.2	Prestation 4.1 : Support	41
X.2.1	Description de la prestation	41
X.2.2	Éléments de volumétrie	41
X.2.3	Modalités d'exécution de la prestation	41
X.2.4	Exigences	42
X.2.5	Livrables attendus et délais	42
XI	Prestation 5 : Réversibilité	42

XI.1	Introduction	42
XI.2	Description de la prestation	43
XI.3	Modalités d'exécution de la prestation	43
XI.4	Exigences	44
XI.5	Livrables attendus et délais	45
XII	ANNEXE 1	46
XII.1	Liste des acronymes	46

I CONTEXTE DU MARCHÉ

I.1 CONTEXTE GENERAL

La Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (DIHAL) est chargée de la mise en œuvre de la politique publique en matière d'hébergement, d'accès au logement et de maintien dans le logement des personnes sans abri ou mal logées, avec l'objectif de diminuer de manière significative le nombre de personnes sans domicile.

Dans ce cadre, la DIHAL pilote le parc d'hébergement et son financement. **Pour piloter le parc, elle s'appuie sur les données de l'enquête nationale de coûts (ENC) actuellement adossée à un « Référentiel national des prestations et des coûts du dispositif Accueil - Hébergement - Insertion (AHI) »** élaboré en 2011 par les représentants des administrations concernées et des grands réseaux associatifs.

I.2 PRESENTATION DE L'ENC

L'ENC vise à connaître et à analyser les coûts des structures. Il s'agit au niveau départemental de consolider les données financières et d'activité transmises par les structures. L'étude nationale des coûts menée par la DIHAL liée au référentiel des prestations, vise à professionnaliser l'analyse des écarts de coûts entre structures.

Depuis 2014, une enquête annuelle est réalisée auprès des établissements d'hébergement du secteur AHI. Cette enquête repose sur le système d'information (SI) dédié qui a été développé après expérimentation et consolidation.

La loi n° 2017-1837 du 30 décembre 2017 de finances pour 2018, dont l'article 128 a rendu obligatoire le remplissage de l'ENC pour les établissements intervenant dans le secteur de l'AHI et ouverts plus de neuf mois dans l'année.

La DIHAL travaille aujourd'hui à l'outillage des campagnes d'attribution des crédits aux dispositifs d'hébergement (par voie de tarification ou par voie de subvention). Ces outils pourraient, à terme, proposer des modalités de transmission des éléments financiers des dispositifs répondant aux besoins de l'étude nationale des coûts.

Le SI-ENC pourrait alors être fermé. L'échéance de cette fermeture n'est toutefois pas fixée à ce jour.

I.3 GENERALISATION ET INFORMATISATION DE L'ENC

I.3.1 RAPPEL DES OBJECTIFS ET ENJEUX

L'ENC constitue une étude à vocation permanente, pour une amélioration continue de la connaissance des activités, des missions et des coûts dans le secteur AHI. Elle permet de :

- Optimiser la qualité des prestations tout en maîtrisant la dépense ;
- Améliorer la lisibilité des prestations servies et des coûts associés ;
- Harmoniser les pratiques et les coûts pour favoriser l'équité ;
- Permettre aux opérateurs de se positionner au sein du secteur AHI ;
- Partager une culture commune entre les services de l'Etat et les opérateurs.

L'informatisation de l'ENC a eu pour déterminants :

- La multiplicité des parties prenantes (opérateurs locaux, services déconcentrés départementaux et régionaux, administration centrale, associations et fédérations) ;
- Le volume important, la dispersion et la disparité des établissements à enquêter ;
- Le volume et la qualité requise des données à collecter ;
- La mise en place de modalités pragmatiques d'accessibilité, de contrôle et de consolidation des données ;
- La prise en compte rigoureuse de la modélisation financière des données ;
- La capacité d'évolution de l'outil (extension du périmètre, évolution des règles de modélisation, intégration dans l'environnement SI de la DGCS).

I.3.2 PERIMETRE

L'ENC couvre les activités d'hébergement quels que soient le statut, le gestionnaire et le mode de financement des structures. Les services de suite liés à des structures d'hébergement sont pris en compte, ainsi que les hébergements en logement financés par l'Allocation de Logement Temporaire (ALT).¹

L'outil informatique intègre le principe d'une extension de l'ENC à l'ensemble des activités menées par les opérateurs du champ de l'AHI. Il prévoit la possibilité de création de nouvelles activités ou missions en fonction des évolutions du secteur.

I.3.3 LE SI-ENC AHI AUJOURD'HUI

Le Système d'Information - Enquête Nationale des Coûts - Accueil Hébergement Insertion (SI-ENC-AHI) ainsi créé, a pour objectif d'offrir une description fine des prestations délivrées aux usagers du secteur AHI et de pouvoir comparer les établissements ayant des missions semblables et ceci, indépendamment des modes de financement des catégories administratives d'établissements existantes (celles relevant d'un financement par Dotation globale de fonctionnement ou celles relevant d'un financement par subvention). Il s'agit bien non d'une base de données exhaustives (les petits établissements de moins de 10 places ne sont pas pris en compte dans les calculs, ceux qui connaissent des événements exceptionnels ponctuels non plus) mais offrant des données représentatives au sens statistique du terme. Par ailleurs, si les activités autres que celles liées à l'hébergement sont répertoriées, elles ne font pas l'objet, à ce jour, d'un recueil de données détaillées dans le développement du SI-ENC (budgets, personnels et publics).

Le SI-ENC-AHI n'est pas un outil de tarification des établissements mais permet d'offrir chaque année, à partir des données renseignées par les établissements et validées par les services de l'Etat, des repères et des indications précis utiles aux relations entre services de l'Etat et gestionnaires d'établissements et ce, sur plusieurs champs : missions, budgets, personnels, publics accueillis.

Dans le SI-ENC-AHI, les établissements et services sont classés automatiquement en fonction des missions et activités qu'ils réalisent auprès des publics hébergés.

¹ Le programme 177 regroupe l'ensemble des crédits consacrés à la prévention de l'exclusion et à l'insertion des personnes vulnérables.

Ces missions au nombre de 4 (Héberger/Alimenter/Accueillir et Orienter/Accompagner) sont combinées au mode d'hébergement (Regroupé ou Diffus) pour déterminer un classement des établissements dans un Groupe Homogène d'Activités et de Missions (GHAM). Ces GHAM sont actuellement au nombre de 12 :

GHAM 1R HEBERGER ALIMENTER ACCUEILLIR

GHAM 2R HEBERGER ALIMENTER ACCOMPAGNER

GHAM 3R HEBERGER ALIMENTER ACCOMPAGNER ACCUEILLIR

GHAM 4R HEBERGER ACCOMPAGNER ACCUEILLIR

GHAM 5R HEBERGER ACCOMPAGNER

GHAM 6R HEBERGER ACCUEILLIR

GHAM 2D HEBERGER ACCOMPAGNER +

GHAM 3D HEBERGER ALIMENTER ACCOMPAGNER ACCUEILLIR

GHAM 4D HEBERGER ACCOMPAGNER

GHAM 5D HEBERGER ACCUEILLIR

GHAM 7D HEBERGER ACCOMPAGNER ACCUEILLIR

GHAM 8D HEBERGER ALIMENTER ACCOMPAGNER

Fonctionnement

Le SI-ENC-AHI est organisé en différents modules fonctionnels accessibles sur sa page d'accueil :

- Accueil
- Déclaration
- Restitution
- Simulation
- Administration

- Accueil : la page d'accueil permet d'accéder aux fonctions susnommées.

Les droits d'accès à ces fonctions sont déterminés selon la nature des utilisateurs et le niveau géographique concerné.

- Module de déclaration par les établissements/validation par les services de l'Etat :

Chaque année, de juin à octobre, les établissements du champ AHI sont sollicités pour répondre à une enquête annuelle sur le SI-ENC à partir des données de leur compte administratif N-1. Ces données portent sur les missions et activités développées par ces établissements, sur le budget qui y est consacré, les personnels affectés ainsi que des informations sur les publics accueillis.

L'ensemble de ces données brutes est ensuite vérifié par les services territoriaux de l'Etat (DREETS/DDETS, DEETS et DRIHL). Selon les cas, elles font l'objet d'échanges (via le site SI-ENC ou

non) entre les établissements et ces mêmes services pour diverses raisons : erreurs de remplissage, divergences d'appréciation sur les informations données etc. Chaque déclaration d'établissement est ensuite validée par les services territoriaux de l'Etat sur le SI-ENC.

- Module de simulation

L'objectif de cet outil de simulation est de pouvoir évaluer l'impact financier de la mise en place de tarifs plafonds et/ou planchers (à la charge de l'Etat) par place installée et par GHAM.

- Module d'administration du SI-ENC-AHI

L'administration du SI-ENC comporte plusieurs niveaux :

Niveau administration centrale : la DIHAL dispose des droits les plus larges qui lui permettent de gérer l'ensemble des droits d'accès dévolus aux autres utilisateurs : administration territoriale, fédérations nationales, organismes gestionnaires et établissements. Elle a accès à l'ensemble des restitutions possibles prévues dans le SI-ENC.

Niveau DREETS/DDETS(PP) : les DREETS disposent des mêmes droits que le niveau national sur leur territoire à l'exception de la création d'organismes gestionnaires. Elles peuvent en revanche avoir accès aux restitutions. Le niveau départemental comme le niveau régional peut valider ou non les déclarations des établissements mais aucun service territorial de l'Etat ne peut les modifier. Des commentaires, en revanche peuvent être portés à la connaissance des établissements et réciproquement pour arriver à leur validation in fine.

Les fédérations nationales : les têtes de réseau associatives ont un accès limité aux restitutions nationales pour des raisons de confidentialité.

Les organismes gestionnaires : ils ont accès aux informations des établissements qui s'y rattachent.

Les établissements : les droits qui leur sont ouverts leur permettent de faire les déclarations annuelles et d'accéder aux informations qui les concernent.

I.3.4 GOUVERNANCE DU DISPOSITIF ENC

La DIHAL, commanditaire de l'ENC, décide des orientations.

I.3.5 CALENDRIER ET FREQUENCE DE L'ENC

Une campagne ENC a lieu chaque année : de juin à octobre les gestionnaires sont invités à saisir leurs données, puis les services déconcentrés de l'Etat valident ces données. L'outil opère la consolidation en vue de la génération de restitutions automatiques. Cette collecte est initiée par les services des DDETS(PP) avec un accompagnement des DREETS auprès des établissements.

L'accès aux restitutions est disponible dès clôture de l'enquête sur le SI-ENC de manière permanente pour chaque exercice.

II PRESENTATION DU MARCHÉ

II.1 REMARQUES LIMINAIRES

Les prestations sont régies contractuellement par l'ensemble des dispositions du marché, par les modalités d'exécution prévues dans le marché et par les exigences de qualité de service auxquelles doit se conformer le titulaire et exposées dans le corps du présent document. Ces prestations sont également régies par toutes les dispositions, préconisations, contraintes ou recommandations d'ordre technique et méthodologique du marché.

II.2 OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché concerne principalement des prestations relatives à la maintenance applicative, à l'exploitation, à l'hébergement, et au support du système d'information ENC-AHI de la DIHAL.

II.3 ENJEUX DU MARCHÉ

Les principaux enjeux du marché sont :

- Reprendre l'existant dans le délai de 15 jours prévu à compter de la notification du marché pour maintenir la qualité et la capacité du système, à la bascule de responsabilité entre l'ancien et le nouveau titulaire ;
- Garantir la disponibilité et la performance du système pour répondre aux objectifs globaux qui ont été fixés par la DIHAL durant la durée du marché ;
- Faciliter la réversibilité du système vers un nouveau titulaire à la fin du marché.

II.4 PERIMETRE DU MARCHÉ

Le marché couvre le périmètre de l'ENC AHI et ses dérivés documentaires.

II.5 VOLUMETRIES D'UTILISATION DE L'ENC

Les volumétries constatées à la date de publication du présent marché sont :

- Nombre d'utilisateurs inscrits : 3 810
- Nombre d'utilisateurs actifs : 2 171
- Nombre d'administrateurs nationaux : 6
- Nombre d'administrateurs régionaux : 58
- Nombre d'administrateurs départementaux : 340
- Nombre de responsables d'organismes gestionnaires : 1 156
- Nombre d'opérateurs rattachés à un établissement : 2 335
- Nombre d'établissements ayant au moins un opérateur rattaché : 2 259

II.6 CALENDRIER

Le marché se déroule, tel que décrit ci-dessous, en 3 phases :

- Prestation de reprise d'une durée de 1,5 mois,
- Prestations récurrentes pendant toute la durée du marché après la fin de la prestation de reprise,
- Prestations de réversibilité d'une durée de 1,5 mois, en parallèle des prestations récurrentes.

II.7 LIEUX D'EXECUTION

La réalisation des prestations s'effectue :

- Principalement dans les locaux du titulaire.
- Dans les locaux de la DIHAL (Paris – La Défense) pour les participations aux instances de suivi et aux réunions de travail en présentiel.
- Ou dans les locaux de l'administration, à la DIHAL en Ile De France ou en régions, selon les besoins considérés.

III PRINCIPALES CARACTERISTIQUES DE L'OUTIL

III.1 ELEMENTS DE VOLUMETRIE TECHNIQUE

- 1 machine virtuelle pour l'ENC
 - 2 cœurs
 - 6Go de RAM
 - 20Go de disque pour l'OS
 - 20Go pour les données (environ 11Go utilisés au total)

III.2 ACCES A L'OUTIL

L'outil est accessible :

- Aux établissements d'hébergement (ouvertes plus de neuf mois dans l'année) en France métropolitaine et DOM (~1900 établissements)
- A l'ensemble des services déconcentrés régionaux et départementaux (~130 services)
- A la Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (~3 services)
- Aux organismes gestionnaires des établissements d'hébergement (~500 organismes services)
- Aux fédérations d'associations (~10 au niveau national)

L'accès à ces données est contrôlé dans l'outil par un processus d'administration des droits et des habilitations sécurisé et intégré à l'outil.

Le questionnaire de collecte est accessible de juin à octobre, 5 jours sur 7 (jours ouvrés) de 8h à 18h. L'accès à l'application hors collecte sera disponible à partir du 1^{er} octobre, de manière permanente.

III.3 ERGONOMIE

Aucune installation ou paramétrage particulier ne doit être demandé aux établissements sociaux afin d'utiliser l'outil.

L'outil présente une interface simple et conviviale.

Une aide en ligne est intégrée, ainsi que des dispositifs de contrôle et de cohérence des valeurs saisies.

L'outil permet aux établissements sociaux de sauvegarder provisoirement le questionnaire.

L'outil respecte la législation relative à l'accessibilité aux personnes aveugles et malvoyantes (RGAA : <https://www.numerique.gouv.fr/publications/rgaa-accessibilite/>).

III.4 PERFORMANCE

La solution technique assure la fluidité d'utilisation de l'outil (temps de réponse maximum de 1 seconde pour une page simple et moins de trois secondes pour une page complexe ou avec des calculs) lors :

- Du renseignement des données par les établissements sociaux,
- De l'accès aux données par les services déconcentrés et centraux,
- De la génération des restitutions.

III.5 HISTORISATION DES DONNEES

Les données collectées lors de chaque ENC sont sauvegardées pour une période de dix ans et sont accessibles via l'outil par les utilisateurs habilités. A l'issue de la période de conservation de dix ans, les données collectées sont supprimées.

III.6 POSSIBILITE D'EVOLUTION

Le périmètre et les règles de gestion de l'ENC sont amenés à évoluer. L'ENC décrite dans le présent CCTP correspond à un dispositif transitoire (ex : précisions sur la typologie de publics accueillis). L'outil doit être suffisamment flexible et modulable pour prendre en compte facilement ces évolutions.

III.7 OUTIL DE SUIVI DES ANOMALIES ET DE GESTION DES TICKETS

Il appartient au titulaire durant la phase de reprise de mettre en place un outil de gestion des anomalies pour le suivi des opérations de maintenance corrective, adaptative et évolutive. Cet outil a vocation à être utilisé par l'ensemble des acteurs (titulaire et Administration) dans des espaces séparés. Le titulaire assurera la gestion, le paramétrage et l'administration des espaces ainsi que les droits d'accès et les profils. Cependant, le titulaire devra fournir les moyens à l'Administration pour gérer ces mêmes paramètres au sein de cet outil.

Exemple de droits d'accès : saisie d'un ticket ou seulement consultation

III.8 ARCHIVAGE ELECTRONIQUE SECURISE

Il appartient au titulaire durant la phase de reprise de mettre en place un outil de gestion électronique des documents, qui permet à l'ensemble des acteurs (titulaire, Administration et utilisateurs de l'ENC) de déposer, consulter, télécharger la documentation produite. Le titulaire

assure la gestion, le paramétrage et l'administration des espaces ainsi que les droits d'accès et les profils. Cependant, le titulaire doit fournir les moyens à l'Administration pour gérer ces mêmes paramètres au sein de cet outil.

Cet outil doit être accessible en dehors des locaux du titulaire ou de l'Administration et doit présenter une architecture simple et intuitive.

IV PILOTAGE DU MARCHÉ ET DES PRESTATIONS

IV.1 INTRODUCTION

L'Administration en tant que maître d'ouvrage assure le suivi de la bonne exécution des prestations prévues au marché dont est responsable le titulaire.

IV.2 EQUIPE PROJET

Le titulaire, pour la bonne exécution des prestations objet du présent marché, met en place une équipe projet.

IV.3 COMITE OPERATIONNEL ET COMITE DE PILOTAGE

Les principales réunions auxquelles le titulaire est tenu d'être présent sont les suivantes :

- Les comités de pilotage du marché, à fréquence trimestrielle, à l'attention de la mission ENC, dont l'objectif est de suivre de manière globale l'avancement technique et contractuel du marché et notamment :
 - Présenter les indicateurs,
 - Identifier les difficultés rencontrées,
 - Suivre l'exécution contractuelle du marché.
- Les comités opérationnels, à fréquence mensuelle, à l'attention de l'Administration pour suivre le bon avancement opérationnel du marché et notamment :
 - Examiner les indicateurs et statistiques du marché,
 - Présenter les livrables,
 - Suivre et décider les actions du projet.

La fréquence des comités peut être modifiée en fonction de l'activité du marché. Par ailleurs, un certain nombre d'autres réunions ou comités peuvent avoir lieu à l'initiative de l'Administration, et pour lesquels, la présence du titulaire pourra être demandée.

IV.4 MAITRISE DE LA QUALITE ET GESTION DES RISQUES

L'Administration doit être en mesure de rendre compte à tout moment de la bonne exécution des prestations prévues par le présent marché et demande, pour ce faire, la mise en œuvre d'un dispositif de maîtrise et d'amélioration de la qualité.

Le titulaire assure la gestion de la qualité de l'ensemble des prestations du présent CCTP.

Le titulaire doit être disponible quotidiennement et en mesure de répondre dans les plus brefs délais aux demandes qui lui sont soumises par l'Administration pour garantir, par un suivi

régulier, et accroître, par des actions correctives, la qualité des prestations. Le Plan d'Assurance Qualité (PAQ) s'insère dans une démarche d'amélioration continue. Le titulaire du marché est tenu de présenter un PAQ du marché. Il est tenu de présenter une démarche adaptée au contexte de l'Administration et de l'ENC.

Le Titulaire rédige et formalise un Plan d'Assurance Qualité.

Le PAQ comporte les éléments communs aux différents travaux à mener. En plus des rubriques générales, le PAQ doit exposer au minimum :

- La méthode d'évaluation des charges des demandes d'évolution ;
- La description des outils de gestion et de suivi des incidents et des demandes d'évolution ;
- La description des outils de gestion et du suivi du support de sites ;
- La gestion de la documentation ;
- La gestion des versions, la gestion de configuration ;
- La réception technique des travaux, la mise en production ;
- Les revues qualité et tableaux de bord associées ;
- L'organisation de la communication avec l'Administration ;
- Un bilan des actions de maintenance menées par période ;
- Les tableaux de bord initialisés et tout document permettant de vérifier la mise en place des outils pour la maintenance (planification, gestion des incidents, recensement du niveau de complexité des outils du périmètre initial, suivi du portefeuille des demandes, qualité, etc.) ;
- Les dispositions de suivi et d'amélioration de la qualité du produit.

Outre le PAQ, le titulaire présente un tableau de suivi des livrables reprenant de manière exhaustive les livrables et délais de livraisons prévus par le CCTP. Ce tableau est alimenté au fil de l'eau des livrables des prestations de maintenance.

IV.5 EXIGENCES

Réf	Description
IV.5-E1	Le titulaire met en place une structure adaptée au pilotage du marché qu'il présente lors de la réunion de lancement du marché en indiquant les attributions de chacun.
IV.5-E2	Un responsable sera clairement identifié, et sera l'interlocuteur privilégié de l'Administration. Tout changement dans l'équipe du titulaire est soumis préalablement à l'accord de l'Administration.
IV.5-E3	Le titulaire assure, sous la supervision de l'Administration, la préparation et la coordination des différents comités au sein des locaux de l'Administration.
IV.5-E4	Le titulaire participe à l'ensemble des réunions prévues dans le cadre du marché, ainsi que toute autre réunion où sa présence est requise par l'Administration.
IV.5-E5	Le titulaire propose un outil de téléconférence.

IV.5-E6	Le titulaire prépare le support des différents comités de suivi qu'il diffuse au plus tard la veille de la réunion.
IV.5-E7	Le titulaire prépare le support des comités de pilotage qu'il diffuse au plus tard trois jours avant le comité.
IV.5-E8	Le titulaire aura à sa charge la rédaction des comptes rendu des comités de suivi et de pilotage et leur diffusion à l'Administration dans les trois jours suivant la tenue de ces comités.
IV.5-E9	Le titulaire est tenu à ses obligations de conseil et de proposition afin d'identifier et d'alerter dans les délais les plus brefs, et compte tenu de l'urgence de l'opération, toute difficulté nécessitant une décision de la maîtrise d'ouvrage en proposant, dans le présent cadre contractuel, les solutions y palliant.
IV.5-E10	Un tableau de bord de prestations est élaboré (sur la base d'un modèle proposé par le titulaire). Ce tableau présenté dans sa version définitive lors de la première réunion de Comité de pilotage est tenu à jour par le titulaire.
IV.5-E11	Le titulaire soumet à la validation de l'Administration le contenu et le format des supports des réunions et des comptes rendus dont il a la responsabilité avant la première fourniture.
IV.5-E12	Le Plan d'Assurance Qualité a pour objet de définir les différentes dispositions qualité que le titulaire mettra en place pour assurer les tâches correspondantes et satisfaire les attentes de l'Administration relatives à la qualité du service. Le PAQ sera soumis à la relecture et approbation de l'Administration.
IV.5-E13	Le titulaire demande l'acceptation de l'Administration pour toute évolution concernant ses engagements vis-à-vis des dispositions qualité applicables au marché après relecture du Plan d'Assurance Qualité.
IV.5-E14	Le titulaire indique dans le Plan d'Assurance Qualité, les dispositions qu'il s'engage à mettre en place pour être force de propositions d'améliorations dans les domaines touchant à la qualité de service, l'ingénierie, l'outillage, les performances du système ...
IV.5-E15	Dès lors que l'Administration le juge utile (apparition fréquente du même type d'incidents), le titulaire mène des actions d'analyse des causes d'incidents les plus fréquentes. Il propose des actions visant à réduire la fréquence d'apparition de ces incidents, et à localiser les sous-ensembles logiciels sensibles susceptibles d'être améliorés.
IV.5-E16	Le titulaire présente son dispositif de pilotage (tableaux de bord, suivi des indicateurs, moyens organisationnels, ...) à l'Administration à la réunion de lancement du marché.
IV.5-E17	Le titulaire est tenu de réaliser et de maintenir son plan d'assurance qualité dont les éléments sont décrits ci-dessus. Cette mise à jour intervient au fil de l'eau, en tant que de besoin et à minima tous les 6 mois.

IV.5-E18	Le titulaire doit être disponible quotidiennement et en mesure de répondre dans les plus brefs délais aux demandes qui lui sont soumises par l'Administration pour garantir, par un suivi régulier, et accroître, par des actions correctives, la qualité des prestations.
IV.5-E19	Le titulaire est tenu de présenter une démarche d'amélioration continue et de la faire évoluer en fonction du contexte. Le titulaire présentera ses certifications le cas échéant (ISO 9001, autres certifications, périmètre concerné, ...).

IV.6 LIVRABLES ATTENDUS ET DELAIS

Livrables attendus	Délais de livraison
Présentation de l'équipe projet mise en place par le titulaire	Lors de la réunion de lancement du marché
Plan d'assurance qualité : partie spécifique à l'organisation du titulaire	Lors de la livraison du PAQ
Présentation du dispositif de pilotage du titulaire	Lors de la réunion de lancement du marché
Maquette du format et contenu des supports et CR	Avant la première occurrence des réunions correspondantes
Support de présentation des comités de suivi	Un jour avant le comité
Support de présentation des comités de pilotage	Trois jours avant le comité
Tableau de bord des prestations	Trimestriel
Comptes rendus des comités sous la responsabilité du titulaire	Trois jours après la réunion
Certifications professionnelles	A la demande de l'Administration
Le plan d'assurance qualité (et le processus de mise à jour et de suivi)	Livré à la fin de la période de reprise Mis à jour au fil des évolutions, à minima tous les 6 mois. Soumis à validation de l'Administration.
Plan d'amélioration continue	Première livraison à la fin de la période de reprise Nouvelle livraison à chaque reconduction éventuelle du marché

Outil de suivi des livrables	A la réunion de lancement et mis à jour au fil de l'eau
------------------------------	---

V VUE GENERALE DES PRESTATIONS

P1	Opérations de reprise et de prise de connaissance
P2	Hébergement et exploitation de l'application
P3	Maintenance Applicative <ul style="list-style-type: none"> • P3.1 : Maintenance logicielle corrective • P3.2 : Maintenance logicielle adaptative • P3.3 : Maintenance logicielle évolutive
P4	Support utilisateurs
P5	Réversibilité

VI EXIGENCES COMMUNES A L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS

VI.1 EXIGENCES GENERALES

Réf	Description
VI.1-E1	Le titulaire s'engage à fournir à la demande de l'Administration la démonstration du respect des exigences pour chaque prestation.
VI.1-E2	Le titulaire est tenu à un devoir de conseil et d'alerte vis-à-vis de l'Administration, et doit être force de propositions dans l'objectif d'amélioration continue du système dont il a la charge.
VI.1-E3	Le titulaire met en place les moyens humains, techniques et organisationnels nécessaires, adaptés et pertinents pour la bonne réalisation de ses prestations.
VI.1-E4	Le titulaire respecte pour l'ensemble de son organisation et de ses prestations la réglementation, ainsi que l'état de l'art en vigueur.

L'Administration se réserve le droit de conduire des audits pour s'assurer du bon respect des exigences.

VI.2 EXIGENCES SUR LES LANGUES ET CONVENTIONS

Réf	Description
VI.2-E1	L'ensemble des livrables documentaires, techniques et fonctionnels produits dans le cadre du présent marché, ainsi que tous les manuels de formation pour la réversibilité sont rédigés en français. Les documents techniques provenant de tiers peuvent toutefois être livrés en anglais sous réserve de faire l'objet d'une fiche de présentation rédigée en français permettant de décrire le contenu de ces documents.
VI.2-E2	L'ensemble des logiciels et autres systèmes ainsi que les commentaires du code source sont rédigés en français.

VI.3 EXIGENCES DE CONFIDENTIALITE

Réf	Description
VI.3-E1	Le titulaire s'interdit de communiquer à quiconque, directement ou indirectement, tout ou partie des informations de toute nature (commerciale, industrielle, technique, financière, nominative ou politique) qui lui auront été communiquées par l'Administration, ou dont il aurait eu connaissance à l'occasion du présent marché.
VI.3-E2	Le titulaire s'interdit de communiquer à quiconque, directement ou indirectement, tout ou partie des logiciels ou codes sources fournis par l'Administration ou développés dans le cadre du présent marché.
VI.3-E3	Le titulaire garantit la sécurité et la confidentialité des données manipulées ; il s'assure de la destruction des informations conformément aux contraintes réglementaires concernant leur purge. En fin de contrat, le titulaire transfère à l'Administration toutes les données du système sans en garder aucune copie ou sauvegarde. Il procède à leur effacement ou à leur destruction, en utilisant les moyens adaptés visant à s'assurer qu'aucune donnée ne puisse être récupérée.

VI.4 EXIGENCES POUR LA GESTION DOCUMENTAIRE

Réf	Description
VI.4-E1	Le titulaire rédige et met à jour la documentation associée au périmètre du présent marché et ce, au fur et à mesure de l'avancement du projet. Notamment, les

Réf	Description
	évolutions doivent faire l'objet d'une mise à jour des spécifications existantes et non pas l'objet d'un nouveau document.
VI.4-E2	Tous les documents produits dans le cadre du présent marché sont livrés sous format électronique modifiable et mis à disposition sur l'application de gestion documentaire fournis par le titulaire.
VI.4-E3	Les noms de document respectent un formalisme précis et sont gérés par version. Les règles correspondantes sont validées par l'Administration avant leur mise en application, dans le Plan d'Assurance Qualité.
VI.4-E4	Toute modification apportée sur un document élaboré par le titulaire et déjà livré à l'Administration dans une édition précédente sera identifiée explicitement dans le texte de la nouvelle édition du document et tracée dans un historique.
VI.4-E5	Tous les documents produits pendant toute la durée du marché deviennent la propriété de l'Administration à l'issue de leur validation.
VI.4-E6	Le titulaire est tenu de fournir à l'Administration, dans les délais requis, tout livrable cité dans le présent document. Les livrables sont soumis à la validation de l'Administration.
VI.4-E7	L'ensemble des documents, messages, courriels, livrables produits par le titulaire dans le cadre de ce marché pourront être réutilisés par l'Administration sans accord préalable.
VI.4-E8	Les présentations et documents produits dans le cadre du présent marché respectent la charte graphique validée par l'Administration.

VI.5 EXIGENCES COMMUNES AUX PRESTATIONS INFORMATIQUES

Réf	Description
VI.5-E1	Avant toute livraison, les éléments livrés (maintenance corrective / adaptative / évolutive, logicielle ou matérielle) ont fait l'objet d'une recette interne. Le rapport de cette recette interne est fourni avec la livraison.
VI.5-E2	La qualification des anomalies détectées pendant les phases de recette est la suivante : <ul style="list-style-type: none"> - Anomalie bloquante - Anomalie majeure - Anomalie mineure
VI.5-E3	Le titulaire réalise des tests de non-régression (y compris les mécanismes de sécurité). Le système d'information ne devra subir aucune dégradation : <ul style="list-style-type: none"> - <u>Fonctionnelle</u>

	<ul style="list-style-type: none"> - <u>De performances (en termes de disponibilité et de temps de réponse)</u> - <u>D'ergonomie</u> - <u>De fiabilité (des données affichées et des restitutions qui en sont issues)</u> - <u>D'exploitabilité et de portabilité</u> - <u>De maintenabilité</u> - <u>De compatibilité avec les équipements des utilisateurs (ex : navigateur)</u> - <u>D'accessibilité</u>
VI.5-E4	Le titulaire gère la configuration du système d'information afin d'assurer la traçabilité de ses différents composants (matériels, logiciels, applicatifs et documentaires).
VI.5-E5	<p>La gestion de configuration est décrite dans un livrable « gestion de la configuration » qui sera soumis à la validation de l'Administration. Elle comprend notamment :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>La gestion des différents environnements (développement, intégration, etc.).</u> 2. <u>La gestion des versions du système d'information,</u> 3. <u>Le référencement des fichiers de configuration,</u> 4. <u>La gestion des versions de l'architecture matérielle et logicielle (exemples : réseau, machines, systèmes d'exploitation, etc.).</u> 5. <u>La gestion des différentes versions d'applicatifs.</u>
VI.5-E6	Le système offre la possibilité de revenir à une précédente version d'applicatifs après mise en production.
VI.5-E7	Les lots de livraison d'évolutifs sont sécables et les différentes évolutions peuvent être mises en production séparément et indépendamment les uns des autres.
VI.5-E8	Plusieurs évolutions peuvent être développées en même temps, avec des dates prévisionnelles de mise en production différentes, sur un ou plusieurs environnements de développement.
VI.5-E9	Les postes de travail, outils de développements ou de bureautiques nécessaires aux équipes du titulaire pour la bonne réalisation des prestations sont à la charge du titulaire.

VI.5.1 EXIGENCES SUR LA VERIFICATION ET LE CONTROLE QUALITE

Réf	Description
VI.5.1-E1	Tout produit ou document résultants d'une tâche et faisant l'objet d'une livraison à l'Administration fera l'objet d'un contrôle qualité de la part du titulaire.
VI.5.1-E2	Les différents essais conduits sur le système par le titulaire seront tracés de manière à déterminer la couverture fonctionnelle de ses tests, des exigences des Clauses techniques du contrat et des documents applicables qui s'y rapportent.
VI.5.1-E3	La description et le résultat des actions de vérification conduites par le titulaire seront consignés dans un dossier réservé à cet effet et soumis à la validation de l'Administration pour acceptation de la livraison.

VI.5.2 QUALITE DES DEVELOPPEMENTS INFORMATIQUES

Réf	Description
VI.5.2-E1	<p>Le titulaire met en place une gestion de configuration pour le système.</p> <p>Toute application, module ou composant informatique fourni à l'Administration par le titulaire à titre provisoire ou définitif comportera les informations suffisantes pour identifier sans ambiguïté sa version, son degré d'achèvement, son niveau de vérification et la version du système avec laquelle il est cohérent.</p> <p>Les livraisons sont de trois types :</p> <ul style="list-style-type: none">• Livraison d'une version majeure (essentiellement en cas d'évolution fonctionnelle, changement de système, etc.) ;• Livraison mineure (par exemple, modification d'interface, etc.) ;• Livraison de correctif (patch, etc.).
VI.5.2-E2	<p>Une attention toute particulière doit être portée par le titulaire à la qualité du code produit notamment en termes de sécurité et de performance. Il doit pour cela veiller à respecter les règles de l'art de la conception de logiciel afin de fournir un système robuste et fiable.</p>

VI.6 EXIGENCES EN MATIERE DE SECURITE

Réf	Description
VI.6-E1	<p>L'Administration est informée en temps réel des intrusions ou des événements anormaux qui seront détectés par le titulaire.</p>
VI.6-E2	<p>Le titulaire doit pouvoir justifier de la bonne application des patches relatifs à ces systèmes de sécurité (systèmes d'exploitation des serveurs et des pare-feux, logiciels utilisés) dès leur fourniture par les différents éditeurs ou les organismes habilités dans ce domaine.</p> <p>La plate-forme du titulaire doit être équipée de dispositifs antivirus, tenus à jour par le titulaire, au fur et à mesure de la mise à jour de la base de signature antivirus et du moteur logiciel de l'antivirus par les éditeurs. Ce dispositif ne doit dégrader ni le temps de réponse ni le processus de publication.</p>
VI.6-E3	<p>L'Administration est informée en temps réel sur l'ensemble des évolutions envisagées par le titulaire sur ces systèmes de sécurité et doit pouvoir les accepter ou les refuser sans avoir à énoncer ses motifs. Dans le cas où elle les a acceptées, l'Administration est complètement informée des modifications réellement effectuées et le titulaire doit prévoir un mécanisme de retour arrière.</p>
VI.6-E4	<p>Le Titulaire doit respecter les règles de la PSSI des ministères sociaux (fourni en annexe) et notamment les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">• Règles de sécurité complémentaires s'appliquant aux locaux techniques

	<ul style="list-style-type: none"> • Règles de sécurité complémentaires s'appliquant aux zones internes et restreintes • Règles de sécurité complémentaires s'appliquant aux salles informatiques et aux locaux techniques) • Architecture des centres informatiques • Protection des informations sensibles • Sécurité des ressources informatiques (page 32 de la PSSI) • Gestion des authentifiants d'administration • Exploitation sécurisée des ressources informatiques, Administration des systèmes, Administration des domaines, Envoi en maintenance et mise au rebut, Lutte contre les codes malveillants, Mise à jour des systèmes et des logiciels, Journalisation, Défense des systèmes d'information (pages 34 à 37 de la PSSI) • Exploitation des centres informatiques, Sécurité des ressources informatiques • Développements logiciels et sécurité).
--	---

VII PRESTATION 1 : OPERATIONS DE REPRISE ET DE PRISE DE CONNAISSANCE

VII.1 CONTEXTE

La prestation de reprise concerne toutes les prestations réalisées par le nouveau titulaire, pour reprendre, de manière opérationnelle l'ensemble du système ENC AHI.

De par les enjeux de calendrier, cette phase de reprise est très sensible pour les activités de l'Administration. Une attention très particulière est portée sur cette prestation par l'Administration pour sécuriser les délais et la bonne reprise de l'ensemble des composants du marché.

Ces opérations sont réalisées par le nouveau titulaire dans **un délai maximum dénommé « période de reprise »**, et fixé au CCAP du présent marché (1,5 mois). Dans tous les cas, cette période est inextensible, et le nouveau titulaire assure lui-même toutes les tâches de sécurisation nécessaires aux entraînements et aux répétitions de préparation de la phase de bascule.

La période de reprise est découpée en deux phases :

- Travaux d'hébergement pendant 15 jours
- Travaux de montée en charge pendant 1 mois.

VII.2 PERIMETRE DE LA REPRISE

Les seuls éléments à reprendre par le nouveau titulaire sont ceux indiqués dans le § [Solutions et outils reversés](#). Tous ces éléments sont remis et transférés au nouveau titulaire à la notification du marché.

VII.3 ORGANISATION DE LA REPRISE DES ACTIVITES

Pour garantir le succès de ces opérations, une étroite coordination est nécessaire entre l'Administration et l'ancien titulaire.

Ce dernier assure une prestation de réversibilité. Celle-ci est prévue au sein des prestations (prestation n° 5) du précédent marché (référence : SG-SAD3-049-21).

L'objectif de cette prestation est de permettre la reprise des activités déléguées au titulaire par l'Administration ou toute autre personne, morale ou physique, désignée par elle. Pour assurer ce transfert de compétence, le titulaire présentera à l'Administration, pour validation, un plan de réversibilité qui doit notamment comprendre la transmission de la documentation de référence.

Le titulaire précise dans le plan de transfert la méthodologie employée et la fait valider par l'Administration.

Le titulaire assure la réversibilité des prestations informatiques d'hébergement et de maintenance afin de permettre à l'Administration de reprendre sans difficulté l'installation et la mise en œuvre du site avec reprise des données existantes et, ce, dans les meilleures conditions.

Pour ce faire, le titulaire, sauf accord préalable et écrit de l'Administration, ne met en œuvre que des matériels et des logiciels respectant les dispositions visées dans le CCTP.

Le titulaire s'engage à fournir la documentation technique, le code source et le code exécutable à jour des modifications mises en œuvre ainsi que les procédures d'installation des programmes et des données. Il fournira également un rapport listant l'ensemble des actions réalisées au cours de l'hébergement, de l'installation initiale à la procédure de réversibilité, en y incorporant l'historique de la maintenance corrective.

La période de réversibilité ne peut se dérouler sur une période supérieure à 1,5 mois.

VII.4 DESCRIPTION DE LA PRESTATION

Toutes les opérations de réversibilité sont réalisées par les intervenants du titulaire dans les locaux de l'Administration, sur une période maximale de 1,5 mois.

Le titulaire du présent marché définit l'ensemble des modalités nécessaires à cette bascule.

Il s'engage auprès de la personne publique sur les opérations de reprise de l'existant en matière de savoir-faire et en matière de transfert des compétences acquises au cours de la maintenance et de l'exploitation de l'ENC.

Le titulaire doit dans le cadre de cette prestation :

- Réaliser un document de support qui contient au minimum :
 - Une présentation générale du contexte technique ;
 - La liste des documents de référence ;
 - Une présentation détaillée des environnements :
 - Plates-formes techniques du site ;
 - Applications installées ;
 - Procédures d'exploitation et de supervision ;
 - Outils d'administration ;
 - Les documents d'exploitation et de support ;

- Effectuer la réversibilité au bénéfice de la personne physique ou morale désignée par l'Administration dont le calendrier sera planifié en accord avec le responsable désigné de l'Administration.

VII.5 MODALITES D'EXECUTION DE LA PRESTATION

Les prestations de bascule au profit d'un tiers de la maintenance corrective et applicative d'une part et de l'hébergement et l'exploitation de l'ENC d'autre part doivent pouvoir être déclenchées séparément.

La bascule de l'hébergement et de l'exploitation et/ou de la maintenance applicative pourront être déclenchées à la fin du marché sur simple notification de l'Administration avec un préavis de 2 mois avant le commencement des travaux de transfert effectifs.

VII.6 EXIGENCES

Réf	Description
XI.4-E1	Le titulaire réalise la prestation de réversibilité pendant 1,5 mois sur l'ensemble des systèmes du présent marché auprès d'un tiers désigné.
XI.4-E2	Durant la période de réversibilité, le titulaire du marché actuel conserve l'entière responsabilité de l'exécution de la prestation. A l'issue de la période de bascule, la responsabilité de l'ensemble des prestations d'exploitation incombe totalement au nouveau titulaire.
XI.4-E3	Le titulaire du présent marché opère durant cette période, en direction du nouveau titulaire : <ul style="list-style-type: none"> - <u>Le transfert de connaissances et la formation du nouveau titulaire,</u> - <u>Le transfert des engagements de services, du fonctionnement et de l'exploitation,</u> - <u>Le transfert de l'ensemble des éléments techniques du présent marché,</u> - <u>L'assistance au nouveau titulaire pour les tests des outils mis en œuvre afin d'assurer l'exploitation de la chaîne de traitement,</u> - <u>La répétition de la bascule opérationnelle,</u> - <u>Le déroulement de la bascule opérationnelle proprement dite.</u>
XI.4-E4	Le titulaire définit l'ensemble des modalités nécessaires à cette bascule. Il s'engage à transférer au nouveau titulaire le savoir-faire et les compétences acquises au cours du présent marché.

Réf	Description
XI.4-E5	<p>Le titulaire du présent marché, s'engage à fournir et à transférer, à tout tiers désigné par l'Administration, les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>L'ensemble des données (tous les contenus gérés) des applications du présent marché (données courantes, données sauvegardées, données archivées et données quelconques),</u> • <u>L'ensemble des codes sources, scripts, fichiers de configuration, etc. spécifiquement développés et utilisés par les applications du présent marché,</u> • <u>L'ensemble des documentations rédigées pour l'ENC.</u>

VII.7 LIVRABLES ATTENDUS ET DELAIS

Outre les livrables attendus pendant cette période et précisés dans le § [Pilotage du marché et des prestations](#), les livrables attendus sont :

Livrable attendu	Délai de livraison
Etat des lieux du système	Au démarrage de la prestation de réversibilité
Plan de transfert présentant la méthodologie du transfert	<ul style="list-style-type: none"> • Livré sous 5 jours calendaires après démarrage de la prestation
<ul style="list-style-type: none"> • Récapitulatif exhaustif de la documentation, sources et outils livrés (inventaire des matériels, inventaire des composants techniques, plan de production, dossier d'architecture...) • Livraison des programmes sources 	Chaque année
<ul style="list-style-type: none"> • Document de support élaboré pour le transfert de compétence • Le Rapport d'exécution de formation lors de la réversibilité, contenant notamment, le calendrier, les noms et qualités des intervenants, les noms et qualités des participants et le relevé de satisfaction des participants, accompagné si nécessaire des éventuelles remarques ou observations des intervenants. 	Au moment de la bascule

COMITOLOGIE SPECIFIQUE A LA PRESTATION DE REPRISE

En complément de la comitologie générale du projet, des comités de suivi des opérations de reprise sont organisés sur une fréquence hebdomadaire pendant cette période pour sécuriser au mieux ces opérations. La DIHAL est présente à ces comités.

Le rôle de ce comité est de suivre de manière très rapprochée et opérationnelle la bonne réalisation des activités de reprise et la bonne coordination entre l'ancien et le nouveau titulaire du présent marché. Un point d'avancement est systématiquement réalisé par le nouveau titulaire (point d'avancement sur la montée en compétence, sur les travaux réalisés, sur les alertes et risques potentiels identifiés, etc.). Les objectifs et prochaines étapes avant la bascule de responsabilité sont précisément définis et planifiés. Les actions prises en séance sont suivies et leur réalisation tracée.

VIII PRESTATION 2 : HEBERGEMENT ET EXPLOITATION DE L'APPLICATION

VIII.1 INTRODUCTION

Le titulaire assure l'hébergement et l'exploitation de l'application ENC, et de toutes leurs composantes ainsi que les versions successives de ces applications résultant des extensions ou des modifications de ces applications, tant sur le plan matériel, logiciel ou réseau (SAAS).

Le titulaire assure les opérations de supervision et de sauvegarde, assorties des contraintes fortes d'exploitation exprimées dans le CCTP.

VIII.2 EXIGENCES CONCERNANT LA SECURITE ET L'HISTORISATION DES DONNEES

Réf	Description
VIII.2-E1	<p>Le titulaire assure l'intégrité des données enregistrées au travers du dispositif et la sécurité du dispositif par les moyens les plus appropriés durant toute la durée du marché.</p> <p>La mise en place de logiciels ou de nouveaux matériels ne doit en aucun cas dégrader la qualité de service du dispositif, en particulier le temps de réponse et les modalités d'accès.</p>
VIII.2-E2	La plate-forme est conçue de façon modulaire afin de permettre une évolution de ses fonctionnalités ainsi que la montée en charge des utilisateurs et des connexions simultanées.
VIII.2-E3	Les données sont archivées pendant dix ans et disponibles pour être consultées directement en ligne.

VIII.3 EXIGENCES CONCERNANT LA TRAÇABILITE ET LE SUIVI

Réf	Description
VIII.3-E1	Techniquement, la traçabilité exigée doit être aussi fine que possible au sein du système d'informations développé.
VIII.3-E2	Toute action effectuée sur le système doit être journalisée (fichiers de log). Les journaux doivent être sauvegardés et surtout archivés. La durée d'archivage de ces journaux est de deux ans.
VIII.3-E3	<p>Le titulaire doit assurer le suivi de fréquentation des plates-formes hébergées en fournissant des statistiques hebdomadaires pertinentes.</p> <p>La définition et les modalités de mise à disposition de ces statistiques sont précisées par l'Administration en début de marché.</p>
VIII.3-E4	<p>Il est mis en place une gestion d'incidents par le biais de tickets d'incident :</p> <ul style="list-style-type: none">• Possibilité d'ouvrir un ticket d'incident côté client pour signaler une indisponibilité ou un bug sur des pages non monitorées ;• Dispositif d'alerte par le prestataire vers l'Administration pour signaler l'indisponibilité sur incident de pages monitorées ou bien l'indisponibilité due à une opération de maintenance.
VIII.3-E5	Le titulaire doit fournir les éléments suivants : liste des matériels et logiciels constitutifs du dispositif.

VIII.4 EXIGENCES CONCERNANT LA DISPONIBILITE DU SERVICE

Réf	Description
VIII.4-E1	Le système est disponible 24h/24, 7 jours sur 7.
VIII.4-E2	<p>Les temps de réponse sont au maximum de 5 secondes mesurés hors temps de transit sur Internet sur l'ENC.</p> <p>Les fonctions peuvent être interrompues pendant un temps maximum de 2 jours par mois. La plage d'intervention privilégiée dans ce cas sera celle comprise entre 0h et 5h. Une sauvegarde des données doit exister sur un support redondant ainsi qu'un fichier de journalisation (log active) pouvant servir de base pour l'identification et la reprise des transactions ou des opérations incomplètes</p>
VIII.4-E3	L'indisponibilité du système n'excède pas une durée cumulée de 8 jours sur une année d'exploitation (ou établie au <i>pro rata temporis</i> sur une période moindre), au titre d'une maintenance ou d'une intervention justifiée, programmée et acceptée comme telle par l'Administration.

VIII.5 EXIGENCES CONCERNANT LE RETABLISSEMENT DU SERVICE

Réf	Description
VIII.5-E1	<p>En cas de panne matérielle empêchant toute connexion au dispositif ou en cas de défaillance des logiciels ou des applications, le titulaire met en œuvre tous les moyens techniques et organisationnels pour remettre en état de bon fonctionnement le système.</p> <p>Dans ce cas, la restauration des données enregistrées au travers du dispositif doit être effectuée avec une sauvegarde datant de 24 heures au maximum avant incident.</p>
VIII.5-E2	<p>Le service doit être rétabli après notification de l'anomalie dans un délai maximum de :</p> <ul style="list-style-type: none">- Anomalies bloquantes : 2 jours ouvrés- Anomalies majeures : 2 jours ouvrés- Anomalies mineures : 20 jours ouvrés

VIII.6 EXIGENCES CONCERNANT LA MAINTENANCE TECHNIQUE

Réf	Description
VIII.6-E1	Toute opération de maintenance technique doit recevoir l'accord préalable de l'Administration avant d'être réalisée.
VIII.6-E2	La maintenance s'effectue pendant les plages horaires les moins fréquentées et reste subordonnée au respect des exigences de disponibilité du service.
VIII.6-E3	Le titulaire propose, au regard des besoins exprimés, les politiques et les mécanismes de gestion des sauvegardes et de leurs restaurations, les mieux adaptés aux contraintes.

VIII.7 EXIGENCES CONCERNANT L'HEBERGEMENT

Réf	Description
VIII.7-E1	<p>Les applications sont hébergées par le titulaire à l'issue de la bascule de responsabilité jusqu'à la fin du présent marché.</p> <p>Le dispositif doit être hébergé par le titulaire qui fournit l'ensemble des moyens nécessaires.</p>
VIII.7-E2	Le titulaire prend en charge les abonnements, la mise en service, l'exploitation et la supervision des lignes réseaux nécessaires en garantissant les niveaux de service demandés dans le présent CCTP.

VIII.7-E3	<p>Le dispositif doit être connecté à une ligne possédant un débit suffisant et modulable en fonction du trafic.</p> <p>Le dispositif et la ligne à laquelle il est connecté doivent garantir le nombre de connexions simultanées de la plate-forme.</p>
-----------	--

VIII.8 EXIGENCES CONCERNANT LES ENVIRONNEMENTS

Réf	Description
VIII.8-E1	<p>Le titulaire fournit, installe et configure les logiciels et les plates-formes nécessaires à la réalisation des prestations. Il sera mis en place a minima cinq environnements distincts :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'environnement de production, • L'environnement de pré-production pour des tests d'intégration technique, • L'environnement de recette pour recette fonctionnelle et technique, • L'environnement d'intégration. <p>Toutes les activités de maintenance sont répercutées sur chacune de ces plates-formes</p>
VIII.8-E2	<p>Le titulaire réalise les tests techniques et fonctionnels nécessaires pour valider le fonctionnement des modules de la plate-forme ainsi que leur intégration. Ces tests (y compris les charges en personnels) sont à la charge du titulaire, tant sur le plan des matériels que des logiciels.</p>
VIII.8-E3	<p>Le titulaire met en œuvre des solutions d'équilibrage de charge et de haute disponibilité pour assurer une forte tolérance aux pannes.</p>
VIII.8-E4	<p>Le nombre de serveurs physiques et leurs caractéristiques sont adaptés au nombre d'utilisateurs et aux performances souhaitées en termes de temps de réponse et de disponibilité.</p>
VIII.8-E5	<p>Le dimensionnement final de l'infrastructure intègre une réserve de ressources d'au moins 25% qui pourra être affectée dynamiquement aux différents environnements en fonction des phases de d'exploitation, des pics de charges et des défaillances.</p>

L'Administration peut à tout moment auditer ou faire auditer les architectures techniques mises en place.

VIII.9 LIVRABLES ATTENDUS ET DELAIS

Outre les livrables attendus pendant cette période et précisés dans le § [Pilotage du marché et des prestations](#), les livrables attendus sont :

Description détaillée de la prestation	Livrables attendus	Délais de livraison
▪ Hébergement	▪ Document spécifique décrivant la politique de sécurité appliquée à l'ensemble des systèmes	A la fin de la période de reprise et annuellement
▪ Suivi d'exploitation	▪ Statistiques d'exploitation des plateformes hébergées	Lors des comités de suivi opérationnels

IX PRESTATION 3 : MAINTENANCE APPLICATIVE

IX.1 INTRODUCTION

La maintenance applicative se décompose en 3 catégories de maintenance :

- **La maintenance corrective qui consiste à corriger les anomalies présentes dans les systèmes du présent marché et de leurs évolutions futures ;**
- **La maintenance adaptative qui consiste à réaliser les opérations de mise à jour logicielle des systèmes (gestion des obsolescences, mises à jour de sécurité, upgrade des versions logicielles, etc.) ;**
- **La maintenance évolutive dont l'objectif est de faire évoluer fonctionnellement et architecturalement (logiciels) les systèmes du présent marché.**

La qualification des travaux de développements en maintenance corrective, adaptative ou évolutive est validée par l'Administration.

IX.2 EXIGENCES GENERALES DE LA PRESTATION

Réf	Description
IX.2-E1	Le titulaire assure le suivi de ses opérations de maintenance corrective et adaptative par l'intermédiaire de l'outil de gestion des tickets (correction d'anomalies, adaptations).
IX.2-E2	Le titulaire assure le suivi de la maintenance évolutive par l'intermédiaire de l'outil de suivi de gestion des tickets et l'outil de gestion documentaire (expression de besoin, spécification, chiffrage, validations).
IX.2-E3	Les règles de nommage, de numérotation et de suivi des travaux de MA sont proposées par le titulaire et validées par l'Administration durant la phase de reprise.

IX.2-E4	Le titulaire assure la recette (vérification, validation, acceptation) des développements réalisés dans le cadre de la maintenance sur un environnement de qualification.
IX.2-E5	Le titulaire contribue à réaliser, sur un environnement de pré-production, des tests de non régression et de la performance du système.
IX.2-E6	Le titulaire réalise la mise en production de ses développements.

IX.3 PRESTATION 3.1 : MAINTENANCE LOGICIELLE CORRECTIVE

IX.3.1 DESCRIPTION DE LA PRESTATION

La prestation de maintenance corrective consiste, en cas d'incident affectant les applications du présent marché, à corriger le ou les programmes et/ou les données. Le titulaire peut mettre en œuvre ou préconiser temporairement une solution de contournement.

Les opérations de maintenance corrective s'appliquent à tout le périmètre applicatif et à ses évolutions futures. Le système est considéré comme remis en état, dès lors que son fonctionnement nominal est rétabli.

IX.3.2 QUALIFICATION DES ANOMALIES

Les anomalies sont classées en 3 catégories de criticité :

Type	Impact	Critères de la caractérisation
Anomalie bloquante	Perte totale du service	<p>Un défaut de fonctionnement du système se caractérise par au moins un des critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Arrêt complet du système,</u> • <u>Indisponibilité d'une fonctionnalité indispensable,</u> • <u>Une production massive de données erronées,</u> • <u>Dégradation de la cohérence et de l'intégrité des données,</u> • <u>Dégradation des performances interdisant la continuité du service fourni.</u> <p>Un défaut de documentation est d'au moins un des types suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Absence de documentation,</u> • <u>Ne permet pas de réaliser les opérations courantes d'installation,</u> • <u>Ne permet pas de réaliser les opérations courantes d'exploitation.</u>

Type	Impact	Critères de la caractérisation
Anomalie majeure	Dégradation du service	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Une fonction essentielle de l'application est partiellement inopérante mais les autres fonctions du produit restent exploitables,</u> • <u>Le champ d'opération des utilisateurs est diminué sans que cela ne relève d'un des critères des anomalies bloquantes,</u> • <u>Un fonctionnement pratique anormal, sans que cela ne bloque l'exploitation du système par les utilisateurs ni ne met en cause la cohérence des données,</u> • <u>La documentation est partiellement exploitable ou ne permet pas d'utiliser le produit de manière autonome.</u>
Anomalie mineure	Défaut sans altération du service	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Une fonction non essentielle du produit est absence ou partiellement inopérante,</u> • <u>Le produit présente des défaillances intermittentes n'ayant pas pour conséquence de perturber le service délivré aux utilisateurs,</u> • <u>La documentation fait l'objet de remarques mineures.</u>

IX.3.3 DECLenchement de la prestation

Le constat d'un dysfonctionnement (anomalie) peut provenir de tout acteur autour des systèmes d'information de ce marché. Le dysfonctionnement est recensé par la délivrance d'un ticket et suivi dans l'outil de gestion des tickets mis en œuvre.

IX.3.4 EXIGENCES

Réf	Description
IX.3.4-E1	<p>Un incident détecté doit obligatoirement faire l'objet d'un ticket d'incident dans l'outil de gestion des anomalies mis en œuvre.</p> <p>La création du ticket d'incident est à l'initiative de l'acteur qui le détecte, il est néanmoins de la responsabilité du titulaire de s'assurer de cette création, du suivi et de sa résolution.</p>
IX.3.4-E2	Le déclenchement des opérations de maintenance s'effectue au travers de l'outil de gestion des anomalies.
IX.3.4-E3	<p>Le titulaire assure les prestations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Réalisation des corrections,</u> • <u>Tests unitaires de validation sur sa plateforme de qualification,</u> • <u>Tests d'intégration et de non régression sur sa plateforme d'intégration,</u> • <u>Mise en production du correctif</u>

	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Documentation des dossiers applicatifs détaillant, en particulier, l'anomalie constatée et les opérations effectuées sur les programmes, fichiers, procédures, écrans... qui sont affectés par la correction de l'anomalie.</u> • <u>Support / Informations à l'Administrateur (communication sur la bonne prise en compte de l'anomalie, délai de correction et communication sur le rétablissement du système)</u>
IX.3.4-E4	<p>Le titulaire corrige les anomalies (ou met en œuvre une solution de contournement) dans les délais suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Anomalie bloquante : 2 jours ouvrés</u> • <u>Anomalie majeure : 2 jours ouvrés</u> • <u>Anomalie mineure : 20 jours ouvrés</u> <p><u>Le délai s'entend comme la durée entre l'ouverture du ticket et l'installation du correctif.</u></p>
IX.3.4-E5	En cas de solution de contournement mise en œuvre, la mise en production du correctif intervient dans un délai maximum de 2 jours ouvrés.
IX.3.4-E6	La qualification du niveau de criticité d'une anomalie est proposée par le titulaire du marché ou l'Administration et validée par l'Administration.
IX.3.4-E7	Pour chaque livraison d'un correctif, le titulaire remet, en même temps que les applicatifs actualisés, une procédure complète permettant leur installation dans les environnements (qualification, pré-production, production).
IX.3.4-E8	La procédure de livraison est décrite dans le plan d'assurance qualité et fait l'objet d'une validation par l'Administration.
IX.3.4-E9	Le titulaire tient à jour un tableau de suivi des opérations de maintenance corrective réalisées et de la résolution des tickets d'anomalies.

IX.3.5 LIVRABLES ATTENDUS ET DELAIS

Outre les livrables attendus pendant cette période et précisés dans le § [Pilotage du marché et des prestations](#), les livrables attendus sont :

Livrables attendus	Délais de livraison
<u>Le correctif ou la solution de contournement ;</u> <u>L'application mise à jour ;</u>	Mise en production dans le délai lié au niveau de criticité.
<u>Le rapport des tests unitaires, de non-régression et de charge ;</u> <u>Le manuel d'installation du correctif ou du contournement.</u>	Livrés sans délais suite à la correction de l'anomalie
▪ Fiche d'anomalie/ticket d'incident	Livrée sans délais lors de l'identification d'une anomalie

▪ Journal d'intervention	Tenu à jour au fil des interventions. Présenté sur demande de l'Administration.
▪ Reporting des opérations de maintenance correctives réalisées et du suivi des tickets	Lors des comités opérationnels.

IX.4 PRESTATION 3.2 : MAINTENANCE LOGICIELLE ADAPTATIVE

IX.4.1 DESCRIPTION DE LA PRESTATION

La **maintenance adaptative** regroupe toutes les actions permettant d'assurer le maintien en conditions opérationnelles des applications du présent marché lors d'un changement de version mineur ou majeur d'une brique logicielle.

Elle consiste notamment à assurer :

- La gestion des obsolescences de composants logiciels,
- Les mises à jour de sécurité,
- L'upgrade des versions logicielles,
- L'évolution des produits d'éditeurs tiers, etc.
- Le changement de version de tout élément de langage utilisé pour le développement logiciel,
- Le remplacement d'une brique logicielle par une autre technologie.

IX.4.2 PRINCIPES GENERAUX

Une « brique logicielle » désigne ici tout produit fourni par un éditeur tiers, non spécifiquement développé pour les besoins de l'Administration.

Au titre de la maintenance adaptative logicielle, le titulaire doit assurer la prise en compte d'un changement de version, mineure ou majeure, des briques logicielles.

Les bonnes pratiques de développement permettent d'éviter de fortes adhérences entre le fonctionnel applicatif (besoins métiers couverts par des développements spécifiques pour l'Administration) et les briques logicielles tierces. Ainsi, l'adaptation des applications liées à un changement de version majeur ou mineur pour ces briques logicielles est comprise dans la prestation de maintenance adaptative et n'est pas due au titre de la maintenance évolutive.

De la même manière, si le titulaire choisit pour des raisons économiques des logiciels open source pour remplacer des logiciels soumis à licence et que ce transfert nécessite une adaptation de certaines applications, cette adaptation est comprise dans la prestation de maintenance adaptative.

IX.4.3 EXIGENCES DE LA PRESTATION

Réf	Description
IX.4.3-E1	Le titulaire réalise les mises à jour (changement de version) liées à la sécurité ou à la fiabilité ou encore à l'obsolescence des briques logicielles du présent marché.
IX.4.3-E2	Pour les briques logicielles spécifiques, le titulaire instruit les impacts en termes de maintenance évolutive des adaptations nécessaires. La mise en œuvre de ces dernières est soumise à la validation de l'Administration.
IX.4.3-E3	Le titulaire met en œuvre un système de gestion des actes de maintenance adaptative pour le bon suivi de la prestation.
IX.4.3-E4	Le titulaire soumet toute opération de maintenance adaptative à la validation de l'Administration et fournit à cette fin une note explicative.
IX.4.3-E5	Le titulaire réalise les opérations de maintenance adaptative dans des délais évitant tout impact en termes de performance ou de sécurité des systèmes.
IX.4.3-E6	Le titulaire assure l'enregistrement et le suivi des opérations de maintenance adaptative dans l'outil de gestion des anomalies mis en œuvre.
IX.4.3-E7	L'ensemble des mises à jour identifiées dans le cadre des prestations de maintenance adaptative du présent marché est réalisé par le titulaire avant la fin du marché.
IX.4.3-E8	Le titulaire tient à jour un tableau de suivi des opérations de maintenance adaptative réalisées et programmées.

IX.4.4 LIVRABLES ATTENDUS ET DELAIS

Outre les livrables attendus pendant cette période et précisés dans le § [Pilotage du marché et des prestations](#), les livrables attendus sont :

Livrables attendus	Délais de livraison
<u>L'application mise à jour</u>	Mis en production selon les délais présentés
Fiche de maintenance adaptative	A chaque adaptation proposée et soumise à la validation de l'Administration
<u>Le rapport des tests unitaires, de non-régression et de charge</u>	Livrés sans délais
Reporting mensuel des briques logicielles adaptées	Lors des comités opérationnels

IX.5 PRESTATION 3.3 : MAINTENANCE LOGICIELLE EVOLUTIVE

IX.5.1 INTRODUCTION

La **maintenance évolutive** consiste à faire évoluer une application, par exemple à la suite de demandes d'utilisateurs, pour modifier son comportement ou pour proposer de nouvelles fonctions.

La maintenance évolutive consiste ainsi :

- À améliorer (voire à redévelopper) des fonctions existantes d'une application,
- À développer de nouvelles fonctionnalités pour faire face à de nouvelles exigences.

Elle regroupe toutes les implémentations de fonctionnalités nécessaires à l'évolution fonctionnelle des applications.

IX.5.2 PRINCIPES GENERAUX

A chaque évolution souhaitée, l'Administration formalise ou valide une expression de besoin, qu'elle communique au titulaire pour réaliser l'analyse des impacts, l'évaluation de la charge de travail et le calendrier proposé. Le déclenchement des actions de maintenance évolutive est décidé exclusivement par l'Administration.

Toute évolution fait l'objet d'une recette par les utilisateurs et/ou l'Administration assistés du titulaire qui permet de réaliser une Vérification d'Aptitude (VA) sur une plate-forme de « recette ». A l'issue de la VA, l'Administration peut refuser la livraison et l'installation sur l'environnement de production, notamment pour les raisons suivantes (liste non exhaustive) :

- Difficultés d'installation de la livraison, imputables à l'une des causes suivantes :
 - Procédure d'installation défailante : par manque de clarté, de détails, de lisibilité, etc.
 - Composants livrés défailants : composants erronés, manquants ou « en trop », messages d'erreur lors de l'installation, etc.
 - Séparation des variables défailante : les composants livrés ne doivent pas contenir « en dur » de référence à la plate-forme sur laquelle ils sont destinés à être installés ; la liste des paramètres à adapter en fonction de la plate-forme de destination doit être clairement identifiée dans un document séparé, et sa prise en compte lors du déroulement de la procédure d'installation doit être aisée.
- Anomalies (dont régressions)
 - Présence d'anomalies bloquantes dès les premiers tests
 - Nombre important d'anomalies majeures importantes après quelques jours de test
 - Nombre élevé d'anomalies mineures à l'issue de la période « nominale » de tests
- Dégradation des performances
- Ergonomie
 - Dégradation de l'ergonomie existant avant installation des évolutions
 - Mise en service de nouvelles interfaces utilisateur (fonctionnalités, écrans, etc.) de qualité défailante par rapport au niveau validé en phase de spécification et/ou de maquettage ;
- Fiabilité

- Dégradation de la fiabilité des données et/ou restitutions présentées par le système

Le titulaire veille également à la paramétrabilité du code : un maximum d'éléments doit être paramétrables et non-inscrits en « dur » dans le code source.

A chaque livraison et mise en exploitation d'une maintenance évolutive, une période de Vérification de Service Régulier (VSR) d'un mois est observée.

L'Administration se réserve le droit de vérifier ou de faire vérifier dans le cadre d'audits la pertinence de l'évaluation des charges de maintenance évolutive.

IX.5.3 CONTENU DES OPERATIONS DE MAINTENANCE EVOLUTIVE

Les opérations de maintenance évolutive recouvrent au-delà des développements informatiques, les activités suivantes :

- Le pilotage de la réalisation de la prestation de maintenance évolutive,
- L'analyse d'impact sur l'architecture technique,
- L'intervention éventuelle d'une expertise pour des besoins particuliers (pour les évolutions complexes),
- La rédaction et mise à jour des spécifications générales et détaillées,
- La rédaction des cahiers de recettes,
- La réalisation des tests internes (volumétrie, non régression, bon fonctionnement, ...),
- L'intégration et la validation technique,
- La livraison et l'installation sur l'environnement de production.

IX.5.4 RECETTE INTERNE

Le titulaire est tenu de réaliser une vraie recette interne avant toute livraison à l'Administration. Ces tests internes couvrent à la fois :

- La volumétrie des données / tests de charge,
- Les tests de bon fonctionnement en testant à la fois des cas « passants » (vérifier la bonne acceptation des données valides) et des cas « non-passants » (vérifier le bon rejet de données invalides),
- Les tests de non régression.

IX.5.5 QUALIFICATION DES EVOLUTIONS DEMANDEES

Chaque demande de maintenance évolutive se décompose selon une combinaison de différents types techniques d'évolution.

Chaque type technique d'évolution se décompose en actions sur des modules catégorisés selon les domaines suivants :

- Interfaces Homme Machine (IHM),
- Traitements métier,
- Gestion de données.

On distingue 3 niveaux d'actions selon leur complexité, correspondants à des unités d'œuvre différentes :

- Simple (S) ;
- Moyen (M) ;
- Complexe (C).

Le degré de complexité est déterminé par les critères définis ci-dessous, notamment le cumul du nombre d'objets susceptibles d'être impactés au lancement de la réalisation.

IHM : La réalisation d'Interfaces Homme Machine concerne l'ergonomie et les traitements associés à la présentation. Une IHM est définie comme étant un ou plusieurs écrans permettant soit de créer, soit de consulter, soit de mettre à jour soit de supprimer un objet.

Complexité	Nb d'objets impactés
S	1 à 10 modifications effectuées sur une IHM existante (libellé, champs, ordre de présentation, autres)
M	11 à 30 modifications effectuées sur une IHM existante (libellé, champs, ordre de présentation, autres) OU création d'une nouvelle IHM basée sur une IHM existante
C	Plus de 30 modifications effectuées sur une IHM existante (libellé, champs, ordre de présentation, autres) OU Création d'une nouvelle IHM non basée sur un écran existant

Traitements métier : La complexité des traitements métier est appréciée en fonction du nombre de règles de gestion impactées ou en fonction de la nature de la règle.

Complexité	Nb d'objets impactés
S	Ajout, modification ou suppression d'1 à 5 règles de gestion d'une fonction existante
M	Ajout, modification ou suppression de 6 à 20 règles de gestion d'une fonction existante ou création d'une nouvelle fonction
C	Ajout, modification ou suppression de 21 à 50 règles de gestion d'une fonction existante ou création de 2 à 5 nouvelles fonctions

Gestion de données

Complexité	Nature de l'évolution
S	Ajout, modification ou suppression d'1 à 10 colonnes d'une table existante ou création d'1 à 2 nouvelles tables
M	Ajout, modification ou suppression de 11 à 50 colonnes d'une table existante ou création de 3 à 15 nouvelles tables

C	Ajout, modification ou suppression de 51 à 100 colonnes d'une table existante ou création de 16 à 35 nouvelles tables
---	---

IX.5.6 EXIGENCES

Réf	Description
IX.5.6-E1	Le titulaire met en œuvre un système de gestion de maintenance évolutive.
IX.5.6-E2	Le titulaire établit un plan d'évolution par regroupements fonctionnels permettant de regrouper dans deux ou trois livraisons par an dans un ensemble cohérent d'évolutions. Ces livraisons doivent intégrer la mutualisation des tâches de pilotage et de support des évolutions qu'elles regroupent.
IX.5.6-E3	Le titulaire réalise les évolutions conformément aux trains de livraison validés par l'Administration, en respectant notamment le contenu des trains et les calendriers de livraison.
IX.5.6-E4	En cas de nécessité, une évolution peut être demandée et livrée en dehors de ces trains d'évolution (évolution réglementaire par exemple)
IX.5.6-E5	Le titulaire assure le suivi et la mise à jour des opérations de maintenance évolutive au sein de l'outil de gestion des anomalies et de gestion documentaire qui permet de tracer les différents stades d'avancement des évolutions, de l'expression de besoin à la mise en production, ainsi que les délais de chaque étape.
IX.5.6-E6	Chaque demande de maintenance évolutive est initiée par une fiche d'expression de besoin rédigée par l'Administration transmise au titulaire, qui vaut accord pour instruction.
IX.5.6-E7	Après réception de la fiche d'expression de besoin, le titulaire formalise une analyse d'impact sous forme de spécification technique détaillée de la demande d'évolution présentant également le détail des unités d'œuvre prévues, les difficultés potentielles ainsi que le calendrier de développement et de livraison prévu.
IX.5.6-E8	Le titulaire assure le versement des documents relatifs aux évolutions dans l'outil de gestion documentaire mis à disposition par l'Administration.
IX.5.6-E9	La commande formelle par l'Administration de la demande d'évolution vaut accord pour réalisation des développements correspondants par le titulaire.
IX.5.6-E10	Le titulaire réalise, développe puis teste l'évolution ou l'adaptation avant de la livrer à l'Administration.

IX.5.6-E11	Le titulaire réalise une recette interne, selon les principes présentés (distinction des recettes impactant ou non les interfaces avec les autres systèmes). Le rapport de cette recette interne est fourni à l'issue de la phase de recette.
IX.5.6-E12	L'Administration procède à une Vérification d'Aptitude (VA) sur la plateforme de recette. La criticité des anomalies constatées lors de la recette est définie par l'Administration selon les mêmes modalités que pour la maintenance corrective.
IX.5.6-E13	Le titulaire produit un procès-verbal de recette qu'il soumet à la signature de l'Administration.
IX.5.6-E14	Le titulaire prend en compte dans la mise en production des évolutions les contraintes utilisateurs.
IX.5.6-E15	Le délai de Vérification de Service Régulier (VSR) est de 1 mois avant de pouvoir valider la mise en production.
IX.5.6-E16	L'Administration se réserve le droit d'expertiser ou de faire expertiser si nécessaire l'évaluation des charges annoncées dans le cadre de la maintenance évolutive.

IX.5.7 LIVRABLES ATTENDUS ET DELAIS

Outre les livrables attendus pendant cette période et précisés dans le § [Pilotage du marché et des prestations](#), les livrables attendus sont :

Livrable attendu	Délai de livraison
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Les spécifications fonctionnelles générales et détaillées,</u> • <u>Les documents de conception actualisés,</u> • <u>Le DAT actualisée le cas échéant,</u> • <u>Le plan des tests de recette et le cahier des tests de recette ;</u> • <u>Le rapport des tests unitaires, de non-régression et de charge ;</u> • <u>Le manuel d'installation, mis à jour ;</u> • <u>Le manuel d'exploitation, mis à jour ;</u> • <u>Les manuels et documents utilisateurs, mis à jour ainsi que l'aide en ligne ou sur l'écran,</u> • <u>L'application elle-même, mise à jour ;</u> • <u>L'intégralité des codes sources de l'application ;</u> <p>Le PV de recette signé par l'Administration.</p>	A l'issue de chaque train de livraison
Le procès-verbal de VSR	Au plus tard 1 mois après la VA

X PRESTATION 4 : SUPPORT AUX UTILISATEURS

X.1 INTRODUCTION

Le titulaire doit assurer des prestations de communication sur les systèmes au travers :

- De la mise en place d'un support de niveau 3
- De la communication autour de l'ENC :
 - o Opérations de promotion de l'ENC
 - o Mise à jour de la documentation d'assistance et d'aide aux utilisateurs (aides en ligne, FAQ, manuels utilisateurs...)

X.2 PRESTATION 4.1 : SUPPORT

X.2.1 DESCRIPTION DE LA PRESTATION

Le titulaire doit assurer le support de niveau 3 pour l'ensemble de l'ENC:

- Le support de premier niveau est assuré par le formateur relais au niveau local (Administration)
- Le support de second niveau est assuré par la mission ENC (Administration)

X.2.2 ELEMENTS DE VOLUMETRIE

A titre d'exemple significatif, le nombre de sollicitations remontés vers le niveau 3 pour l'année 2024 est de 13.

X.2.3 MODALITES D'EXECUTION DE LA PRESTATION

Cette prestation est à réaliser dans les locaux du titulaire.

Au niveau 3 ne remontent par ces intervenants que des anomalies techniques ou fonctionnelles (avérées ou supposées) et des demandes spécifiques nécessitant une intervention sur les données (exemple : régénération d'un rapport). Dans ce dernier cas, l'intervention demandée doit être effectuée par le titulaire, dans le cadre de la prestation de support.

Le support N3 est sollicité :

- Par mail : le titulaire fournit une adresse mail générique
- A titre exceptionnel, par téléphone (le titulaire fournit un numéro de téléphone non surtaxé)

Les sollicitations sont consignées dans l'outil de gestion des anomalies par le Titulaire, qui y indique également la date de résolution/réponse.

Les anomalies techniques ou fonctionnelles dûment identifiées sont assignées d'un degré de priorité conformément à la classification présentée (cf. [Qualification des anomalies](#)). Les travaux à ce niveau sont :

- De compléter et gérer le statut de la fiche d'anomalie,
- De fournir, au plus tôt et en fonction de la priorité attachée à l'anomalie, une date prévisionnelle de résolution,

- D'analyser les problèmes et de transmettre tous les éléments s'y attachant aux équipes de développement afin d'y pallier au mieux dans le cadre de la maintenance corrective.
- De tenir à jour un historique des anomalies traitées.
- De tenir informer au minimum les correspondants des niveaux 2 de la bonne progression de résolution ou de correction de l'anomalie.

X.2.4 EXIGENCES

Réf	Description
X.2.4-E1	Niveau de service demandé : 8h30 – 18h00, du lundi au vendredi hors jours fériés, avec accusé de réception de la demande et indication d'un délai de traitement prévisionnel en retour.
X.2.4-E2	Le canal pour joindre le support est uniquement le courriel, adresse de service mise en place et gérée par le titulaire. A titre exceptionnel, le titulaire est joignable au téléphone pour investiguer quelques cas particuliers.

X.2.5 LIVRABLES ATTENDUS ET DELAIS

Outre les livrables attendus pendant cette période et précisés dans le § [Pilotage du marché et des prestations](#), les livrables attendus sont :

Livable attendu	Délai de livraison
Tableau de bord mensuel du support donnant une classification des anomalies par degré de priorité, et donnant pour chacune son statut précis	Lors des comités opérationnels
Historique des anomalies	Consultable à tout instant par l'Administration

XI PRESTATION 5 : REVERSIBILITE

XI.1 INTRODUCTION

L'objectif de cette prestation est de permettre la reprise des activités déléguées au titulaire par l'Administration ou toute autre personne, morale ou physique, désignée par elle. Pour assurer ce transfert de compétence, le titulaire présentera à l'Administration, pour validation, un plan de réversibilité qui doit notamment comprendre :

- la transmission de la documentation de référence.

Le titulaire précise dans le plan de transfert la méthodologie employée pour validation par l'Administration.

Le titulaire assure la réversibilité des prestations informatiques d'hébergement et de maintenance afin de permettre à l'Administration de reprendre sans difficulté l'installation et la mise en œuvre du site avec reprise des données existantes et, ce, dans les meilleures conditions.

Le titulaire s'engage à fournir la documentation technique, le code source et le code exécutable à jour des modifications mises en œuvre ainsi que les procédures d'installation des programmes et des données. Il fournira également un rapport listant l'ensemble des actions réalisées au cours de l'hébergement, de l'installation initiale à la procédure de réversibilité, en y incorporant l'historique de la maintenance corrective.

La période de réversibilité ne peut se dérouler sur une période supérieure à 1,5 mois.

XI.2 DESCRIPTION DE LA PRESTATION

Toutes les opérations de réversibilité sont réalisées par les intervenants du titulaire dans les locaux de l'Administration, sur une période maximale de 1,5 mois.

Le titulaire du présent marché définit l'ensemble des modalités nécessaires à cette bascule.

Il s'engagera auprès de la personne publique sur les opérations de reprise de l'existant en matière de savoir-faire et en matière de transfert des compétences acquises au cours de la maintenance et de l'exploitation de l'ENC.

Le titulaire doit dans le cadre de cette prestation :

- Réaliser un document de support qui contient au minimum :
 - Une présentation générale du contexte technique ;
 - La liste des documents de référence ;
 - Une présentation détaillée des environnements :
 - Plates-formes techniques du site ;
 - Applications installées ;
 - Procédures d'exploitation et de supervision ;
 - Outils d'administration ;
 - Les documents d'exploitation et de support ;
- Effectuer la réversibilité au bénéfice de la personne physique ou morale désignée par l'Administration lors de sessions de formation dont le calendrier est planifié en accord avec le responsable désigné de l'Administration.

XI.3 MODALITES D'EXECUTION DE LA PRESTATION

Les prestations de bascule au profit d'un tiers de la maintenance corrective et applicative d'une part et de l'hébergement et l'exploitation de l'ENC d'autre part doivent pouvoir être déclenchées séparément.

La bascule de l'hébergement et de l'exploitation et/ou de la maintenance applicative pourront être déclenchées à la fin du marché sur simple notification de l'Administration avec un préavis de 2 mois avant le commencement des travaux de transfert effectifs.

XI.4 EXIGENCES

Réf	Description
XI.4-E1	Le titulaire réalise la prestation de réversibilité pendant 1,5 mois sur l'ensemble des systèmes du présent marché auprès d'un tiers désigné.
XI.4-E2	Durant la période de réversibilité, le titulaire du marché actuel conserve l'entière responsabilité de l'exécution de la prestation. A l'issue de la période de bascule, la responsabilité de l'ensemble des prestations d'exploitation incombe totalement au nouveau titulaire.
XI.4-E3	<p>Le titulaire du présent marché opère durant cette période, en direction du nouveau titulaire :</p> <ul style="list-style-type: none">- <u>le transfert de connaissances et la formation du nouveau titulaire,</u>- <u>le transfert des engagements de services, du fonctionnement et de l'exploitation,</u>- <u>le transfert de l'ensemble des éléments techniques du présent marché,</u>- <u>l'assistance au nouveau titulaire pour les tests des outils mis en œuvre afin d'assurer l'exploitation de la chaîne de traitement,</u>- <u>la répétition de la bascule opérationnelle,</u>- <u>le déroulement de la bascule opérationnelle proprement dite.</u>
XI.4-E4	Le titulaire définit l'ensemble des modalités nécessaires à cette bascule. Il s'engage à transférer au nouveau titulaire le savoir-faire et les compétences acquises au cours du présent marché.
XI.4-E5	<p>Le titulaire du présent marché, s'engage à fournir et à transférer, à tout tiers désigné par l'Administration, les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• <u>L'ensemble des données (tous les contenus gérés) des applications du présent marché (données courantes, données sauvegardées, données archivées et données quelconques),</u>• <u>L'ensemble des codes sources, scripts, fichiers de configuration, etc. spécifiquement développés et utilisés par les applications du présent marché,</u>• <u>L'ensemble des documentations rédigées pour l'ENC.</u>

XI.5 LIVRABLES ATTENDUS ET DELAIS

Outre les livrables attendus pendant cette période et précisés dans le § [Pilotage du marché et des prestations](#), les livrables attendus sont :

Livrable attendu	Délai de livraison
Etat des lieux du système	Au démarrage de la prestation de réversibilité
Plan de transfert présentant la méthodologie du transfert	<ul style="list-style-type: none">• Livré sous 5 jours calendaires après démarrage de la prestation
<ul style="list-style-type: none">• Récapitulatif exhaustif de la documentation, sources et outils livrés (inventaire des matériels, inventaire des composants techniques, plan de production, dossier d'architecture...)• Livraison des programmes sources	Chaque année
<ul style="list-style-type: none">• Document de support élaboré pour le transfert de compétence• Le Rapport d'exécution de la formation dans le cadre de la réversibilité, contenant notamment, le calendrier, les noms et qualités des intervenants, les noms et qualités des participants et le relevé de satisfaction des participants, accompagné si nécessaire des éventuelles remarques ou observations des intervenants.	Au moment de la bascule

COMITOLOGIE SPECIFIQUE A LA PRESTATION DE REPRISE

En complément de la comitologie générale du projet, des comités de suivi des opérations de reprise sont organisés sur une fréquence hebdomadaire pendant cette période pour sécuriser au mieux ces opérations. La DIHAL est présente à ces comités.

Le rôle de ce comité est de suivre de manière très rapprochée et opérationnelle la bonne réalisation des activités de reprise et la bonne coordination entre l'ancien et le nouveau titulaire du présent marché. Un point d'avancement est systématiquement réalisé par le nouveau titulaire (point d'avancement sur la montée en compétence, sur les travaux réalisés, sur les alertes et risques potentiels identifiés, etc.). Les objectifs et prochaines étapes avant la bascule de responsabilité sont précisément définis et planifiés. Les actions prises en séance sont suivies et leur réalisation tracée.

XII ANNEXE 1

XII.1 LISTE DES ACRONYMES

AHI	Accueil, hébergement et insertion
CASF	Code de l'action sociale et des familles
CBCM	Contrôleur budgétaire et comptable ministériel
DDETS	Direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités
DDETS-PP	Direction départementale de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations
DEETS	Directions de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités
DIHAL	Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement
DREES	Direction des études, de l'évaluation et des statistiques
DREETS	Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités
DRIHL	Direction régionale et interdépartementale de l'Hébergement et du Logement
ENC	Etude nationale des coûts
FAS	Fédération des acteurs de la solidarité
FEHAP	Fédération des Etablissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne Privés non lucratifs
GHAM	Groupe homogène d'activité et de missions
SIAO	Service intégré d'accueil et d'orientation
UNIOPSS	Union Nationale Interfédérale des Œuvres et Organismes Privés Sanitaires et Sociaux