

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

(CCTP)

COMMUN AUX LOTS A, B, C

**ACCORD-CADRE RELATIF À LA TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE
DU SYSTÈME D'INFORMATION COMPTABLE DE L'ASSEMBLÉE NATIONALE
ET DES APPLICATIONS DE PAIE ET DE GESTION DES PRÊTS (SAP)**

(ACCORD-CADRE 2020AN-16)

Nature de la procédure :

**Appel d'offres ouvert passé en application
des articles L. 2124-2, L.2125-1, R. 2124-1, R. 2124-2,
R. 2161-2 à R. 2161-5 et R. 2162-1 à R. 2162-14 du code de
la commande publique.**

Pouvoir adjudicateur :

Assemblée nationale

Représentants du pouvoir adjudicateur :

Collège des Questeurs

Comptable assignataire des paiements :

Mme la Trésorière de l'Assemblée nationale

SOMMAIRE

ARTICLE 1 OBJET DE L'ACCORD-CADRE	3
ARTICLE 2 CONTEXTE	3
2.1 Contexte organisationnel et fonctionnel.....	3
2.1.1 Lot A : Système d'Information Comptable	3
2.1.2 Lot B : Système de paie et gestion administrative	4
2.1.3 Lot B : Système de gestion des prêts	6
2.1.4 Lot B : Système de gestion des assurances-décès	7
2.1.5 Lot C : Système de gestion des identités	7
2.1.6 Lot C : Système de gestion des risques et conformité	8
2.1.7 Lot C : Outils de support SAP	8
2.1.8 Lot C : Outils décisionnels	9
2.1.9. Administration, exploitation et maintenance des applications	9
2.1.10. Cartographie du système.....	10
2.2 Périmètre technique.....	12
2.3 Centre de compétences SAP	14
2.4 Stratégie d'évolution des systèmes SAP	16
ARTICLE 3 – DESCRIPTION DES TÂCHES FAISANT PARTIE DE LA PRESTATION.....	20
3.1 Lots A, B, C : Gestion du projet SAP via Solution Manager.....	20
3.2 Lots A, B, C : Maintenance corrective (UO2)	21
3.3 Lots A, B, C : Maintenance adaptative (UO2)	22
3.4 Lots A, B, C : Maintenance évolutive (UO 3, UO 4 et UO 5)	23
3.5 Lots A et B : Assistance fonctionnelle aux utilisateurs (UO 2)	25
3.6 Lot C : Assistance technique (UO 7.1)	26
3.7 Lots A, B, C : Formation (UO 7.2 et UO 7.3).....	27
3.8 Lots A, B, C : assistance à maîtrise d'œuvre et de tierce recette applicative pour l'évolution du SIRH et du SIC (UO 6)	27
ARTICLE 4 ORGANISATION DES PRESTATIONS	28
ARTICLE 5 MOYENS ET RESSOURCES	29
ARTICLE 6 Lots A, B, C : PROCESSUS DE DÉVELOPPEMENT ET DE LIVRAISON	30
ARTICLE 7 VÉRIFICATIONS ET ADMISSION	31
7.1 Vérification et admission des prestations de formation, d'assistance fonctionnelle et technique, d'assistance à maîtrise d'ouvrage et d'assistance à maîtrise d'œuvre et tierce recette applicative.....	31
7.2 Vérifications et admission des prestations dues au titre de la maintenance corrective et adaptative....	31
7.3 Vérifications et admission des prestations de maintenance évolutive.....	31
ARTICLE 8 SUIVI DES CORRECTIONS ET ÉVOLUTIONS DE VERSION ÉDITEUR.....	31
ARTICLE 9 MÉTHODOLOGIE, CONTRÔLE QUALITÉ, SUIVI	31
ARTICLE 10 PHASE DE MISE EN PLACE DE LA PRESTATION (UO 1)	32
ARTICLE 11 TRANSEFRABILITE/RÉVERSIBILITÉ (UO 8).....	33
ARTICLE 12 CONDITIONS D'ÉVOLUTION DU PÉRIMÈTRE	34
ARTICLE 13 COLLABORATEURS DU TITULAIRE	35
ANNEXE 1 : LISTE DES UNITES D'ŒUVRE ET PRESTATIONS CORRESPONDANTES	35
ANNEXE 2 : HISTORIQUES DES INCIDENTS POUR LES ANNEES 2019-2020	35

ARTICLE 1 OBJET DE L'ACCORD-CADRE

Le présent accord-cadre définit les termes régissant les bons de commandes et marchés subséquents à passer au cours de la période fixée à l'article 3 du CCAP du présent accord-cadre.

L'objet du présent accord-cadre est fixé à l'article 1^{er} du CCAP.

Le cahier des clauses administratives particulières (CCAP) et le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) du présent accord-cadre définissent les termes généraux applicables au marché.

ARTICLE 2 CONTEXTE

2.1 Contexte organisationnel et fonctionnel

Cet article précise le contexte organisationnel et fonctionnel relatif à l'objet du marché et précise les lots concernés par les différents éléments ou applications de ce contexte.

2.1.1 Lot A : *Système d'Information Comptable*

L'Assemblée nationale a procédé en 2001 au remplacement de son **Système d'Information Comptable** (SIC) par une solution basée sur le progiciel SAP modules FI, CO, FM, et plus récemment PS, incluant une couche additionnelle « secteur public ». Ce système assure les fonctions de comptabilité budgétaire, comptabilité générale, gestion comptable des immobilisations, trésorerie, comptabilité analytique, ainsi que le suivi de l'exécution des marchés publics. Il est interfacé en mode *batch* avec d'autres applications de gestion du système d'information : gestion des stocks, sécurité sociale, qui sont de technologies différentes. Il est intégré au système de gestion des paies et à celui de gestion des prêts, ces deux systèmes étant également basés sur SAP.

Le SIC sert environ 75 utilisateurs, qui se répartissent dans les services suivants :

- le service du Budget, du contrôle financier et des marchés, qui est le propriétaire des données, assure les fonctions de contrôle budgétaire, de comptabilité, les opérations de trésorerie, et gère les flux financiers. Il gère également les données de référence du système concernant les structures comptable, budgétaire et analytique, et détermine les profils fonctionnels de l'ensemble des utilisateurs ;
- les services gestionnaires de crédits, qui ont accès aux fonctions d'engagement comptable et juridique dans le cadre des budgets qui leur ont été attribués, ainsi qu'aux opérations de saisie et de liquidation des factures, sur les centres financiers dont ils ont la responsabilité.

Le SIC est structuré en une société principale « A.N. » et quatre sociétés annexes rattachées à la société principale¹, ainsi qu'une société indépendante pour la gestion de l'AGRAN².

Le SIC inclut également des fonctionnalités de suivi financier des marchés publics (basé sur le module SAP PS) et des opérations pluriannuelles.

¹ Ces sociétés concernent les régimes de sécurité sociale de l'Assemblée nationale, régime obligatoire (RO) et régime complémentaire (RC), pour chaque population, fonctionnaires et députés.

² L'AGRAN est l'Association de Gestion des Restaurants de l'Assemblée nationale qui dispose d'une dizaine de points de vente dont 2 self-services, deux restaurants avec service à table et plusieurs buvettes. Les achats, les stocks, les caisses sont gérées avec le progiciel spécialisé Moneweb de JES alors que la comptabilité, était jusqu'à présent gérée dans SAGE. La migration suppose la gestion de neuf flux d'interface entre la comptabilité et le progiciel Moneweb.

La volumétrie actuelle des opérations comptables est approximativement la suivante :

- ✓ nombre de comptes généraux : un peu plus d'un millier (1 273 pour AN, 37 pour CRD, 35 pour CRP, 88 pour SSD et 84 pour SSP)
- ✓ nombre d'écritures mensuelles : 10 000
- ✓ nombre de comptes bancaires : 1
- ✓ modes de paiement : virement bancaire SEPA, espèces, chèques émis, prélèvement SEPA
- ✓ nombre de clients : 46 (clients externes), 33733 (tiers internes pour refacturation)
- ✓ nombre de fournisseurs externes : 3 000 actifs sur 22 000 (bloqués/marqués pour suppression)
- ✓ nombre de créations de fournisseurs : 10 / mois
- ✓ nombre de paiements de fournisseurs : 1 500 / mois

- ✓ nombre de versions budgétaires : 8 de préparation + la version exécutoire « 0 »
- ✓ nombre de types d'engagement : 2
- ✓ nombre de créations de fonds : 0 (les fonds ne sont pas utilisés)
- ✓ nombre d'ordres internes gérés : 141
- ✓ nombre de centres de coûts : 329
- ✓ nombre de centres financiers : 22
- ✓ nombre de centres de profit : 0 (non géré)
- ✓ mécanismes de ventilations secondaires : non utilisé

- ✓ nombre de tiers internes fournisseurs : environ 35 521
- ✓ nombre de créations de tiers internes : 50 à 100 / mois
- ✓ nombre de payes : 8 000
- ✓ nombre de notes de frais : 0 (non géré)
- ✓ nombre de lignes d'avance sur salaire échangées : 20 / mois

- ✓ nombre de types de prêts : 7
- ✓ nombre de paiements de prêts : 600 / an
- ✓ nombre de lignes de prêts échangées : 5 000 (période mensuelle)
- ✓ périodicité d'échange des prestations de sécurité sociale : 8 / mois
- ✓ comptabilisation des mouvements de stocks : pas de comptabilité des stocks

Un outil d'archivage des données non vivantes et des bulletins de paie est en cours de déploiement.

2.1.2 Lot B : Système de paie et gestion administrative

Le **système de paie et gestion administrative** mis en production en 2005 sur SAP gère près de 8 000 paies correspondant à un ensemble de populations relevant d'une trentaine de statuts :

- 1 600 paies publiques (fonctionnaires, contractuels de droit public, vacataires, ...) ainsi que les carrières (avancements, changement de service...);
- quelques paies de droit privé pour lesquelles l'Assemblée nationale est l'employeur : (apprentis travaillant dans les services, ...);
- environ 2 300 paies de droit privé pour lesquelles l'Assemblée nationale n'est pas l'employeur mais le mandataire de gestion, pour les collaborateurs de députés, qui constituent une population relativement mobile,³;
- les indemnités parlementaires (paie des députés et l'avance sur frais de mandat) ;
- les pensions et retraites versées aux anciens députés et anciens fonctionnaires ;

³) Cette population se compose majoritairement de salariés sous contrat de travail de droit privé (à durée indéterminée ou déterminée) affiliés au régime général de sécurité sociale. Les rémunérations des collaborateurs ne sont en principe imputées que sur l'enveloppe financière, appelée « crédit collaborateur », mise à la disposition de leur député employeur pour recruter et rémunérer ses salariés, mais peuvent également impacter l'une des indemnités parlementaires perçues par le député. Une même personne peut être simultanément collaborateur de plusieurs députés. Certains collaborateurs de députés exercent leur fonction dans une zone géographique dotée d'un régime de cotisations sociales spécifiques auquel ils sont affiliés (par exemple, Collectivités d'outre-mer ou Alsace-Moselle).

- les prestations familiales ;
- les allocations pour les chômeurs.

Les modalités de calcul et de versement de certaines de ces paies obéissent à des règles spécifiques, par exemple en ce qui concerne les débuts et fins de législature, les liens existants entre un député et ses collaborateurs.

Les bulletins de paie sont générés sous Adobe Document Services.

Les bulletins des personnels de l'Assemblée nationale, des députés et de leurs collaborateurs font l'objet, auprès d'un opérateur externe, d'une dématérialisation de type « opt-out » (avec des modalités particulières conformément à la réglementation pour les personnels de l'AN). Des échanges sont mis en place pour créer et activer les coffres forts des destinataires des bulletins à l'embauche, et envoyer les bulletins au format PDF. Les bulletins des personnes ayant renoncé à la dématérialisation sont imprimés et acheminés sous la responsabilité de l'opérateur. En plus des coffres forts « employé », des coffres forts « employeur » sont gérés, à destination des services gestionnaires de l'Assemblée nationale ainsi que des députés vis-à-vis de leurs collaborateurs.

Les bulletins des pensionnés et retraités ne sont pas encore dématérialisés et sont imprimés et envoyés par l'Assemblée nationale.

Interactive Forms (édité par Adobe et intégré dans SAP) est également utilisé pour dématérialiser certains processus, par exemple pour les campagnes de contrôle interne via GRC Process Control. L'usage de formulaires interactifs pourrait être amené à se développer à l'Assemblée nationale (par exemple, la gestion de contrats).

La comptabilisation des paies est assurée par le système d'information comptable avec laquelle l'application est interfacée pour la production d'écritures comptables et la mise en œuvre des versements automatiques par intégration native *via* l'utilisation de comptes symboliques et par batch spécifique. Un certain nombre de comptes sont évaluatifs.

Le système de paie et gestion administrative sert environ 65 utilisateurs, qui se répartissent dans les services suivants :

- Le service des Ressources humaines assure la gestion administrative et la paie des fonctionnaires, des contractuels de droit public et des vacataires et de certaines populations spécifiques (contractuels à statut, fonctionnaires mis à disposition par d'autres administrations, chômeurs, ex-conjoints de fonctionnaires). Dans ce cadre, il est responsable des règles et données de paie, de l'édition des états légaux, du lancement des requêtes de paie, de la mise à jour des adresses spécifiques, des déclarations aux organismes sociaux et fiscaux, de la saisie des contrats et des données, des règles d'avancement, de la saisie des données pour les populations gérées. Il gère aussi les données de référence du système et assure également, hors SAP à l'heure actuelle, la gestion de la masse salariale, des recrutements, notamment par concours, des formations et des compétences ;
- Le service de la Gestion financière et sociale comprend plusieurs divisions qui assurent la gestion administrative et la paie des pensionnés, des retraités et des bénéficiaires des prestations familiales et le paiement des prestations correspondantes. Pour le compte des députés, et sur leurs instructions, le service de la Gestion financière et sociale assure également la gestion administrative des contrats des collaborateurs de députés, la gestion financière du crédit collaborateur ainsi que la paie des collaborateurs. Dans le cadre de ces différentes missions, le service de la Gestion financière et sociale est responsable des règles et données de paie, de l'édition des états légaux, du lancement des requêtes de paie, de la mise à jour des adresses spécifiques, des déclarations aux organismes sociaux et fiscaux, de l'affiliation aux régimes sociaux, de la saisie des contrats et des données concernant les députés, leurs collaborateurs, ainsi que les retraités et pensionnés. Les paies de droit privé mises en œuvres sont variées : statut cadre, non cadre, fonctionnaires détachés, paie en métropole, paie en Alsace Moselle, paie dans les COM, etc. La gestion des temps a été activée pour les collaborateurs de députés depuis juin 2012 ;

- La division des Impressions et des moyens de communication (service de la Logistique Parlementaire) ;
- La division de la Restauration, de l'hébergement et des fournitures (service de la Logistique Parlementaire) ;
- La division des Transports (service de la Logistique Parlementaire) ;
- La division de la Trésorerie (service du Budget, du contrôle financier et des marchés) assure la saisie et le contrôle de certaines retenues, la gestion des coordonnées bancaires, le contrôle des paies avant la génération des fichiers de virements et le contrôle des bandes de virement ;
- Plusieurs services disposent de quelques accès en consultation au système de gestion administrative et assurent la saisie d'éléments variables impactant la paie ;
- Le service des Ressources Humaines, le service de la Gestion financière et sociale, le service du Budget, du contrôle financier et des marchés, et le service des Systèmes d'information ou le titulaire concerné sont appelés à effectuer des opérations de paramétrage simples, par exemple celles relevant d'adaptations urgentes.
- Les états légaux principaux édités sont la DSN pour la paie des collaborateurs, le PASRAU pour la paie des députés, des personnels, des retraités et pensionnés de l'Assemblée nationale, la N4DS pour certaines paies particulières (notamment fonctionnaires détachés ayant un emploi de collaborateurs de députés, contractuels, vacataires, apprentis, stagiaires, chômeurs indemnisés par l'Assemblée nationale), la bilatérale concernant les députés, les retraités et les fonctionnaires. Le périmètre d'application de ces déclarations est en constante évolution avec une tendance à traiter les revenus d'activité (salaires, traitements) en DSN et les revenus de remplacement (prestations sociales, allocations, retraites et pensions) en PASRAU, ces deux déclarations ayant vocation à remplacer l'ensemble des déclarations préexistantes. Ces modifications se traduisent par des évolutions importantes du SIRH de l'Assemblée nationale.

Le système de paie et gestion administrative est interfacé en mode « *batch* » avec d'autres applications de gestion du système d'information qui sont de technologies différentes et produisent des éléments variables (EV) de paie introduits dans le système : indemnisation des chômeurs, gestion des tirages de documents, de transport, etc. Certaines données de gestion administrative sont exportées vers ces mêmes applications, et d'autres de type annuaire : gestion des badges, annuaire téléphonique, annuaire LDAP et référentiel des acteurs législatifs (TRIBUN).

2.1.3 Lot B : Système de gestion des prêts

L'**application de gestion des prêts** mise en production en 2006 est utilisée par deux gestionnaires du service de la Gestion financière et sociale (prêts au logement) et, pour les avances logement et prêts de trésorerie, par huit gestionnaires à la division de la trésorerie (service du Budget, du contrôle financier et des marchés). Elle est développée dans le module SAP-HR en spécifique.

La division de la trésorerie est seule compétente pour le versement et le recouvrement de l'ensemble des prêts et avances.

L'application de gestion des prêts assure trois fonctions principales :

- la gestion des emprunteurs incluant des éditions de masse (situation financière des prêts, par nature de prêt, par emprunteur et par prêt, échéanciers des prêts, lettre récapitulative annuelle par emprunteur) ;
- la gestion des demandes, du calcul des droits et des attributions des prêts et avances et l'édition des documents nécessaires à l'établissement du prêt (fiche de renseignements, échéanciers, note et décision de

Questure, offre de prêt, acte d'engagement) ; l'historique des prêts et de la réglementation des prêts doit être géré dans l'application pour déterminer les droits à prêts ;

- la gestion financière des versements et des remboursements effectués en paie ou hors paie, incluant la gestion de réaménagement des remboursements.

La gestion des prêts et avances s'appuie sur une réglementation spécifique : le paramétrage et les règles de gestion mis en œuvre dans l'application traduisent cette réglementation.

La gestion comptable des prêts et avances est assurée par le système d'information comptable avec laquelle l'application est interfacée pour la production d'écritures comptables et la mise en œuvre des règlements automatiques de versement et de remboursement.

L'application de gestion des prêts est également interfacée avec l'application de paie pour la production d'éléments variables (EV) de retenues sur la paie et pour la création et la mise à jour des emprunteurs, réels et potentiels, à partir du fichier de référence des personnes gérées en paie.

L'application gère environ 4 500 emprunteurs et environ 15 000 prêts dont un peu plus de 3 000 prêts actifs générant un nombre équivalent de mouvements mensuels.

Une fonctionnalité de gestion des avances de frais de mandat à destination des députés, basé sur un mécanisme d'avance de paie, a été mis en place en remplacement des prêts d'honneur.

Seuls des nouveaux prêts de trésorerie et un petit nombre de nouvelles avances sont délivrés. Les prêts d'aide au logement et les prêts d'honneur sont donc en extinction progressive au fur et à mesure des remboursements.

2.1.4 Lot B : Système de gestion des assurances-décès

L'application de gestion des assurances-décès (dite « MAGE ») mise en production en 2017, en remplacement d'une application obsolète, gère les contrats de près de 1 000 fonctionnaires de l'Assemblée nationale et de quelques contractuels, de 500 retraités, ainsi que de plus de 500 députés actifs ou pensionnés, ou anciens députés non pensionnés.

L'application gère les contrats individuels attachés à des personnes elles-mêmes gérées dans le système d'information des ressources humaines, édite des documents relatifs à ce contrat, effectue des prélèvements en paie relatifs au contrat, et enfin gère les impacts comptables et financiers de l'ensemble des contrats gérés.

Cette application spécifique a été développée dans le module SAP-HR.

2.1.5 Lot C : Système de gestion des identités

L'application de gestion des identités mise en production en 2017 s'appuie sur les progiciels SAP Identity Management (SAP/IDM) et Single-sign On (SSO) dans sa 1^{ère} phase de déploiement.

Les fonctionnalités de l'application sont les suivantes :

- alimenter les annuaires LDAP et Active Directory de l'Assemblée nationale à partir des informations issues des applications suivantes : paie et gestion administrative (SAP HR), base photographique, référentiel des acteurs législatifs ;
- gérer directement certaines informations comme la localisation et les numéros de téléphone professionnels ;
- alimenter diverses applications à partir des informations gérées dans IDM : gestion des accès et référentiel des badges, annuaire téléphonique, CRM du support informatique (« SWANN »), diverses bases de données applicatives ;

- constituer la référence des identités, y compris pour la création, pour les personnes qui ne sont pas gérées dans SAP HR mais doivent être gérées dans les autres applications alimentées par IDM ;
- synchronisation des mots de passe LDAP et Active Directory ;
- gestion des groupes applicatifs y compris les listes de diffusion de messagerie (déploiement progressif) ;
- gestion du workflow d'approbation dans la gestion des comptes SAP incluant l'intégration avec GRC Access Control ;
- synchronisation des comptes SAP avec les dossiers gérés dans SAP HR sur l'ensemble des paysages SAP, y compris les aspects licences SAP (comme une CUA) ;
- gestion des habilitations SAP ;
- authentification unique (SSO) lors de la connexion aux applications SAP à partir des informations de session Windows Active Directory.

2.1.6 Lot C : Système de gestion des risques et conformité

L'application de gestion des *risques et conformité* mise en place en 2013 et 2014 s'appuie sur les progiciels SAP GRC Access Control et Process Control.

Les fonctionnalités de l'application sont les suivantes :

- gérer la matrice de séparation des tâches (matrice SoD Segregation of Duties) dans les domaines fonctionnels HR, comptables et IT,
- gérer la conformité des rôles et habilitations SAP, analyse des écarts et des risques par rapport à la séparation des tâches et identification des contrôles compensatoires à mettre en place,
- gérer des accès dérogatoires temporaires (accès dits « pompiers »),
- gérer des contrôles semi-automatiques et manuels,
- formaliser les campagnes de contrôles internes.

2.1.7 Lot C : Outils de support SAP

La typologie des projets, évolutions et activités de support ont conduit l'Assemblée nationale à déployer en 2016 un deuxième paysage pour l'environnement SAP ERP, qui inclut donc une ligne « support » et une ligne « projet ».

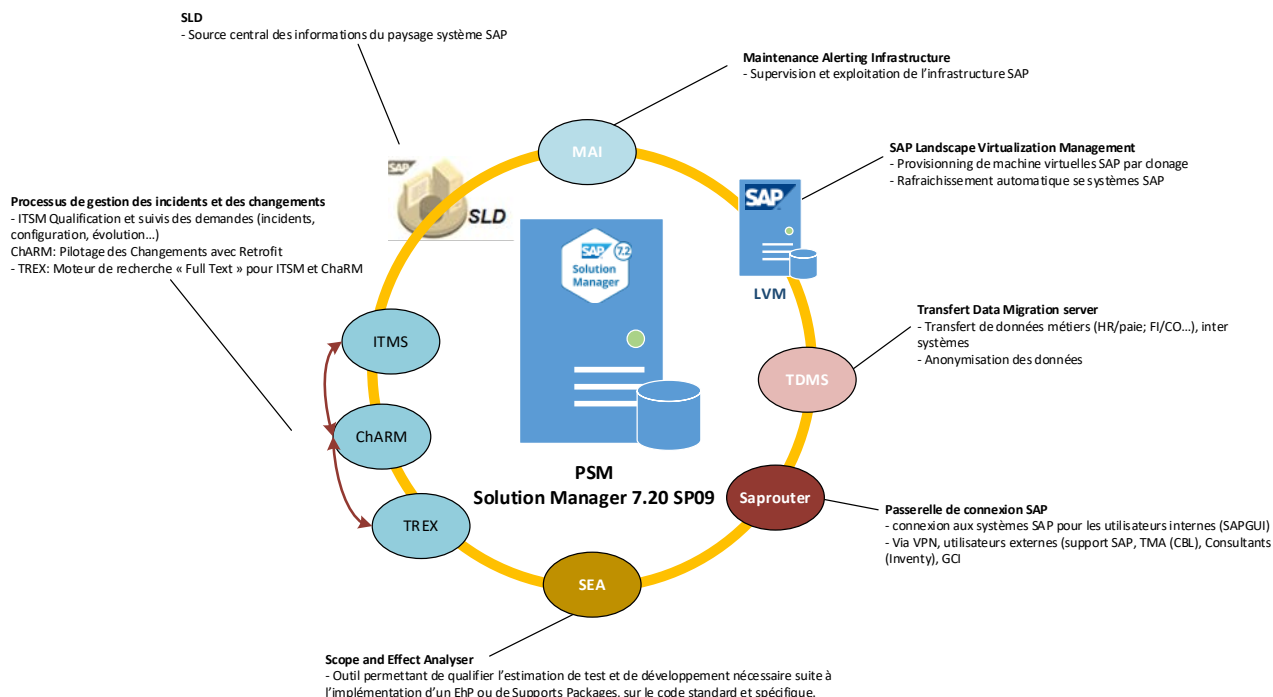
Les demandes de modification et les changements, ainsi que la synchronisation des deux paysages (mécanismes de *retrofit* et de *cutover*) sont gérés à travers les outils ITSM et ChaRM inclus dans SAP Solution Manager, en association avec le moteur de recherche SAP TREX.

Les fonctionnalités SEA (Scope Effort Analyzer) et MAI (Monitoring and Alerting Infrastructure) intégrées à Solution Manager sont également utilisés.

La solution SAP TDMS (Test Data Migration Server) permet les copies de mandant ou de jeux de données ciblés vers les environnements de test ainsi que des comparaisons entre environnements, notamment pour la paie.

La solution SAP Process Orchestration (SAP PO) utilisé pour le pilotage des transferts liés à la DSN, ainsi que pour la mise en œuvre d'interface Web Services sécurisée avec l'application de gestion des transports.

Le schéma suivant représente la gestion du cycle de vie de l'écosystème SAP de l'Assemblée nationale utilisant les solutions disponibles de Solution Manager :



2.1.8 Lot C : Outils décisionnels

A ce stade, l'Assemblée nationale ne dispose pas, au sens habituel, d'outils décisionnels. La solution QlikView a été déployée, mais uniquement dans le but d'analyser et de comparer des données de paie issues de « tours de paie » différents, à des fins de contrôle.

Suite à une expression de besoin concernant le pilotage du SIRH et la production d'indicateurs le concernant, l'Assemblée nationale a décidé de déployer une solution décisionnelle SAP.

Il existe également un besoin d'analyse des données financières, notamment en matière d'élaboration et de prévision budgétaire.

Une étude est en cours pour définir cette solution et son architecture, ainsi que du rôle des différents composants disponibles ou à déployer.

Les choix de solutions envisagées sont : le décisionnel embarqué dans S4/HANA (Embedded Analytics), BW/4HANA, SAP Analytics Cloud, SAP BI Web Intelligence, Lumira ...

2.1.9. Administration, exploitation et maintenance des applications

La population des utilisateurs des applications est plus ou moins stable selon les fonctions, ce qui conduit à réaliser plusieurs sessions de formation par an. Toutefois, la population des utilisateurs les plus expérimentés est stable.

Le service des Systèmes d'information assure l'ensemble des opérations techniques d'administration des systèmes et d'exploitation informatique des applications objets de l'accord-cadre ainsi que de leurs environnements techniques (développement, test et qualification, production). Il a la responsabilité de leur maintenance applicative.

La maintenance logicielle auprès de l'éditeur SAP fait l'objet d'un contrat distinct incluant :

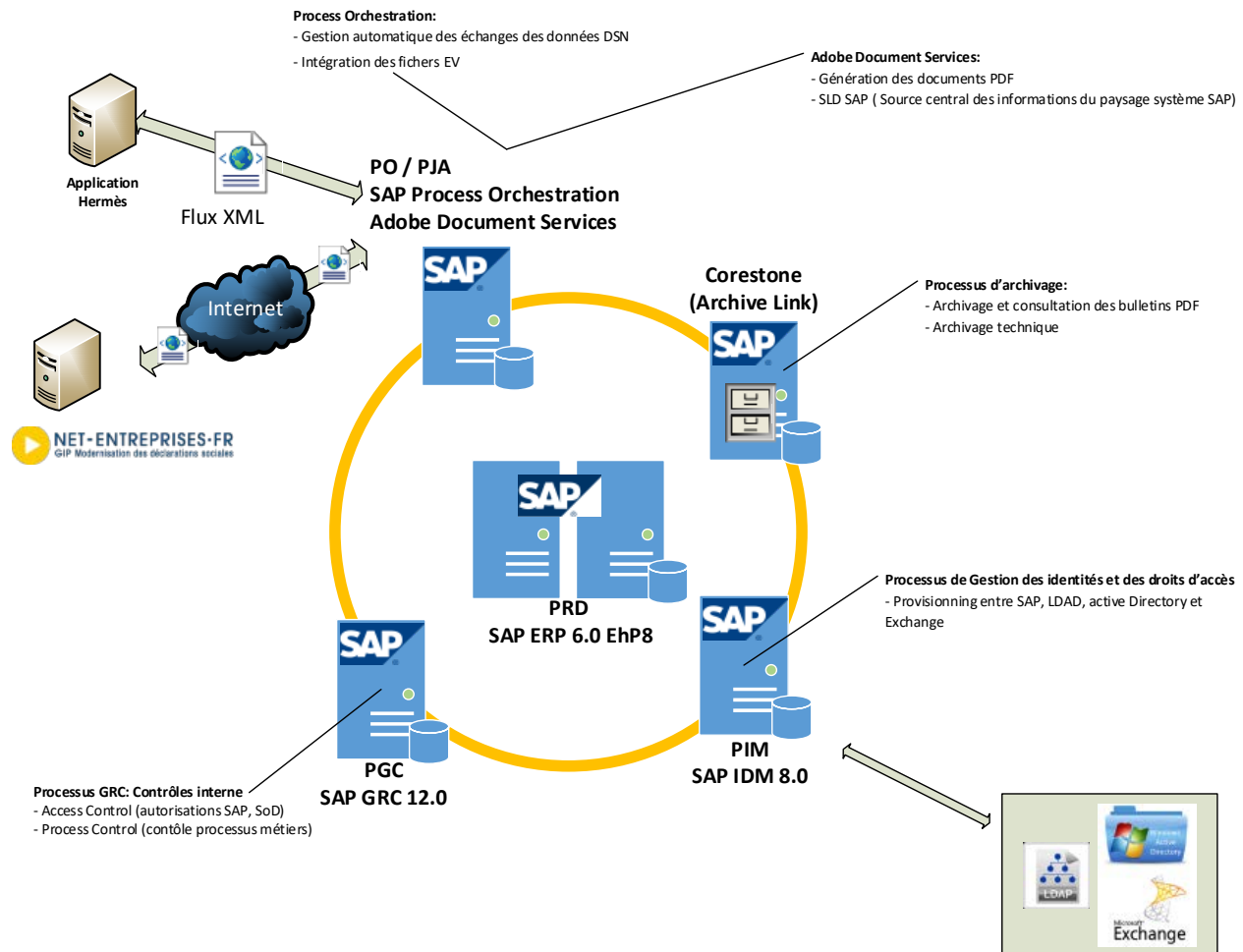
- la fourniture des correctifs palliant les anomalies constatées dans les programmes standards SAP,
- la mise à disposition par téléchargement sur une liaison dédiée des correctifs,

- la livraison des nouvelles versions de SAP, incluant le cas échéant les modifications réglementaires impactant le progiciel en profondeur (par exemple, pour la DSN et le PASRAU),
- l'analyse et le suivi des demandes vers SAP.

La maintenance de l'ensemble des applications est effectuée dans le cadre d'un dispositif de TMA unique, faisant l'objet d'un accord-cadre mono-attributaire.

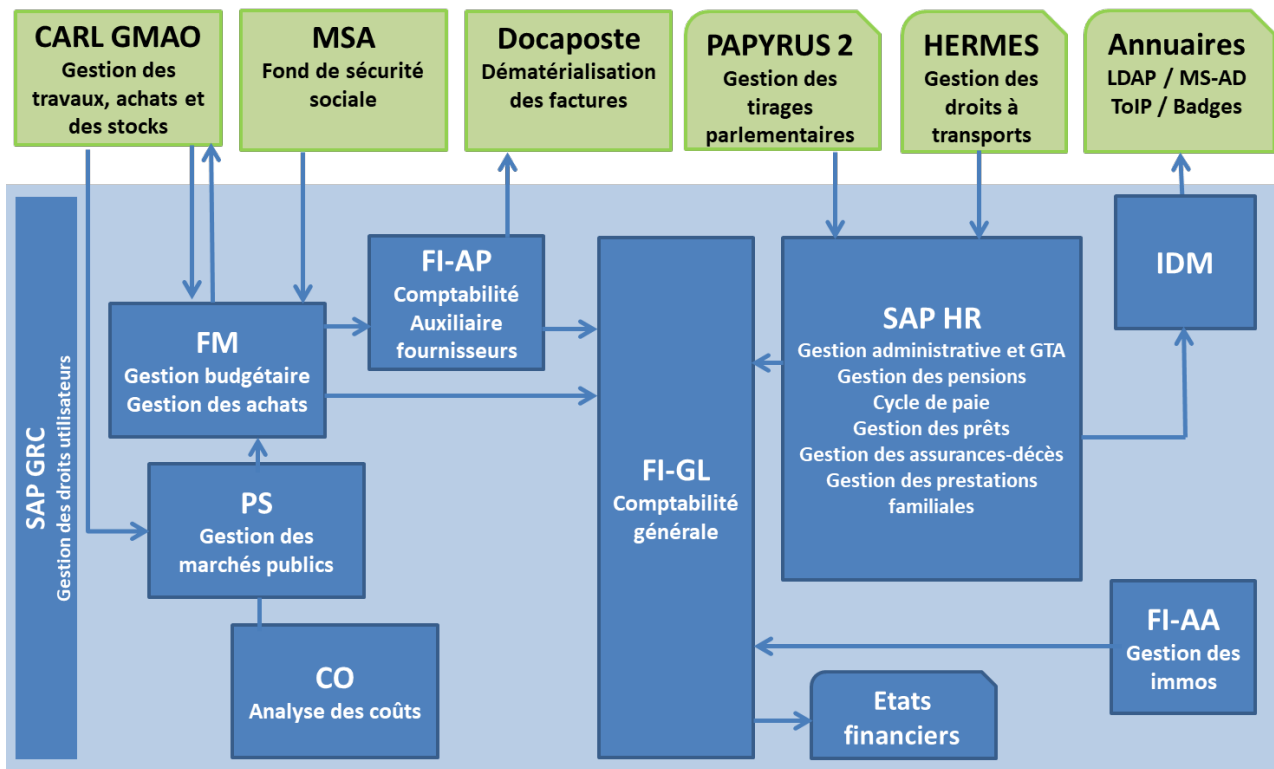
2.1.10. Cartographie du système

Le schéma suivant représente l'ERP SAP et ses satellites ;



Le schéma suivant les interactions des modules SAP entre eux et avec les autres applications de l'Assemblée.

jan 2021



Les flux aux frontières de SAP, à l'exception de SAP IDM et HERMES, sont manuels. Ils concernent :

- le référentiel fournisseurs,
- les engagements comptables et juridiques,
- les paiements des fournisseurs,
- les remboursements de sécurité sociale,
- les éléments variables de paie.

Les flux vers les annuaires sont relatifs à l'organigramme et l'identité des personnels de l'Assemblée nationale, des députés et de leurs collaborateurs.

2.2 Périmètre technique

Applications concernées

Font l'objet du présent accord-cadre :

- les modules suivants⁴ ;

PGI et outils associés ⁵	Système	Détail des composants intégrés au PGI ou aux outils associés	Précisions sur les noms et versions des composants intégrés au PGI ou aux outils associés
SAP NetWeaver 7.50 SAP ERP 6.0 EhP 8	ABAP	HR/Paie FI/CO/FM/PS/MM ⁶	ABAP ERP 6.0 EhP 8
SAP NetWeaver 7.50 WAS Java	Java	Gestion des Impressions PDF + interactive forms + Central SLD	Adobe Document Services + SLD
SAP Solution Manager 7.20 SP09	SAP Netweaver Abap 750 SAP Netweaver Java 750	LiveCycle Management	SAP Solution Manager 7.2 SPS09 ITSM + ChARM + Retrofit + SEA + TDMS
SAP NetWeaver 7.50 IDM	Java	Add-On	Identity Management 8 Gestion des identités et des droits d'accès
SAP NetWeaver 7.50 PO	JAVA	Process Orchestration AEX	Transfert Web service DNS Exchange Web Service Hermès
SAP NetWeaver 7.50 GRC	ABAP	Gouvernance, risk and compliance	GRC Access Control et Process control 12.0

⁴) Les numéros de support package (SP) sont à titre indicatifs et pris au moment de la rédaction du présent CCTP. Ils sont par nature amenés à évoluer.

⁵) Il s'agit d'une prévision de l'état futur au début de la réversibilité : au moment de la rédaction du présent document :

- certains systèmes utilisant encore SAP Netweaver 740 migrent vers SAP Netweaver 750 ;
- les serveurs GRC (Access Control & Process Control) en version 10.1 migrent vers la version 12.0 ;
- La solution d'archivage Content Server est remplacée par Serrala Corestone.

⁶) Le module MM n'est pas paramétré actuellement mais est susceptible de l'être dans le futur.

PGI et outils associés ⁵	Système	Détail des composants intégrés au PGI ou aux outils associés	Précisions sur les noms et versions des composants intégrés au PGI ou aux outils associés
Serrala Corestone	ABAP add-on ERP	Archivage SAP Bulletins de paies, autres documents, données non vivantes	

L'ERP fait l'objet des lots A et B tel que décrit à l'article 2.1.

Les autres outils font l'objet du lot C.

- le paramétrage des modules et outils ci-dessus (dans le cadre des lots affectés à chaque module et outil) ;
- dans le cadre du lot A, les échanges de données entre le système d'information comptable de l'Assemblée nationale et l'application de paie, ainsi que l'application de gestion des prêts (échanges avec la paie d'une part et les prêts d'autre part), toutes dans le même environnement matériel et logiciel SAP, dont la liste actuelle est la suivante :
 - référentiel des tiers internes (entrant) ;
 - comptabilisation des écritures de paie (entrant) ;
 - comptabilisation des prêts (entrant) ;
 - avances sur salaire (sortant) ;
- dans le cadre du lot A, les échanges avec les autres applications du système d'information de l'Assemblée nationale et de l'AGRAN, pour la comptabilisation des prestations de sécurité sociale (entrant), flux de gestion des restaurants, cotisation des contrats groupe d'assurance-décès (entrant) ainsi que les opérations comptables liées à la gestion des stocks (entrant) et la gestion de maintenance (sortant) ;
- dans le cadre du lot A les développements spécifiques pour le **système d'information comptable**, les principales fonctionnalités étant les suivantes :
 - formulaires et états comptables ;
 - contrôles budgétaires ;
- dans le cadre du lot B, les échanges avec des organismes externes : déclarations et états légaux en Métropole, attestation pôle emploi dématérialisée, déclarations au RNCPS⁷ ;
- dans le cadre du lot B les développements spécifiques pour l'**application de paie et gestion administrative**, ainsi que les **applications de gestion des prêts et des assurance-décès**, les principales fonctionnalités étant les suivantes :
 - gestion d'effectifs des services,
 - calcul de pensions, retraites, invalidités, prestations familiales,
 - calcul de primes,
 - déclarations sociales mensuelles et annuelles (DSN, PASRAU, N4DS, « bilatérales », etc.),
 - bulletins de paie dématérialisés ou non,
 - calcul et contrôle du coût collaborateur dans le cadre de la gestion du crédit collaborateur,
 - gestion des prêts et éditions,

⁷) Répertoire National Commun de la Protection Sociale

- gestion des contrats d'assurance-décès et éditions.
 - Automatisation des actions lors des élections législatives
- dans le cadre du lot C, les échanges des outils entre eux, avec l'ERP, les autres composants du système d'information de l'Assemblée nationale, ou l'extérieur.

Environnement technique actuel (fourni par l'Assemblée nationale)

L'environnement technique est basé sur une infrastructure VMWare vCenter, un cluster étant dédié aux systèmes SAP, ainsi qu'un système SAN s'appuyant sur des baies Dell EquaLogic.

Le système d'exploitation est, sauf mention contraire, Red Hat Enterprise Linux 7 64 bits.

La base de données utilisée est, sauf exception signalée ci-dessous, SAP HANA⁸. Chaque système est, sauf mention contraire, constitué d'un serveur virtuel.

- Système SAP ERP : 7 systèmes SAP :
 - production PRD (2 serveurs, application et base de données)
 - o ligne support : DEV (développement), QAL (tests et qualification), PPE (pré-production, 2 serveurs, application et base de données),
 - o ligne projet : DRP (développement), QRL (tests et qualification), PRE (pré-production, 2 serveurs, application et base de données), cette ligne projet sera très prochainement arrêtée ou suspendue ;
- Système WAS JAVA et SAP PO : 2 systèmes SAP : DEV/TEST et PROD pour la mise en œuvre des solutions SAP Adobe Document Services (génération des bulletins de paie) et SAP Process Orchestration
- Système Solution Manager : 2 systèmes SAP : DEV/TEST et PROD⁹ ainsi qu'un serveur TREX. Supporte également la fonctionnalité TDMS.
- Système GRC : 2 systèmes SAP : DEV/TEST et PROD pour la mise en œuvre d'Access Control et Process Control
- Système IDM : 2 systèmes SAP : DEV/QAL et PROD (2 serveurs application et base de données) pour la mise en œuvre de SAP IDM et SSO
- Autres systèmes :
 - o SAP Routeur (flux avec les clients SAPGUI et liaison OSS via VPN avec le support SAP)
 - o Bacs à sable et formation : 1 système ERP,
 - o version SAP ERP : ECC6 avec EHP 8
- postes de travail : sous Windows 10 dans un domaine Active Directory, SAPGUI 7.60, Firefox (Extended Support Release) ou Internet explorer 11 ou supérieur.

2.3 Centre de compétences SAP

Le Centre de compétences SAP (CC SAP), appelé équipe « SAP Etudes » au sein de l'Assemblée nationale, est composé de sept personnes au sein du département des applications de gestion du service des Systèmes d'information (SSI), ainsi que d'une personne chargée de l'assistance fonctionnelle pour l'application de paie et de gestion administrative, au sein du service de la Gestion financière et sociale (SGFS). Une assistance fonctionnelle (AMO) similaire devrait être mise en place en 2021 pour le domaine comptable. Le CC SAP

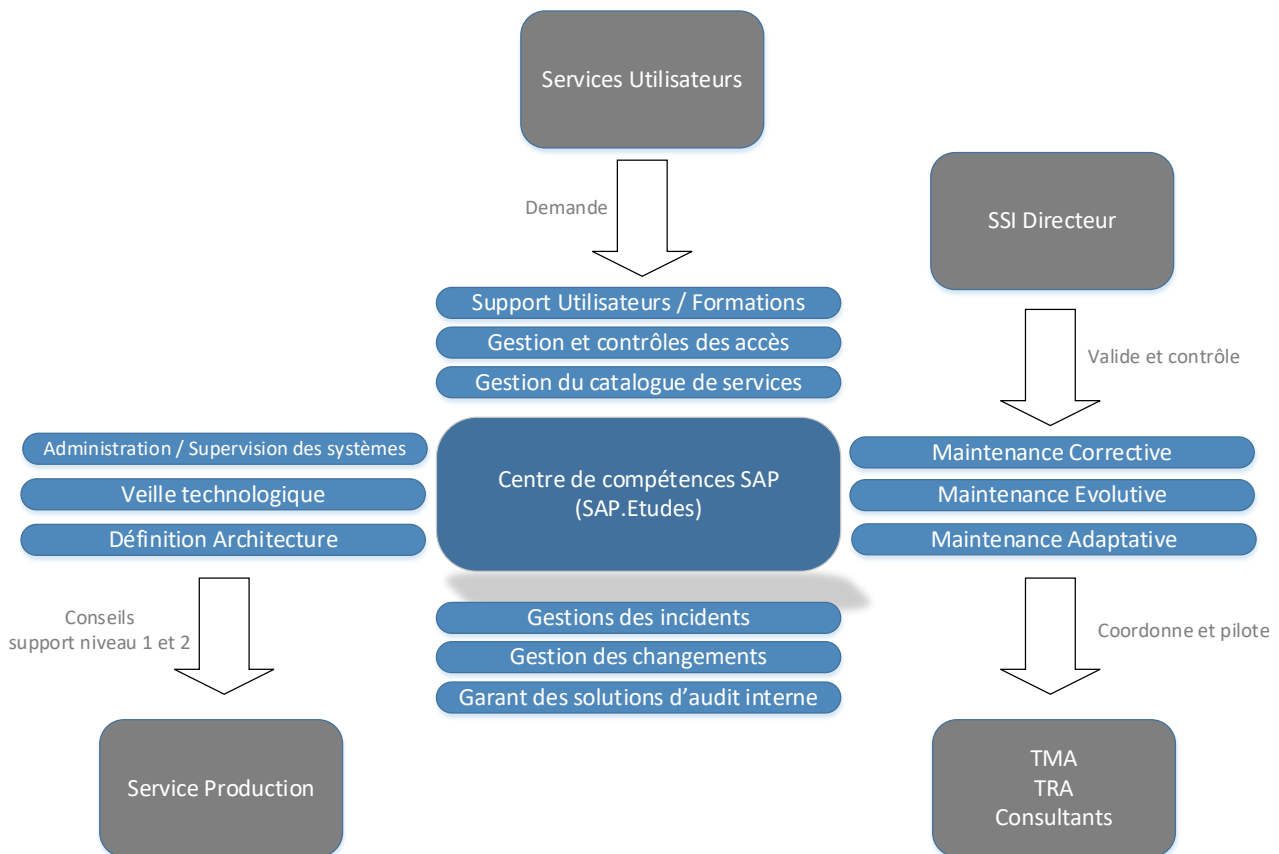
⁸) Il s'agit d'une prévision de l'état futur au début de la réversibilité : au moment de la rédaction du présent document, la base de données est SAP ASE (Adaptive Server Enterprise, anciennement Sybase ASE).

s'appuie pour l'administration et l'exploitation des systèmes sur le département technique du système d'information (DTSI) du SSI. Certaines tâches relèvent directement du responsable de l'équipe SAP Etudes du SSI.

Les tâches essentielles de SAP Etudes sont les suivantes :

- Tâches d'animation :
 - la veille technologique et l'expertise des solutions SAP dans l'analyse des besoins fonctionnels pour répondre aux enjeux d'harmonisation, de performance des processus et pour apporter du service aux autres applicatifs (intégration) ;
 - les activités relevant de la gouvernance des risques et de la conformité ;
 - les activités relevant du processus de validation des dépenses liées aux projets
 - la gestion de 1^{er} niveau des relations avec l'éditeur et les tiers mainteneurs ;
- Tâches liées à la gestion de la maintenance, via Solution Manager et outils associés :
 - les mises à jour des données des environnements de développement et de tests,
 - l'attribution et la modification des droits d'accès aux systèmes SAP,
 - les activités relevant du processus de gestion des incidents (ITSM) et des changements (ChaRM),
 - le monitoring des processus métiers et indicateurs applicatifs.
- Tâches liées au suivi des actions menées par le département technique du SI (DTSI) sur les infrastructures et outils objets du lot C:
 - l'administration des systèmes SAP BC,
 - la mise en place des prérequis techniques pour les projets,
 - la conduite des projets d'infrastructure en coordination avec la TMA : animation des ateliers de recueil du besoin, rédaction des cahiers des charges, organisation de la qualification, de la conduite du changement,
 - la génération et l'archivage des documents (ex : bulletins de paie),
 - le monitoring des processus et indicateurs techniques.
- Tâches fonctionnelles transverses : ces tâches sont réalisées, pour ce qui concerne l'application de paie et de gestion administrative, par trois personnes dont l'assistance fonctionnelle de la SGFS et deux personnes du SSI, et par une personne du SSI en ce qui concerne le système d'information comptable :
 - la préparation et la participation aux comités projets prévus à l'article 4 ;
 - le traitement des demandes des utilisateurs (niveau 1 et 2) en coordination avec la TMA : assistance à l'utilisation, diagnostic des dysfonctionnements, instruction des demandes de correction, organisation des tests,
 - l'assistance aux contrôles internes, de paie et des déclarations sociales, aux opérations comptables exceptionnelles (ex : clôture),
 - le dépôt des déclarations sociales et la transmission aux utilisateurs des résultats,
 - la conduite des projets fonctionnels en coordination avec la TMA : animation des ateliers de recueil du besoin, rédaction des cahiers des charges, ateliers de conception, revues ou comités projets, validation des documents projets, organisation de la qualification (plans et jeux de tests, etc.), de la conduite du changement,
 - l'organisation des formations des utilisateurs, dans certains cas les formations elles-mêmes.

Le schéma suivant représente les processus gérés par le centre de compétences SAP de l'Assemblée nationale.



2.4 Stratégie d'évolution des systèmes SAP

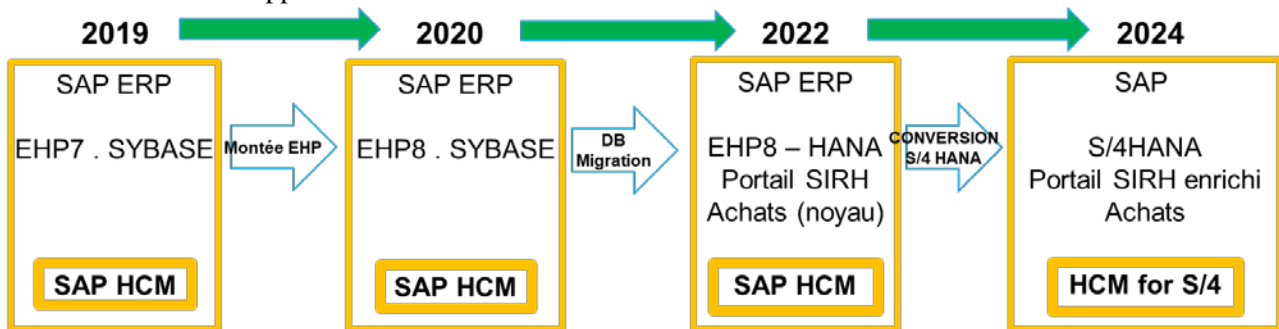
Le besoin de pilotage du SIRH, d'une part, et la fin de maintenance planifiée de la version ECC, d'autre part, ont amené l'Assemblée nationale à fixer une stratégie d'évolution des applications SAP.

Par ailleurs, alors que le périmètre fonctionnel des applications SAP avait tendance à rester circonscrit à celui décrit dans les paragraphes précédents, de nombreux besoins nouveaux s'expriment et il apparaît désormais que leur intégration dans un périmètre SAP peut faire sens, aux conditions que la solution proposée dans un contexte SAP réponde au besoin, minimise les interfaces inter-applicatives et permette d'optimiser les moyens nécessaires à mener les projets.

Des études ont établi le scénario global d'évolution, qui tient compte de la feuille de route de l'éditeur, notamment pour ce qui concerne la disponibilité de HCM sur S4/HANA (« H4S4 »), ainsi que, bien évidemment, du calendrier électoral (changement de législature en 2022) :

1. mise en place de l'EHP8 : réalisé en 2020 ;
2. mise en place de la base HANA en remplacement de SAP ASE (Sybase) : lancé en 2020 ;
3. déploiement de fonctionnalités nouvelles « urgentes » ne pouvant attendre la disponibilité de H4S4, notamment un portail RH hybride et des fonctionnalités « Achats » basées sur les modules SAP MM et SAP Invoice Management ; en parallèle, préparation à la migration S4/HANA (Business Partners, moteurs budgétaires et comptables, etc.) : lancé début 2021
4. conversion « brownfield » (ou « bluefied » sur certains aspects limités) vers S4/HANA incluant H4S4

Cette feuille de route apparaît sur le schéma suivant :



La mise en place de l'EHP8 a été réalisée en 2020, la migration de la base de données vers HANA est lancée fin 2020, la mise en place d'un noyau MM est lancée début 2021. Parallèlement, le déploiement d'une nouvelle « société comptable » est également lancée, début 2021, pour la gestion de l'AGRAN.

Une liste de sujets prioritaires a donc été définie, touchant le périmètre SAP, qui sont à réaliser idéalement avant la conversion vers S4/HANA :

Extension de la procédure des fichiers déclaratifs aux paies publiques et aux prestations familiales

Les déclarations sociales sont en pleine évolution depuis plusieurs années, avec la mise en place de la DSN, puis du prélèvement à la source accompagné d'une nouvelle déclaration propre aux revenus autres que les paies privées (PASRAU). Ces déclarations sont appelées à encore évoluer, notamment avec le souhait des organismes sociaux de séparer les déclarations des revenus d'activité dans la DSN (paies privées et publiques) et les revenus de remplacement dans le PASRAU (prestations sociales, pensions, retraites). L'Assemblée nationale devra prendre en compte ces évolutions. Par anticipation, la mise en place d'une tranche de décompte dédiée aux prestations sociales est en cours.

Mise en place d'un outil décisionnel à des fins de production de bilans et de statistiques

Les autorités politiques de l'Assemblée souhaitent la mise en place d'un système de pilotage du SIRH permettant la mise à disposition d'indicateurs, de bilans (automatisation de la production du bilan social par exemple) et de statistiques. A cette fin, la mise en place d'un outil décisionnel est prévue. La solution d'outils SAP s'appuyant sur la base HANA de l'ERP est privilégiée.

Renforcement du contrôle de paie

Les contrôles de paie deviennent de plus en plus complexes, notamment du fait des déclarations sociales mensuelles. L'Assemblée nationale souhaite mettre en place l'outil Payroll Control Center de SAP, éventuellement adossé à un outil décisionnel pour les contrôles de la DSN et du PASRAU. Une phase de spécifications des contrôles est en cours.

Gestion dématérialisée de la DMD et du suivi des droits à transport

Les députés disposent d'une dotation matérielle (DMD), ainsi que d'un crédit de droits à transports, sous forme de remboursements d'achats par virement bancaire, gérés essentiellement de façon manuelle par le service de la Logistique parlementaire. Il est préconisé d'interfacer SAP avec un système de gestion de frais et de rapprochement bancaire (JENJI) qui prend en charge le workflow d'approbation du remboursement, pour initier l'ordre de paiement devant aboutir au remboursement. Une phase de spécification de cette interface et des contrôles à prévoir est en cours.

Renforcement du dispositif de suivi des achats et des factures

Le service du Budget, du contrôle financier et des marchés a créé un pôle Achat et un service facturier pour lequel il est préconisé de déployer une fonction « Achat », consistant à déployer les fonctionnalités des

modules MM et FI-AA de SAP (non mis en œuvre à l'AN), dans un premier temps réservé à l'usage de ces deux entités pour :

- l'imputation budgétaire des demandes d'achat,
- la validation et l'envoi des commandes aux fournisseurs,
- la notification des marchés subséquents aux fournisseurs,
- l'enregistrement des factures,
- l'émission des ordres de paiement.

Le système actuel de gestion des achats (CARL) reste utilisé par les services acheteurs pour :

- la saisie des demandes d'achats,
- la création du marché subséquent,
- la création de la commande,
- la réception de la commande ou du marché subséquent et le service fait.

Les interfaces existantes entre SAP et CARL sont enrichies (référentiels, demandes d'achat, marchés, commandes, service fait).

L'intégration des factures, depuis le portail de dématérialisation des factures fournisseurs opéré par DOCAPOSTE et récemment mis en production par l'Assemblée nationale, serait réalisé via le module SAP Invoice Management.

L'extension de ce système à l'ensemble du processus Achat et des services acheteurs, notamment le service des Affaires immobilières et du Patrimoine, ainsi qu'à la gestion des stocks, en remplacement de CARL, est envisagé après la conversion S4/HANA.

Gestion de l'AGRAN

Dans le but de rationaliser le parc logiciel et la maintenance, la migration de la gestion comptable de l'AGRAN dans SAP a été lancée début 2021. Le projet consiste à paramétrer une nouvelle société comptable, prendre en charge les flux d'interface avec le progiciel Moneweb via SAP PO, et reprendre les données de l'exercice courant (2021).

A terme, il pourrait être également envisagé de migrer la gestion des personnels de l'AGRAN et leur paie dans SAP.

Mise en œuvre d'un contrôle renforcé des accès SAP

Il s'agit de renforcer le rôle d'IDM dans le contrôle des accès SAP, en fournissant aux valideurs du workflow d'approbation de l'attribution d'autorisation une synthèse des rôles (Business Role) plutôt que la liste des rôles tels que définis dans le système cible (rôles simples et composites). Une phase de spécification de ces rôles est en cours.

Mise en place d'outils améliorés pour la prévision et le suivi budgétaire et comptable

L'Assemblée nationale utilise encore la budgétisation classique dans SAP ECC, ainsi que des états spécifiques pour la prévision et le suivi d'exécution du budget. Il est préconisé de mettre en place le « nouveau » module de gestion budgétaire (Budget Control System), seul compatible avec S4/HANA, et de remplacer les états spécifiques. A cette fin, la solution BPC (Budgeting and Planning for Public Sector) est privilégiée.

Mise en place d'un « portail » RH

Les services des ressources humaines et de la Gestion financière et sociale souhaitent mettre en place un portail de type « self-service » pour chacune de leur population, avec leurs objectifs propres :

- le suivi des formations, puis de la gestion des talents, éventuellement le recrutement à terme, ainsi que la gestion des congés (essentiellement dans un but de pilotage et de statistiques) pour les personnels de l'Assemblée nationale
- la gestion des contrats de travail des collaborateurs de députés, avec une valeur probatoire (authentification du contrat, archivage pérenne)

Ce portail pourra être de type hybride, c'est-à-dire s'appuyer pour certaines fonctionnalités sur une solution « cloud » interfacé avec l'ERP, (notamment pour la gestion des formations et éventuellement pour la mise en œuvre de la signature électronique), et sur un portail « On Premise » de type Fiori. La solution SuccessFactors est privilégiée pour la solution « cloud ».

Archivage des paies et des données non vivantes de SAP

L'Assemblée nationale dispose du Content Server de SAP pour l'archivage des données SAP. Elle va remplacer ce système, préalablement à la mise en place de la base HANA, en commençant par un archivage technique des données non vivantes, et le transfert des bulletins de paie dans ce nouveau système d'archivage. La solution Serrala a été choisie. L'utilisation de cet archivage sera étendue à d'autres usages (contrats, factures, conformité RGPD, etc.)

Mise en place d'un guichet unique d'accès centralisé aux applications de gestion

Le système de gestion des identités est actuellement alimenté par diverses applications, avec des saisies en parallèle dans plusieurs systèmes : SIRH, gestion des accès, référentiel législatif, etc. L'objectif du guichet unique est de centraliser les saisies des données communes à ces systèmes dans un seul outil et d'alimenter ces différents systèmes à partir de SAP IDM. Cette démarche est lancée notamment avec l'alimentation du système de gestion des accès à partir des données saisies dans le SIRH SAP. Il sera étendu à la saisie des données dite « d'accueil » permettant d'enregistrer l'arrivée des députés lors du changement de législature, dans le portail SAP « On Premise » Fiori, concomitamment à la mise en place des interfaces vers les systèmes consommateurs de ces données. Ce système vient remplacer une application dédiée utilisée lors des élections précédentes et devenue obsolète.

Autres améliorations du SIRH

Des sujets complémentaires ont été identifiés et n'ont pas encore été traités :

- la mise en place de nouvelles ergonomies (HR Renewal, etc.) ;
- la simplification de la gestion des affectations dans la transaction PPOME de SAP HR (aujourd'hui contrainte par la gestion inutile des « postes vacants » dans les unités organisationnelles) ;
- certaines évolutions rendues nécessaires par la mise en place du RGPD (masquage et/ou archivage d'informations à caractère personnel).

ARTICLE 3 – DESCRIPTION DES TÂCHES FAISANT PARTIE DE LA PRESTATION

Les bons de commande et marchés subséquents conclus sur le fondement du présent accord-cadre auront pour objet la réalisation de prestations de tierce maintenance applicative (corrective, adaptative et évolutive), d'assistance, de formation, et tierce recette applicative, portant sur les applications présentées dans l'article 2 du présent CCTP.

Le titulaire doit tenir compte du fait que, le système étant en place depuis plusieurs années, il a déjà acquis une certaine stabilité de fonctionnement.

Les actions de maintenance ne doivent pas avoir pour conséquence de diminuer la maintenabilité ou la facilité d'exploitation des applications, sauf accord exprès de l'Assemblée nationale.

Dans la suite du document, sauf indication contraire, les tâches s'appliquent à l'ensemble des lots et le mot « titulaire » désigne le ou les titulaires de chaque lot pour lequel la tâche est à réaliser.

3.1 Lots A, B, C : Gestion du projet SAP via Solution Manager

Les prestations de gestion de projet sont réparties en unités d'œuvre (UO) et incluent :

- les modifications fonctionnelles sur l'environnement de développement, et de valider unitairement ces modifications ;
- la génération des ordres de transport de ces modifications vers la machine de test, et d'assister si nécessaire les équipes de l'Assemblée nationale à la recette fonctionnelle de ces modifications ;
- la mise à jour des documentations afférentes aux applications au fur et à mesure des modifications, quelle que soit la cause de la modification (correction, adaptation, évolution, assistance, formation...) :
 - « règlementaire de paie » ;
 - dossiers de paramétrage ;
 - dossiers de spécifications détaillées des interfaces ;
 - dossiers de spécifications détaillées des programmes spécifiques ;
 - procédures d'utilisation et d'exploitation opérationnelles des applications.

Le mémoire technique précise les charges en jours-hommes associées à chaque profil que le titulaire met en œuvre au sein de son équipe pour chaque prestation décrite dans les articles.

Le titulaire utilise les fonctionnalités suivantes de l'outil Solution Manager de SAP,v7.2 :

- Application Incident Management (Service Desk) pour le suivi des tickets
- Gestion des processus via Solution Documentation et Job Documentation ;
- Gestion des changements via ChaRM¹⁰ : workflows en mode projet et maintenance, ainsi que la gestion des OT ;
- Gestion et suivi des tests.

Le titulaire a accès à l'historique des tickets depuis 2009, et des changements depuis 2016.

La documentation jointe aux tickets fait l'objet d'une indexation via TREX.

Dans le cadre de la gestion de projet, le titulaire collabore à la préparation et participe aux comités projets prévus à l'article 4.

¹⁰ Change requests management de Solution Manager

3.2 Lots A, B, C : Maintenance corrective (UO2)

Contenu des prestations :

Les prestations de maintenance corrective sont forfaitaires et incluent :

- l'analyse et le diagnostic des incidents et des dysfonctionnements : erreurs de conception, erreurs logiques, erreurs de codage ;
- l'aide au diagnostic et/ou à la rédaction de fiches d'anomalie, pour le cas où l'origine applicative du dysfonctionnement n'est pas évidente ;
- l'ouverture et le suivi des messages OSS avec SAP ;
- la mise en œuvre des actions correctives ;
- la mise en œuvre de palliatifs ou de solutions de contournement acceptés par l'Assemblée nationale, lorsque cela est nécessaire (par exemple problème bloquant nécessitant une correction importante) ; la solution de contournement ne peut être considérée que comme provisoire, le problème devant faire l'objet d'une correction définitive.
- assistance technique par un expert BC suite à un blocage, même partiel, du système, mais entraînant une indisponibilité des processus fonctionnels répertoriés comme critiques ou bloquants.

Il existe par ailleurs des contrats de maintenance applicative et/ou d'infogérance concernant d'autres applications échangeant des données avec le système d'information comptable : gestion des stocks, sécurité sociale.

En cas de désaccord entre les tiers mainteneurs sur l'origine applicative d'un dysfonctionnement et après avoir entendu ceux concernés, l'Assemblée nationale se réserve la possibilité de confier l'action corrective à celui qui lui paraît le plus compétent pour assurer la mise en œuvre des actions correctives. Le tiers mainteneur retenu ne peut refuser la prestation, les tiers mainteneurs non retenus ne peuvent y prétendre.

Le forfait de maintenance corrective inclut la prise en charge des nouvelles fonctionnalités réalisées au titre de la maintenance adaptative et évolutive, selon les modalités décrites à l'article 12.

Niveaux de gravité, délais de traitement :

Les anomalies sont classées par l'Assemblée nationale de la manière suivante :

- critiques : impossibilité d'utiliser de manière nominale la totalité des fonctions du système, ou impossibilité d'exécuter jusqu'au bout tous les processus de travail ou un processus de travail critique (exemple de processus critiques : versement du montant d'un prêt, génération de la bande de virement résultant de l'exécution correcte des opérations de paie et de leur comptabilisation, génération d'un état légal) ;
- bloquantes : impossibilité pour certains utilisateurs d'utiliser certaines fonctions du système ou d'exécuter totalement un de leurs processus de travail ;
- non bloquantes : autres anomalies ou dégradations partielles, propositions d'amélioration.

Les délais de traitement sont comptés à partir de la notification de l'anomalie dans l'outil de gestion des changements et doivent respecter les contraintes suivantes :

- anomalie critique : mise en place d'une correction ou d'une solution de contournement dans un délai maximum **d'un jour ouvré** ;
- anomalie bloquante : mise en place d'une correction ou d'une solution de contournement dans un délai maximum de **deux jours ouvrés** ;
- anomalie non bloquante ou correction définitive après mise en place d'une solution de contournement : **8 jours ouvrés**, sauf si la charge de réalisation est estimée par le titulaire à plus de cinq jours ouvrés. Les délais de livraison de la correction seront alors les mêmes que pour les

évolutions (cf. art. 3.5 du présent CCTP). Ces interventions sont incluses dans le forfait de maintenance corrective.

Le mémoire technique précise l'organisation que le titulaire met en œuvre pour garantir ces délais.

Indépendamment de leur qualification contractuelle, les anomalies non bloquantes font *a priori* l'objet d'un changement « normal » dans ChaRM en début de période de paie. En revanche, dans les deux semaines précédant la génération de la bande de virement, une anomalie ayant pour conséquence une erreur de paie (montants faux ou erreur de déclaration) fait l'objet d'un changement « urgent ».

3.3 Lots A, B, C : Maintenance adaptative (UO2)

Les prestations de maintenance adaptative sont forfaitaires et incluent :

Adaptations urgentes :

- l'assistance ou la prise en charge des travaux pour la mise à jour de constantes dans les règles de paie (exemples : indice de la fonction publique, plafonds de cotisation, etc.), la gestion de sous-domaines liés aux mouvements de députés en leur qualité d'employeurs, la création ou la modification de comptes et ouverture d'exercices comptables, l'ouverture d'exercices d'avancement et gestion des grilles indiciaires ;
- l'ajout, la modification ou la suppression de rubriques de paie ;
- modification des règles de comptabilisation de la paie (rubriques, comptes symboliques, centres financiers) ;
- modification simple de requêtes ou de variantes ;
- modification du texte dans des éditions ou formulaires, n'entraînant pas de changement dans la mise en page du document ;
- mise à jour du référentiel comptable (plan comptable, catégories d'immobilisations, tables de transcodification comptable, opérations de clôture annuelle) ;
- modification de la présentation des bulletins de paie ou des formulaires ;
- la gestion de l'évolution des autorisations, incluant la déclinaison des autorisations génériques ;
- l'ouverture et le suivi des messages OSS urgents avec SAP.

Le délai de livraison d'une adaptation urgente ne pourra excéder **deux jours ouvrés** à compter de la notification de la demande.

Le mémoire technique précise l'organisation que le titulaire met en œuvre pour garantir ces délais.

Indépendamment de leur qualification contractuelle, les adaptations urgentes sont traitées comme les anomalies non bloquantes dans ChaRM (cf. 3.3 du présent CCTP).

Adaptations non urgentes :

- la veille technologique et documentaire autour des solutions SAP et le suivi des états techniques gérés par l'éditeur : le titulaire doit en tenir informé le service des Systèmes d'informations et proposer, selon l'opportunité, la mise à jour du logiciel sur le site (patches, nouvelles versions) ; il dispose pour cela des moyens techniques nécessaires via la connexion OSS, utilisée selon les modalités définies par l'Assemblée nationale et sous son contrôle ;
- les modifications nécessaires à la mise en conformité des états légaux annuels ;
- la veille législative et réglementaire sur le périmètre des applications SAP et, corollairement, la proposition des adaptations ou évolutions idoines ;

- l'analyse d'impact des corrections et évolutions de versions fournies par SAP sous forme de SP (support package) - maximum 3 études par an¹¹) ; la montée de SP est décidée puis effectuée, à la suite de ces études, dans le cadre de l'assistance technique et de la maintenance évolutive après conclusion d'un bon de commande ou d'un marché subséquent ; les corrections et évolutions de versions fournies par SAP sont installées et testées par le titulaire sur l'environnement de développement, puis validées par l'Assemblée nationale sur l'environnement de qualification comme les autres modifications, la décision de mise en production étant prise par l'Assemblée nationale ;
- l'ouverture et le suivi des messages OSS non urgents avec SAP ;
- des propositions d'amélioration du code, en fonction de l'analyse de l'historique des anomalies, dont la mise en œuvre sera effectuée dans le cadre de la maintenance évolutive après conclusion d'un bon de commande ou d'un marché subséquent ; les propositions d'amélioration de code et le suivi des versions éditeur relèvent de l'initiative du titulaire.

Les délais de livraison d'une adaptation non urgente sont les mêmes que pour les évolutions (cf. art.3.5 du présent CCTP). Toutes les interventions dues au titre de la maintenance adaptative sont incluses dans le forfait de maintenance adaptative.

À titre indicatif, le flux de demandes d'adaptation est actuellement de l'ordre d'une quinzaine par mois avec un volume plus important en janvier. La répartition des demandes par type de sujets est similaire à celle constatée pour les anomalies.

3.4 Lots A, B, C : Maintenance évolutive (UO 3, UO 4 et UO 5)

Les prestations de maintenance évolutive font l'objet de bons de commande ou de marchés subséquents conclus au moment de la survenance du besoin.

Ces prestations ont pour objet :

- l'analyse technique et l'évaluation des travaux, à partir d'une spécification fonctionnelle fournie par l'Assemblée nationale, dans le but de proposer une solution adaptée ces demandes ;
- la mise en œuvre de nouvelles règles nécessitant des actions d'évolutions sur le code ou le paramétrage, sur les données et la documentation ;
- l'intégration dans le code standard fourni par l'éditeur, de code spécifique, l'installation et le test des corrections et évolutions de versions fournies par SAP ;
- le paramétrage de modules SAP supplémentaires relatifs aux applications en place ;
- la modernisation et l'amélioration de la maintenabilité des applications sans changement fonctionnel ;
- la réalisation desdits travaux.

Le mémoire technique précise dans les grandes lignes les solutions techniques et les modalités envisagées par le titulaire pour mettre en œuvre ces projets, dans le contexte de l'Assemblée nationale.

Les demandes d'évolutions donnent lieu à un l'établissement d'un devis remis par le titulaire dans un délai qui ne pourra excéder :

- deux jours ouvrés pour une évolution dont la charge de réalisation est estimée à moins de trois jours-homme ;
- cinq jours ouvrés pour une évolution dont la charge de réalisation est estimée à moins d'un mois-homme (ou 20 jours ouvrés) ;

¹¹ Actuellement, les montées de SAP sont planifiées de la façon suivante chaque année : l'une après la paie de mars, l'autre après la paie de septembre ou octobre et éventuellement une montée de SP en fin d'année, limitée à ce qui est nécessaire à la génération des états légaux annuels.

- dix jours ouvrés pour une évolution dont la charge de réalisation est estimée à moins de trois mois-homme (ou 20 jours ouvrés) ;
- quinze jours ouvrés dans les autres cas.

Le délai de livraison après notification du bon de commande ou du marché subséquent pour une évolution ne pourra excéder :

- 5 jours ouvrés pour une évolution dont la charge de réalisation est estimée par le titulaire à moins d'un jour-homme ;
- 7 jours ouvrés pour une évolution dont la charge de réalisation est estimée par le titulaire à moins de deux jours-homme ;
- 10 jours ouvrés pour une évolution dont la charge de réalisation est estimée par le titulaire à moins de trois jours-homme ;
- pour une évolution dont la charge de réalisation est estimée à plus de trois jours-homme, un délai calculé à partir de l'estimation de la charge nécessaire à la réalisation de l'évolution, selon la formule¹² suivante :

$$T=1,5*(MH)^{0,32}$$

T est le délai de réalisation de l'évolution en mois ;

MH est la charge nécessaire à la réalisation de l'évolution en mois-homme (1 mois-homme équivaut à 20 jours-homme), estimée par le titulaire.

Le délai de livraison effectif sera indiqué dans l'offre du titulaire. Une livraison anticipée ne sera pas prise en compte par l'Assemblée nationale, sauf accord préalable.

Dans le cas où un travail de recueil d'informations fonctionnelles complémentaires serait nécessaire pour estimer les travaux et remettre une offre, le titulaire dispose d'une semaine pour en avertir l'Assemblée et lui fournir le détail des éléments manquants. Si ce recueil ne peut être pris en charge dans le cadre de l'assistance fonctionnelle aux utilisateurs, il pourra être décidé de passer un bon de commande ou un ou un marché subséquent pour l'étude préalable de l'évolution.

Description des UO de maintenance évolutive –

UO 3 Etude d'impact et plan de charge

- Lots concernés : A, B, C
- Unité de commande : L'étude
- Description de l'UO : Etude d'impact et plan de charge pour un projet dont la charge développements estimée est supérieure à 10 jours. Réalisation d'étude d'impact précisant les éléments techniques, financiers et la durée de la réalisation de l'évolution ainsi que la date de livraison.
- Livrable : Etude d'impact

○ PRESTATIONS D'ETUDES, DE SPECIFICATIONS POUR UNE EVOLUTION/ADAPTATION UO 4 :

UO 4.1 Atelier de spécification pour une évolution simple

- Lots concernés : A, B, C
- Unité de commande : 1 atelier
- Description de l'UO : Tenue d'un atelier. Pour ½ journée d'atelier : préparation de l'atelier et du support de présentation, tenue de la réunion, rédaction du compte-rendu, création ou intégration du livrable documentaire associé et cycle de validation associé. Les intervenants devront avoir un minimum de 1 an d'expérience dans le domaine du lot concerné
- Livrable : CR atelier, spécifications fonctionnelles générales et spécifications fonctionnelles détaillées.

¹² Il s'agit de la formule donnée par la méthode COCOMO d'estimation des charges et de la durée de développement, en retirant la durée des phases de validation estimées à 40 % de la durée totale donnée par COCOMO. Pour tenir compte des délais nécessaires à l'organisation des éventuels ateliers et de l'imprécision induite par le retrait de la durée des phases de validation, le modèle COCOMO retenu est celui des logiciels complexes.

UO 4.2 Atelier de spécification pour une évolution de complexité moyenne

- Lots concernés A, B, C
- Unité de commande : 1 atelier
- Description : Pour ½ journée d'atelier : préparation de l'atelier et du support de présentation, tenue de la réunion, rédaction du compte-rendu, création ou intégration du livrable documentaire associé et cycle de validation associé. Les intervenants devront avoir un minimum de 3 ans d'expérience dans le domaine du lot concerné
- Livrables : CR atelier, spécifications fonctionnelles générales et spécifications fonctionnelles détaillées

UO 4.3 Atelier de spécification pour une évolution complexe

- Lots concernés A, B, C
- Unité de commande : 1 atelier
- Description : Tenue d'un atelier. Pour ½ journée d'atelier : préparation de l'atelier et du support de présentation, tenue de la réunion, rédaction du compte-rendu, création ou intégration du livrable documentaire associé et cycle de validation associé. Les intervenants devront avoir un minimum de 5 ans d'expérience dans le domaine du lot concerné
- Livrables : CR atelier, spécifications fonctionnelles générales et spécifications fonctionnelles détaillées

UO 5 Evolution

- Lots concernés A, B, C
- Unité de commande : Une ½ journée de paramétrage et développements
- Description : Pour ½ journée de paramétrage et développement : analyse des spécifications fonctionnelles, réalisation des développements, exécution des tests unitaires liés à l'évolution sur l'environnement de développement, tests de non régression, mise à jour de la documentation et correction des anomalies.

3.5 Lots A et B : Assistance fonctionnelle aux utilisateurs (UO 2)

Les prestations à effectuer, en collaboration avec le service des Systèmes d'information (SSI), sont forfaitaires et consistent à :

- assister les utilisateurs des services fonctionnels et/ou le cas échéant le SSI dans la réalisation des différents actes de gestion¹³ à réaliser dans les applications et décrites dans les procédures d'utilisation opérationnelle ;
- assister les utilisateurs des services fonctionnels dans la réalisation des opérations comptables, de paie, de gestion administrative, de gestion des prêts ;
- proposer, le cas échéant, des améliorations.

Cette assistance a pour objet, sous la responsabilité du titulaire, d'aider les utilisateurs dans l'utilisation des applications, dans les cas ne donnant pas lieu à des dysfonctionnements, notamment : mise en place de fonctions avancées, explication de la documentation.

En plus des demandes pouvant être éventuellement satisfaites à distance, le titulaire doit prévoir de réaliser un quota de prestations sur site, pour des opérations jugées sensibles mais planifiables et pour lesquelles l'Assemblée nationale est susceptible de demander la présence d'un interlocuteur spécialisé pour une très grande réactivité en cas d'incident ou plus généralement la sécurisation de l'opération. Ces opérations seront

¹³ Exemples d'actes de gestion : les mesures d'entrée, de sortie et de gestion courante des différentes populations : députés, collaborateurs de députés, pensionnés, fonctionnaires, contractuels, retraités, ainsi que les modifications de valeurs telles que plafonds, indices, etc. Chaque député constitue un sous-domaine en tant qu'employeur de collaborateurs.

planifiées avec un préavis d'au moins une semaine, exceptionnellement moins avec l'accord du titulaire. Les opérations concernées sont notamment :

- Lot A : inventaires comptables et clôtures d'exercices, montée de version,
- Lot B : clôtures de paies ou dépôt de déclarations mensuelles, trimestrielles ou annuelles, montée de version,
- Lots A et B : toute évolution urgente et complexe.

En outre, des prestations sur site seront demandées pour des évolutions significatives prévues dans le cadre d'un bon de commande ou d'un marché subséquent.

Le titulaire s'engage à procéder à un transfert de connaissances auprès des personnels de l'Assemblée nationale pour les prestations d'assistance effectuées.

La charge associée à ces prestations sur site est la suivante :

- Lot A : 10 jours par an
- Lot B : 30 jours par an

Ces prestations, sur site ou à distance, sont incluses dans le forfait de maintenance corrective.

Les interventions sur site déclenchées à la suite d'une anomalie ne sont pas décomptées de ce quota.

3.6 Lot C : Assistance technique (UO 2 et UO 7.1)

Le titulaire du lot C assure une assistance technique.

Les prestations d'assistance technique non prévues dans le forfait de maintenance corrective font l'objet de bons de commande ou de marchés subséquents conclus au moment de la survenance du besoin.

Ces prestations consistent à assurer un support de type système SAP BC (Basic Component) ou relatifs aux outils relevant du lot C (cf.2.1 du présent CCTP), au bénéfice des équipes chargées de l'administration et de l'exploitation des applications dans le domaine de l'administration SAP.

Cette assistance doit être renforcée lors des périodes de congés de l'équipe SAP Etudes : deux ou trois semaines en août, période des fêtes de fin d'année.

En plus des demandes pouvant être éventuellement satisfaites à distance, le titulaire du lot C doit prévoir de réaliser un quota de prestations sur site, de **30 jours par an**, pour des opérations jugées sensibles mais planifiables et pour lesquelles l'Assemblée nationale est susceptible de demander la présence d'un interlocuteur spécialisé pour une très grande réactivité en cas d'incident ou plus généralement la sécurisation de l'opération. Ces opérations seront planifiées avec un préavis d'au moins une semaine, exceptionnellement moins avec l'accord du titulaire. Les opérations concernées sont notamment :

- aide et conseils dans le cadre de l'utilisation des outils ou l'analyse de dysfonctionnements ;
- assistance des équipes chargées de l'administration et de l'exploitation des applications dans la réalisation des opérations d'administration et d'exploitation ;
- opérations techniques de montée de version, opérations sensibles mettant en œuvre les outils de support SAP ;
- audit sur la base d'outils automatisés, notamment dans le but d'améliorer la maintenabilité, la performance ou la sécurité des systèmes et applications SAP ;
- le cas échéant, proposition d'améliorations.

Ce forfait de 30 jours de prestations, sur site ou exceptionnellement à distance, est inclus dans le forfait de maintenance corrective (UO 2).

Les interventions sur site déclenchées à la suite d'une anomalie ne sont pas décomptées de ce quota.

Le titulaire du lot C doit également pouvoir réaliser les prestations complémentaires suivantes qui font alors l'objet de bons de commande (UO 7.1) ou de marchés subséquents:

- audit de performances non automatisés ;
- mise au point (*tuning*) sur des environnements en place ;
- des changements de configuration matérielle (exemple : renouvellement d'un serveur), de logiciels de base (exemple : changement de version d'OS ou application de correctifs) ou d'interface avec les données (exemple : changement de version de SGBDR ou application de correctifs).

Le titulaire s'engage à procéder à un transfert de connaissances auprès des personnels de l'Assemblée nationale pour les prestations d'assistance effectuées.

3.7 Lots A, B, C : Formation (UO 7.2 et UO 7.3)

Le titulaire assure une formation sur le site de l'Assemblée nationale des personnels de l'Assemblée nationale utilisant les applications objet de l'accord-cadre ou chargés de son exploitation ou de son administration.

La mise à disposition de l'intervenant sur site doit être effectuée dans un délai de dix jours ouvrés à compter de la notification du bon de commande ou du marché subséquent correspondant.

Il est précisé que l'Assemblée nationale dispose déjà d'un jeu de supports de formations adaptées aux applications concernées.

3.8 Lots A, B, C : assistance à maîtrise d'œuvre et de tierce recette applicative pour l'évolution du SIRH et du SIC (UO 6)

Le titulaire assure une assistance à maîtrise d'œuvre auprès du service des Systèmes d'information pour la maintenance des applications objet du présent accord-cadre ainsi que pour réaliser les projets listés au §2.4.

Les prestations à effectuer, en collaboration avec le service des Systèmes d'information (SSI), correspondent aux tâches fonctionnelles transverses décrites au §2.3 du présent document, notamment :

- collaborer à la préparation et participer aux comités projets prévus à l'article 4.
- assister l'équipe SAP Etudes pour le traitement des demandes des utilisateurs, les opérations de contrôles internes, de paie et des déclarations sociales, les opérations comptables exceptionnelles,
- assister l'équipe SAP Etudes dans l'analyse des besoins et des solutions relative aux projets listés au §2.4,
- animer au profit de l'équipe SAP Etudes des ateliers et revues de conception, ou comités projets entre services fonctionnels, service des Systèmes d'information et titulaires du présent accord-cadre,
- assister l'équipe SAP Etudes pour la validation des documents projets fournis par les titulaires du présent accord-cadre
- assister l'équipe SAP Etudes pour la rédaction des documents de conception fonctionnelle et les plans de test (tierce recette applicative),
- assister l'équipe SAP Etudes pour la définition des jeux de tests, la réalisation et validation des tests (tierce recette applicative),

L'Assemblée nationale se réserve le droit de recourir à une autre société que celle titulaire de chaque lot de l'accord cadre pour la réalisation de ces prestations.

UO 6 TIERCE RECETTE APPLICATIVE

UO 6.1 Préparation à la recette

- Lots concernés A, B, C
- Unité de commande : par tranche de 5 cas de tests
- Description : Réalisation d'un cahier de recette (par tranche de 5 cas de tests)
- Livrable : cahier de recette

UO 6.2 Exécution et bilan de recette

- Lots concernés A, B, C
- Unité de commande : par tranche de 5 cas de tests
- Description : Exécution d'un cahier de recette (par tranche de 5 cas de tests)
- Livrable : Bilan d'exécution de la recette

ARTICLE 4 ORGANISATION DES PRESTATIONS

La maîtrise d'ouvrage est assurée par :

- pour le lot A, le service du Budget, du contrôle financier et des marchés ;
- pour le lot B, le service de la Gestion financière et sociale et le service des Ressources humaines. Ces services se font assister dans ce rôle par un membre du personnel de l'Assemblée nationale, exerçant les fonctions d'assistant fonctionnel ;
- pour le lot C, le service des Systèmes d'information ;

Au sein du service des Systèmes d'information (SSI) de l'Assemblée nationale, sous l'autorité du directeur du service, le chef de la division des Applications de gestion et son adjoint, également responsable de l'équipe SAP Etudes du SSI, assurent, le suivi du présent accord-cadre, conjointement avec le chef du Département technique pour le lot C.

L'Assemblée nationale peut décider de faire réaliser certaines prestations objet de l'accord-cadre par ses propres services : il ne sera pas fait appel dans ce cadre à un prestataire tiers. La coordination des travaux entre les informaticiens de l'Assemblée nationale et le titulaire est réalisée en commun accord entre le chef de projet informatique de l'Assemblée nationale et le représentant du titulaire. La maintenance de l'ensemble des développements réalisés dans le cadre de cette coopération est prise en charge par le titulaire, le transfert de compétences éventuellement nécessaire vers le titulaire faisant l'objet d'une prestation de maintenance évolutive.

Dans les alinéas suivants, on entend par projet l'ensemble des prestations objet du présent accord-cadre.

Pour l'Assemblée nationale, la **direction de projet** regroupe l'ensemble des lots et est assurée, sous l'autorité du directeur du service des Systèmes d'information, par le chef de la division des Applications de gestion et son adjoint, responsable de l'équipe SAP Etudes du service des Systèmes d'information (SSI), en liaison avec le chef du Département technique et l'architecte SAP pour le lot C.

Un **groupe projet** est constitué pour chaque lot et ses membres sont : un représentant de chaque service utilisateur, l'assistant fonctionnel de la maîtrise d'ouvrage, le responsable de l'équipe SAP Etudes du SSI et les membres concernés de SAP Etudes, ainsi que le responsable du Pôle « Exploitation » du Département technique pour le lot C. Il valide les livrables.

Le **comité de suivi** est commun à tous les lots et est composé du groupe projet, ainsi que du représentant du titulaire concerné. Il est chargé d'examiner le déroulement et la planification du projet. Le comité de suivi se réunit en principe de façon hebdomadaire et convie toute personne requise dans les phases en cours. Le comité de suivi peut être organisé sous forme d'audio ou visio-conférence, avec partage d'écran. Si l'un des titulaires n'a pas été sollicité sur la période couverte par le comité de suivi, sa participation est facultative.

Le **comité de pilotage** est commun à tous les lots et réunit les directeurs des services concernés ou leur représentant désigné, le groupe projet, le chef de la division des Applications de gestion ainsi que les membres des comités de suivi de l'Assemblée nationale. Le comité de pilotage se réunit avec les titulaires du présent accord-cadre, sur demande du comité de suivi ou des directeurs concernés, pour arrêter les principales orientations du projet, vérifier le respect des objectifs, décider des éventuelles actions correctrices et valider les propositions d'amélioration de code et le suivi des versions éditeur faites par le titulaire. Les comités de pilotage ordinaires avec le titulaire concerné auront une périodicité bimestrielle, ou mensuelle dans le cas où les comités de suivi ont lieu sous forme d'audio conférence.

Dans l'exécution des prestations objet du présent accord-cadre, l'assistant fonctionnel, le responsable de l'équipe SAP Etudes du SSI, l'architecte SAP, plus généralement les membres de SAP Etudes, et le chef du Département technique sont, sous l'autorité du directeur du service, les interlocuteurs privilégiés du ou des titulaires. A cet effet, une adresse de messagerie de groupe est créée, ce qui permet au(x) titulaires du présent accord-cadre, en dialoguant *via* cette adresse de groupe, de disposer en permanence d'un interlocuteur.

Les demandes des utilisateurs sont prises en charge par l'équipe SAP Etudes. Sur constat d'une anomalie ou d'un dysfonctionnement, ou d'une action nécessitant une adaptation, elle ouvre un ticket dans l'outil ITSM de SolMan et effectue un premier examen pour déterminer s'il s'agit d'une demande relevant de la compétence du ou des titulaires. Si c'est le cas, elle affecte le ticket au titulaire concerné en y associant une demande de changement *via* ChaRM, en qualifiant le niveau de gravité (critique, bloquant, non bloquant) et d'urgence (changement urgent ou normal) et en joignant à la demande d'intervention les éléments utiles au diagnostic (copies d'écran, etc.). En cas d'indisponibilité de SolMan, les éléments sont transmis par fax ou par mël. L'équipe SAP Etudes est seule habilitée à transmettre au titulaire concerné les demandes d'intervention *via* SolMan ainsi que les éléments techniques associés, et à recevoir les livraisons des travaux effectués pour contrôle et validation. Ces livraisons sont effectuées par le titulaire *via* l'outil ChaRM, en liaison avec le ticket ITSM concerné.

Les demandes d'évolution sont centralisées par le service des Systèmes d'information. Elles sont validées par le Directeur du SSI après avis des membres du comité de pilotage. Les demandes d'évolution font ensuite l'objet d'un bon de commande, ou d'un marché subséquent, pour mise en œuvre, après autorisation délivrée par le Collège des Questeurs de l'Assemblée nationale, le secrétaire général de la Questure ou le directeur du SSI, selon les montants engagés.

ARTICLE 5 MOYENS ET RESSOURCES

Le titulaire doit affecter les moyens et ressources nécessaires pour assurer le respect des délais de traitement définis par le présent CCTP. En termes de présence sur le site de l'Assemblée nationale, il est demandé une présence sur site dans le cadre de l'assistance fonctionnelle (cf. article 3.6 du présent CCTP) ou technique (cf. article 3.7 du présent CCTP).

La prise en compte de l'ensemble des demandes doit être assurée de 9 heures à 18 heures (heure légale française) les jours ouvrés *via* l'outil de gestion des changements, décrits à l'article 3.1, ou en cas d'indisponibilité ou dysfonctionnement de cet outil, une adresse de messagerie et/ou numéro de téléphone/télécopie uniques.

L'Assemblée nationale peut mettre à disposition du titulaire un accès à distance, dans des conditions techniques et de sécurité définies par elle. Toutefois, l'indisponibilité de ce moyen d'accès ne libère pas le titulaire de ses obligations, notamment pour ce qui concerne les délais d'intervention et de résolution.

Si certaines prestations sont réalisées hors site de l'Assemblée nationale, les contraintes suivantes doivent alors être prises en compte par le titulaire :

- lors de la phase de mise en place de la prestation (cf. article 10 du présent CCTP), le transfert de compétences avec le prestataire sortant est effectué sur site de l'Assemblée nationale ;
- les déplacements sur site doivent être prévus lorsque nécessaires (ateliers, installations, comité de pilotage, etc.) ;
- un interlocuteur référent doit être désigné pour prendre en charge autant que possible les demandes pour chaque domaine fonctionnel ou technique ;
- les moyens techniques nécessaires pour le travail à distance (connexions avec le mainteneur, partage d'écran, audio conférences, visioconférences, etc.) doivent être prévus par le titulaire et restent à sa charge ;
- les prestations doivent être réalisées dans l'UE ou l'Espace Economique Européen
- les délais d'intervention et résolution doivent rester inchangés.

Le mémoire technique décrit les modalités et l'organisation en place pour l'exécution des prestations du titulaire sur site ou à distance.

L'ensemble des échanges avec les intervenants du titulaire, de façon orale ou écrite, seront en langue française exclusivement. L'Assemblée nationale sera attentive à la qualité et la facilité d'expression en langue française des intervenants, dans un souci de parfaite compréhension des demandes et des propositions du titulaire.

La prise en charge de chaque demande, y compris si elle nécessite une intervention sur le site de l'Assemblée nationale s'effectuera dans les délais définis par le mémoire technique, qui devront respecter les exigences du présent document.

Les prestations d'assistance fonctionnelle ou technique peuvent être réalisées, soit par téléphone ou messagerie électronique, soit sur site à la demande de l'Assemblée nationale dans les mêmes conditions que les prestations de maintenance.

Les moyens techniques (matériels et logiciels) et logistiques (locaux, postes de travail) nécessaires à l'exécution des prestations réalisées sur le site de l'Assemblée nationale sont définis d'un commun accord et fournis par l'Assemblée nationale.

Les outils mis en place par le titulaire pour assurer la démarche qualité, en particulier au regard de la traçabilité vis-à-vis des éléments de spécifications fonctionnelles ajoutés ou modifiés, du suivi des tests, de la gestion de configuration, sont conformes aux prescriptions du mémoire technique.

ARTICLE 6 Lots A, B, C : PROCESSUS DE DÉVELOPPEMENT ET DE LIVRAISON

Les prestations de maintenance réalisées au titre du développement et de la livraison incluent :

- la mise en œuvre des actions correctives, d'adaptation ou d'évolution sur le code ou le paramétrage, sur les données et la documentation ;
- les tests unitaires dans l'environnement de développement ;
- le suivi en configuration des objets logiciels ;
- la mise à jour de la documentation ;
- les objets modifiés et les consignes pour mise en exploitation ;
- les plans de tests de recette qui doivent assurer la traçabilité vis-à-vis des éléments de spécifications fonctionnelles ajoutés ou modifiés et indiquer les cas de tests à exécuter ainsi que les résultats attendus ;
- les résultats des tests et la liste exhaustive des anomalies détectées dans cette phase ;
- l'assistance aux tests de recette dans l'environnement de tests ;
- la participation aux revues de maintenance et d'acceptation, incluant la fourniture des éléments à passer en revue ;
- le respect des délais définis par le présent document.

Les livraisons s'appuient sur l'outil ChaRM de Solution Manager.

Les ordres de transport (ou OT de copie selon les cas) et le cas échéant le projet ChaRM associé sont créés via ChaRM par l'équipe SAP Etudes.

Les corrections ou modifications de code, le paramétrage, les jeux de test ainsi que les tests unitaires sont réalisés dans l'environnement de développement (DEV ou le cas échéant DRP). À la demande du titulaire, il peut être procédé à des copies de données depuis l'environnement de production pour reproduire une anomalie.

Le titulaire assure ensuite une livraison du code et du paramétrage concerné par le changement en utilisant les OT mis à sa disposition et attachés à la demande de changement ChaRM. La gestion des OT est effectuée par SAP Etudes via ChaRM

Parallèlement, le titulaire joint au ticket ITSM les consignes techniques éventuelles, documentation mise à jour, fiche d'intervention complétée avec la description des actions effectuées.

L'identification des états techniques du logiciel applicatif et la traçabilité des versions et livraisons doivent être garanties.

La recette fonctionnelle est réalisée dans l'environnement de tests et qualification (QAL ou le cas échéant QRL) par l'Assemblée nationale, avec éventuellement l'assistance du titulaire concerné.

Après recette, le transport en pré-production puis la mise en production est effectuée par l'Assemblée nationale *via* ChaRM selon les modes opératoires habituels de l'outil. Selon le cas, les opérations de *retrofit* et *cutover* prévues par ChaRM sont éventuellement mises en œuvre.

Tout au long du processus, les conflits de modification entre changements qui sont détectés par ChaRM sont transmis au titulaire pour résolution. Le fait d'ignorer un conflit est sous la seule responsabilité du titulaire. Ce dernier devra donc prendre ses dispositions pour prévenir autant que possible l'occurrence de tels conflits.

ARTICLE 7 VÉRIFICATIONS ET ADMISSION

7.1 Vérification et admission des prestations de formation, d'assistance fonctionnelle et technique, d'assistance à maîtrise d'ouvrage et d'assistance à maîtrise d'œuvre et tierce recette applicative

Les prestations de formation et d'assistance fonctionnelle et technique, d'assistance à maîtrise d'ouvrage et d'assistance à maîtrise d'œuvre et tierce recette applicative font l'objet d'une vérification du service fait, notifiée par l'Assemblée nationale au titulaire sous forme d'attestation.

7.2 Vérifications et admission des prestations dues au titre de la maintenance corrective et adaptative

Après livraison des objets modifiés et des consignes pour mise en exploitation, les utilisateurs des services fonctionnels et/ou le cas échéant le service des Systèmes d'information (SSI) procèdent aux tests de recette, sur la base des plans fournis par le titulaire et avec son assistance.

Dans le cadre des prestations de maintenance corrective et adaptative, si les tests de recette sont satisfaisants, le SSI déclenche la mise en exploitation et clôt la demande d'intervention.

7.3 Vérifications et admission des prestations de maintenance évolutive

Les modalités de vérifications et d'admissions sont décrites à l'article 6.4 du CCAP.

ARTICLE 8 SUIVI DES CORRECTIONS ET ÉVOLUTIONS DE VERSION ÉDITEUR

Le suivi des corrections et évolutions de versions fournies par SAP et l'analyse d'impact des modifications apportées par l'éditeur sur les applications maintenues par le titulaire sont inclus dans les prestations de maintenance adaptative.

ARTICLE 9 MÉTHODOLOGIE, CONTRÔLE QUALITÉ, SUIVI

Les changements (anomalies et évolutions) ainsi que les tests sont formalisés et gérés dans Solution Manager (cf. articles 3.1 et 6 du présent CCTP).

Le titulaire prépare l'ordre du jour, anime les comités de suivi. Il en rédige les comptes rendus et contribue à la préparation des comités de pilotage pour ce qui le concerne.

Les comités de suivi passent en revue :

- les aspects organisation et pilotage de la TMA,
- le suivi des charges consommées par la TMA en assistance fonctionnelle,
- le suivi des messages OSS¹⁴ en cours,
- le suivi des changements demandés en maintenance adaptative, corrective et évolutive ainsi qu'en assistance technique,
- les opérations de vérification en cours.

Le cas échéant, un comité de suivi allégé et/ou par lot ou évolution majeure pourra être mis en place après accord entre l'Assemblée nationale et le titulaire sur son contenu et les modalités d'alternance avec un comité de suivi complet.

Le titulaire met en place et tient à jour un tableau de bord pour chaque comité de pilotage ordinaire :

- le suivi des charges consommées par la TMA en assistance fonctionnelle, maintenance adaptative, corrective et évolutive ainsi qu'en assistance technique, formation, assistance à maîtrise d'ouvrage et assistance à maîtrise d'œuvre et tierce recette applicative ;
- l'état des évolutions ;
- l'état des demandes de maintenance évolutive en cours d'analyse (sans bon de commande ou marché subséquent notifié) ;
- les faits marquants, écarts, point critiques relevés dans la période ;
- l'état des demandes livrées depuis plus de 2 mois ;
- l'état des demandes bloquées ou inactives depuis plus de 2 mois ;
- l'évolution de la composition de l'équipe, ainsi que les événements prévus pour la prochaine période (congés, changements, etc.) ;
- le suivi des risques ;
- le suivi des indicateurs qualités suivants pour les lots A, B et C :
 - nombre de demandes ouvertes et closes dans la période, pour chaque type de prestation (de maintenance corrective, maintenance adaptative, assistance, maintenance évolutive) ;
 - répartition des demandes entre les différents types de prestation ;
 - répartition des demandes entre les différents sujets fonctionnels ou techniques ;
 - nombre de demandes traitées hors délais d'intervention, pour chaque type de prestation ;
 - délai moyen de réparation des anomalies bloquantes et critiques avec solution de contournement ;
 - répartition des demandes en fonction du nombre de livraisons, pour chaque type de prestation ;
 - stock d'anomalies ;
 - taux d'indisponibilité de l'application ;
 - suivi des actions du ressort du comité de pilotage.

Un suivi de la maintenabilité du logiciel doit être mis en place.

Pour chacun des trois lots A, B et C, le mémoire technique précise, au travers de la démarche qualité du titulaire, les critères et les métriques mis en place pour mesurer et suivre la maintenabilité des applications.

Pour chacun des trois lots A,B et C,, le mémoire technique précise, au travers de la démarche qualité du titulaire, les dispositions prises pour assurer le contrôle et le suivi des prestations, ainsi que les comptes rendus et tableaux de bord fournis au client.

ARTICLE 10 PHASE DE MISE EN PLACE DE LA PRESTATION (UO 1)

La phase de mise en place correspond à la prise de connaissance, par le titulaire, du contexte d'utilisation du progiciel à l'Assemblée nationale et à l'élaboration, en accord avec l'Assemblée nationale, d'un plan qualité projet et des outils et du tableau de bord de suivi. Cette phase inclut également la prise de connaissance par le

¹⁴ Historiquement, « Online Service System », désignant le Support SAP, ainsi que les moyens et services associés.

titulaire du paramétrage et des développements spécifiques, le transfert des opérations de maintenance et l'élaboration des procédures de maintenance.

Cette phase fait l'objet d'un bon de commande.

Le transfert des opérations de maintenance est réalisé entre le prestataire assurant la réversibilité du marché précédent et le titulaire du présent accord-cadre.

A cette fin, différentes missions sont réalisées conjointement par les deux mainteneurs afin de s'assurer que les éléments mis à disposition vont permettre de rendre le service attendu.

Ces missions portent principalement sur :

- l'état exhaustif et l'audit de la documentation, du stock d'incidents et du plan de réversibilité ;
- la participation aux comités de suivi et de pilotage ;
- le transfert de connaissance des procédures de l'Assemblée nationale, avec prise en charge progressive de la maintenance pendant la phase de réversibilité.

À l'issue du transfert de maintenance, les titulaires des lots A, B et C du présent accord-cadre doivent s'assurer que :

- les transferts de connaissance prévus ont été réalisés ;
- la documentation identifiée a bien été présentée et localisée, mise à jour et mise aux normes de l'Assemblée nationale par le prestataire assurant la réversibilité ;
- le prestataire assurant la réversibilité s'est rendu disponible pour accompagner le titulaire dans la prise en charge de la maintenance ;
- le prestataire assurant la réversibilité a assuré de façon satisfaisante les actions de maintenance identifiées au démarrage de la réversibilité, et arrivant à échéance au cours de la réversibilité.

La phase de mise en place dure 3 mois à compter d'une réunion de lancement entre les représentants de l'Assemblée nationale et du titulaire de l'accord cadre de maintenance corrective et adaptative ainsi que d'assistance fonctionnelle aux utilisateurs. Au cours du premier mois de cette phase, le prestataire sortant assurant la réversibilité réalise la formation de l'équipe du titulaire. À l'issue de cette première période d'un mois et durant les deux mois suivants, le prestataire sortant assurant la réversibilité fournit une assistance à l'équipe du titulaire du présent accord-cadre.

Les titulaires des lots A, B et C du présent accord-cadre assurent la responsabilité de la maintenance à l'issue du premier mois de la phase de mise en place.

À l'issue de la phase de mise en place de la prestation, le titulaire est considéré comme étant pleinement informé de l'état des applications, de l'architecture technique ainsi que des procédures.

Pendant cette phase, le titulaire élabore un plan qualité projet incluant le(s) modèle(s) de(s) formulaire(s) de fait technique (fiche d'anomalie ou d'évolution) tenant compte de l'outil Solution Manager comme indiqué à l'article 3.1 du présent CCTP.

La phase de mise en place de la prestation n'inclut pas la formation aux modules utilisés du progiciel SAP, qui sont supposés connus au préalable par les intervenants du titulaire de l'accord-cadre.

Le mémoire technique précise les modalités d'exécution précises de cette phase, en particulier les modalités de transfert de compétences avec le tiers mainteneur précédent dans le cadre d'une réversibilité des marchés avec ces tiers mainteneurs.

ARTICLE 11 TRANSEFRABILITE/RÉVERSIBILITÉ (UO 8)

La transférabilité/réversibilité a pour but de transmettre les connaissances nécessaires à la reprise des travaux par une nouvelle équipe de maintenance, qui peut être interne ou externe, au choix de l'Assemblée.

Cette prestation, d'une durée de trois mois, fait l'objet d'un bon de commande pour chaque lot. Ces bons de commande seront conclus au plus tard 45 jours avant l'expiration de l'accord cadre. Ils débutent un mois avant cette même date d'expiration.

La nouvelle équipe est supposée avoir été formée au préalable au progiciel SAP. Cette formation n'est pas à la charge du ou des titulaires du présent accord-cadre.

Au cours de cette phase est réalisé le transfert des opérations de maintenance entre le titulaire assurant la transférabilité/réversibilité au titre du présent accord-cadre et la nouvelle équipe de maintenance.

À cette fin, différentes missions sont réalisées conjointement par les deux mainteneurs afin de s'assurer que les éléments mis à disposition vont permettre de rendre le service attendu.

Ces missions portent principalement sur :

- l'état exhaustif et audit de la documentation, du stock d'incidents et du plan de transférabilité/réversibilité ;
- le transfert de connaissance des procédures de l'Assemblée nationale, avec prise en charge progressive de la maintenance pendant la phase de transférabilité/réversibilité.

Durant cette phase, le titulaire doit assurer :

- les transferts de connaissance ;
- l'identification et la présentation de la documentation mise à jour et mise aux normes de l'Assemblée nationale par le titulaire ;
- l'accompagnement du nouveau mainteneur dans la prise en charge de la maintenance ;
- les actions de maintenance identifiées au démarrage de la transférabilité/réversibilité, et arrivant à échéance au cours de la transférabilité/réversibilité.

Au cours du premier mois de cette phase, le titulaire réalise la formation de la nouvelle équipe de maintenance et conserve la responsabilité de la maintenance.

Durant les deux mois suivants, le titulaire fournit une assistance à la nouvelle équipe de maintenance qui passe sous la responsabilité du nouveau mainteneur.

Cette phase fait l'objet d'une recette basée sur des critères objectifs d'évaluation déterminés par l'Assemblée nationale.

Le mémoire technique précise les modalités d'exécution et les moyens mis en œuvre pour cette phase.

ARTICLE 12 CONDITIONS D'ÉVOLUTION DU PÉRIMÈTRE

Le périmètre technique décrit à l'article 2.2 n'est pas considéré comme modifié par les événements suivants, qui n'entraînent pas de réévaluation des montants forfaitaires :

- évolutions de version des éléments techniques cités (SAP, système d'exploitation ou système de base de données) ;
- adjonction de nouveaux développements ou paramétrages réalisés par le titulaire ou le personnel de l'Assemblée nationale dans le cadre de la maintenance évolutive ou adaptative, y compris l'interfaçage avec d'autres applications de l'Assemblée nationale ou la mise en œuvre de nouveaux modules SAP ;
- migration de système d'exploitation ou de système de base de données.

Le périmètre est considéré comme modifié dans les cas suivants :

- adjonction de nouveaux développements ou paramétrages par un tiers, d'importance majeure, affectant la mise à jour ou l'organisation des données.

Le mémoire technique précise les conditions de prise en compte des évolutions de périmètre correspondant à ces cas.

ARTICLE 13 COLLABORATEURS DU TITULAIRE

Le titulaire est responsable du niveau de qualification du personnel chargé de l'exécution des prestations. Il assure n'affecter à ce titre que du personnel hautement compétent pour les missions demandées, disposant :

- d'une solide connaissance technique du progiciel SAP ERP dans sa version ECC6 et S4/HANA, des outils décisionnels SAP (BW, SAC, outils de requêtage et restitution BO, Lumira, etc.) incluant une capacité à lire et utiliser le langage de programmation, à définir et mettre en œuvre les paramétrages nécessaires, à rédiger des dossiers de paramétrage et à mettre en place les schémas de paie ;
- d'une expérience significative dans l'intégration et la tierce maintenance applicative d'applications basées sur ce progiciel ;
- d'une forte expertise fonctionnelle par rapport aux modules et outils SAP mis en œuvre ;
- d'une solide connaissance des environnements du secteur public en matière de comptabilité (Lot A) et de paie (Lot B) ;
- d'une bonne aptitude à la communication notamment avec les services utilisateurs, notamment la capacité à adopter un langage clair, simple et surtout non technique ;
- d'une bonne aptitude à la rédaction des procédures d'utilisation et d'exploitation opérationnelles ;
- d'une bonne aptitude au travail en équipe.

L'exécution des prestations requiert la désignation d'une équipe de plusieurs collaborateurs en raison de la diversité des modules fonctionnels.

La désignation par le titulaire de l'équipe initiale ainsi que tout éventuel remplacement d'un de ses membres sont subordonnés à la consultation préalable de l'Assemblée nationale. En cas de refus de délivrance de l'autorisation d'accès logique aux systèmes ou d'accès physique aux locaux par l'Assemblée nationale, pour des raisons de sécurité, le titulaire devra présenter un autre intervenant. Les collaborateurs acceptés par l'AN auront l'obligation de venir retirer leur badge (même ceux intervenant habituellement à distance) et de respecter les règles liées à sa détention.

En cas d'incompétence manifeste d'un intervenant, de faute grave dans l'exécution de la mission, ou de comportement pouvant nuire au bon fonctionnement des services de l'Assemblée nationale ou à son image, le titulaire, après notification des faits par l'Assemblée nationale par lettre recommandée avec accusé de réception, remplace l'intervenant, dans un délai d'une semaine à compter de la réception de la lettre, par un autre de ses collaborateurs, d'une qualification correspondant aux exigences du présent accord-cadre.

Dans le cadre de prestations réalisées dans les locaux de l'Assemblée nationale, le personnel du titulaire doit se conformer aux horaires et aux prescriptions en vigueur à l'Assemblée nationale.

Le titulaire s'engage à informer ses collaborateurs avant le début des travaux de toutes les dispositions du présent accord-cadre qui les concernent.

Le mémoire technique précise l'équipe proposée, appréciée sur la base de profils professionnels attestant de la qualification et de l'expérience des consultants susceptibles d'exécuter le présent accord-cadre.

ANNEXES (cf Fichiers joints)

ANNEXE 1 : LISTE DES UNITES D'ŒUVRE ET PRESTATIONS CORRESPONDANTES

ANNEXE 2 : HISTORIQUES DES INCIDENTS POUR LES ANNEES 2019-2020