

# Cahier des clauses techniques particulières lot 1

Accord-cadre des services de management applicatif du  
système d'information du domaine WINCI

« 25\_DOMAINE\_CIVIL »



**MINISTÈRE  
DE LA JUSTICE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

|                 |  |    |
|-----------------|--|----|
| PARTIE : 1.     | GUIDE DE LECTURE DU CCTP .....                                     | 7  |
| PARTIE : 2.     | PRESENTATION GENERALE DE L'ACCORD-CADRE .....                      | 8  |
| 2.1.            | Objet de l'accord-cadre .....                                      | 8  |
| 2.2.            | Description synthétique des services et prestations attendus ..... | 9  |
| 2.3.            | Engagements de service .....                                       | 14 |
| 2.3.1           | Qualité des équipes .....  | 14 |
| 2.3.2           | Qualité des prestations .....                                      | 14 |
| 2.3.3           | Cadre de Cohérence technique du Ministère (CCT) .....              | 15 |
| PARTIE : 3.     | DESCRIPTION DU DOMAINE CIVIL ET DE SES APPLICATIONS .....          | 17 |
| 3.1.            | Présentation générale de l'organisation .....                      | 17 |
|                 | Missions et Organisation du Domaine Civil .....                    | 18 |
| 3.2.            | Présentation générale du système d'information WinCi .....         | 19 |
|                 | Contexte et objectifs .....  | 19 |
| 3.3.            | Présentation des applications du système d'information WinCi ..... | 20 |
| 3.3.1           | WinCi CA .....   | 20 |
| 3.3.2           | WinCi TGI .....  | 24 |
| 3.3.3           | WinGes CPH/VA .....  | 28 |
| 3.3.4           | ComCi .....  | 32 |
|                 | ComCi CA .....   | 32 |
|                 | ComCi TGI .....  | 35 |
|                 | Avocat Manager .....   | 38 |
| 3.3.5           | Edwin .....  | 40 |
| 3.4.            | L'assistance aux utilisateurs .....                                | 41 |
| PARTIE : 4.     | CADRE GENERAL DE MISE EN ŒUVRE DE L'ACCORD-CADRE .....             | 42 |
| 4.1.            | Lieux d'exécution des prestations .....                            | 42 |
| 4.2.            | Plage d'ouverture .....  | 42 |
| 4.3.            | Modalité de Gouvernance de l'accord cadre .....                    | 42 |
| 4.3.1           | Pilotage, coordination et suivi .....                              | 42 |
| 4.3.2           | Assistance et communication .....                                  | 43 |
| 4.3.3           | Tableaux de bord et indicateurs .....                              | 43 |
| 4.3.4           | Instances de gouvernance .....                                     | 44 |
| <b>4.3.4.1.</b> | Comité de suivi de l'accord-cadre – Bilan annuel .....             | 44 |
| <b>4.3.4.2.</b> | Comité de pilotage contractuel de l'accord-cadre .....             | 45 |

|                    |   |            |
|--------------------|---|------------|
| <b>4.3.4.3.</b>    | Comité de pilotage .....  | 46         |
| <b>4.3.4.4.</b>    | Comité opérationnel .....   | 47         |
| <b>4.3.4.5.</b>    | Comité de suivi sécurité .....  | 47         |
| <b>4.4.</b>        | <b>Sécurité du système d'information « WINCI » .....</b>  | <b>48</b>  |
| 4.4.1              | Clauses et exigences techniques de sécurité .....   | 48         |
| 4.4.2              | Gestion des incidents de sécurité sur les environnements du titulaire .....                       | 48         |
| <b>4.5.</b>        | <b>Niveau de complexité des applications .....</b>  | <b>49</b>  |
| <b>4.6.</b>        | <b>Utilisation de l'Intelligence Artificielle (IA) dans le cadre de la réalisation des</b>        |            |
| <b>prestations</b> | <b>50</b>   |            |
| <b>PARTIE : 5.</b> | <b>DESCRIPTION DES PRESTATIONS.....</b>   | <b>52</b>  |
| <b>5.1.</b>        | <b>Prestations d'entrée.....</b>  | <b>52</b>  |
| 5.1.1              | UO5.1.1-INIT - Initialisation de l'accord-cadre .....   | 52         |
| 5.1.2              | UO5.1.2-PROV - Provisionnement d'environnement chez le Titulaire.....                             | 56         |
| 5.1.3              | UO5.1.3-PEM - Prise en mains d'un produit .....   | 58         |
| <b>5.2.</b>        | <b>Prestations préalables à la réalisation .....</b>  | <b>66</b>  |
| 5.2.1              | UO5.2.1-ETU - Études complémentaires .....  | 66         |
| 5.2.2              | UO5.2.2-POC Réalisation d'une preuve de concept « POC » (Proof Of Concept) .....                  | 68         |
| <b>5.3.</b>        | <b>Prestations de maintien en conditions opérationnelles.....</b>                                 | <b>70</b>  |
| 5.3.1              | Définitions .....   | 70         |
|                    | Demande de support .....  | 70         |
|                    | Intervention.....   | 71         |
|                    | Incident 71   |            |
|                    | Anomalie .....  | 72         |
| 5.3.2              | Modalités d'exécution du maintien en conditions opérationnelles .....                             | 73         |
| 5.3.3              | Organisation du support .....   | 75         |
| 5.3.4              | Base tarifaire des commandes du maintien en conditions opérationnelles (SN2, SN3, AMI, MID) ..... | 75         |
| 5.3.5              | UO5.3.5-SN2 - Support de niveau 2 .....   | 76         |
| 5.3.6              | UO5.3.6-SN3 - Support de niveau 3 et maintenance corrective .....                                 | 80         |
| 5.3.7              | UO5.3.7-AMI - Réalisation des améliorations mineures (AMI).....                                   | 84         |
| 5.3.8              | UO5.3.8-SECU - Veille du maintien en condition de sécurité.....                                   | 88         |
| 5.3.9              | UO5.3.9-MID - Fiabilisation ou traitement des données (MID) .....                                 | 89         |
| 5.3.10             | UO5.3.10-COM - Maintenance adaptative.....  | 90         |
| <b>5.3.10.1.</b>   | UO5.3.10.1-COM - Mise à jour d'un composant applicatif .....                                      | 91         |
| <b>5.3.10.2.</b>   | UO5.3.10.2-MIG - Migration d'un composant applicatif.....   | 92         |
| <b>5.3.10.3.</b>   | UO5.3.10.3-OS Changement d'un système d'exploitation .....  | 93         |
| <b>5.4.</b>        | <b>Prestations de réalisation.....</b>  | <b>95</b>  |
| 5.4.1              | Migration, reprise des données .....  | 95         |
| <b>5.4.1.1.</b>    | UO5.4.1.1-REP - Gestion de la reprise de données.....   | 95         |
| 5.4.2              | Développement en cycle en V .....   | 98         |
|                    | UO5.4.2 _REALV - Réalisation en cycle en V .....  | 98         |
| 5.4.3              | UO5.4.3-INS - Installation d'une application .....  | 101        |
| <b>5.5.</b>        | <b>Prestations d'assistance .....</b>   | <b>104</b> |
| 5.5.1              | UO5.5.1-ASSINS - Assistance à l'installation et l'exploitation d'une application.....             | 104        |

|                    |   |            |
|--------------------|---|------------|
| 5.5.2              | UO5.5.2-ASSDOC -Rétro-documentation .....   | 105        |
| 5.5.3              | UO5.5.3-ASSTS - Travaux spéciaux .....  | 106        |
| 5.5.4              | UO5.5.4-ASSARCH –Assistance à la réalisation d’une étude d’architecture .....                 | 108        |
| 5.5.5              | UO5.5.5-ASSBDD - Assistance à l’administration de base de données.....                        | 109        |
| <b>5.6.</b>        | <b>Prestations de sortie .....</b>  | <b>110</b> |
| 5.6.1              | Réversibilité en fin d’accord-cadre.....  | 110        |
| <b>5.7.</b>        | <b>Obligations transverses du titulaire .....</b>   | <b>115</b> |
| 5.7.1              | Devis.....  | 115        |
| 5.7.2              | Gestion des référentiels.....   | 115        |
| 5.7.3              | Contrôles préalables à la MOM .....   | 117        |
| 5.7.4              | Mise en Ordre de Marche (MOM) .....   | 119        |
| 5.7.5              | Support en cours de VA ou VSR .....   | 119        |
| <b>PARTIE : 6.</b> | <b>OPERATIONS DE VERIFICATIONS.....</b>   | <b>121</b> |
| 6.1.               | Tableau de synthèse des types de vérification .....   | 121        |
| 6.2.               | Vérifications d’activités.....  | 121        |
| 6.3.               | Vérifications documentaires.....  | 121        |
| 6.3.1              | Référencement des livrables documentaires .....   | 122        |
| 6.3.2              | Format des livrables documentaires et échanges des documents sensibles .....                  | 122        |
| 6.3.3              | Bordereau de livraison des livrables documentaires .....                                      | 122        |
| 6.3.4              | Remise de livrable documentaire avec lecture commune préalable .....                          | 123        |
| 6.3.5              | Livraisons de livrables documentaires .....   | 123        |
| 6.3.6              | Vérifications sur livrables documentaires .....   | 123        |
|                    | Conditions d’acceptation de vérification documentaire .....                                   | 123        |
| 6.3.7              | Délais de vérification des livrables documentaires .....                                      | 124        |
| 6.4.               | Vérifications de livrables informatiques.....   | 124        |
| 6.4.1              | Format des livrables informatiques .....  | 125        |
| 6.4.2              | Livraisons de livrables informatiques .....   | 125        |
| 6.4.3              | Bordereau de Livraison des livrables informatiques .....                                      | 126        |
| 6.4.4              | Vérification Provisoire d’Aptitude (VPA).....   | 126        |
| 6.4.5              | Vérifications d’Aptitude .....  | 127        |
| <b>6.4.5.1.</b>    | Conditions d’acceptation à la vérification d'aptitude .....                                   | 128        |
| <b>6.4.5.2.</b>    | Vérification de la qualité du code .....  | 129        |
| 6.4.6              | Vérifications de Service Régulier.....  | 130        |
|                    | Conditions d’acceptation après vérification de service régulier .....                         | 130        |
| 6.4.7              | Délais de vérification des livrables informatiques .....                                      | 131        |
|                    | Le non-respect d’un délai peut déclencher l’application des pénalités mentionnées au CCAP ... | 133        |
| 6.4.8              | Taux de Qualité d’un Développement en cycle en V .....  | 133        |
| <b>6.4.8.1.</b>    | Description des étapes de contrôle qualité .....  | 133        |
| <b>PARTIE : 7.</b> | <b>ANNEXES.....</b>   | <b>134</b> |
| 7.1.               | Glossaire.....  | 134        |
| 7.2.               | Annexes.....  | 138        |
| 7.3.               | Les documents en référence .....  | 139        |

|                 |  |     |
|-----------------|--|-----|
| 7.4.            | Plan d'Assurance Contrôle Qualité de l'accord-cadre (PACQ) ..... | 140 |
| 7.5.            | Méthodologie du Ministère de la Justice .....                    | 142 |
| 7.5.1           | Méthodologie des projets .....                                   | 142 |
| 7.5.2           | Recette des prestations logicielles .....                        | 142 |
| 7.6.            | Audits.....  | 143 |
| 7.6.1           | Mise en œuvre de l'audit (hors audit du code source) .....       | 143 |
| 7.6.2           | Audit du code source.....  | 143 |
| 7.6.3           | Audit de sécurité .....  | 144 |
| 7.7.            | Plan d'amélioration de la qualité et des performances (PAM)..... | 145 |
| 7.8.            | La chaîne industrielle du Ministère de la Justice .....          | 145 |
| 7.9.            | Les environnements.....  | 146 |
| 7.9.1           | Environnements à mettre en œuvre par le titulaire .....          | 146 |
| <b>7.9.1.1.</b> | Environnement de développement.....                              | 146 |
| <b>7.9.1.2.</b> | Environnement de recette usine.....                              | 146 |
| <b>7.9.1.3.</b> | Environnement de tests de performance .....                      | 147 |
| 7.10.           | Standards et normes de développement .....                       | 147 |

## Table des figures :

|             |   |     |
|-------------|---|-----|
| Figure 1 :  | Catalogue des prestations .....   | 13  |
| Figure 2 :  | Enchaînement des principales prestations .....  | 14  |
| Figure 3 :  | Catalogue des obligations transverses du titulaire.....   | 15  |
| Figure 4 :  | Informations Cast AIP utilisées pour le calcul de la complexité d'une application ..            | 74  |
| Figure 5 :  | Pondérations appliquées Cast AIP pour le calcul de la complexité d'une application .....        | 75  |
| Figure 6 :  | Seuils déterminant le niveau de complexité de l'application .....                               | 75  |
| Figure 7 :  | Liste non exhaustive des incidents dont le titulaire est responsable du traitement              | 94  |
| Figure 8 :  | Catégorie d'incident.....   | 94  |
| Figure 9 :  | Catégorie d'anomalies .....   | 95  |
| Figure 10 : | Synoptique des activités des développements en cycle en V .....                                 | 119 |
| Figure 11 : | Synoptique des Obligations transverses du titulaire.....  | 164 |
| Figure 12 : | Synthèse vérification livrables documentaires.....  | 170 |
| Figure 13 : | Délais de vérification des livrables documentaires .....  | 172 |
| Figure 14 : | Étapes de vérification de livrables informatiques de projet.....                                | 173 |
| Figure 15 : | Seuils d'acceptabilité des applications de la qualité du code source .....                      | 177 |
| Figure 16 : | Valeur du seuil de référence d'acceptabilité des indicateurs de la qualité du code source ..... | 177 |
| Figure 17 : | Délais de vérification des livrables informatiques .....  | 179 |
| Figure 18 : | Chaîne industrielle du Ministère de la Justice .....  | 196 |
| Figure 19 : | Présentation générale des outils de la chaîne CODEO .....                                       | 197 |
| Figure 20 : | Gestion des déploiements de la chaîne CODEO .....   | 198 |

Le présent CCTP est composé de plusieurs parties dont les objectifs sont détaillés ci-après :

Partie : 2 : « Présentation générale de l'accord-cadre » :

- ✓ Présente l'objet du présent CCTP ;
- ✓ Décrit synthétiquement les prestations et les services attendus.

Partie : 3 » : « Description du Domaine civil et de ses applications »

- ✓ Présentation générale de l'organisation ;
- ✓ Présentation générale du système d'information WinCi
- ✓ Présentation des applications du système d'information WinCi ;
- ✓ L'assistance aux utilisateurs.

Partie : 4 « Cadre général de mise en œuvre de l'accord-cadre »

- ✓ Décrit les lieux d'exécution des prestations ;
- ✓ Décrit la plage d'ouverture ;
- ✓ Décrit les modalités de gouvernance de l'accord cadre ;
- ✓ Décrit les obligations du titulaire en matière de sécurité des systèmes d'information.

Partie : 5 : « Description des prestations »

- ✓ Spécifie de manière détaillée les services et prestations attendues ;
- ✓ Spécifie les obligations transverses du titulaire (prestations nécessaires au bon déroulement de l'accord-cadre mais qui ne font pas l'objet de commande particulière), telles que la gestion des versions, des référentiels, des configurations, des demandes, ...

Partie : 6 : « Opérations de vérifications » :

- ✓ Décrit les types de vérifications, leurs modalités ;
- ✓ Décrit pour chaque prestation, les types de vérifications à appliquer.

Partie : 7 : « Annexes » :

- ✓ Liste les documents en annexe et ceux de référence ;
- ✓ Décrit la chaîne industrielle du Ministère de la Justice ;
- ✓ Décrit les environnements.

## 2.1. Objet de l'accord-cadre

Le présent accord-cadre est relatif aux services de management applicatif des applications civiles existantes. Les prestations afférentes aux systèmes d'information "NOMOS", "XTI" et "PORTALIS" ne sont pas couvertes par le présent marché.

Le présent accord-cadre a pour objet la conception, le développement et le maintien en conditions opérationnelles des outils informatiques composant le système d'information « WINCI », ainsi que l'assistance au ministère dans les opérations du cycle de vie « Produit numérique » (de la prise en compte des besoins métier, jusqu'à la vie en production).

Les applications du système d'information « WINCI » faisant l'objet du présent accord-cadre sont décrites au chapitre Partie : 3 Description du système d'information WINCI.

En cours d'exécution de l'accord-cadre, une application et/ou une brique logicielle peuvent être ajoutées ou retirées dans le périmètre du présent accord-cadre à la suite d'une modification du système d'information applicatif WINCI, dans les conditions décrites à l'article III.2 du CCAP.

Les Prestations d'entrée :

- ✓ D'Initialisation de l'accord-cadre ;
- ✓ Provisionnement d'environnement chez le Titulaire ;
- ✓ De Prise en mains d'un produit entrant dans le périmètre de l'accord-cadre ;

Les Prestations préalables à la réalisation :

- ✓ Les Études complémentaires ;
- ✓ La Réalisation d'une preuve de concept « POC » (Proof Of Concept) ;

Les Prestations de maintien en conditions opérationnelles comprenant :

- ✓ Le Support de niveau 2 ;
- ✓ Le Support de niveau 3 et maintenance corrective ;
- ✓ La Réalisation des améliorations mineures (AMI) ;
- ✓ La Veille du maintien en condition de sécurité et les actions nécessaires ;
- ✓ La Fiabilisation ou traitement des données ;
- ✓ La Maintenance adaptative ;

Les Prestations de réalisation en vue de :

- ✓ Réaliser les migrations et reprises des données.
- ✓ Créer de nouvelles applications ;
- ✓ Développement en cycle V ;
- ✓ Réaliser les projets d'évolution (modification d'architecture, de composants ajout/ suppression/ modification d'une fonctionnalité...) ;



- ✓ Installation d'une application.

Les Prestations d'assistance, telles que :

- ✓ L'Assistance à l'installation et l'exploitation d'une application ;
- ✓ La Rétro-documentation ;
- ✓ Les Travaux spéciaux ;
- ✓ L'Assistance à la réalisation d'une étude d'architecture ;
- ✓ L'assistance à l'administration de base de données.

La prestation de sortie :

- ✓ La Réversibilité en fin d'accord-cadre.

## 2.2. Description synthétique des services et prestations attendus

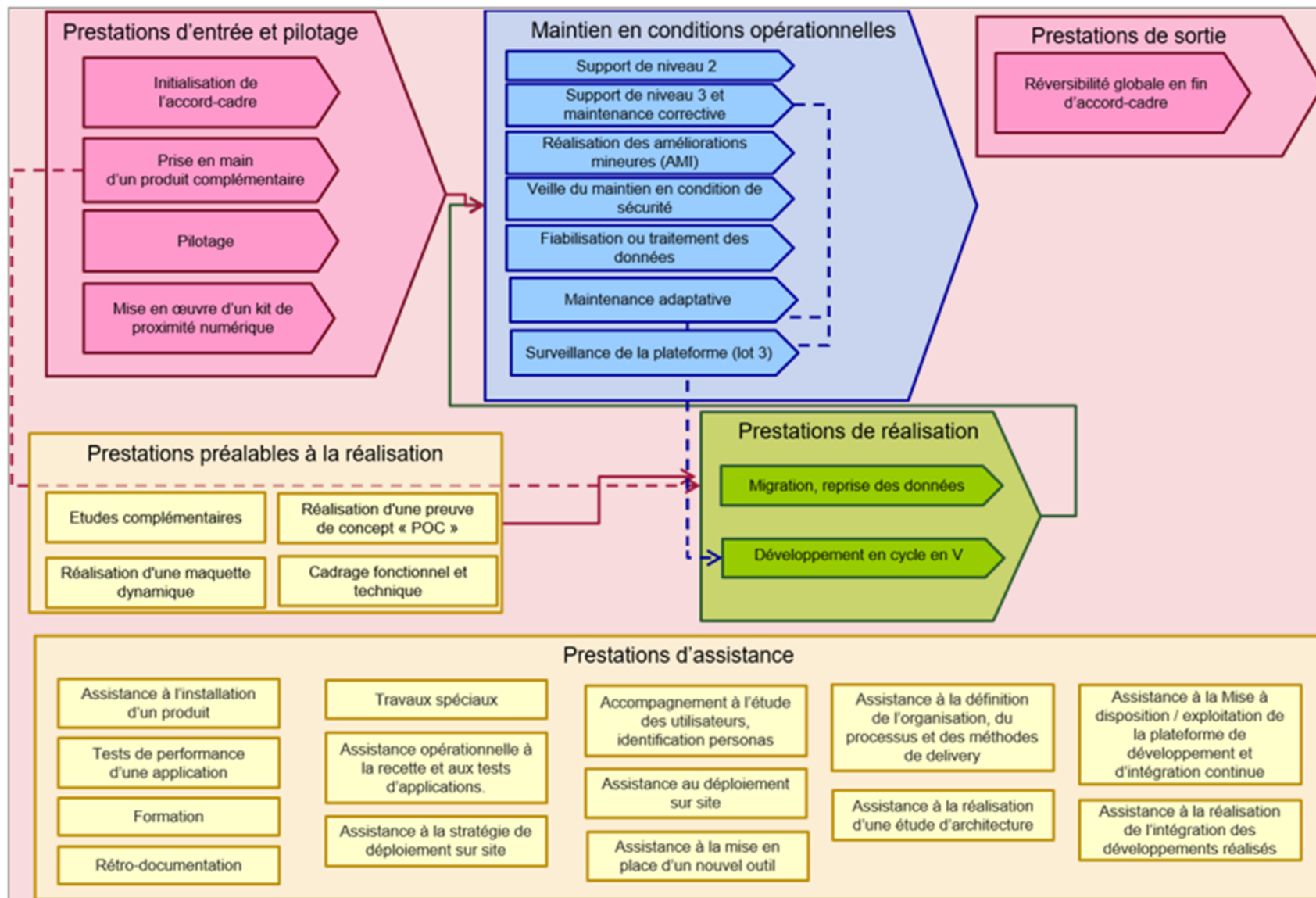
Le tableau ci-après synthétise les services et prestations attendus de l'accord-cadre avec :

- ✓ La catégorie à laquelle appartient le service ou la prestation ;
- ✓ Le poste référencé dans le BPU ;
- ✓ La référence du chapitre décrivant en détail le service ou la prestation ;
- ✓ La fréquence d'achat du service ou de la prestation ;
- ✓ Le mode tarifaire, c'est à dire la façon d'acheter le service ou la prestation ;
- ✓ Le type de vérification associé au service ou à la prestation.

| 5.1. - Prestations d'entrée   |   |   |                                     |  |
|---|---|---|-------------------------------------|--|
| Code UO   | Description   | Type  | Composant                           | Type   |
| U05.1.1-INIT  | 5.1.1 - Initialisation de l'accord-cadre  |   |                                     | Forfait  |
| U05.1.2-PROV  | 5.1.2 - Provisionnement d'environnement chez le Titulaire   | Machine virtuelle (VM)  | Cœur de processeur virtuel          | Prix unitaire                                      |
|   |   |   | Taille mémoire                      | Prix unitaire                                      |
|   |   |   | Taille de stockage                  | Prix unitaire                                      |
|   |   | Conteneur   | Taille de rétention des sauvegardes | Prix unitaire                                      |
|   |   |   | Cœur de processeur virtuel          | Prix unitaire                                      |
|   |   |   | Taille mémoire                      | Prix unitaire                                      |
|   |   | Taille de stockage  | Prix unitaire                       |  |
| Taille de rétention des sauvegardes   | Prix unitaire   |   |                                     |  |
| Exploitation de l'environnement de tests de performance « iso-production » du titulaire |   |   | Forfait                             |  |
| U05.1.3-PEM   | 5.1.3 - Prise en mains en vue de réaliser le support de niveau 3 et la maintenance corrective seuls | Base tarifaire d'une prise en mains SN3 + maintenance corrective      |                                     | Forfait  |
|   |   | Charge MCO annuelle existante/estimée                                 | C1.1                                | Application du coefficient                         |
|   |   |   | C1.2                                |  |
|   |   |   | C1.3                                |  |
|   |   |   | C1.4                                |  |
|   |   | Connaissance de l'application   | C2.1                                | Application du coefficient                         |
|   |   |   | C2.2                                |  |
|   |   |   | C2.3                                |  |
|   | 5.1.3 - Prise en mains en vue de réaliser le support de niveau 2                                    | Base tarifaire d'une prise en mains SN2                               |                                     | Forfait  |
|   |   | Charge MCO annuelle existante/estimée                                 | C'1.1                               | Application du coefficient                         |
|   |   |   | C'1.2                               |  |
|   |   |   | C'1.3                               |  |
|   |   |   | C'1.4                               |  |
|   |   | Connaissance de l'application   | C'2.1                               | Application du coefficient                         |
|   |   |   | C'2.2                               |  |
| C'2.3   |   |   |                                     |  |
| 5.2. - Prestations préalables à la réalisation  |   |   |                                     |  |
| Code UO   | Description   | Niveau de complexité  |                                     | Type   |
| U05.2.1-ETU   | 5.2.1 - Études complémentaires  | Simple  |                                     | Forfait  |
|   |   | Moyen   |                                     |  |
|   |   | Elevée  |                                     |  |
|   |   | Très élevée   |                                     |  |
| U05.2.2-POC   | 5.2.2 - Réalisation d'une preuve de concept « POC » (Proof Of Concept) / « POV » (Proof Of Value)   |   |                                     | Forfait  |
| 5.3. - Prestations de maintien en conditions opérationnelles                            |   |   |                                     |  |
| Code UO   | Description   | Niveau de complexité  |                                     | Type   |
| U05.3.5-SN2   | 5.3.5 - Support de niveau 2   | Plage d'ouverture Standard  |                                     | Forfait trimestre volume minimum                   |
|   |   | Plage d'ouverture Etendue   |                                     | Forfait trimestre volume minimum                   |
|   |   | Plage d'ouverture Standard  |                                     | Forfait trimestre volume intermédiaire             |
|   |   | Plage d'ouverture Etendue   |                                     | Forfait trimestre volume intermédiaire             |
|   |   | Plage d'ouverture Standard  |                                     | Forfait trimestre volume maximal                   |
|   |   | Plage d'ouverture Etendue   |                                     | Forfait trimestre volume maximal                   |
|   |   | Plage d'ouverture Standard  |                                     | Forfait de traitement 20 tickets supplémentaires   |
|   |   | Plage d'ouverture Etendue   |                                     | Forfait de traitement 20 tickets supplémentaires   |
| U05.3.6-SN3   | 5.3.6 - Support de niveau 3 et maintenance corrective   | Prestations en jours et heures ouvrés standards                       |                                     | Forfait trimestre volume minimum                   |
|   |   |   |                                     | Forfait trimestre volume intermédiaire             |
|   |   |   |                                     | Forfait trimestre volume maximal                   |
|   |   |   |                                     | Forfait de traitement 6 de tickets supplémentaires |
|   |   | Prestations complémentaires hors de la plage standard en HNO et/ou JN |                                     | Forfait astreinte journalière                      |
|   |   | Forfait de traitement d'un lot de tickets hors plage                  |                                     |  |
| U05.3.7-AMI   | 5.3.7 - Réalisation des améliorations mineures (AMI)  |   |                                     | Forfait trimestre                                  |
|   |   |   |                                     | Forfait de traitement d'un lot de tickets          |
| U05.3.8-SECU  | 5.3.8 - Veille du maintien en condition de sécurité   | Forfait pour les activités communes du système d'information WINCI    |                                     | Forfait  |
|   |   | Forfait trimestriel pour les activités spécifiques par application    |                                     | Forfait  |
| U05.3.9-MID   | 5.3.9 - Maintien de l'intégration des données (MID)   |   |                                     | Forfait trimestriel                                |
|   |   |   |                                     | Forfait de traitement 5 tickets supplémentaires    |
| U05.3.10.1-COM  | 5.3.10.1 - Maintenance adaptative : mise à jour d'un composant applicatif                           | Simple  |                                     | Forfait  |
|   |   | Moyen   |                                     |  |
|   |   | Elevé   |                                     |  |
| U05.3.10.2-MIG  | 5.3.10.2 - Maintenance adaptative : migration d'un composant applicatif                             | Simple  |                                     | Forfait  |
|   |   | Moyen   |                                     |  |
|   |   | Elevé   |                                     |  |
| U05.3.10.3-OS   | 5.3.10.3 - Maintenance adaptative : changement d'un système d'exploitation                          | Moyen   |                                     | Forfait  |
|   |   | Elevé   |                                     | Forfait  |

| 5.4. - Prestations de réalisation |  |   |  |   |
|-----------------------------------|--|---|--|---|
| Code UO                           | Description  |   | Niveau de complexité   | Type de Prix  |
| U05.4.1.1-REP                     | 5.4.1 - Migration, reprise des données, gestion de la reprise de données                     |   | Simple   | Forfait   |
|                                   |  |   | Moyen  | Forfait   |
|                                   |  |   | Elevée   | Forfait   |
|                                   |  |   | Très élevée  | Forfait   |
| U05.4.2.1-REALV                   | 5.4.2.1 - Développement en cycle en V, réalisation en cyle en V                              |   | Forfait sur devis sur la base des tarifs journaliers (TJ) renseignés dans la table des profils |   |
| U05.4.3-INS                       | 5.4.3. - Installation d'une application  |   |  | Forfait journaliser dans locaux du ministère  |
|                                   |  |   |  | Forfait journalier à distance   |
| 5.5. - Prestations d'assistance   |  |   |  |   |
| Code UO                           | Description  |   | Niveau de complexité   | Type de Prix  |
| U05.5.1-ASSINS                    | 5.5.1 - Assistance à l'installation et l'exploitation d'une application                      |   |  | Forfait journaliser dans locaux du ministère  |
|                                   |  |   |  | Forfait journalier à distance   |
| U05.5.2-ASSDOC                    | 5.5.2 - Rétro-documentation  |   | Forfait sur devis sur la base des tarifs journaliers renseignés dans la table des profils      |   |
| U05.5.3-ASSTS                     | 5.5.3 - Travaux spéciaux   |   |  | Forfait sur devis sur la base des tarifs journaliers renseignés dans la table des profils |
| U05.5.4-ASSARCH                   | 5.5.4 - Assistance à la réalisation d'une étude d'architecture                               |   | Simple   | Forfait   |
|                                   |  |   | Moyen  |   |
|                                   |  |   | Elevé  |   |
| U05.5.5-ASSBDD                    | 5.5.6. Assistance à l'administration de base de données                                      |   |  | Forfait journalier  |
| 5.6 : Prestations de sortie       |  |   |  |   |
| Code UO                           | Description  |   |  | Type de Prix  |
| U05.6.1-REVERSSN3                 | 5.6. 1 - Réversibilité en fin d'accord-cadre (support de niveau 3 et maintenance corrective) | Base tarifaire d'une réversibilité SN3 + maintenance corrective |  | Forfait   |
|                                   |  | Charge MCO SN3 annuelle existante/estimée                       | R1.1   | Application du coefficient d'ajustement fixé au CCTP                                      |
|                                   |  |   | R1.2   |   |
|                                   |  |   | R1.3   |   |
|                                   |  |   | R1.4   |   |
| U05.6.1-REVERSSN2                 | 5.6.1 - Réversibilité en fin d'accord-cadre (support de niveau 2)                            | Base tarifaire d'une réversibilité SN2                          |  | Forfait   |
|                                   |  | Charge MCO annuelle existante/estimée                           | R'1.1  | Application du coefficient d'ajustement fixé au CCTP                                      |
|                                   |  |   | R'1.2  |   |
|                                   |  |   | R'1.3  |   |
|                                   |  |   | R'1.4  |   |





Enchaînement

des principales prestations

Le tableau ci-après synthétise les activités transverses incluses dans les obligations transverses du titulaire avec leur référence aux renvois aux chapitres explicatifs :

| Catégorie de prestation              | Description              |                               | Chapitre |
|--------------------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------|
| Obligations transverses du titulaire | Gestion des référentiels |                               | 5.7.2    |
|                                      | Pour chaque livraison    | Contrôles préalables à la MOM | 5.7.3    |
|                                      |                          | Mise en Ordre de Marche (MOM) | 5.7.4    |
|                                      |                          | Support en cours de VA ou VSR | 5.7.5    |

Figure 2 : Catalogue des obligations transverses du titulaire

## 2.3. Engagements de service

Les engagements de service portent sur :

- La qualité des équipes du titulaire ;
- La qualité des prestations.

### 2.3.1 Qualité des équipes

La qualité des équipes est appréciée selon les éléments suivants :

- Compétence et expérience pour la réalisation des prestations de l'accord-cadre ;
- Intégration de l'expertise afin d'accompagner les projets actuels et futurs ;
- Maîtrise des projets cycle en V ;
- Capacité de collaboration forte avec les ressources internes du Ministère de la Justice (équipe MOE, MOA, intervenants d'autres départements) ;
- Capacité de montée en charge des ressources, maîtrisant les outils pour pouvoir se focaliser sur l'appréhension des problématiques fonctionnelles ;
- Signature des engagements de confidentialité en fonction des sujets confiés ;
- Retour « sans objection » de l'enquête administrative de sécurité diligentée pour chaque intervenant du Titulaire dans les conditions décrites à l'article VIII du CCAP.

### 2.3.2 Qualité des prestations

Les objectifs et les engagements de service attendus de l'accord-cadre sont :

- De maintenir un niveau de service élevé auprès des utilisateurs se traduisant par la stabilité des applications en production et par la réactivité dans le traitement des incidents applicatifs constatés ;
- D'élaborer une conception globale de la solution cible pour assurer une maintenabilité, une évolutivité et une cohérence d'ensemble, notamment sur les aspects organisation, flux et modélisation des données ;

- D'assurer la simplicité d'utilisation et l'ergonomie pour obtenir une adhésion rapide des utilisateurs ;
- De tenir les exigences de performance au travers de l'architecture, la conception applicative et la qualité des développements ;
- De réaliser l'industrialisation et automatisation maximales ;
- D'assurer la garantie de la sécurité et la traçabilité d'accès aux données ;
- D'assurer des facilités de traçabilité et de monitoring des applications tant en termes d'exploitation qu'en termes d'analyse et actions préventives ;
- De garantir une documentation conforme aux produits en service et à l'état de l'art et aux normes et standards du Ministère de la Justice.

### 2.3.3 Cadre de Cohérence technique du Ministère (CCT)

Le Cadre de cohérence technique (CCT) est une annexe du CCTP destinée à évoluer durant toute la durée de validité de l'accord-cadre, dans les conditions indiquées à l'article III.2 du CCAP.

Les mises à jour des éléments indiqués dans le CCT et relatives à l'un des six domaines/piliers précités constituent de nouvelles obligations contractuelles à la charge du Titulaire.

Le CCT s'applique à l'ensemble des acteurs du ministère impliqués dans son offre numérique, qu'ils soient des acteurs internes ou externes. Il s'intéresse à 6 domaines principaux, ou piliers :

1. L'utilisateur, – qu'il soit citoyen/usager, agent, entreprise, association – Ce domaine primordial adresse différents thèmes comme son identification / authentification / autorisation, l'environnement numérique de travail ;
2. Les données et les API, patrimoine du SI de l'État et socle sur lequel se fonde le service rendu à l'utilisateur ;
3. La sécurité du service ;
4. La fabrique de code qui traite du "build" au travers des processus d'intégration et de déploiement continu ;
5. L'hébergement qui traite du "run" et des problématiques d'hébergement et d'exploitation ;
6. Les services transverses : services de confiance, gestion électronique de courrier, etc...

Dans ces domaines préférentiels, il édicte des règles et des recommandations, et il référence les composants et offres de services portés par les différents acteurs DNUM. Au-delà d'un référentiel de cadrage, le CCT se veut un outil de mise en relation entre les producteurs et consommateurs de ces composants et services. Le CCT produit un référentiel de composants et de leurs versions d'usages recommandés à un instant donné.

Le CCT contient des référentiels pour un usage immédiat et opérationnel :

- Référentiels des produits et des versions
- Référentiels des exigences et recommandations.
- Référentiels des services transverses ou socle.

Le CCT propose des outils clés pour le développement des applications/produits :

- Des patterns d'architecture.
- Des concepts d'architecture (Cloud Native, Datas...)
- Un volet sécurité consistant.

Ce volet s'enrichit et évolue tout au long du cycle du CCT.

Par sa signature du présent accord-cadre, le Titulaire est réputé avoir accepté l'ensemble des mises à jour (présentes et à venir) du CCT, sans qu'il soit nécessaire que celles-ci fassent l'objet d'un avenant. Ces mises à jour n'entraînent pas de modifications du bordereau des prix unitaires.

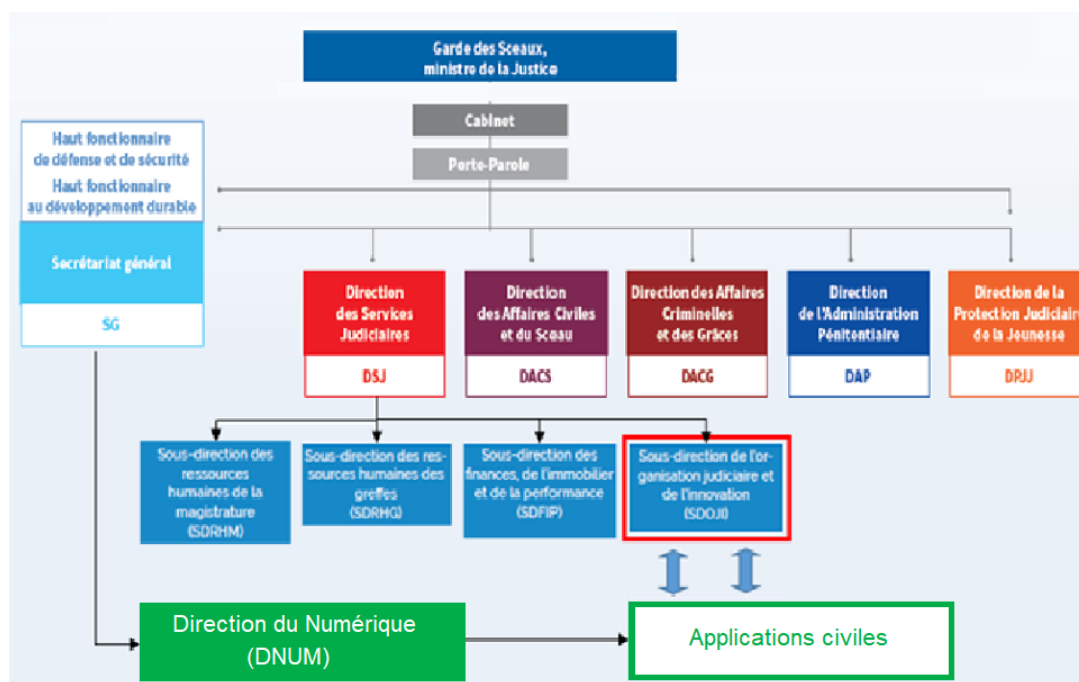
En cas de défaut d'exécution des mises à jour édictées par le CCT, le Titulaire sera considéré comme n'ayant pas rempli les obligations contractuelles qui lui incombent au titre de l'exécution de cet accord-cadre. Dans cette hypothèse, l'Administration se réserve la possibilité de prononcer la résiliation fautive de l'accord-cadre dans les conditions stipulées à l'article III.3 du CCAP.



### 3.1. Présentation générale de l'organisation

La justice en France est administrée par un ministère, nommé aussi Chancellerie, dont le titulaire est le garde des Sceaux, ministre de la Justice. Le ministère comprend un Secrétariat général (SG), une Inspection générale et cinq directions métier. Il assure plusieurs missions :

- Préparation des textes de lois et des règlements dans certains domaines, comme le droit de la famille, la nationalité française, la Justice civile et la Justice pénale, etc. ;
- Gestion des moyens de la Justice : personnel, équipements, constructions, informatique, etc. ;
- Prise en charge des populations qui lui sont confiées par l'autorité judiciaire : les mineurs délinquants ou en danger et les personnes placées sous-main de justice ;
- Définition et mise en œuvre des politiques publiques en matière de Justice : aide aux victimes d'infraction, politique pénale, lutte contre la criminalité organisée, accès au droit et à la Justice, etc.



Au sein du ministère, deux entités sont particulièrement impliquées dans les systèmes d'information des juridictions judiciaires à savoir :

- Le Secrétariat Général, portant la Direction du numérique (DNUM), la maîtrise d'œuvre (MOE) ;
- et la Direction des Services Judiciaires (DSJ), portant la maîtrise d'ouvrage (MOA).

La Direction du Numérique (DNUM) définit, au regard des orientations interministérielles et en lien avec les directions et services maîtres d'ouvrage, la

stratégie de développement des systèmes d'information et de communication du ministère :

- Il coordonne la mise en œuvre de la politique du ministère en matière de systèmes d'information et de communication. Il anime à cette fin les organes de gouvernance du système d'information et de communication du ministère ;
- Il coordonne l'élaboration du schéma directeur, et veille à la mise en place des moyens nécessaires à la réalisation des objectifs fixés par ce dernier ;
- Il assure la maîtrise d'œuvre des systèmes d'information et de communication destinés à être déployés dans les juridictions ou les services du ministère. À ce titre, il participe aux études préalables des directions et services \_métiers/directions de programme et assure avec ces mêmes services les études détaillées ;
- Il veille à la prise en compte et au respect, lors de l'élaboration des traitements, des principes de protection des données à caractère personnel ;
- Il est responsable de la réalisation des applications informatiques, de leur mise en œuvre technique et de leur maintenance ;
- Il assure l'administration technique du système d'information. Il est responsable de la coordination technique de l'ensemble des moyens informatiques ainsi que des moyens mutualisés de communication. Il assure la planification de l'ensemble des activités informatiques et notamment des implantations et participe à l'évaluation des besoins et à la gestion du budget informatique du ministère ;
- Il gère l'exploitation des systèmes informatiques non autonomes et apporte son soutien technique à l'exploitation des systèmes autonomes.

### **Missions et Organisation du Domaine Civil**

Au sein du département de la Chaine Civile et Pénale (CCP), l'un des huit départements composant la DNUM, le bureau civil a la charge de définir, développer et de maintenir les applications visant à gérer les procédures civiles de bout en bout.

- Pour assurer ses missions, le bureau confie à des Entreprises de Services Numériques (ESN) titulaires de marchés publics, des prestations variées de type études, réalisation, support assistance, formation et maintenance ;
- Au sein de l'organisation, plusieurs ESN différentes interviennent, mais aussi plusieurs entités du ministère (MOA métiers, Service de la statistique des études et de la recherche (SSER), Réseau (TOP) etc...).

### 3.2. Présentation générale du système d'information WinCi

Les applications du système d'information du domaine civil entrant dans le périmètre du présent accord-cadre dès sa notification sont décrites à la Partie : 3 Description du Domaine civil et de ses applications .

Les évolutions du domaine civil identifiées à ce jour sont décrites dans le même chapitre.

Le périmètre est évolutif dans le temps.

#### Contexte et objectifs.

Les projets du domaine civil s'inscrivent dans le plan de modernisation et de transformation numérique porté par l'Etat. L'enjeu est double :

1. Améliorer la qualité de service proposée aux utilisateurs en prenant en compte leurs attentes en termes de simplification de leur travail quotidien ;
2. Moderniser les outils des professionnels du droit et optimiser l'organisation des juridictions.

Les projets du domaine civil ont **pour ambition finale la dématérialisation des procédures de bout en bout.**

Les projets du domaine civil devront s'accompagner d'une modernisation de l'architecture, pour répondre aux enjeux :

- D'agilité du SI face aux changements (réglementaires, organisationnels et procéduraux) ;
- D'ouverture du SI sur son écosystème (facilité de communication avec les SI tiers, exposition de ses données) ;
- De sécurisation des données et des accès ;
- D'appui du SI sur des référentiels de confiance ;
- De réutilisation de solutions existantes mutualisées au sein du ministère.

Chaque étape du projet doit être bâtie en collaboration et en concertation avec ses futurs bénéficiaires et utilisateurs finaux.

### 3.3. Présentation des applications du système d'information WinCi

#### 3.3.1 WinCi CA

##### WINCI CA

Cette application est un logiciel métier destiné aux personnels de greffe et qui gèrent les affaires civiles des cours d'appel et de la chambre d'appel.

La cour d'appel est une juridiction de second degré et, à ce titre, reçoit les recours de tous types de juridictions de première instance, d'autres autorités de décision et également des renvois après cassation.

Les cours d'appel gèrent principalement deux types de procédures distinctes :

- Les procédures avec représentation obligatoire traitées par les « chambres civiles » (la représentation par un avocat est alors obligatoire) ;
- Les procédures sans représentation obligatoire traitées par les « chambres sociales ».

Depuis la réforme entrée en vigueur au 1er janvier 2013, les actes de procédure doivent être transmis de manière dématérialisée en ce qui concerne les procédures avec représentation obligatoire. Ces actes sont les déclarations d'appel, les actes de constitution intimé, les déclarations de saisine.

Les activités majeures des personnels de greffe sont :

- Réception et traitement de la déclaration d'appel ou de la saisine de la cour d'appel = attribution d'un numéro de répertoire général après distribution de l'affaire
- Audiencement = fixation à une première audience de mise en état
- Convocation et avis = envoi des convocations et avis aux parties et aux représentants pour les tenir informés des dates d'audience successives
- Clôture = fixation à une audience de clôture qui met fin à la phase de mise en état avec renvoi possible en plaidoirie ou bien en dépôt de dossiers
- Plaidoirie/dépôt de dossiers = tenue d'un plumitif notant les présences et les décisions prises
- Suivi des audiences = à chaque audience le personnel de greffe doit tenir un plumitif et y porter chaque décision, y effectuer chaque convocation et avis pour tenir informé les parties et les représentants
- Délibéré/mise à disposition = tenue d'un plumitif notant la décision rendue
- Notification = envoi de la décision rendue soit par LRAR soit par transmission aux représentants
- Gestion de l'aide juridictionnelle suite à la décision prise par le bureau d'aide juridictionnelle = le greffe délivre l'attestation de fin de mission, prépare les bordereaux de recouvrement et les bordereaux d'envoi des pièces de dépenses qui sont transmis aux SAR.

L'application permet également d'obtenir des statistiques nationales qui sont extraites des applications après vérification par les personnels de greffe et transmis via messagerie au BDSE.

De plus des statistiques locales sont à disposition des juridictions : les tableaux de bord et les tableaux de suivi détaillé qui ont été créés afin de répondre aux besoins locaux.

L'archivage répond aux circulaires existantes conformément aux instructions nationales.

Type application : Client/serveur

Date de mise en production initiale : 1996

Type juridiction : Cours d'appel

Dernière mise en production : avril 2025

| Versions disponibles | Désignation  | Statut<br><DEV>éveloppement<br><REC>ette<br><DIF>fusion en cours<br><PROD>uction |
|----------------------|--|--|
| 7.10                 | Mise en place de la table nationale des avocats  | PROD   |
| 7.11                 | Suppression de la CPAJ 35€ / Convocations électronique / SEPA ( <i>Single Euro Payments Area</i> )   | PROD   |
| 7.12                 | Décret du 11 mars 2015 (recueil du consentement)<br>Migration technique windev 20/Hyperfile  | PROD   |
| 7.13                 | Interface Portalis V2  | PROD   |
| 7.15                 | Uniformisation des évènements messages entrants<br>Territorialité/Multipostulation et représentation obligatoire<br>Transfert de dossiers entre deux registres | PROD   |
| 8.00                 | Mode Alternatif de Règlements des Différents (MARD) Lot1   | PROD   |
| 8.01                 | MARD Lot2  | PROD   |
| 8.02                 | Compatibilité Windows 11 et WDAC<br>+ correctifs   | PROD   |

|   |  |                                  |
|---|--|----------------------------------|
| Environnements techniques de développement  |  |                                  |
| Projets Windev 20 et Windev 28  |  |                                  |
| CIVILCA   | Application WinCi CA   |                                  |
| CABAT   | Module batch   |                                  |
| Remarque : le code source est unique quelle que soit la plateforme (Hyperfile client/serveur ou Oracle). Pour Oracle, existence de fonctions et procédures stockées PL-SQL. |  |                                  |
| Environnements techniques de production   |  |                                  |
| Partie Serveur  |  |                                  |
| OS  | WindowsServer 2022   | WindowsServer 2022               |
| SGBD  | Oracle 19C   | Hyperfile C/S                    |
| Partie cliente  |  |                                  |
| OS  | Windows 10<br>Windows 11   | Windows 10<br>Windows 11         |
| Traitement de texte   | WordPerfect 12<br>WordPerfect X9   | WordPerfect 12<br>WordPerfect X9 |
| Outils scripting  | PowerShell   | PowerShell                       |
| Nombre de sites   | ORACLE   | HYPERFILE                        |
| 36 CA + 1 ch. d'appel   | 12   | 25                               |
| Volumétries   |  |                                  |
| Nombre de tables  | 244  |                                  |
| Nombre d'éditions   | Les éditions sont locales, chacune des juridictions est donc titulaire de son propre jeu éditique. |                                  |
| Nombre d'écrans   | 334  |                                  |

### Informations complémentaires

L'application WinCi CA intègre un module de communication électronique (ComCiCA) et le module avocat manager.

## WINCI TGI

Cette application est un logiciel métier destiné au personnel des Tribunaux Judiciaires (TJ), des tribunaux de première instance (TPI) et des chambres détachées (CD).

**Il gère l'ensemble des affaires civiles** qui relève de la compétence des Tribunaux Judiciaires :

- Litige portant sur des valeurs mobilières portant sur des sommes supérieures à 10 000€,
- Etat des personnes : état civil, filiation, changement de nom, nationalité (contestation, revendication),
- Famille : régimes matrimoniaux, divorce, autorité parentale, pension alimentaire, adoption, succession,
- Droit immobilier : propriété immobilière, saisie immobilière,
- Brevets d'invention et droit des marques, propriétés intellectuelles, industrielles et artistiques,
- ...

Les activités majeures du personnel du greffe sont :

- Enrôlement d'une affaire (enregistrement de l'affaire, des parties, des avocats et attribution d'un numéro),
  - Distribution (affectation à une chambre ou un service),
  - Fixation à une audience,
  - Convocation des parties du dossier (demandeurs, défendeurs, avocats, représentants),
  - Enregistrement des actes de procédure et des décisions prises par les magistrats,
  - Suivi des audiences (édition des rôles d'audience, enregistrement des décisions des magistrats),
  - Gestion des mesures d'instruction (expertises, enquêtes judiciaires),
  - Notification des décisions (envois des décisions aux parties).
- L'applicatif permet d'établir des données statistiques nationales et locales de l'activité de la juridiction.
  - L'applicatif permet de saisir et préparer des envois dématérialisés vers la DILA de procédures collectives qui a pour but d'être publié au BODACC.
  - L'applicatif permet de saisir et préparer des envois dématérialisés vers l'INSEE concernant le contentieux électoral ainsi que des demandes d'occultation sur les listes électorales des personnes sous ordonnance de protection.



WinCi TGI permet l'archivage des affaires conformément aux instructions nationales.

Type application : Client/serveur

Date de mise en production initiale : 1996

Type juridiction : Tribunaux Judiciaires (TJ), Tribunaux de première instance (TPI en Outre- Mer)  
Chambres détachées (CD)

Dernière mise en production : Juin 2025

| Versions disponibles | Désignation  | Statut<br><DEV>éveloppement<br><REC>ette<br><DIF>fusion en cours<br><PROD>uction |
|----------------------|--|--|
| 6.40                 | Mise en place de la table nationale des avocats  | PROD   |
| 6.50                 | Gestion des tribunaux de commerce d'Alsace Moselle<br>Suppression de la CPAJ (Contribution Pour l'Aide Juridique de 35€) / Convocations électronique / norme SEPA ( <i>Single Euro Payments Area</i> ) | PROD   |
| 6.51                 | Décret du 11 mars 2015 (recueil du consentement)<br>Migration technique WinDev 20/Hyperfile  | PROD   |
| 6.52                 | Interface Portalis V2  | PROD   |
| 6.53                 | Version corrective   | PROD   |
| 6.54                 | Prise en compte du nouveau référentiel   | PROD   |
| 6.55                 | Transfert entre registres  | PROD   |
| 7.00                 | MARD Lot1  | PROD   |
| 7.01                 | Prise de date, assignation au fond avec RO   | PROD   |
| 7.02                 | MARD Lot2  | PROD   |

|  |  |                                  |
|--|--|----------------------------------|
| 7.03   | IFPA + OpenData + Correctifs   | PROD                             |
| 7.04   | OpenData + Correctifs  | PROD                             |
| 7.05   | REU + nouveaux référentiels + Correctifs   | PROD                             |
| 7.06   | Compatibilité Windows11 et WDAC<br>+ DILA + nouveaux référentiels + Correctifs<br>+ optimisation de fusion | PROD                             |
| Environnements techniques de développement   |  |                                  |
| Projets Windev 20 et Windev 28   |  |                                  |
| CIVILTGI   | Application WinCi TGI  |                                  |
| TGIBAT   | Module batch   |                                  |
| Remarque : le code source est unique quel que soit la plateforme (Hyperfile, Hyperfile client/serveur ou Oracle). Pour Oracle, existence de fonctions et procédures stockées PL-SQL. |  |                                  |
| Environnements techniques de production  |  |                                  |
| Partie Serveur   |  |                                  |
| OS   | WindowsServer 2022   | WindowsServer 2022               |
| SGBD   | Oracle 19C   | Hyperfile C/S                    |
| Partie cliente   |  |                                  |
| OS   | Windows 10<br>Windows 11   | Windows 10<br>Windows 11         |
| Traitement de texte  | WordPerfect 12<br>WordPerfect X9   | WordPerfect 12<br>WordPerfect X9 |
| Outillage scripting  | Powershell   | Powershell                       |
| Nombre de sites  | ORACLE   | HYPERFILE                        |
| 177 TJ dont 7 CD   | 17   | 160 + 21 sites RCJ               |

|  |   |
|--|---|
| Volumétries  |   |
| Nombre de tables   | 242   |
| Nombre d'éditions  | Les éditions sont locales, chaque juridiction tient à jour son propre jeu éditique. |
| Nombre d'écrans  | 395   |
| <b>Informations complémentaires</b><br>L'application WinCi TGI intègre un module de communication électronique (ComCiTGI) et le module avocat manager. |   |

## WINGES CPH-VA

Cette application est un logiciel métier destiné aux personnels des conseils de prud'hommes (CPH) et tribunaux du travail (TT) qui comporte deux modules :

I - L'application WinGes CPH gère exclusivement les affaires contentieuses faisant l'objet d'un litige individuel lié au contrat de travail entre employeurs et salariés ou entre deux salariés du secteur privé.

Ce logiciel permet aux personnels des greffes :

- D'attribuer un dossier dans une section dès la saisie du code NAF,
- La saisie des noms et coordonnées des parties, avocats ou représentants, l'enregistrement et le suivi des décisions d'aide juridictionnelle,
- L'attribution automatiquement d'un numéro au répertoire général,
- De fixer les dates d'audience (envoi des convocations aux parties, avocats ou représentants),
- D'effectuer le suivi de chaque dossier (renvois d'audience, renvoi en départage, éditions des rôles et feuilles d'audience, nominations de conseillers rapporteurs, experts... et les décisions rendues),
- L'enregistrement des dates de notification et éventuellement le suivi des recours enregistrés,
- L'archivage des affaires,
- L'enregistrement des conventions, accords d'entreprises, règlements intérieurs.

Enfin, l'applicatif permet d'établir des données statistiques nationales et locales de l'activité de la juridiction et d'effectuer différents types de recherches.

II - L'application WinGes VA gère les vacations : indemnités dues aux conseillers prud'homaux, remboursement des salaires maintenus aux entreprises, remboursement de frais de déplacement.

En effet, le CPH est composé de magistrats non professionnels, issus de tous les secteurs d'activité, élus jusqu'alors, pour une durée de cinq ans (renouvelable).

Le conseiller « salarié » conserve son emploi et son salaire pendant toute la durée de son mandat. L'Etat rembourse à l'employeur le salaire correspondant aux absences du conseiller. Ce dernier perçoit une indemnité pour les heures de séances effectuées en dehors de ses horaires de travail habituels.

Le conseiller « employeur » perçoit également une indemnisation forfaitaire.

Ce module permet :

- L'enregistrement des heures de présence et l'activité exercée au conseil, les frais de repas, frais de déplacement de chaque conseiller,
- Le calcul des vacations et indemnités qui lui sont dues,

- La vérification des demandes de remboursement produites par les employeurs,
- L'édition des états et bordereaux récapitulatifs des vacations, des remboursements des salaires maintenus et tous documents à destination des SAR,
- L'édition des états et bordereaux récapitulatifs des frais de déplacement et tous les documents à destination des SAR,
- Le suivi des mandatements effectués.

| Type application : Client/serveur   |   | Date de mise en production initiale : 1996                                       |
|---|---|--|
| Type juridiction : Conseils de prud'hommes (CPH) et Tribunaux du travail (en Outre-Mer) |   | Dernière mise en production : mars 2025  |
| Versions disponibles  | Désignation   | Statut<br><DEV>éveloppement<br><REC>ette<br><DIF>fusion en cours<br><PROD>uction |
| 4.70  | Évolutions diverses   | PROD   |
| 5.00  | Migration vers SGBD PostGreSQL  | PROD   |
| 5.01  | Prise en compte de la loi Macron<br>Montée de version Windev 20         | PROD   |
| 5.02  | Interface Portalis V2   | PROD   |
| 5.10  |   | PROD   |
| 5.15  | Référentiels IDCC   | PROD   |
| 5.16  | Version corrective  | PROD   |
| 5.17  | Nouveaux référentiels + Correctifs +<br>fiabilisation de fusion         | PROD   |
| 5.18  | Compatibilité Windows11 et WDAC<br>+ Nouveaux référentiels + Correctifs | PROD   |

|  |                        |  |
|--|------------------------|--|
| Environnements techniques de développement   |                        |  |
| Projets Windev 20  |                        |  |
| CPHWIN   | Application WinGes CPH |  |
| VACATWIN   | Application WinGes VA  |  |
| Remarque : le code source est unique quelle que soit la plateforme (Hyperfile client/serveur ou Oracle). Pour Oracle, existence de fonctions et procédures stockées PL-SQL. La migration Postgres a été réalisée en septembre 2016 pour l'ensemble des juridictions. |                        |  |
| Environnements techniques de production  |                        |  |
| Partie Serveur   |                        |  |
| OS   |                        | WindowsServer 2022                                 |
| SGBD   |                        | PostgrèSQL 9.4                                     |
| Partie cliente   |                        |  |
| OS   |                        | Windows 10<br>Windows 11                           |
| Traitement de texte  |                        | WordPerfect 12<br>Wordperfect X9                   |
| Outillage scripting  | PowerShell             | PowerShell   |
| Nombre de sites : 211  |                        |  |
| ORACLE   | HYPERFILE C/S          | POSTGRESQL   |
| 0  | 0                      | Toutes les bases ont été migrée vers du Postgresql |
| Volumétries  |                        |  |
| Nombre de tables   | 142                    |  |

|                   |  |
|-------------------|--|
| Nombre d'éditions | Les éditions sont gérées localement par chacune des juridictions qui tient à jour son propre système éditique. |
| Nombre d'écrans   | 264  |

### 3.3.4 ComCi

#### ComCi CA

#### COMCI CA

Le module ComCi CA est une fonctionnalité de WinCi CA.

La communication électronique entre les cours d'appel et les avocats s'inscrit dans un processus législatif de dématérialisation de la procédure afin de communiquer électroniquement les actes de procédure.

ComCi CA permet, dès que les textes le permettent, de substituer l'édition et l'envoi d'un courrier papier par l'émission d'un courrier électronique. Outre la convention nationale qui lie chaque cour d'appel, une convention locale peut être signée, elle définit les échanges et leurs modalités de mise en œuvre.

Par l'intermédiaire d'un portail avocat mis à disposition par le Conseil National des Barreaux, les échanges comportent :

- 4 fichiers de données structurées avec leurs accusés de réception,
- 19 types d'extractions à des fins de consultation.

Ces données transitent via un service de téléchargement sécurisé.

Pour bénéficier des services offerts par la communication électronique, l'avocat doit être détenteur d'une clé d'authentification unique délivrée par le Conseil National des Barreaux. Dès lors qu'il est considéré comme inscrit à la communication électronique civile, cette information est transmise automatiquement grâce au module Avocat Manager qui se charge d'intégrer les avocats dans les bases de données des juridictions.

|   |  |
|---|--|
| Type application :<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Service de téléchargement : Exécutable Windows (2022)</li> </ul> | Date de mise en production initiale : 2000<br><br>Dernière mise en production : 2025 |
| Type juridiction : Cours d'appel  |  |



| Versions disponibles | Désignation   | Statut<br><DEV>éveloppement<br><REC>ette<br><DIF>fusion en cours<br><PROD>uction |
|----------------------|---|--|
| 5.60/ 1.40           | Service de téléchargement compatible WinCi CA 7.10                  | PROD   |
| 6.00/1.41            | Service de téléchargement ComCi nouvelle Version (Windev 20)        | PROD   |
| 6.00/2.00            | Service de téléchargement Services Web nouvelle Version (Windev 20) | PROD   |
| 6.09                 | Service de téléchargement Services Web nouvelle Version (Windev 20) | PROD   |
| 6.22                 | Service de téléchargement Services Web nouvelle Version (Windev 20) | PROD   |
| 6.24                 | Service de téléchargement Services Web nouvelle Version (Windev 28) | REC  |

| Environnements techniques de développement  |           |  |
|---|-----------|--|
|   |           |  |
| Service téléchargement (ancienne version)   | Windev 20 |  |
| Service téléchargement (nouvelle version)   | Windev 28 |  |
| Remarque : le code source est unique quel que soit la plateforme ( <i>Hyperfile</i> client/serveur ou Oracle). Le code source du service de téléchargement est commun aux applications TGI et CA. |           |  |
| Environnements techniques de production   |           |  |

|                              |                    |                      |
|------------------------------|--------------------|----------------------|
| Partie Serveur               |                    |                      |
| OS                           | WindowsServer 2022 | WindowsServer 2022   |
| SGBD                         | Oracle 10g         | <i>Hyperfile C/S</i> |
| Partie cliente               |                    |                      |
| Navigateur                   | Internet Explorer  | FireFox              |
| Nombre de sites              | ORACLE             | HYPERFILE            |
| 37 CA dont 1 chambre d'appel | 12                 | 25                   |

## COMCI TGI

Le module ComCi TGI est une fonctionnalité optionnelle de WinCi TGI.

La communication électronique entre les Tribunaux Judiciaires et les avocats s'inscrit dans un processus législatif récent de dématérialisation de la procédure afin de communiquer électroniquement les actes de procédure.

ComCi TGI permet, dès que les textes le permettent, de substituer l'édition et l'envoi d'un courrier papier par l'émission d'un courrier électronique.

Outre la convention-cadre nationale qui lie chaque tribunal de grande instance, la liste des échanges et leurs modalités de mise en œuvre sont fixées dans une convention locale signée par les représentants du tribunal de grande instance et du barreau local.

Par l'intermédiaire d'un portail avocat mis à disposition par le Conseil National des Barreaux, les échanges comportent :

- 4 fichiers de données structurées avec leurs accusés de réception,
- 19 types d'extractions à des fins de consultation.

Ces données transitent via un service de téléchargement sécurisé.

Pour bénéficier des services offerts par la communication électronique, l'avocat doit être détenteur d'une clé d'authentification unique délivrée par le Conseil National des Barreaux. Dès lors qu'il est considéré comme inscrit à la communication électronique civile, cette information est transmise automatiquement grâce au module Avocat Manager qui se charge d'intégrer les avocats dans les bases de données des juridictions.

|   |  |
|---|--|
| <b>Type application :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Service de téléchargement Exécutable Windows (2022)</li> </ul> | <b>Date de mise en production initiale :</b> 2000<br><br><b>Dernière mise en production :</b> 2025 |
| <b>Type juridiction :</b> Tribunaux Judiciaires   |  |

| Versions disponibles   | Désignation   | Statut<br><DEV>éveloppement<br><REC>ette<br><DIF>fusion en cours<br><PROD>uction |
|--|---|--|
| 5.60/ 1.40   | Service de téléchargement compatible WinCi TGI 6.40                 | PROD   |
| 6.00/1.41  | Service de téléchargement ComCi nouvelle Version (Windev 20)        | PROD   |
| 6.00/2.00  | Service de téléchargement Services Web nouvelle Version (Windev 20) | PROD   |
| 6.09 / 1.87  | Services Web nouvelle version (Windev 20)                           | PROD   |
| <b>Environnements techniques de développement</b>  |   |  |
| Service téléchargement (ancienne version)  | Windev 20   |  |
| Service téléchargement (nouvelle version)  | Windev 28   |  |
| Remarque : le code source est unique quel que soit la plateforme (Hyperfile client/serveur ou Oracle). Le code source du service de téléchargement est commun aux applications TJ et CA. |   |  |
| <b>Environnements techniques de production</b>   |   |  |
| <b>Partie Serveur</b>  |   |  |
| OS   | WindowsServer 2022  | WindowsServer 2022   |
| SGBD   | Oracle 10g  | Hyperfile C/S  |
| <b>Partie cliente</b>  |   |  |
| Navigateur   | Internet Explorer   | FireFox  |
| Nombre de sites  | ORACLE  | HYPERFILE  |

|                  |    |     |
|------------------|----|-----|
| 177 TJ dont 7 CD | 17 | 160 |
|------------------|----|-----|

## AVOCAT MANAGER

Le module Avocat Manager est une fonctionnalité de la chaîne civile CA et TJ.

Pour bénéficier des services offerts par la communication électronique, l'avocat doit être détenteur d'une clé d'authentification unique délivrée par le Conseil National des Barreaux. Dès lors qu'il est considéré comme inscrit à la communication électronique civile, cette information est transmise automatiquement grâce au module Avocat Manager qui se charge d'intégrer les avocats dans les bases de données des juridictions.

Il permet des échanges dématérialisés entre l'annuaire des avocats et les tables avocats des applications WinCi CA et WinCi TGI.

Il comporte 3 flux :

- **LDAPSync** : synchronise les fiches avocats entre l'annuaire du Conseil National des Barreaux (CNB) et une base de données MySQL hébergée sur la plateforme d'échanges du Ministère.
- **Maj\_Barreaux** : synchronise les données de la table référentielle BARREAUX située dans la base de données MySQL hébergée sur la plateforme d'échanges du Ministère et les tables barreaux locales à chaque juridiction.
- **Maj\_Avocat** : synchronise les données de la table AVOCAT située dans la base de données MySQL hébergée sur la plateforme d'échanges du Ministère et les tables avocats locales à chaque juridiction. Cette mise à jour s'effectue de manière différentielle.

| Type application :  | Date de mise en production initiale : 2014   |             |        |  |                   |  |           |  |                      |  |              |
|---|--|-------------|--------|--|-------------------|--|-----------|--|----------------------|--|--------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Service de téléchargement : Exécutable Windows (2022)</li> </ul> | Dernière mise en production : 2025   |             |        |  |                   |  |           |  |                      |  |              |
| Type juridiction : Cours d'Appel et Tribunaux Judiciaires   |  |             |        |  |                   |  |           |  |                      |  |              |
| Versions disponibles  | <table> <tr> <th>Désignation</th><th>Statut</th></tr> <tr> <td></td><td>&lt;DEV&gt;éveloppement</td></tr> <tr> <td></td><td>&lt;REC&gt;ette</td></tr> <tr> <td></td><td>&lt;DIF&gt;fusion en cours</td></tr> <tr> <td></td><td>&lt;PROD&gt;uction</td></tr> </table> | Désignation | Statut |  | <DEV>éveloppement |  | <REC>ette |  | <DIF>fusion en cours |  | <PROD>uction |
| Désignation   | Statut   |             |        |  |                   |  |           |  |                      |  |              |
|   | <DEV>éveloppement  |             |        |  |                   |  |           |  |                      |  |              |
|   | <REC>ette  |             |        |  |                   |  |           |  |                      |  |              |
|   | <DIF>fusion en cours   |             |        |  |                   |  |           |  |                      |  |              |
|   | <PROD>uction   |             |        |  |                   |  |           |  |                      |  |              |

|      |  |      |
|------|--|------|
| 1.96 | Compatible WinCi CA 7.10 et WinCi TGI 6.40                           | PROD |
| 2.13 | Compatible WinCi CA 7.11 et WinCi TGI 6.50                           | PROD |
| 2.14 | Compatible WinCi CA 7.11 et WinCi TGI 6.50<br>(SIREN de l'outre-mer) | PROD |
| 2.15 | Compatible WinCi CA 7.11 et WinCi TGI 6.50                           | PROD |
| 3.0  | Compatible WinCi CA 7.15 multipostulation                            | PROD |
| 3.2  | Compatible WinCi CA 7.15   | PROD |
| 3.3  | Compatible WinCi CA 8.00   | PROD |
| 3.4  | Compatibilité avec la PFE V2   | PROD |

| Environnements techniques de développement   |               |  |
|--|---------------|--|
| LDAPSync, Maj_Barreaux et Maj_Avocats  | Java / Talend |  |
| Remarque : le code source est unique quelle que soit la plateforme (Hyperfile client/serveur ou Oracle). |               |  |

#### EDWIN - EXTRACTEURS DE DONNEES

EDWIN permet d'extraire les données des applications et de les mettre à disposition d'autres entités (Portalis ou SDY du TJ de Paris, SSER pour les statistiques, l'INSEE pour le REU et les demandes d'occultations, DILA pour les procédures collectives) selon un format prédéfini.

Il est installé dans chaque juridiction comme les autres briques applicatives décrites plus haut.

Selon une périodicité définie, cet outil extrait les données de la base de données de la juridiction, au format XML, et les dépose sur une plateforme d'échanges.

Des contrats d'interface sont en place afin de définir le contenu des extractions/envois. La technologie utilisée est *JAVA/Spring*.

WEBCIVIL est un requêteur utilisé par l'équipe projet pour balayer les bases de données des applications WinCi afin de compiler des données et comptages sur un plan national.

La technologie utilisée est *JAVA/Spring*.

Ces applications sont en production dans les juridictions.



### 3.4. L'assistance aux utilisateurs

La prestation d'assistance aux utilisateurs est particulièrement sensible.  
A titre informatif ci-dessous les volumes de tickets par année de traitement.

| Nombre de tickets annuels pris en compte<br>par le support N2/N3 |      |      |      |      |      |      |
|--|------|------|------|------|------|------|
| 2019   | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
| 803  | 1328 | 1946 | /    | 1856 | 2812 | 2234 |

Les augmentations annuelles de tickets ont souvent des causes ponctuelles : développement du télétravail en 2021, installations de nouveaux postes clients en Windows 10 pour 2021, migration des serveurs en WindowsServer2022 pour les années 2023 et 2024, arrivée de WordPerfect X9 en 2024-2025, arrivée des postes en Windows11 en 2025.

La tendance naturelle est plutôt vers une augmentation plus modérée.

#### 4.1. Lieux d'exécution des prestations

D'une manière générale, les prestations se dérouleront dans les locaux du Ministère de la Justice, basés sur Paris. Néanmoins, certaines prestations ne nécessitant pas une proximité forte avec les équipes du Ministère de la Justice peuvent être réalisées dans les locaux du titulaire, dans le respect des contraintes SSI, situés pour des raisons de sécurité en France hexagonale.

Dans le cadre du développement et de la maintenance, le titulaire se dote à sa charge des équipements et outils nécessaires pour la bonne réalisation des prestations commandées. Les licences de développement et d'outils requis restent à la charge du titulaire du marché.

Dans le cadre du support, le ministère de la justice met à disposition un nombre de postes de travail adapté aux besoins des équipes du titulaire pour leur permettre d'intervenir à distance sur les applications du ministère de la justice. Un bordereau de mise à disposition sera complété et signé par le titulaire qui deviendra dès lors responsable des éventuels dommages subis sur ces équipements. Une courte documentation sera également communiquée. Des précisions sont indiquées à l'article VIII.7 du CCAP.

La présence sur les sites du Ministère de la Justice d'une partie ou de l'ensemble des intervenants peut être requise pour participer à certains comités (COPIL par exemple), dans les conditions mentionnées à l'article IV du CCAP. Les frais de déplacement et d'hébergement des participants sont à la charge du titulaire.

#### 4.2. Plage d'ouverture

Toutes les prestations devront être réalisées selon les plages horaires suivantes et conformément à l'article IV.5 du CCAP :

- Plage d'ouverture standard : du lundi au vendredi 9H00-18H00
- Plage d'ouverture étendue : du lundi au samedi 9H00-18H00

#### 4.3. Modalité de Gouvernance de l'accord cadre

##### 4.3.1 Pilotage, coordination et suivi

Le titulaire s'engage à réaliser, sans surcoût, les activités suivantes :

- Pilotage de l'ensemble des prestations de l'accord-cadre ;
- Planification des activités des équipes du titulaire ;

- Coordination des équipes internes au titulaire y compris sur toutes les phases qui lui incombent et ce même en cas de commandes distinctes mais dépendantes ;
- Identification et information des risques relatifs aux respects des engagements des prestations en cours (non-respect des plannings, etc.) ;
- Définition et mise en place des actions préventives et correctives nécessaires à la diminution voire à l'élimination des risques identifiés ;
- Proposition d'améliorations du déroulement des prestations de cet accord-cadre.

#### 4.3.2 Assistance et communication

Le titulaire réalise les activités suivantes :

- Proposition des ordres du jour, rédaction des supports et des comptes rendus des réunions dans les délais fixés dans le présent CCTP. Les livrables doivent être homogènes sur la base des modèles définis lors de la phase d'initialisation afin de pouvoir consolider facilement les informations en provenance des différents périmètres ;
- Élaboration, analyse et communication des informations de pilotage ;
- Assistance aux équipes du ministère de la Justice (avancements incidents, etc.) ;
- S'assurer que les membres de son équipe répondent bien aux sollicitations des interlocuteurs du ministère de la Justice (exemple : questions par mail).

#### 4.3.3 Tableaux de bord et indicateurs

Le titulaire assure sans surcoût la production de tableaux de bord pour chaque prestation assurée. Les tableaux de bord doivent être homogènes d'une application à une autre afin de pouvoir consolider facilement les informations en provenance des différents périmètres.

Le ministère de la Justice a en charge la définition fonctionnelle des tableaux de bord, sur la base des propositions du titulaire.

Les modalités de calcul et source des données sont partagées entre le titulaire et le ministère de la Justice et sont documentées dans le PACQ.

Les tableaux de bord sont produits à partir de diverses sources et outils (ex. JIRA). Dans les 3 mois suivants le démarrage de la prestation, le titulaire élabore et vérifie les requêtes de restitutions :

- Mise en place des tableaux de bord opérationnels (rapport d'activités, volumétries des incidents et des demandes, incidents majeurs, anomalies etc.) ;
- Réalisation des tableaux de bord de performance sur la base des indicateurs relatifs aux engagements de service ;
- Élaboration et communication des informations de pilotage.

Les tableaux de bord sont de trois types :

- Contractuel, intégrant l'évaluation des niveaux de service faisant l'objet d'un engagement contractuel, donc pouvant donner lieu à sanction ou pénalité ;
- Opérationnel, intégrant en particulier l'évaluation des indicateurs de volumétrie permettant d'identifier les actions d'améliorations possibles ;
- Pilotage, intégrant les éléments macroscopiques nécessaires notamment les tendances d'évolution des indicateurs majeurs des tableaux de bord contractuel et opérationnel, et les éléments marquants et/ou devant faire l'objet d'une décision du comité de pilotage.

Le titulaire propose des modèles de tableaux de bord dans les 3 mois suivant le démarrage de la prestation, et conformément au PACQ.

En complément, il est attendu du titulaire qu'il produise et maintienne à jour des indicateurs permettant de mesurer de manière factuelle la qualité de service et d'identifier des axes de progrès.

Ces indicateurs sont les suivants :

- Etat des anomalies ;
- Reporting test ;
- Taux de qualité ;
- Taux de satisfaction ;
- Suivi des engagements du titulaire,
- Moyenne du nombre de bugs ou incidents suite aux mises en production / nombre de MEP.

Les tableaux de bord opérationnels et les indicateurs sont présentés par le titulaire et analysés lors des comités opérationnels. Sont notamment présentées les causes d'interventions / anomalies et la base de connaissances afin d'en tirer des axes de progrès en termes d'évolutions et de résolutions. La décision de leur mise en œuvre ou non est à la discrétion du Ministère de la Justice.

#### 4.3.4 Instances de gouvernance

Sont à la charge du titulaire :

- La planification ;
- La préparation des supports de réunions en prenant en compte les remarques formulées par le ministère de la Justice ;
- La rédaction des comptes rendus notamment ceux qui devront être modifiés en prenant en compte les remarques formulées par le ministère de la Justice ;
- La maintenance des tableaux de bord et statistiques (comptabilité des anomalies, suivi des délais) dont la description définitive est arrêtée avec le ministère de la Justice en début de prestation et consignée dans le PACQ.

##### 4.3.4.1 Comité de suivi de l'accord-cadre – Bilan annuel

Le « comité de suivi – bilan annuel » de l'accord-cadre se tient annuellement, et ce, au mois d'anniversaire de notification du présent accord-cadre

Le comité de suivi de l'accord-cadre est organisé dans les locaux du ministère de la Justice, il est présidé par le directeur des systèmes d'information ou son représentant.

Participent en plus :

- Le Chef du bureau Civil ou son représentant ;
- Un représentant du Bureau des Achats Numériques ;
- Les représentants que le titulaire jugera nécessaire pour animer le comité et répondre aux questions du ministère, a minima le directeur de projet et le responsable commercial.

Lors de ce comité, le titulaire assure, une présentation du bilan annuel de la prestation qui détaille notamment :

- Les indicateurs pertinents, définis dans ce CCTP, concernant les prestations couvertes par le présent accord-cadre ;
- Les modifications du PACQ mises en place depuis le précédent bilan annuel (ou le démarrage du présent accord-cadre pour le premier comité de suivi – bilan annuel) ;
- L'état d'avancement des actions proposées dans le cadre du PAM ;
- Les modifications apportées à ce PAM ;
- Les modifications apportées au Guide de référence (GR).

La présentation fait l'objet :

- D'un support de réunion fourni au plus tard 5 jours ouvrés avant la tenue de la réunion ;
- D'un compte-rendu établi par le titulaire selon les modalités définies dans le PACQ dans un délai maximal de 10 jours ouvrés à compter de la tenue de la réunion.

#### **4.3.4.2. Comité de pilotage contractuel de l'accord-cadre**

Un comité de pilotage contractuel de l'accord-cadre se réunit dans les locaux du ministère de la Justice, sauf cas exceptionnel.

Périodicité : Trimestrielle.

Le comité de pilotage de l'accord-cadre est composé au minimum :

- Pour le titulaire : du directeur de projet et du responsable commercial ;
- Pour le Ministère de la Justice : du chef de département CCP et du chef de bureau Civil ou de leur représentant, et/ou du(des) chef(s) de domaine(s) responsable(s) du suivi de la prestation dans le cadre de l'exécution du présent accord-cadre.

L'objectif est de mesurer la réalité et la qualité de l'exécution des prestations :

- De présenter les indicateurs relatifs aux engagements de service sur chacune des prestations engagées ;
- De valider / arbitrer des points structurants remontés lors des comités de pilotage opérationnel ;
- De partager les risques et actions associées ;
- Déterminer le cas échéant, la valeur du seuil de référence d'acceptabilité des indicateurs de la qualité du code (cf. chapitre 6.4.5.2 : « Vérification de la qualité du code ») ;

Toute réunion du comité de pilotage contractuel fait l'objet :

- D'un support de réunion fourni au plus tard 5 jours ouvrés avant la tenue de la réunion ;
- D'un compte-rendu établi par le titulaire selon les modalités définies dans le PACQ dans un délai maximal de 10 jours ouvrés à compter de la tenue de la réunion.

#### **4.3.4.3. Comité de pilotage**

Ce comité sert à assurer le pilotage et décider d'actions relatives aux travaux de l'ensemble applicatif, ce comité se réunit dans les locaux du ministère de la Justice

Périodicité : Mensuelle.

Le comité de pilotage est composé au minimum :

- Pour le titulaire : du directeur de projet, chefs de projet et du responsable commercial ;
- Pour le Ministère de la Justice : du chef du bureau civil ou de son représentant, et du(des) chef(s) de domaine(s) responsable(s), directeur de projet ou chef de projet du suivi de la prestation dans le cadre de l'exécution du présent accord-cadre.

Ce comité a pour objectif :

- De présenter et analyser les indicateurs relatifs aux engagements de service sur chacune des prestations engagées ;
- La présentation de l'avancement du projet, notamment les jalons, livrables, points durs, axes d'amélioration ;
- La validation / arbitrage des points structurants remontés lors des comités opérationnels ;
- Le partage des risques et actions associées ;
- Toute réunion du comité de pilotage fait l'objet :
- D'un support de réunion fourni au plus tard 5 jours ouvrés avant la tenue de la réunion ;

- D'un compte-rendu incluant un relevé de décisions et d'actions établi par le titulaire selon les modalités définies dans le PACQ dans un délai maximal de 2 jours ouvrés à l'issue du comité.

Les comitologies « opérationnelles » sont décrites dans l'annexe 7 : « Méthode de gestion de projet en cycle en V ».

#### **4.3.4.4. Comité opérationnel**

Ce comité sert à suivre et contrôler l'avancement des prestations concernant le système d'information WINCI.

Périodicité : Hebdomadaire.

Le comité opérationnel est composé au minimum :

- Chef de projet du titulaire ;
- Chef de projet de la maîtrise d'ouvrage ;
- Chef de projet du ministère de la Justice.

Toute réunion du comité opérationnel fait l'objet d'un relevé de décisions établi par le titulaire selon les modalités définies dans le PACQ dans un délai maximal de 2 jours ouvrés.

Dans le cadre des Prestations de maintien en conditions opérationnelles (cf. chapitre 5.3), le comité opérationnel est l'instance de planification ; pour cela, le titulaire :

- Propose un ou des plannings de mise en œuvre ;
- Le cas échéant, pour la mise en œuvre des demandes urgentes, propose pour validation le recours aux améliorations mineures (AMI), (cf. chapitre 5.3.7 : Réalisation des améliorations mineures (AMI) ») ;
- Le cas échéant, pour la mise en œuvre des demandes non urgentes, propose pour validation le recours à la Réalisation en cycle en V (cf. chapitre 5.4.2.1).

#### **4.3.4.5. Comité de suivi sécurité**

Un comité de suivi sécurité est mis en place pendant l'exécution des prestations.

Périodicité : trimestriellement avec la possibilité de comité intermédiaires si nécessaire.

Le comité de suivi sécurité est composé au minimum :

- Chef de projet du ministère de la Justice ;
- Responsable Sécurité Opérationnelle du titulaire (assurant les missions de RSSI et d'officier de sécurité) ;
- Responsable Sécurité Opérationnelle du ministère de la Justice

Ce comité a notamment en charge :

- La revue des incidents de sécurité ;

- Le suivi des plans d'action ;
- Le suivi des vulnérabilités et menaces.

Toute réunion du comité de suivi sécurité fait l'objet :

- D'un support de réunion fourni par le titulaire au plus 5 jours ouvrés avant la tenue de la réunion ;
- D'un relevé de décisions établi par le titulaire selon les modalités définies dans le PACQ dans un délai maximal de 5 jours ouvrés à l'issue de la réunion.

#### 4.4. Sécurité du système d'information « WINCI »

Les principaux risques identifiés sont les suivants :

- Intrusion physique volontaire ou par le développement sur les systèmes d'information du ministère de la Justice par un intervenant du titulaire ou en utilisant les installations du titulaire ;
- Détournement volontaire ou involontaire de données et/ou de leur flux, par un intervenant du titulaire ou en utilisant les installations du titulaire ;
- Non-respect par le titulaire des bonnes pratiques de développement sécurisé entraînant l'introduction de failles de sécurité dans le code de l'application ;
- Diffusion de données sensibles.

##### 4.4.1 Clauses et exigences techniques de sécurité

Le titulaire se conforme aux exigences et clauses de sécurité décrites dans l'annexe 4 : « Obligations du Titulaire en matière de sécurité des systèmes d'information » qui visent à réduire ces risques à un niveau acceptable.

##### 4.4.2 Gestion des incidents de sécurité sur les environnements du titulaire

Le titulaire assure la gestion des incidents de sécurité sur ses environnements, et en particulier les services suivants :

- Remontée d'alerte : le service de supervision du titulaire met en place un système de remontée d'alerte au ministère de la Justice, afin de détecter tout comportement anormal sur un périmètre SI lié à la prestation (ex : montée en charge du réseau), vol ou perte d'informations sensibles appartenant au ministère de la Justice (documentations techniques en particulier) ;
- Enregistrement et traçabilité et gestion des incidents de sécurité : le titulaire assure l'enregistrement et la traçabilité des incidents de sécurité et dispose d'un processus formalisé et opérationnel de gestion des incidents de sécurité sur son domaine SI ;



- Traitement des incidents de sécurité : le titulaire contacte les interlocuteurs sécurité du ministère de la Justice désignés pour signaler tout incident de sécurité SI susceptible d'affecter les données ou le SI du ministère de la Justice.
- De plus :
  - ✓ Si cet incident a lieu sur le SI du ministère de la Justice, le titulaire participe à la demande du ministère de la Justice au traitement de l'incident ;
  - ✓ Si cet incident a lieu sur le SI du titulaire, le titulaire autorise le ministère de la Justice ou un tiers désigné à participer au traitement de l'incident (si le ministère de la Justice le souhaite).

En outre, des réunions périodiques d'analyse post-incident sont planifiées avec le ministère de la Justice (traitement des causes profondes).

Politique des systèmes d'informations de sécurité du titulaire maintient une PSIS couvrant la gestion des actifs, la gestion du cycle logiciel et la gestion de la sécurité dans les développements.

Base de connaissance : le titulaire capitalise les procédures de résolution des problèmes de sécurité récurrents dans une base de connaissance dédiée qu'il fournit au ministère de la Justice sur demande.

Le processus de gestion et de réaction sur incident de sécurité est décrit dans le Plan d'Assurance Contrôle Qualité de l'accord-cadre (PACQ).

La procédure associée est formalisée par le titulaire et fait l'objet d'une réévaluation régulière.

Il convient de faire figurer dans la procédure de gestion des incidents de sécurité les points suivants :

- Identification d'un contact technique (ou plusieurs) clairement identifié chez le titulaire ainsi qu'au ministère de la Justice ;
- Identification d'un contact décisionnel (ou plusieurs) clairement identifié chez le titulaire ainsi qu'au ministère de la Justice ;
- Garantie d'information immédiate selon les délais définis ci-dessous, afin de déclencher le circuit de réaction adéquat ;
- De traiter les incidents de sécurité dans les délais mentionnés au chapitre 5.3.6 : « Support de niveau 3 et maintenance corrective » ; les incidents de sécurité étant considérés comme des incidents bloquants.
- Définition des procédures de remontée d'incident ;
- Garantie de la traçabilité des incidents de sécurité.

## 4.5. Niveau de complexité des applications

La complexité d'une application est évaluée par le ministère de la Justice en fonction de plusieurs critères, à savoir :

- Le poids stratégique ;
- Le nombre et la diversité des parties prenantes ;
- Les impacts organisationnels ;
- Le nombre d'utilisateurs de la solution ;
- L'amplitude horaire de disponibilité de la solution ;
- Les difficultés technologiques (innovations, rupture avec l'existant, obsolescence, ...) ;
- Les volumétries et la criticité des informations manipulées ;
- La durée des prestations et le budget de conception / réalisation ;
- L'imbrication avec les autres éléments du SI (interfaces, bases communes, ...).

L'appréciation du niveau de complexité des applications (simple, moyen ou complexe) est à la discrétion du ministère de la Justice.

Cette complexité induit à distinguer des niveaux d'expérience nécessaires à la bonne exécution des prestations. Ces niveaux se fondent sur l'expérience des profils, des niveaux de compétences proposés dans le domaine concerné en adéquation avec cette complexité.

| Complexité de l'application | Définition  | Niveaux requis  |
|-----------------------------|---|---|
| Simple                      | Gestion de cette activité pour un projet ayant un impact faible sur la sécurité / l'architecture / l'organisation / l'efficacité du Système d'information global du ministère de la Justice | Prestations devant être réalisées avec un niveau d'expérience compris entre 1 et 3 ans environ sur les compétences attendues dans le cadre de l'UO. Il est attendu également que les compétences demandées dans le cadre de l'UO aient été mises en pratique au cours de ces deux dernières années. |
| Moyen                       | Gestion de cette activité pour un projet ayant un impact moyen sur la sécurité / l'architecture / l'organisation / l'efficacité du Système d'information global du ministère de la Justice  | Prestations devant être réalisées avec un niveau d'expérience compris entre 4 et 6 ans environ sur les compétences attendues dans le cadre de l'UO. Il est attendu également que les compétences demandées dans le cadre de l'UO aient été mises en pratique au cours de ces deux dernières années. |
| Complexe                    | Gestion de cette activité pour un projet ayant un impact fort sur la sécurité / l'architecture / l'organisation / l'efficacité du Système d'information global du ministère de la Justice   | Prestations devant être réalisées avec un niveau d'expérience supérieure à 7 ans sur les compétences attendues dans le cadre de l'UO. Il est attendu également que les compétences demandées dans le cadre de l'UO aient été mises en pratique au cours de ces deux dernières années.               |

#### 4.6. Utilisation de l'Intelligence Artificielle (IA) dans le cadre de la réalisation des prestations

Le Titulaire s'engage à ne recourir à des technologies d'Intelligence Artificielle (IA) générative (tels que des assistants de programmation automatisés) dans le cadre des

prestations objet du présent accord-cadre, qu'après avoir obtenu l'accord préalable écrit de l'Administration.

## 5.1. Prestations d'entrée

## 5.1.1 UO5.1.1-INIT - Initialisation de l'accord-cadre

| Définition globale de l'activité  |                |  |
|---|----------------|--|
| <p>La prestation d'initialisation de l'accord-cadre permet au titulaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De s'approprier l'ensemble des prestations de l'accord-cadre ;</li> <li>• De mettre en place le cadre méthodologique ;</li> <li>• De mettre en œuvre le cadre de fonctionnement technique pour réaliser les prestations du présent CCTP et en particulier les prestations de maintien en conditions opérationnelles (cf. chapitre 5.3), les développements en cycle en V (cf. chapitre 5.4.2) ;</li> <li>• D'estimer l'activité de l'équipe socle sur chacune de ces prestations sur la base du nombre estimé de tickets annuels SN2, SN3 et maintenance corrective pour le système d'information WINCI.</li> <li>• D'initialiser ses outils de pilotage et de suivi,</li> </ul> <p>Pour cela, le titulaire élabore la documentation nécessaire, laquelle est validée par le ministère de la Justice et en particulier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Le Plan d'Assurance Contrôle Qualité de l'accord-cadre (PACQ), sur le modèle de celui transmis par le Ministère dans le dossier de consultation (cf. chapitre 7.4) ;</li> <li>○ Le Plan d'amélioration de la qualité et des performances (PAM) (cf. chapitre 7.7) ;</li> <li>○ Le Plan d'Assurance Sécurité (PAS) (cf. Annexe 2) ;</li> <li>○ La continuité et reprise d'activité (PCA/PRA) ;</li> <li>○ L'annexe relative au traitement des données à caractère personnel (RGPD) (annexe 1 du CCAP)</li> <li>○ La mise en place de l'équipe du titulaire ;</li> <li>○ La mise en œuvre de la comitologie ;</li> <li>○ La mise en œuvre des tableaux de bord.</li> <li>○ De prendre en mains les applications du périmètre initial.</li> </ul> |                |  |
| Prérequis du Ministère de la Justice  |                |  |
| <p>Le ministère de la Justice:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participe jusqu'à deux réunions par application prise en charge nécessaires à la compréhension et aux enjeux du Ministère de la Justice, chacune ne pouvant dépasser 3 heures ;</li> <li>• Met à disposition du titulaire les procédures et cadre méthodologique en vigueur.</li> </ul>   |                |  |
| Description générale de l'activité  |                |  |
| Phases  | Prestations    | Livrables  |
| 1   | Initialisation | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan d'actions ;</li> </ul> |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiser la réunion de lancement ;</li> <li>• Définir le Plan d'action précis de cette prestation d'initialisation (étapes, tâches, méthodologie, livrables, intervenants du titulaire, planning d'initialisation).</li> <li>• Conduire les réunions d'initialisation ;</li> <li>• Transmission de la qualification et de l'expérience de chaque membre de l'équipe du titulaire pour réaliser les prestations ;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planning ;</li> <li>• Qualification et expérience des équipes ;</li> <li>• Organisation des équipes ;</li> <li>• Compte rendu des réunions.</li> </ul> |
|--|---|---|

|   |   |   |
|---|---|---|
| 2 | Rédiger les documents relatifs à l'initialisation de l'accord-cadre   |   |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Élaborer le Plan d'Assurance Contrôle Qualité de l'accord-cadre (PACQ) ;</li> <li>• Élaborer le Plan d'amélioration de la qualité et des performances (PAM) ;</li> <li>• Elaborer l'annexe relative au traitement des données à caractère personnel (RGPD)</li> <li>• Rédiger le Plan d'Assurance Sécurité (PAS) et la Continuité de reprise d'activité (PCA/PRA) pour assurer la continuité de ses activités en cas de sinistre sur les moyens du titulaire dédiées à la réalisation du présent accord-cadre ;</li> <li>• Définir les modalités de pilotage et de suivi ;</li> <li>• Proposer le modèle de tableau de bord de suivi des prestations et en accord avec des indicateurs de services définis.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compte rendu des réunions ;</li> <li>• PACQ ;</li> <li>• PAM ;</li> <li>• Annexe RGPD</li> <li>• Le PAS et son annexe PCA/PRA du titulaire ;</li> <li>• Modèle de tableau de bord et indicateurs de services.</li> </ul> |
| 3 | Prise de connaissance du contexte du Ministère de la Justice  |   |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise de connaissance par l'équipe du titulaire du contexte du ministère de la Justice.</li> <li>• Lecture commune du présent CCTP.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compte rendu d'intervention du travail effectué ;</li> <li>• Matrice des connaissances initialisée.</li> </ul>   |
| 4 | S'approprier la chaîne industrielle du ministère de la Justice  |   |
|   | Prendre en mains les outils (voir chapitre 7.8 : « La chaîne industrielle du Ministère de la Justice »).  | PV prise en mains.  |
| 5 | Mettre en place l'équipe  |   |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmission des qualification et expériences de chaque membre de l'équipe du titulaire pour réaliser les prestations.</li> <li>• Fournir la matrice des compétences du dispositif proposé/mis en place. Cette matrice doit être mise à jour et livrée au ministère de Justice tous les trimestres.</li> <li>• Fournir les formulaires complétés d'enquêtes de sécurité administratives simplifiées et engagements de confidentialité signés pour chaque personne des équipes.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualification et expérience des équipes.</li> <li>• Formulaire d'enquêtes de sécurité administratives simplifiées.</li> </ul>  |
| 6 | Prendre en mains les applications du périmètre initial  |   |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   | Prendre en mains les applications faisant partie du périmètre initial décrites à la Partie : 3 du système d'information WINCI. La ou les prises(s) en mains s'effectuent selon les activités décrites au chapitre 5.1.3 : « Prise en mains ».   | Livrables mentionnés au chapitre 5.1.3 : « Prise en mains » pour chaque application  |
| 7 | <p>Mettre en œuvre ou prendre en main la chaîne de delivery permettant au titulaire de réaliser ces prestations conformément aux exigences (voir chaîne industrielle du ministère de la Justice décrite au chapitre 7.8) ;</p> <p>Pour les interventions à distance, la mise en œuvre des postes de travail mis à disposition pour accéder aux environnements applicatifs du ministère de la Justice.</p> | <p>PV d'installation des environnements du titulaire</p> <p>« Accessibilité aux outils</p> <p>« support »</p>  |
| 8 | Finaliser l'initialisation de l'accord-cadre.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de réversibilité du périmètre initial de l'accord cadre ;</li> <li>• Bilan des activités ;</li> <li>• Plan d'actions.</li> </ul> |
|   | Produire le plan de réversibilité du périmètre initial de l'accord cadre et réaliser le bilan de l'initialisation et le plan d'actions éventuel associé.  |  |

| Engagements de service   |   |   |
|--|---|---|
| N°   | Etapas  | Délais maximum                            |
| 0  | Date de notification du bon de commande (T <sub>0</sub> )           |   |
|  | Début des prestations   | T <sub>1</sub> = T <sub>0</sub> + 8 jours |
| 1  | Réunion de lancement  | T <sub>1</sub> + 8 jours                  |
|  | Plan d'action   |   |
| 2 à 4  | Mise en place du cadre de fonctionnement technique                  | T <sub>1</sub> + 7 semaines               |
|  | Rédiger les documents relatifs à l'initialisation de l'accord-cadre | T <sub>2</sub> = T <sub>0</sub> + 2 mois  |
|  | Prise de connaissance du contexte du Ministère de la Justice        |   |
| 5 à 6  | Constitution de l'équipe complète                                   | T <sub>3</sub> = T <sub>0</sub> + 3 mois  |
|  | Prise en mains les applications du périmètre initial                |   |
| 7  | Finaliser l'initialisation de l'accord-cadre.                       |   |
| Vérifications  |   |   |
| <p>Les opérations de vérification sont définies au chapitre 6.3: « Vérifications documentaires » et 6.2 « Vérifications d'activités » du présent CCTP pour la partie cadre de fonctionnement technique.</p> <p>Les délais de vérifications du Ministère de la Justice, mentionnés au chapitre 6.3.7 : « Délais de vérification des livrables documentaires » du CCTP courent à compter de T2. Des précisions sont apportées à l'article X du CCAP.</p> |   |   |
| Base tarifaire   |   |   |
| <p>Le prix de cette prestation est forfaitaire et inclut les prises en mains des applications faisant partie du périmètre initial décrites Partie : 3 Description du système d'information WINCI.</p> <p>La prestation ne peut être commandée qu'une seule fois au titre du marché.</p>  |   |   |

### 5.1.2 UO5.1-2-PROV - Provisionnement d'environnement chez le Titulaire

| Définition globale de l'activité   |
|--|
| La prestation consiste en la création d'un ou plusieurs environnements (voir typologies au chapitre 7.9) |



| Engagements de service   |   |                                     |   |          |
|--|---|-------------------------------------|---|----------|
| N°   | Etapas  |                                     | Délais maximum                            |          |
| 0  | Date de notification du bon de commande (T <sub>0</sub> )                           |                                     |   |          |
|  | Provisionnement d'un à 3 environnements   |                                     | T <sub>1</sub> = T <sub>0</sub> + 8 jours |          |
| 1  | Délai complémentaire pour provisionnement d'un 1 à 3 environnements supplémentaires |                                     | T <sub>1</sub> + 8 jours                  |          |
| Base tarifaire   |   |                                     |   |          |
| <p>La base tarifaire de l'environnement dépend du type de technologie du dimensionnement physique du serveur :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cœur de processeur virtuel ;</li><li>• Taille mémoire ;</li><li>• Taille de stockage ;</li><li>• Taille de rétention des sauvegardes ;</li><li>• Du niveau de sécurité de l'infrastructure (serveur + connexion).</li></ul> <p>L'unité d'œuvre est un forfait unique pour la mise en œuvre du serveur.</p>  |   |                                     |   |          |
| Type d'architecture  | Phase   | Composant                           | Mode tarifaire                            | Prix     |
| Machine virtuelle (VM)   | Mise en œuvre initiale du serveur   | Cœur de processeur virtuel          | Prix unitaire du cœur                     | Voir BPU |
|  |   | Taille mémoire                      | Prix unitaire du Gb                       | Voir BPU |
|  |   | Taille de stockage                  | Prix unitaire du Gb                       | Voir BPU |
|  |   | Taille de rétention des sauvegardes | Prix unitaire du Gb                       | Voir BPU |
| Conteneur  | Mise en œuvre initiale du serveur   | Cœur de processeur virtuel          | Prix unitaire du cœur                     | Voir BPU |
|  |   | Taille mémoire                      | Prix unitaire du Gb                       | Voir BPU |
|  |   | Taille de stockage                  | Prix unitaire du Gb                       | Voir BPU |
|  |   | Taille de rétention des sauvegardes | Prix unitaire du Gb                       | Voir BPU |
| <p>Par exemple (quantités non contractuelles) :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pour un environnement composé de 13 machines virtuelles détaillé comme suit, le prix total sera de :</li><li>✓ Pour la mise en œuvre initiale du serveur d'architecture « Machine virtuelle » :<br/>64 cœurs de processeur virtuel x le prix unitaire du cœur de processeur virtuel indiqué dans le BPU ;<br/>Taille mémoire de Gb x 160 x le prix unitaire de la taille mémoire indiqué dans le BPU ;<br/>Taille de stockage de Gb x420 x le prix unitaire de la taille de stockage indiqué dans le BPU ;<br/>Taille de rétention de Gb x420 x le prix unitaire de la taille de rétention indiqué dans le BPU ;</li></ul> |   |                                     |   |          |
| Exploitation de l'environnement de tests de performance « iso-production » du titulaire  |   |                                     |   |          |
| <p>Suite à la mise en œuvre d'un ou plusieurs environnements chez le titulaire, le Ministère de la Justice commandera l'UO d'exploitation de l'environnement pour une durée de 3 mois.</p> <p>Le prix inclura les coûts intrinsèques d'hébergement de cette infrastructure pour la période de 3 mois.</p> <p>Cette UO garantit au Ministère de la Justice la pleine disponibilité de l'environnement sur la période et intègre les coûts d'infrastructure sur la période.</p>  |   |                                     |   |          |
| Base tarifaire   |   |                                     |   | Prix     |
| Forfaitaire pour 3 mois  |   |                                     |   | Voir BPU |

| Définition globale de l'activité  |             |           |
|---|-------------|-----------|
| <p>La prestation de prise en mains d'un nouveau produit (hors périmètre initial), correspond à la période de la prise de connaissance par le titulaire du produit confié.</p> <p>Cette prestation pourra concerner donc de nouvelles applications à intégrer au périmètre initial, des applications créées dans le cadre du marché mais également des applications ayant eu de fortes évolutions nécessitant que le montant du SN2 et/ou SN3 maintenance corrective soit revu.</p> <p>Outre le fait de monter en compétence, cette étape permet au titulaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De s'approprier le produit : acquérir les connaissances fonctionnelles et techniques nécessaires ;</li> <li>• De prendre en charge de façon progressive les opérations de MCO ;</li> <li>• D'élaborer ou mettre à jour la documentation nécessaire, en particulier : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le Plan d'Assurance Contrôle Qualité de l'accord-cadre (PACQ) (cf. chapitre 7.4) ;</li> <li>- Le Plan d'amélioration de la qualité et des performances (PAM) (cf. chapitre 7.7) ;</li> <li>- L'Analyse critique de l'existant (ACE) ;</li> <li>- Le Manifeste de Compatibilité Logicielle (MCL) ;</li> <li>- Le Guide de référence (GR) ;</li> <li>- Le Plan d'Assurance Sécurité (PAS) (cf. annexe 6 « guide de sécurité des systèmes d'information ») ;</li> <li>- La continuité et reprise d'activité (PCA/PRA) (cf annexe 6 « guide de sécurité des systèmes d'information ») ;</li> <li>- Le plan de réversibilité du produit ;</li> <li>- L'équipe du titulaire ;</li> <li>- La comitologie ;</li> <li>- Les tableaux de bord.</li> </ul> </li> </ul> |             |           |
| Prérequis du Ministère de la Justice  |             |           |
| <p>Le Ministère de la Justice fournit les éléments en sa possession et relevant en particulier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• D'une présentation orale fonctionnelle et technique du produit, des outils et procédures utilisés pour la maintenance ;</li> <li>• De deux réunions d'information nécessaires à la compréhension du périmètre applicatif et aux enjeux du Ministère de la Justice, ces réunions ne pouvant dépasser 3 heures chacune ;</li> <li>• Le ministère de la Justice met à disposition une documentation de référence : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cahier des charges du produit (facultatif) ;</li> <li>- Dossier d'architecture technique ;</li> <li>- Dossier de conception technique ;</li> <li>- Dossier de spécifications générales et/ou détaillées ;</li> <li>- Dossier d'exploitation.</li> </ul> </li> <li>• Précise si les prestations concernant le périmètre applicatif seront réalisées « en Cycle en V » ;</li> <li>• Indique la localisation de la prestation.</li> </ul>   |             |           |
| Description générale de l'activité  |             |           |
| Phases  | Prestations | Livrables |
| 1   | Préparation |           |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablir le plan (activités à réaliser, ateliers) et planning détaillé de prise de connaissance et définir les objectifs associés ;</li> <li>• Organiser les travaux et planifier les ateliers le cas échéant ;</li> <li>• Mettre à jour le Plan d'Assurance Contrôle Qualité de l'accord-cadre (PACQ) (cf. chapitre 7.4) ;</li> <li>• Mettre à jour le Plan d'Assurance Sécurité et son annexe Plan de reprise d'activité (PCA/PRA) du produit.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan et planning de réalisation ;</li> <li>• Plan d'Assurance Contrôle Qualité de l'accord-cadre (PACQ) mis à jour ;</li> <li>• PAS et son annexe PCA/PRA mis à jour.</li> </ul> |
| 2 | <div>Prise de connaissance</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre connaissance de la documentation et des référentiels du produit, tels que les spécifications et les codes sources, relatifs à la poursuite du MCO ;</li> <li>• Prise de connaissance du contexte méthodologique « cycle en V » ou « Agile » ;</li> <li>• Évaluer les niveaux des connaissances acquises relatifs aux objectifs définis.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compte rendu d'intervention du travail effectué ;</li> <li>• Matrice des connaissances initialisée.</li> </ul>   |
| 3 | <div>Analyse critique de l'existant (ACE)</div> <p>Il s'agit, au travers de cette analyse, de faire une évaluation du périmètre applicatif confié afin d'en définir les atouts et les axes de progrès. Ceux-ci pourront faire l'objet de travaux durant l'exécution de l'accord-cadre.</p> <p>Le document ainsi élaboré comprend au moins les rubriques suivantes :</p> <p>Un bilan des actions réalisées par le titulaire durant l'initialisation de l'accord-cadre ;</p> <p>Un recueil des éléments de documentation du produit et des systèmes, des sources, des composants logiciels et systèmes ;</p> <p>Un compte-rendu des entretiens réalisés avec les membres des équipes projet et métier du Ministère de la Justice ;</p> <p>Points forts / points faibles du périmètre applicatif et le cas échéant la stratégie de désendettement du produit : quelle(s) solution(s) pour le désendettement / cible et trajectoire</p> | ACE.  |
| 4 | Manifeste de Compatibilité Logicielle (MCL)   | MCL.  |

|   |   |     |
|---|---|-----|
|   | <p>Le titulaire élabore le manifeste de compatibilité logicielle (MCL) correspondant à l'ensemble applicatif placé sous maintenance applicative et constituant la part logicielle de la gestion des configurations.</p> <p>Le MCL comporte les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les caractéristiques techniques minimales<sup>1</sup> des matériels (postes clients et serveurs) susceptibles de supporter les produits composant l'ensemble applicatif ;</li> <li>• Les caractéristiques techniques recommandées<sup>2</sup> des matériels (postes clients et serveurs) susceptibles de supporter les logiciels composant l'ensemble applicatif ;</li> <li>• Les versions de systèmes d'exploitation supportées (celles pour lesquelles le Ministère de la Justice est en mesure de garantir le bon fonctionnement de l'ensemble applicatif vis à vis de ses utilisateurs) ;</li> <li>• Éventuellement, les versions supportées des outils bureautiques ou périphériques associés à l'ensemble applicatif ;</li> <li>• Les incompatibilités logicielles connues.</li> </ul> |     |
| 5 | Guide de référence (GR)   | GR. |

<sup>1</sup>Ces caractéristiques supposent que les équipements concernés sont utilisés exclusivement pour le fonctionnement des logiciels composants l'ensemble applicatif. Dans l'hypothèse où l'ensemble applicatif peut être utilisé en conjonction avec des outils bureautiques pour certaines de ses fonctionnalités, le MCL précise les caractéristiques techniques minimales correspondantes d'une part à une utilisation seule des logiciels de l'ensemble applicatif, d'autre part à une utilisation conjointe de ces éléments avec le ou les outils bureautiques concernés. Le respect de ces caractéristiques doit permettre un fonctionnement sans blocage des logiciels de l'ensemble applicatif, sans garantie particulière sur les performances autres qu'une possibilité raisonnable de travailler avec.

<sup>2</sup>Ces caractéristiques sont calibrées pour une utilisation permettant un fonctionnement en ligne avec les performances garanties par le titulaire, en conjonction, pour le poste client, avec l'utilisation du client de messagerie Microsoft Outlook et d'un logiciel de traitement de texte, ces deux composants logiciels étant considérés dans leur version précédant la version courante au moment de l'établissement du MCL.

|   |   |  |
|---|---|--|
|   | <p>Le titulaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rédige un guide de référence (GR) de l'ensemble applicatif confié et le maintien tout au long de la prestation. Le GR est un guide synthétique (20 à 30 pages) qui doit permettre d'accueillir tout nouvel intervenant sur le projet et traite, pour chaque produit, au minimum les points suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les objectifs du guide sont ;</li> </ul> </li> <li>• La liste des intervenants, leurs rôles et leur localisation ;</li> <li>• La présentation générale du produit ;</li> <li>• L'environnement technique ;</li> <li>• L'inventaire et la localisation de la documentation ;</li> <li>• L'architecture du produit (résumé fonctionnel et technique) ;</li> <li>• Le mode d'emploi et les caractéristiques du poste de travail développeur.</li> <li>• Référence le GR selon les normes de gestion documentaire du Ministère de la Justice et décrites dans le Plan d'Assurance Contrôle Qualité de l'accord-cadre (PACQ).</li> </ul> |  |
| 6 | Mise en place du cadre de fonctionnement  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notes Techniques ;</li> <li>• PV d'installation des environnements du titulaire (développements, recette usine) ;</li> <li>• Accessibilité aux outils support.</li> </ul>                             |
|   | <p>Le titulaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Met en œuvre la chaîne de développement permettant au titulaire de réaliser ces prestations dans le cadre des exigences de La chaîne industrielle du Ministère de la Justice décrite au chapitre 7.8 ;</li> <li>• Met en place les « Environnements à mettre en œuvre par le titulaire » ;</li> <li>• Rédige les documents techniques descriptifs.</li> <li>• Met en place son équipe ;</li> <li>• Met en place la comitologie.</li> </ul>   |  |
| 7 | Réalisation et livrable MCO, sous le contrôle du Ministère de la Justice  | Matrice des connaissances actualisée.  |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur demande du Ministère de la Justice, le titulaire participe à l'élaboration d'un panel des correctifs en collaboration avec le Ministère de la Justice ou le titulaire sortant ;</li> </ul> <p>Évaluer les niveaux des connaissances acquises.</p>  |  |
| 8 | Bilan / Capacité à réaliser seul la maintenance   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Déclaration de fin de prise en main : acquisition de la compétence pour assurer la TMA avec le niveau de qualité attendu ;</li> <li>• Les documents d'entrée mis à jour (SFG, SFD DAT...).</li> </ul> |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produire une analyse points forts / points faibles du produit et le cas échéant la stratégie de désendettement de l'application : quelle(s) solutions(s) pour le désendettement / cible et trajectoire (ACE)</li> <li>• Évaluer le niveau de connaissance des membres de l'équipe du titulaire ;</li> <li>• Valider le fonctionnement des outils et de l'organisation ;</li> </ul>   |  |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>Être en capacité d’assurer seul le MCO.</li></ul>   |   |
| Mise en œuvre  |   |   |
| <p>La réalisation de la prestation et la production du livrable MCO, sous le contrôle du ministère de la justice (phase 7), s’effectuent :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Dans les locaux du tiers en charge de la prise en main de l’application concernée lorsque l’application est maintenue dans les locaux d’un tiers ;</li><li>Dans les locaux du Ministère de la Justice dans les autres cas.</li></ul>  |   |   |
| Engagements de service   |   |   |
| <p><b>Engagement de résultat</b> : à la fin du délai contractuel convenu, le Titulaire est réputé opérationnel pour prendre en charge les prestations afférentes. Il ne peut se désengager de son obligation de résultat pour des causes relatives à cette UO.</p>   |   |   |
| <p><b>Engagement sur les délais</b> :</p>  |   |   |
| N° Phase   | Action projet   | Délais maximums                           |
| 0  | Date de notification du bon de commande (T <sub>0</sub> )                                 |   |
|  | Début des prestations   | T <sub>1</sub> = T <sub>0</sub> + 8 jours |
| 1  | Plan d’Assurance Contrôle Qualité (PACQ) et le Plan d'Assurance Sécurité (PAS)            | T <sub>1</sub> + 1 mois                   |
| 2  | Prise de connaissance   | T <sub>1</sub> + 2 mois                   |
| 3  | Mise en place du cadre de fonctionnement technique  | T <sub>2</sub> =T <sub>0</sub> + 3 mois   |
| 4  | Réalisation et livrable MCO, sous le contrôle du Ministère de la Justice                  |   |
| 5  | Déclaration de fin de prise en main du titulaire : Être en capacité d’assurer seul le MCO |   |
| <p>Dans le cas des applications créées dans le cadre du marché mais également pour des applications ayant eu de fortes évolutions, l’étape 5 « Déclaration de fin de prise en main du titulaire : Être en capacité d’assurer seul le MCO » devra être effective au bout d’un mois maximum à compter de la date de notification du bon de commande.</p>   |   |   |
| Vérifications  |   |   |
| <p>Les opérations de vérification sont définies au chapitre 6.3 : « Vérifications documentaires » du CCTP avec lecture commune. Les délais de vérification du Ministère de la Justice, mentionnés au chapitre 6.3.7 : « Délais de vérification des livrables documentaires » du CCTP, courent à compter de T<sub>2</sub>.</p> <p>Des précisions sont apportées à l’article X du CCAP.</p>  |   |   |
| Base tarifaire   |   |   |
| <p>Cette prestation est composée de deux prix forfaitaires de base auxquels s’appliquent des coefficients de contexte. Ces prix forfaitaires sont :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Le prix forfaitaire de base d’une prise en mains d’une application en vue de réaliser le support de niveau 3 et la maintenance corrective seuls ;</li><li>Le prix unitaire de base d’une prise en mains d’une application en vue de réaliser le support de niveau 2 seul.</li></ul> <p>Les coefficients de contexte, dont le détail est indiqué ci-dessous, représentent :</p> |   |   |

- C1 : Coefficient multiplicateur déterminé lors de l'émission du bon de commande selon la charge nécessaire à sa MCO (4 niveaux).
- C2 : la connaissance de l'application (3 niveaux).

La charge MCO annuelle estimée permettant de déterminer le coefficient C1 sera communiquée par le Ministère de la Justice dans chaque bon de commande sur la base de l'historique disponible ou, à défaut, d'une estimation motivée.

Lors de la prise en mains de l'application, si des documents nécessaires à la prise en mains ou au maintien en condition opérationnel (MCO) de l'application sont inexistantes ou incomplets, sur proposition du titulaire dûment justifiée, le Ministère de la Justice peut commander une prestation de « Rétro-documentation » décrite au chapitre 5.5.2.

Le décompte de ticket se fait par année glissante avec comme point de départ la date de fin de l'initialisation.

### Prise en mains en vue de réaliser le support de niveau 3 et la maintenance corrective seuls

Prix de cette prise en mains = (Base tarifaire d'une prise en mains SN3 et Maintenance corrective) x C1 x C2

Le prix unitaire de base sera établi par le candidat pour une application correspondant aux coefficients C<sub>1,1</sub> et C<sub>2,1</sub> (c'est-à-dire MCO historique < 50 jours/homme et documentation présente). Cette référence permet d'établir une base de prix cohérente. Les variations selon les caractéristiques réelles de chaque application seront prises en compte par les coefficients C1 et C2.

Avec :

| Description   |                  |   | Valeur                 |
|---|------------------|---|------------------------|
| Base tarifaire d'une prise en mains SN3 et Maintenance Corrective |                  |   | Voir BPU               |
| Charge MCO Annuelle existante/estimée (C1)                        | C <sub>1,1</sub> | < 50 jours/homme  | Valeur : 1             |
|   | C <sub>1,2</sub> | 51 à 100 jours/homme  | Valeur : 1,3           |
|   | C <sub>1,3</sub> | 101 à 200 jours/homme   | Valeur : 1,6           |
|   | C <sub>1,4</sub> | > 201 jours/homme   | Valeur : 2,0           |
| Connaissance de l'application (C2)                                | C <sub>2,1</sub> | <p>Coefficient multiplicateur appliqué au tarif de base en fonction de la connaissance de l'application.</p> <p>Toute la connaissance (documentation ou sachant) est disponible et les processus outillés<sup>3</sup></p>               | Coefficient : 1        |
|   | C <sub>2,2</sub> | <p>Coefficient multiplicateur appliqué au tarif de base en fonction de la connaissance de l'application.</p> <p>Certaines connaissances ne sont plus disponibles ou les processus ne sont pas tous outillés<sup>3</sup></p>             | Voir Coefficient : 1,3 |
|   | C <sub>2,3</sub> | <p>Coefficient multiplicateur appliqué au tarif de base en fonction de la connaissance de l'application.</p> <p>Toute la connaissance est perdue ou non disponible et les processus ne sont pas définis ou pas outillés<sup>3</sup></p> | Voir Coefficient : 1,6 |

### Prise en mains en vue de réaliser le support de niveau 2 seul

Prix de cette prise en mains = (Base tarifaire d'une prise en mains S2) x C'1 x C'2

Le prix unitaire de base sera établi par le candidat pour une application correspondant aux coefficients C<sub>1,1</sub> et C<sub>2,1</sub> (c'est-à-dire MCO historique < 100 jours/homme et documentation présente). Cette référence permet d'établir une base de prix cohérente. Les variations selon les caractéristiques réelles de chaque application seront prises en compte par les coefficients C'1 et C'2.

Avec :

| Description                             | Valeur   |
|---|----------|
| Base tarifaire d'une prise en mains SN2 | Voir BPU |



|  |       |  |                   |
|--|-------|--|-------------------|
| Charge MCO<br>Annuelle<br>existante/estimée<br>(C'1)   | C'1.1 | < 100 jours/homme  | Valeur : 1        |
|  | C'1.2 | 101 à 200 jours/homme  | Valeur : 1,3      |
|  | C'1.3 | 201 à 350 jours/homme  | Valeur : 1,6      |
|  | C'1.4 | > 351 jours/homme  | Valeur : 2,0      |
| Connaissance de<br>l'application (C'2)   | C'2.1 | <b>Coefficient multiplicateur appliqué au tarif de base en fonction de la connaissance de l'application.</b><br><br>Toute la connaissance (documentation ou sachant) est disponible et les processus outillés <sup>3</sup>               | Coefficient : 1   |
|  | C'2.2 | <b>Coefficient multiplicateur appliqué au tarif de base en fonction de la connaissance de l'application.</b><br><br>Certaines connaissances ne sont plus disponibles ou les processus ne sont pas tous outillés <sup>3</sup>             | Coefficient : 1,3 |
|  | C'2.3 | <b>Coefficient multiplicateur appliqué au tarif de base en fonction de la connaissance de l'application.</b><br><br>Toute la connaissance est perdue ou non disponible et les processus ne sont pas définis ou pas outillés <sup>3</sup> | Coefficient : 1,6 |
| <p>Exemple : pour la prise en mains d'une application (quantités non contractuelles) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour laquelle 350 J/an sont nécessaires au moment de la réversibilité du support N3 et la maintenance corrective.</li> <li>• Pour laquelle 400 J/an sont nécessaires au moment de la réversibilité du support N2.</li> <li>• Disposant de toute la connaissance (documentation et processus outillés) ;</li> </ul> <p>Le prix pour la prise en mains en vue de réaliser les supports de niveau 2 et 3 et la maintenance corrective est de :</p> <p>Prix de cette prise en mains = (Base tarifaire d'une prise en mains SN3 et Maintenance corrective) x 2 x C2.1 + (Base tarifaire d'une prise en mains SN2) x 2 x C'2.1</p> |       |  |                   |

<sup>3</sup>Un processus est outillé lorsque d'une part, son processus de traitement des demandes correspond à la description du chapitre 5.3.3 : « Organisation du support » intégrant le principe d'escalade et lorsque d'autre part, la gestion des anomalies, des évolutions, des demandes et des incidents est outillée telle que décrite au chapitre 7.8 : « La chaîne industrielle du Ministère de la Justice » du CCTP.

## 5.2. Prestations préalables à la réalisation

Les prestations décrites dans ce chapitre sont des prestations pouvant être éventuellement commandées préalablement ou concomitamment aux réalisations.

### 5.2.1 UO5.2.1-ETU - Études complémentaires

| Définition globale de l'activité  |   |  |
|---|---|--|
| <p>Le ministère de la Justice peut solliciter le titulaire pour la production d'études complémentaires. Ces études de type fonctionnelle et/ou technique qui vont aider le Ministère de la Justice dans ses choix et arbitrages concernant un nouveau besoin (modifications de périmètre d'une application, identification de solutions techniques, etc.).</p> <p>Les études complémentaires permettent d'affiner l'expression de besoins et/ou d'étudier la complexité technique et/ou ergonomique pour développer la solution et ses fonctionnalités.</p> <p>Plusieurs types d'études complémentaires peuvent être demandés :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Études de faisabilité, en vue notamment, d'accompagner le Ministère de la Justice sur l'élaboration du produit minimum viable (PMV) ;</li><li>• Études d'impact (EI) d'une demande d'évolution (analyser les impacts induits par les changements demandés (en termes techniques, coût et planning) et fournir des préconisations en précisant les risques, facteurs clés de succès et trajectoires de mise en œuvre ;</li><li>• Études de cadrage initial de la réalisation d'un projet en cycle en V ;</li><li>• Analyse de modules applicatifs extérieurs à intégrer dans le périmètre ;</li><li>• Études d'impact technique ;</li><li>• Étude de sécurité ;</li><li>• Étude d'impact sur l'exploitation ;</li><li>• Définition des stratégies de déploiement ;</li><li>• Études de choix d'outils pour le programme ;</li><li>• Identification des macros fonctionnalités ;</li><li>• etc.</li></ul> |   |  |
| Prérequis du Ministère de la Justice  |   |  |
| Le ministère de la Justice fournit une présentation de l'objet de l'étude (cadrage de l'étude).   |   |  |
| Description générale de l'activité  |   |  |
| Phases  | Prestations   | Livrables  |
| 1   | Méthodologie pour réaliser l'étude  | Méthodologie et planning pour la réalisation de cette prestation                               |
|   | Le titulaire prend connaissance de la demande d'étude complémentaire du Ministère de la Justice et fournit la méthodologie avec le nombre d'ateliers et le planning associé pour réaliser la prestation |  |
| 2   | Réaliser l'étude  | Dossier d'étude, avec pour l'EI un chiffrage détaillé, son calendrier prévisionnel d'exécution |
|   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Prendre connaissance et explorer l'ensemble des composants directement ou indirectement concernés par les exigences fonctionnelles ;</li></ul>                  |  |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>Analyser et consigner les types d'impact ;</li><li>Émettre des préconisations en précisant les risques, les facteurs clés de succès et des trajectoires ;</li><li>Analyser les impacts en termes techniques, coûts et planning ;</li><li>Présenter les avantages et inconvénients (gains/efforts) sous forme de scénarii ;</li><li>Emettre des préconisations de Go/No Go et de trajectoires de mise en œuvre.</li><li>Si les éléments ne pas sont existants, le titulaire pourra décrire plusieurs hypothèses argumentées.</li></ul> <p>Concernant l'étude d'impact d'une évolution :</p> <p>Le titulaire réalise un criblage des éléments impactés par la demande d'évolution (éléments de documentation, programmes sources, etc.) et faisant état des impacts potentiels sur les performances ou sur le Manifeste de Compatibilité Logicielle (MCL) :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>La description de l'impact de l'opération de maintenance sur l'application existante, incluant une évaluation qualitative et quantitative des fonctionnalités à développer avec pour chacune d'elles :</li><li>La description de l'architecture technique retenue (identification des composants, leur articulation, découpage en modules exécutables, etc.) ;</li><li>L'identification des interfaces homme/machine impactées ;</li><li>Les supports de sortie à produire avec pour chacune d'elles l'identification des informations de sortie comptabilisées comme variables ;</li><li>Les modifications à apporter au modèle de données, aux SFD et STD.</li><li>Toutes les préconisations techniques utiles en vue d'une bonne exploitation de la future version de production ;</li><li>Le chiffrage détaillé des charges de conception et de développement basé sur le mode tarifaire du chapitre 5.4.2.3 « Réalisation en cycle en V » ;</li><li>Le calendrier prévisionnel d'exécution des prestations et de livraison des produits (logiciels, documentation et sources).</li></ul> | des travaux et la liste des livrables à mettre à jour. |
| 3  | Restituer   | Support de présentation                                |
|  | Organiser une réunion pour présenter les éléments de pré études au Ministère de la Justice.   |  |
| Engagements de service   |   |  |
| Les délais de réalisation, dépendent de la complexité de l'unité d'œuvre : |   |  |

| Complexité  | Délais maximums  |   |          |
|---|--|---|----------|
| Simple  | 10 jours ouvrés à compter de la demande d'étude complémentaire<br>2 jours ouvrés à compter de la demande d'étude d'impact  |   |          |
| Moyen   | 20 jours ouvrés à compter de la demande d'étude<br>5 jours ouvrés à compter de la demande d'étude d'impact                 |   |          |
| Elevée  | 30 jours ouvrés à compter de la demande d'étude complémentaire<br>8 jours ouvrés à compter de la demande d'étude d'impact  |   |          |
| Très élevée   | 40 jours ouvrés à compter de la demande d'étude complémentaire<br>10 jours ouvrés à compter de la demande d'étude d'impact |   |          |
| Les délais de réalisation, dépendant de la complexité de l'unité d'œuvre fonction, sont mentionnés dans la section « Base tarifaire ».  |  |   |          |
| Vérifications   |  |   |          |
| Les opérations de vérifications sont définies au chapitre 6.3 : « Vérifications documentaires » du CCTP avec lecture commune entre le Ministère de la Justice et le titulaire. Des précisions sont apportées à l'article X du CCAP.     |  |   |          |
| Base tarifaire  |  |   |          |
| La prestation est une unité d'œuvre dont le montant peut évoluer en fonction de la complexité des enjeux décrits dans l'expression de besoin, le Ministère de la Justice avec le titulaire évaluent le nombre de réunions nécessaires : |  |   |          |
| Complexité  | Nombre d'ateliers  | Description des critères de complexité  | Prix     |
| Simple  | 1 atelier  | 1 seul atelier est nécessaire afin d'obtenir les éléments nécessaires à la réalisation de la prestation de complexité simple.     | Voir BPU |
| Moyen   | 2-3 ateliers   | 2 ou 3 ateliers sont nécessaires afin d'obtenir les éléments nécessaires à la réalisation de la prestation de complexité moyenne. | Voir BPU |
| Elevé   | 4-6 ateliers   | 4 à 6 ateliers sont nécessaires afin d'obtenir les éléments nécessaires à la réalisation de la prestation de complexité élevée.   | Voir BPU |
| Très élevé  | 7-10 ateliers  | 7 à 10 ateliers sont nécessaires afin d'obtenir les éléments nécessaires à la réalisation de la prestation de complexité élevée.  | Voir BPU |
| La durée d'un atelier varie entre 2h et 4h.   |  |   |          |

## 5.2.2 UO5.2.2-POC Réalisation d'une preuve de concept « POC » (Proof Of Concept)

| Définition globale de l'activité   |  |                          |
|--|--|--------------------------|
| Le POC ou preuve de concept (proof of concept) est une démonstration de la faisabilité par une réalisation courte ou incomplète. Cela a pour objectif de démontrer la faisabilité d'un concept et ainsi valider les orientations définies dans les dossiers de conceptions techniques. |  |                          |
| Prérequis du Ministère de la Justice   |  |                          |
| Le ministère de la justice fournit le périmètre et le nombre de POC à réaliser   |  |                          |
| Description générale de l'activité   |  |                          |
| Phases   | Prestations  | Livrables                |
|  | Réaliser les ateliers  | Comptes rendus d'atelier |
| 1  | Le titulaire définit l'ordre du jour et anime les ateliers nécessaires à la bonne compréhension des éléments à démontrer |                          |
| 2  | Réaliser la preuve de concept  | POC                      |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   | Le titulaire réalise le(s) POC(s) à la demande du ministère de la justice   |   |
| 3 | Restituer   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Document de présentation de la solution technique et d'architecture de mise en œuvre.</li> <li>Livrables logiciels du POC</li> </ul> |
|   | Organiser une réunion pour présenter les éléments de pré études, ainsi que la présentation du(es) POC(s) au ministère de la justice |   |

|   |
|---|
| <b>Mise en œuvre</b>  |
| Les localisations des prestations et des environnements sont déterminées dans le mode tarifaire.  |
| <b>Engagements de service</b>   |
| Les délais de réalisation sont mentionnés dans le bon de commande ou dans l'ordre de service.   |
| <b>Vérifications</b>  |
| Les opérations de vérifications sont définies aux chapitres 6.2 : « Vérifications d'activités » du CCTP. Des précisions sont apportées à l'article X du CCAP.   |
| <b>Base tarifaire</b>   |
| <p>Le prix est basé sur un forfait journalier.</p> <p>Pour information, si le ministère de la Justice opte pour un environnement hébergé chez le titulaire, cet hébergement sera financé par la prestation 5.1.2.</p> |

### 5.3. Prestations de maintien en conditions opérationnelles

Les Prestations de maintien en conditions opérationnelles s'appliquent aux applications en production :

- S'effectue dans le respect et l'amélioration de la qualité, et a pour objectif de maintenir et d'améliorer le niveau de qualité du système d'information « WINCI » ;
- S'exécute à l'issue de l'« Initialisation de l'accord-cadre » (cf. chapitre 5.1.1) ou d'une « Prise en mains » (cf. chapitre 5.1.3).

Les Prestations de maintien en conditions opérationnelles comprennent :

- Le Support de niveau 2 (cf. chapitre 5.3.5) qui permet de traiter les incidents applicatifs dont la résolution ne requiert pas de correctif ;
- Le Support de niveau 3 et maintenance corrective (chapitre 5.3.6) qui permet de traiter les incidents de niveau 3 ainsi que de corriger les éventuelles anomalies sous-jacentes ;
- La maintenance évolutive dont les modalités d'exécution sont décrites au chapitre 5.3.2 et qui permet d'assurer entre autres la gestion des évolutions réglementaires et légales du système d'information « WINCI » ;
- La maintenance adaptative qui est traitée suivant les mêmes modalités que la maintenance évolutive ;
- La maintenance préventive qui a pour objectif de réduire les risques de dégradation des performances du système d'information « WINCI », est intégrée selon les cas suivants :
  - ✓ À la maintenance corrective du «Support de niveau 3 et maintenance corrective », dans le cas où le titulaire assure la maintenance corrective de ses propres développements ;
  - ✓ À la maintenance évolutive, dans tous les autres cas ;

La veille du MCS dont la mise en œuvre des actions préconisées est traitée dans le cadre de la maintenance évolutive.

#### 5.3.1 Définitions

##### Demande de support

Par demande de support, on entend tout événement générant une action de support ou d'assistance, d'événement système, etc.

Une demande de support, après analyse, peut être éventuellement susceptible d'escalade et est classée soit comme une intervention, soit comme un incident.

## Intervention

Une intervention est une action directe du titulaire destinée à traiter une demande de support, par opposition à l'élaboration (formalisée ou non) par le titulaire d'un plan d'action communiqué à l'utilisateur pour mise en œuvre par ses soins.

## Incident

Par incident, on entend tout événement qui ne fait pas partie du fonctionnement standard du système d'information « WINCI » et qui cause une interruption ou une diminution de la qualité de ce service.

Quelles que soient la nature et l'origine de l'incident, le titulaire assiste le Ministère de la Justice si l'incident impacte le système d'information « WINCI ».

Les incidents peuvent avoir pour cause<sup>4</sup> :

| Réf. | Description   | Résolution par le titulaire |
|------|---|-----------------------------|
| A    | Panne matérielle  | Non                         |
| B    | Incompatibilité logicielle  | Oui                         |
| C    | Défaut dans l'installation de nouveaux matériels  | Non                         |
| D    | Défaut dans l'installation d'un nouvel environnement logiciel   | Oui                         |
| E    | Dysfonctionnement suite à diffusion d'une nouvelle version d'une application  | Oui                         |
| F    | Défaut dans le paramétrage de l'application ou de l'environnement de l'application                                  | Oui                         |
| G    | Défaut dans le paramétrage matériel   | Non                         |
| H    | Mauvaise utilisation de l'application non consécutive à une incompatibilité applicative ou un défaut de paramétrage | Non                         |
| I    | Non-respect des consignes de sécurité de la part des utilisateurs ou du Ministère de la Justice.                    | Non                         |
| J    | Non-respect des consignes de sécurité de la part du titulaire   | Oui                         |
| K    | Anomalie des logiciels composant l'ensemble applicatif  | Oui                         |

Figure 3 : Liste non exhaustive des incidents dont le titulaire est responsable de la résolution

<sup>4</sup> Sans être exhaustive, le Ministère de la Justice estime que la présente liste permet de catégoriser la quasi-totalité des incidents constatés en exploitation courante

Les catégories d'incident sont les suivantes :

| Catégorie.        | Description   |
|-------------------|---|
| Incident bloquant | Est considéré comme « bloquant », tout dysfonctionnement qui rend impossible l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités ou altère l'image du Ministère de la Justice vis-à-vis des utilisateurs <sup>5</sup> : <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Tout incident entraînant l'arrêt total du système ou rendant indisponible une fonctionnalité indispensable ;</li><li>▪ Tout incident qui interdit l'accès aux données (en lecture ou en écriture) ou qui empêche la création/effacement de nouveaux utilisateurs, de services, la mise à jour de secrets ;</li><li>▪ Tout incident entraînant une dégradation des performances impactant la continuité du service fourni ;</li><li>▪ Tout incident qui peut entraîner une dégradation des performances sur des systèmes adjacents ;</li><li>▪ Tout incident de sécurité ;</li><li>▪ Tout incident de présentation altérant l'image du Ministère de la Justice vis-à-vis de ces utilisateurs.</li></ul> |
| Incident majeur   | Est considéré comme « <b>majeur</b> », tout dysfonctionnement qui implique un fonctionnement en mode dégradé d'une ou plusieurs fonctionnalités : <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Qui rend partiellement inopérante une fonction essentielle (procédure de contournement) ;</li><li>▪ Qui génère un fonctionnement anormal sans que cela ne bloque l'exploitation du système par les utilisateurs, sans remise en cause de la cohérence des données.</li></ul>  |
| Incident mineur   | Lorsque l'incident n'est ni « <b>bloquant</b> », ni « <b>majeur</b> »   |

Figure 4 : Catégorie d'incident

## Anomalie

Il s'agit du comportement d'une application, ou d'un composant du système d'information « WINCI » qui est non conforme aux spécifications fonctionnelles et techniques, à l'architecture, à une vulnérabilité de sécurité ou pouvant résulter d'un défaut rendant l'application ou son composant inutilisable, voire provoquant un résultat ou une action incorrecte alors que l'application est utilisée conformément à la documentation et à son objet.

Les catégories d'anomalies sont les suivantes :

---

<sup>5</sup> Une application cliente d'un échange inter-applicatif est considérée comme un utilisateur.



| Catégorie          | Description  |
|--------------------|--|
| Anomalie bloquante | <p>Une anomalie est dite bloquante lorsqu'elle rend impossible l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités ou altère l'image Ministère de la Justice vis-à-vis des utilisateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toute anomalie entraînant l'arrêt total du système ou rendant indisponible une fonctionnalité indispensable ;</li> <li>▪ Toute anomalie qui interdit l'accès aux données (en lecture ou en écriture) ou qui empêche la création/effacement de nouveaux utilisateurs, de services, la mise à jour de secrets ;</li> <li>▪ Toute anomalie entraînant une dégradation des performances impactant la continuité du service fourni ;</li> <li>▪ Toute anomalie qui peut entraîner une dégradation des performances sur des systèmes adjacents ;</li> <li>▪ Toute anomalie de présentation (IHM ou édition) altérant l'image du Ministère de la Justice vis-à-vis de ces utilisateurs, partenaires ou justiciables ;</li> <li>▪ Toute vulnérabilité de sécurité détectée sur l'application.</li> </ul> |
| Anomalie majeure   | <p>Une anomalie est dite majeure lorsqu'elle provoque un dysfonctionnement qui implique un fonctionnement en mode dégradé d'une ou plusieurs fonctionnalités :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toute anomalie rendant partiellement inopérant une fonction essentielle (procédure de contournement)</li> <li>▪ Toute anomalie qui génère un fonctionnement anormal sans que cela ne bloque l'exploitation du système par les utilisateurs, sans remise en cause de la cohérence des données.</li> </ul>   |
| Anomalie mineure   | Une anomalie est dite mineure lorsque l'anomalie n'est ni « <b>bloquante</b> » ni « <b>majeure</b> »   |

Figure 5 : Catégorie d'anomalies

### 5.3.2 Modalités d'exécution du maintien en conditions opérationnelles

| Demandes     |                        |               | Choix du mode d'exécution du maintien en conditions opérationnelles :                              |
|--------------|------------------------|---------------|--|
| Délais       | Type                   | Etape         | Développement en cycle en V  |
| Non urgentes | Corrections d'anomalie | Planification | Lors du Comité opérationnel <sup>6</sup> ou toute autre instance de gouvernance                    |
|              |                        | Unité d'œuvre | Financé au titre du support de niveau 3 et maintenance corrective <sup>7</sup>                     |
|              |                        | Mise en œuvre | Réalisation en cycle en V <sup>8</sup>   |
|              | Demandes d'évolution   | Planification | Lors du Comité opérationnel <sup>8</sup> ou toutes autres instances de gouvernance                 |
|              |                        | Chiffrage     | et/ou<br>Lors des Études complémentaires <sup>9</sup>  |
|              |                        | Unité d'œuvre | Cf. « Base tarifaire » de la Réalisation en cycle en V <sup>10</sup>                               |
|              |                        | Mise en œuvre | Réalisation en cycle en V <sup>10</sup>  |
| Urgentes     | Corrections d'anomalie | Planification | Au fil de l'eau  |
|              |                        | Unité d'œuvre | Support de niveau 3 et maintenance corrective <sup>9</sup>   |
|              |                        | Mise en œuvre | Selon les « engagements de service » du Support de niveau 3 et maintenance corrective <sup>9</sup> |

<sup>6</sup> Cf. chapitre 4.2.4.4 : « Comité opérationnel »

<sup>7</sup> Cf. chapitre 5.3.6 : « Support de niveau 3 et maintenance corrective » et selon le type du forfait préalablement choisi par le Ministère de la justice

<sup>8</sup> Cf. chapitre 5.4.2.3 : « Réalisation en cycle en V »

<sup>9</sup> Cf. chapitre 5.2.2 : « Études complémentaires »

|  |                      |               |   |
|--|----------------------|---------------|---|
|  | Demandes d'évolution | Planification | Au fil de l'eau et validé lors du Comité opérationnel <sup>8</sup> ou toute autre instance de gouvernance |
|  |                      | Unité d'œuvre | Cf. « Base tarifaire » de la Réalisation des améliorations mineures (AMI) <sup>10</sup>                   |
|  |                      | Mise en œuvre | Selon les « engagements de service » de la Réalisation des améliorations mineures (AMI) <sup>12</sup>     |

---

<sup>10</sup> Cf. chapitre 5.3.7 : « Réalisation des améliorations mineures (AMI) »

### 5.3.3 Organisation du support

Le Ministère de la justice dispose d'un service support qui se décline sur plusieurs niveaux :

- Le support de « Niveau 1 : Assistance utilisateurs en temps réel » est pris en charge par le CSN (Centre de Support National). Ce support consiste en :
  - ✓ L'interception de l'appel de l'utilisateur ;
  - ✓ La qualification en fonction de la nature de la demande et la détermination de la suite du traitement ;
  - ✓ La résolution des incidents sur la base du diagnostic effectué sur le poste de travail et des procédures existantes. En cas d'échec, le premier niveau escalade l'incident vers le support approprié ;
  - ✓ La coordination et l'aiguillage des demandes d'intervention en fonction de la nature de l'incident et/ou l'intervention effective vers le support approprié.
- Le Support de niveau 2 qui est du support d'assistance fonctionnelle ou applicative, est pris en charge soit :
  - ✓ Pour l'assistance fonctionnelle par le service « expertise métiers » du ministère de la Justice;
  - ✓ Pour l'assistance technique associée à l'infrastructure physique, aux environnements virtualisés ou au réseau informatique par le DIT (Département Informatique et Télécommunication) dont dépend la juridiction ;
  - ✓ Pour l'assistance applicative soit :
    - Par la MOE du ministère de la Justice;
    - Sur demande du ministère de la Justice par le titulaire de l'accord-cadre, cette prestation à la demande est décrite au chapitre 5.3.5 ;
- Le Support de niveau 3 et maintenance corrective (cf. chapitre 5.3.6) qui permet de traiter les incidents de niveau 3 ainsi que de corriger les éventuelles anomalies sous-jacentes :
  - ✓ Le stock d'anomalies résiduelles après la VSR ;
  - ✓ Le stock d'anomalies résiduelles connues et non corrigées à la date de notification de l'accord-cadre.

### 5.3.4 Base tarifaire des commandes du maintien en conditions opérationnelles (SN2, SN3, AMI, MID)

La base tarifaire et la mise en œuvre décrites ci-après concernent la commande initiale et éventuellement la ou les commandes complémentaires des prestations de :

- Support de niveau 2 (cf. chapitre 5.3.5)
- Support de niveau 3 et maintenance corrective (cf. chapitre 5.3.6) ;
- Réalisation des améliorations mineures (AMI) (cf. chapitre 5.3.7).
- Fiabilisation ou traitement des données (MID) (cf. chapitre 5.3.9).

#### Base tarifaire

S'agissant des prestations SN2 (article 5.3.5), SN3 et maintenance corrective (article 5.3.6), les AMI (article 5.3.7) ainsi que les MID (5.3.9), deux bases tarifaires sont définies :

- Un forfait « socle » trimestriel correspondant à plusieurs volumes de tickets/demandes commandé(e)s à traiter ;

- Un forfait de traitement d'un lot de tickets/demandes supplémentaire afin de renforcer le forfait Socle (ex : ajout d'une nouvelle application, hausse conjecturelle de flux de demandes). Pour le SN3 spécifiquement, le report de tickets traités par l'équipe interne du Ministère de la Justice sera commandé par une prestation dédiée.

Les tickets/demandes non utilisé(e)s sur une période sont reportables, sur décision du ministère de la Justice, sur le trimestre suivant, tant sur le « forfait socle » que sur les tickets supplémentaires. Les reports sont cumulatifs dans la limite du 31 décembre de l'année budgétaire concernée, que ce soit pour les prestations SN2, SN3 et reports SN3, AMI et MID.

#### Forfait socle trimestriel

Décliné en deux modes tarifaires en fonction de la plage d'ouverture déterminée par le Ministère de la Justice et du type de prestation.

Le forfait « socle » ainsi dimensionné permet de réaliser les prestations :

- Du support de niveau 2 (facultatif) ;
- Du Support de niveau 3 et maintenance corrective;
- De la Réalisation des améliorations mineures (AMI) ;
- De la réalisation de MID.
- Font l'objet d'un suivi de consommation de chaque acte unitaire des prestations ;
- Permettent de réaliser les prestations pour une ou plusieurs applications selon le choix du Ministère de la Justice.

#### Forfait de traitement d'un lot de tickets /demandes supplémentaires

Ce devis, réalisé à la demande du Ministère de la Justice, a pour objectif de renforcer le forfait socle décrit précédemment en vue de gérer les pics de charge et assurer selon les besoins au choix :

- Du Support de niveau 2 ;
- Du Support de niveau 3 et maintenance corrective;
- De Réalisation des améliorations mineures (AMI) ;
- De la réalisation de MID ;
- Font l'objet d'un suivi de consommation de chaque acte unitaire des prestations ;
- Permettent de réaliser les prestations pour une ou plusieurs applications selon le choix du Ministère de la Justice.

### 5.3.5 UO5.3.5-SN2 - Support de niveau 2

Les demandes émanent de différentes sources (utilisateurs finaux, chefs de projets, responsable de sécurité, ...) et sont portées à la connaissance du titulaire de manière centralisée, via l'outil de gestion des incidents du Ministère de la Justice.

En cas d'escalade sur un incident bloquant ou majeur, le titulaire répond sur un numéro téléphonique communiqué au Ministère de la Justice.

#### Définition globale de l'activité

Le périmètre du Support de niveau 2 est le système d'information « WINCI » qui est l'ensemble :

- Des applications du périmètre initial décrites Partie : 3 Description des applications du système d'information WINCI.
- Des applications ayant fait l'objet d'une Prise en mains (cf. chapitre 5.1.3.) ;
- Des applications développées par le titulaire ;

A la demande du Ministère de la Justice, le titulaire est amené à fournir des prestations de support niveau 2 permettant de traiter les tickets de nature « applicatif » adressés à ce niveau.

Le titulaire :

- Analyse le ticket ;
- Identifie les actions nécessaires au traitement de la demande de support ;
- Traite l'incident :
  - ✓ Soit en résolvant directement la difficulté ;
  - ✓ Soit en proposant une méthode de contournement dans l'attente d'une résolution définitive : sauf exceptions motivées et acceptées par le Ministère de la Justice,
  - ✓ Soit en basculant la demande de support au niveau supérieur et en enregistrant l'incident qui est soumis aux délais prévus par le Support de niveau 3 et maintenance corrective.
- Fait évoluer si nécessaire les procédures existantes et la base de connaissance ;
- Transmet les éventuelles demandes d'évolution au Ministère de la Justice.

La prestation des tickets SN2 sera réalisée en jours et heures ouvrés standards : lundi au vendredi, de 9H à 18h.

La plage d'ouverture étendue est fixée du lundi au samedi, de 9H à 18H.

Si nécessaire, une intervention sur site peut être déclenchée sur sollicitation du Support de niveau 2.

#### Prérequis du Ministère de la Justice

Le Ministère de la Justice fournit la formalisation des tickets du Support de niveau 2 dans son outil de gestion des incidents.

#### Description générale de l'activité

| Phases | Prestations  | Livrables  |
|--------|--|--|
| 1      | Traiter les demandes   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Bilan et analyse détaillée du ticket ;</li><li>• Préconisations et plan d'actions ;</li><li>• Renseignement de l'outil de gestion des incidents du Ministère de la Justice.</li></ul>  |
|        | Prendre en charge les tickets signalés dans la base « incidents » de l'outil de gestion des incidents du Ministère de la Justice.  |  |
| 2      | Diagnostic   |  |
|        | Analyser le ticket et diagnostiquer afin d'identifier les actions nécessaires au traitement de la demande : <ul style="list-style-type: none"><li>• En s'appuyant sur la base de connaissance ;</li><li>• En poursuivant les investigations :<ul style="list-style-type: none"><li>- Reproduire l'incident dans son environnement ;</li><li>- Détailler le contexte et le comportement de l'application.</li></ul></li></ul>   |  |
| 3      | Traitement de l'incident   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Bilan et analyse détaillée de l'incident ;</li><li>• Préconisations et plan d'actions ;</li><li>• Renseignement de l'outil de gestion des incidents du Ministère de la Justice ;</li><li>• Renseignement de l'outil de gestion des évolutions et des</li></ul> |
|        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Résoudre l'incident relevant de son périmètre ;</li><li>• Déterminer la séquence d'actions à conduire afin que l'incident soit résolu le plus rapidement possible, de préférence sous la forme d'un plan d'actions à faire effectuer par l'utilisateur ou le signalant ;</li><li>• S'il s'agit d'une anomalie applicative, déterminer la séquence d'actions à conduire afin de proposer une méthode de contournement à l'utilisateur ;</li><li>• Déclencher les procédures d'escalade.</li></ul> |  |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiquer les éléments au signalant, par téléphone obligatoirement dans le cas d'un incident bloquant ou majeur ;</li> <li>• Enrichir le ticket « incidents » de l'outil de gestion des incidents du Ministère de la Justice des actions menées pour résoudre chaque incident ;</li> <li>• Créer les demandes de correction (notamment dans le cas d'une anomalie applicative) ou d'évolution, dans l'outil de signalisation.</li> </ul>  | anomalies du Ministère de la Justice.  |
| 4 | <p>Suivre et clore l'incident</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivre l'état du ticket en escalade ;</li> <li>• Informer le signalant de l'avancement et de la résolution ;</li> <li>• Mettre à jour l'état de la demande dans l'outil de gestion des incidents du Ministère de la Justice.</li> </ul>   |  |
| 5 | <p>Mise à jour de la base de connaissance</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre à jour les procédures d'intervention sur les plates-formes en exploitation ;</li> <li>• Rédiger la préconisation de solutions pour mettre à jour les fiches existantes de la base de connaissances.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise à jour des procédures d'intervention ;</li> <li>• Mise à jour des fiches de la base de connaissances.</li> </ul> |
| 6 | <p>Suivi de la prestation</p> <p>Le titulaire fournit mensuellement au comité de pilotage :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un tableau de bord de suivi de l'accord-cadre avec au minimum les indicateurs suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Délai moyen de prise en charge des tickets ;</li> <li>✓ Pourcentage des tickets traités dans les délais en fonction de la criticité ;</li> <li>✓ État du stock des incidents résiduels ;</li> <li>✓ Temps moyen de traitements (réponse et fermeture) ;</li> </ul> </li> <li>• En annexe, un état des incidents comportant pour chaque incident : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ L'horodatage de la demande de support ;</li> <li>✓ La criticité ;</li> <li>✓ Le type d'action engagé ;</li> </ul> </li> <li>• Le titulaire fournit trimestriellement au comité contractuel un état trimestriel contenant : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Volume des demandes de support ;</li> <li>✓ La présentation des indicateurs d'engagement contractuel.</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tableau de bord de suivi du comité de pilotage ;</li> <li>• Tableaux du bord du comité contractuel.</li> </ul>        |

| Engagements de service   |  |
|--|--|
| Les délais de traitement des demandes de Support de niveau 2 sont amalgamés avec les délais de traitement des demandes de Support de niveau 3 (cf. chapitre 5.3.6: «Support de niveau 3 et maintenance corrective » : les délais de traitement sont globaux, c'est à dire, que les délais des éventuelles escalades vers le Support de niveau 3 ne sont pas cumulatifs).   |  |
| Les taux de respect de traitement des tickets de Support de niveau 2 par catégorie (bloquant, majeur ou mineur) sont :   |  |
| Catégorie  | Taux de respect de traitement des tickets de Support de niveau 2           |
| Bloquant   | $T_{\text{RESOLUTION-BLOQUANT-NIV2}} = 100 \%$                             |
| Majeur   | $T_{\text{RESOLUTION-MAJEUR-NIV2}} = 90 \%$                                |
| Mineur   | $T_{\text{RESOLUTION-MINEUR-NIV2}} = 80 \%$                                |
| Un ticket dont les délais de la solution de contournement ou de résolution ne sont pas respectés n'est pas comptabilisé dans le taux de respect de traitement.   |  |
| Taux de résolution des tickets du Support de niveau 2 sans transmissions au Support de niveau 3  |  |
| Taux de résolution des tickets ( $T_{\text{RESOLUTION}}$ )   | $T_{\text{RESOLUTION}} > 60\%$ (sans transmissions au Support de niveau 3) |
| Taux de réouverture des tickets  |  |
| Taux de réouverture des tickets ( $T_{\text{REOUVERTURE}}$ )   | $T_{\text{REOUVERTURE}} < 5\%$ des tickets traités mensuellement           |
| Chaque ticket réouvert <sup>11</sup> est à la charge du titulaire.   |  |
| Intervention sur site  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Délai</b> : Intervention sous 4 heures ouvrées après notification de l'accord du Ministère de la Justice</li> <li>▪ <b>Engagement de résultat</b> : résolution de l'incident sous 8 heures ouvrées durant les plages d'ouverture ou solution de contournement viable. Si contournement seulement, l'incident devra être résolu dans les 8 heures ouvrées suivant l'acceptation de la solution de contournement.</li> </ul> |  |
| Vérifications  |  |
| Les opérations de vérifications sont définies au chapitre 6.2 : « Vérifications d'activités » du CCTP. Des précisions sont apportées à l'article X du CCAP.  |  |
| Base tarifaire   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3 niveaux de forfait « socle SN2 » en fonction du nombre de tickets ;</li> <li>▪ Lot de tickets supplémentaires pour le « Socle SN2 »</li> </ul>  |  |

<sup>11</sup> Un ticket « réouvert » est un ticket réputé traité par le titulaire mais pour lequel, l'utilisateur a signalé le mauvais traitement du ticket

| Base tarifaire  | Plage d'ouverture  | Prix                                 |          |
|---|--|--------------------------------------|----------|
| Forfait trimestriel « Socle SN2 » : volume minimal de 1 à 240 tickets   | Standard   | Voir BPU                             |          |
|   | Etendue  | Voir BPU                             |          |
| Forfait trimestriel « Socle SN2 » : volume intermédiaire de 241 à 420 tickets   | Standard   | Voir BPU                             |          |
|   | Etendue  | Voir BPU                             |          |
| Forfait trimestriel « Socle SN2 » : volume maximal de 421 à 600 tickets   | Standard   | Voir BPU                             |          |
|   | Etendue  | Voir BPU                             |          |
| Base tarifaire  | Plage d'ouverture  | Prix                                 |          |
| Forfait de traitement d'un lot de 20 tickets supplémentaires par trimestre  | Standard   | Voir BPU                             |          |
|   | Etendue  | Voir BPU                             |          |
| <b>Forfait journalier d'astreinte :</b><br>Ce forfait journalier permettra sur une période exceptionnelle ou lors d'une intervention ponctuelle la disponibilité d'un dispositif SN2 de garantir une haute disponibilité de service : <ul style="list-style-type: none"><li>• De la localisation de la réalisation ;</li><li>• Des horaires des plages d'ouverture.</li></ul> Le forfait journalier d'intervention sur site est applicable : <ul style="list-style-type: none"><li>• Pour les applications du périmètre initial décrites Partie : 3 Description des applications WINCI.</li><li>• Pour les applications ayant fait l'objet d'une Prise en mains (cf. chapitre 5.1.2).</li></ul> |  |                                      |          |
| Forfaits unitaires  | Localisation   | Plage horaire                        | Prix     |
| Forfait journalier d'astreinte (24 heures)  | Paris, locaux du ministère de la justice, soit chez le titulaire | Jour de semaine (du lundi au samedi) | Voir BPU |
|   |  | Le dimanche ou jour férié            | Voir BPU |

### 5.3.6 UO5.3.6-SN3 - Support de niveau 3 et maintenance corrective

| Définition globale de l'activité  |
|---|
| <p>Le périmètre du Support de niveau 3 et maintenance corrective est le système d'information « WINCI » qui est l'ensemble :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des applications du périmètre initial décrites Partie : 3 Description des applications du système d'information WINCI ;</li> <li>• Des applications ayant fait l'objet d'une Prise en mains (cf. chapitre 5.1.3) ;</li> <li>• Des applications développées par le titulaire.</li> </ul> <p>Selon les cas, un accès aux données de production pourra être envisagé si nécessaire.</p> <p>Le support de niveau 3 consiste à intervenir en fournissant une expertise technique pour assurer le traitement des sollicitations utilisateurs et à défaut d'une résolution définitive immédiate en identifiant la solution de contournement.</p> <p>Les objectifs recherchés au travers de cette prestation sont pour le Ministère de la Justice :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De bénéficier d'applications opérationnelles et conformes aux spécifications ;</li> <li>• De bénéficier d'un service opérationnel de résolution d'incident en cas de constatation de dysfonctionnement.</li> </ul> |



Il s'agit donc, pour le titulaire, de résoudre les dysfonctionnements apparaissant dans le cadre du fonctionnement opérationnel de l'ensemble applicatif.

Si nécessaire, une intervention sur site peut être déclenchée sur sollicitation du Support de niveau 3 et maintenance corrective.

Pour les incidents relevant d'une anomalie applicative, la maintenance corrective est déclenchée immédiatement, elle permet :

- De garantir une réactivité **globale** dès la saisie d'un ticket de support de niveau 3 ;
- De mettre en conformité le système d'information « WINCI » avec ses spécifications techniques et fonctionnelles ;
- De maintenir le niveau de performances du système d'information « WINCI ».

Dans cet objectif, le titulaire réalise l'ensemble des actions nécessaires :

- Pour corriger les anomalies applicatives (cf. chapitre 5.3.1.4: « Anomalie ») ;
- Pour corriger les anomalies de données (maintien de l'intégrité des données) ;
- à défaut, pour mettre en œuvre une solution de contournement selon la gravité des corrections.

La maintenance corrective peut être exécutée soit :

- Après la fin de la VSR d'un projet réalisé par le titulaire ;
- Après la Prise en mains (cf. chapitre 5.1.3).

#### Prérequis du Ministère de la Justice

Le ministère de la Justice:

- Pour le support de niveau 3 : la formalisation des tickets dans l'outil de gestion des incidents du Ministère de la Justice ;
- Pour toute demande directe de correction formulée par le Ministère de la Justice : la formalisation des anomalies détectées est dans l'outil de gestion des évolutions et des anomalies du Ministère de la Justice, cette formalisation inclut la qualification de l'anomalie (bloquante, majeure, mineure).

#### Description générale de l'activité de support de niveau 3

| Phases | Prestations   | Livrables  |
|--------|---|--|
| 1      | <p>Support de niveau 3</p> <p>Les activités du support de niveau 3 sont identiques à celle du Support de niveau 2 (cf. chapitre 5.3.5) :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1 : Traiter les demandes ;</li><li>2 : Diagnostic ;</li><li>3 : Traitement de l'incident : en complément du Support de niveau 2, les autres actions possibles sont :<ul style="list-style-type: none"><li>• Création d'une anomalie (cf. phase 2 à 6) ;</li><li>• Création d'une nouvelle procédure ;</li><li>• Ouverture d'un ticket vers les éditeurs ou fournisseurs concernés ;</li></ul></li><li>4 : Suivre et clore l'incident ;</li><li>5 : Mise à jour de la base de connaissance.</li></ul> | Cf. les livrables du chapitre 5.3.5 : « 'Support de niveau 2 » |

#### Description générale de l'activité de la maintenance corrective

|   |  |  |
|---|--|--|
| 2 | Analyser les demandes de correction d'anomalie | <ul style="list-style-type: none"><li>• Plan d'actions</li></ul> |
|---|--|--|

|   |  |   |
|---|--|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser la prise en compte de la demande et acquittement ;</li> <li>• Vérifier la complétude de la demande ;</li> <li>• Rechercher la source de l'anomalie ;</li> <li>• Reproduire l'anomalie ;</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise à jour fiche Anomalie dans l'outil</li> </ul>   |
| 3   | Proposer un plan d'actions<br>À compter de la soumission de la demande de correction, le titulaire propose un plan d'actions selon les délais définis qui comprend une étude d'impact technique, un calendrier de mise en œuvre et une étude d'impact par rapport au site de production.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan d'actions</li> <li>• Mise à jour fiche Anomalie dans l'outil</li> </ul>   |
| 4   | Fournir une solution de contournement<br>Fournir une solution de contournement en cas d'impossibilité de fournir immédiatement la ou les corrections.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solution de contournement</li> <li>• Mise à jour fiche Anomalie dans l'outil</li> </ul>  |
| 5   | Réalisation du correctif<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Corriger l'anomalie ;</li> <li>• Installer la solution dans son environnement ou sur celui du Ministère de la Justice dans le cas où les développements sont colocalisés sur le site du Ministère de la Justice ;</li> <li>• Réalise les activités concernant les «Obligations transverses du titulaire:</li> <li>• Gestion des référentiels (cf. chapitre 5.7.2) ;</li> <li>• Contrôles préalables à la MOM (cf. chapitre 5.7.3) ;</li> <li>• Mise en Ordre de Marche (MOM) (cf. chapitre 5.7.4) ;</li> <li>• Support en cours de VA ou VSR (cf. chapitre 5.7.5).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correctifs ;</li> <li>• Référentiels mentionnés au chapitre 5.7.2 : « Gestion des référentiels » ;</li> <li>• Bilan, cahiers de tests et compte rendus des tests.</li> </ul> |
| 6   | Suivi des anomalies<br>Le titulaire assure la mise à jour en continu de l'outil de gestion des évolutions et des anomalies du Ministère de la Justice (fichiers des corrections et des livraisons) pour suivi de l'avancement des travaux de maintenance.  | Outils de suivi mis à jour  |
| <b>Description générale de l'activité commune</b> |  |   |
| 7   | Suivi de la prestation<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Le titulaire réalise le suivi du Support de niveau 3 et maintenance corrective</li> <li>• La tenue de ces objectifs est évaluée au travers de l'examen, en comité de suivi, d'indicateurs décrits dans Plan d'Assurance Contrôle Qualité de l'accord-cadre (PACQ)</li> <li>• Le titulaire fournit mensuellement lors du comité opérationnel, les indicateurs illustrant l'activité.</li> <li>• Le titulaire fournit trimestriellement lors du comité contractuel, les indicateurs illustrant l'engagement de service.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tableau de bord d'activité mensuels</li> <li>• Tableau de bord sur les engagements contractuels</li> </ul>   |
| <b>Engagements de service</b>                     |  |   |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| À compter de la soumission d'un ticket ou d'une demande, le titulaire fournit les éléments attendus, dans un délai maximum fixé par le tableau ci-après  |  |  |  |
| Délais de traitement   |  |  |  |
| Actions  | Délais maximum <sup>12</sup>   |  |  |
|  | Bloquant <sup>13,14</sup>  | Majeur   | Mineur   |
| Solution de contournement  | 4 heures ouvrées   | 1 jour ouvré   |  |
| Résolution   | 1 jour ouvré à compter de la soumission au titulaire   | 2 jours ouvrés à compter de la soumission au titulaire <sup>15</sup> | 5 jours ouvrés à compter de la soumission au titulaire <sup>15</sup> |
| Les taux de respect de traitement des tickets de Support de niveau 3 et maintenance corrective par catégorie (bloquant, majeur ou mineur) sont :   |  |  |  |
| Catégorie  | Taux de respect de traitement des tickets dans les délais de Support de niveau 3 et maintenance corrective |  |  |
| Bloquant   | T <sub>RESOLUTION-BLOQUANT-NIV3</sub> = 100 %  |  |  |
| Majeur   | T <sub>RESOLUTION-MAJEUR-NIV3</sub> = 90 %   |  |  |
| Mineur   | T <sub>RESOLUTION-MINEUR-NIV3</sub> = 80 %   |  |  |
| Un ticket dont les délais de la solution de contournement ou de résolution ne sont pas respectés n'est pas comptabilisé dans le taux de respect de traitement.   |  |  |  |
| Taux de réouverture des tickets Support de niveau 3 et maintenance corrective  |  |  |  |
| Taux de réouverture des tickets (T <sub>REOUVERTURE</sub> )  |  | T <sub>REOUVERTURE</sub> < 5% des tickets traités mensuellement      |  |
| Chaque ticket réouvert <sup>16</sup> est à la charge du titulaire.   |  |  |  |
| Intervention sur site  |  |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Délai</b> : Intervention sous 4 heures ouvrées après notification de l'accord du Ministère de la Justice</li><li>▪ <b>Engagement de résultat</b> : résolution de l'incident sous 8 heures ouvrées durant les plages d'ouverture</li></ul> |  |  |  |
| Plages d'ouverture minimales du service de Support de niveau 3 et maintenance corrective   |  |  |  |
| Plage d'ouverture standard   |  | Du lundi au vendredi 9H00-18H00                                      |  |
| Vérifications  |  |  |  |
| Les opérations de vérifications sont définies au chapitre 6.2 : « Vérifications d'activités » du CCTP. Des précisions sont apportées à l'article X du CCAP.  |  |  |  |
| Base tarifaire   |  |  |  |

<sup>12</sup> Les délais exprimés courent à compter de l'heure ou du jour de création du signalement durant les plages d'ouverture minimales d'ouverture du service de support.

<sup>13</sup> Dans le cas d'un incident bloquant, la soumission de la signalisation est réalisée par envoi d'un courriel au titulaire.

<sup>14</sup> Les incidents de sécurité sont considérés comme des incidents bloquants.

<sup>15</sup> Cf. chapitre 5.3.2 : « Modalités d'exécution du maintien en conditions opérationnelles ».

<sup>16</sup> Un ticket « réouvert » est un ticket réputé traité par le titulaire mais pour lequel, l'utilisateur a signalé le mauvais traitement du ticket

| <ul style="list-style-type: none"> <li>3 niveaux de forfait « socle SN3 » à consommer sur une période de 3 mois (nombres indiqués dans le BPU).</li> <li>Lot de tickets supplémentaires pour le "Socle SN3", pour une période de 3 mois (nombres indiqués dans le BPU).</li> </ul>  |  |   |          |
|---|--|---|----------|
| Base tarifaire des forfaits   |  |   | Prix     |
| Forfait trimestriel « Socle SN3 » : volume minimal de 1 à 48 tickets  |  |   | Voir BPU |
| Forfait trimestriel « Socle SN3 » : volume intermédiaire de 49 à 84 tickets   |  |   | Voir BPU |
| Forfait trimestriel « Socle SN3 » : volume maximal de 85 à 120 tickets  |  |   | Voir BPU |
| Forfait de traitement d'un lot de 6 tickets supplémentaires SN3 par trimestre   |  |   | Voir BPU |
| <b>Prestations complémentaires :</b>  |  |   |          |
| <p><b>Forfaits d'astreintes et de prises en charges de tickets SN3 hors période standard :</b></p> <p>Lors de période ou d'opérations exceptionnelles, le Ministère de la Justice se réserve le droit de commander des forfaits journaliers d'astreinte pour le traitement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Des applications du périmètre initial décrites Partie : 3 Description des applications du système d'information WINCI ;</li> <li>Des applications ayant fait l'objet d'une Prise en mains (cf. chapitre 5.1.3).</li> </ul> <p>NB : Le forfait de prise en charge de tickets SN3 n'est pas applicable pour le traitement d'anomalies qui relèveraient d'une phase de VA ou de VSR mais non corrigée par le titulaire, qui le prendra alors à sa charge lors de l'astreinte si la priorité l'exige.</p> |  |   |          |
| Forfaits  | Description  | Plage horaire                                       | Prix     |
| Forfait astreinte journalière en jour non ouvré   | Forfait journalier pour une astreinte en jour non ouvré (samedi, dimanche ou jour férié)   | J de 9h00 à 18h00                                   | Voir BPU |
| Forfait de traitement d'un lot de tickets de Maintenance corrective hors plage standard   | Prise en charge de tickets SN3 bloquants prioritaires en heure ou jour non ouvré : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Horaire de nuit (HNO)</li> <li>- Jour non ouvré (JNO)</li> </ul> | J à 18h00 jusqu'à J+1 9h00<br><br>J de 9h00 à 18h00 | Voir BPU |

### 5.3.7 UO5.3.7-AMI - Réalisation des améliorations mineures (AMI)

| Définition globale de l'activité   |
|--|
| Cette prestation permet de réaliser les évolutions fonctionnelles, ergonomiques voire techniques mineures. |

| Une demande d'évolution(s) est qualifiée d'amélioration mineure (AMI) si la charge correspondante est inférieure ou égale à 5 unités de charge de travail de réalisation et des tests unitaires (DevTU). |  |   |
|--|--|---|
| <b>Prérequis du Ministère de la Justice</b>  |  |   |
| Le ministère de la Justice fournit l'expression de besoin de la demande d'améliorations mineures dans son outil de gestion des évolutions et des anomalies.  |  |   |
| <b>Description générale de l'activité</b>  |  |   |
| Phases   | Prestations  | Livrables   |
| 1  | Réalisation de l'évolution   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Code source ;</li> <li>• Mise à jour des SFD, STD ;</li> <li>• Mise à jour éventuelle des dossiers d'architecture ;</li> </ul> |
|  | <p>Le ministère de la Justice détermine librement<sup>17</sup> les regroupements des évolutions devant être intégrées dans la version de production.</p> <p>Le titulaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Met à jour : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Le dossier des spéciations fonctionnelles détaillées (SFD) mis à jour ;</li> <li>✓ Le dossier de spécifications techniques détaillés (STD) ;</li> </ul> </li> <li>• Réalise l'amélioration mineure ;</li> <li>• Réalise les activités concernant les « Obligations transverses du titulaire » :</li> <li>• Gestion des référentiels(cf. chapitre 5.7.2) ;</li> <li>• Contrôles préalables à la MOM (cf. chapitre 5.7.3), incluant entre autres les cas de tests TU, TA, TS.</li> <li>• Mise en Ordre de Marche (MOM) (cf. chapitre 5.7.4) ;</li> <li>• Support en cours de VA ou VSR(cf. chapitre 5.7.5).</li> </ul> |   |
| 2  | Relecture commune des dossiers SFD et STD  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Livrables de l'étape 1 mis à jour</li> </ul>   |
|  | <p>Le titulaire</p> <p>Présente à l'équipe projet :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le dossier des spéciations fonctionnelles détaillées (SFD) mis à jour ;</li> <li>• Le dossier de spécifications techniques détaillés (STD) ;</li> <li>• Le cas échant, les Dossiers d'Architecture :</li> <li>• Prend en compte les observations du Ministère de la Justice.</li> </ul>   |   |

<sup>17</sup>Cette liberté n'empêche toutefois en aucune manière le titulaire d'émettre des propositions ad hoc.

|   |  |  |
|---|--|--|
| 3   | Suivi de la prestation   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Tableau de bord d'activité mensuels</li><li>• Tableau de bord sur les engagements contractuels</li></ul> |
|   | La tenue de ces objectifs est évaluée au travers de l'examen, en comité de suivi, d'indicateurs décrits dans Plan d'Assurance Contrôle Qualité de l'accord-cadre (PACQ)<br>Le titulaire fournit mensuellement lors du comité opérationnel, les indicateurs illustrant l'activité.<br>Le titulaire fournit trimestriellement lors du comité contractuel, les indicateurs illustrant l'engagement de service.<br>Chaque AMI est enregistrée dans l'outil de gestion des évolutions et des anomalies du Ministère de la Justice afin d'en assurer un suivi. |  |
|   |  |  |
|   |  |  |
| Engagements de service  |  |  |
| Le Titulaire s'engage à respecter les délais indiqués ci-dessous.   |  |  |
| Plages d'ouverture minimales de Réalisation des améliorations mineures (AMI)  |  |  |
| Plage d'ouverture standard  |  | Du lundi au vendredi 9H00-18H00  |
| Plage d'ouverture étendue   |  | Du lundi au samedi 9H00-18H00  |
| Délais d'analyse  | Le délai maximum d'analyse d'une AMI est de 2 jours ouvrés <sup>18</sup> à compter de la demande d'analyse   |  |
| Délais de réalisation   | Les délais de réalisation sont attendus sous 5 jours ouvrés après livraison des entrants pour les demandes signalées comme urgentes dans leurs soumissions ou sous 15 jours ouvrés pour les autres.  |  |
| Vérifications   |  |  |
| Les opérations de vérifications sont définies au chapitre 6.4 : « Vérifications de livrables informatiques ».<br>Ces vérifications peuvent, à la demande du Ministère de la Justice, s'accompagner d'une Vérification Provisoire d'Aptitude (VPA) (cf. chapitre 6.4.4). |  |  |
| Base tarifaire  |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Forfait trimestriel d'AMI ;</li><li>▪ Lot d'AMI supplémentaires.</li></ul>  |  |  |
| Forfait « socle AMI »   |  |  |

<sup>18</sup> Pour une plage d'ouverture étendue, le samedi est considéré comme jour ouvré

| Base tarifaire  | Prix     |
|---|----------|
| Forfait trimestriel de 27 tickets                           | Voir BPU |
| Base tarifaire  | Prix     |
| Forfait de traitement d'un lot de 5 tickets supplémentaires | Voir BPU |

### 5.3.8 UO5.3.8-SECU - Veille du maintien en condition de sécurité

| Définition globale de l'activité   |  |   |
|--|--|---|
| La prestation de veille du maintien en condition de sécurité consiste à assurer, au quotidien ou sur demande du Ministère de la Justice, la veille des alertes de sécurité du système d'information « WINCI », ou de ses composants techniques (matériels ou logiciels). |  |   |
| Prérequis du Ministère de la Justice   |  |   |
| Le Ministère de la Justice peut fournir les alertes ou impacts à analyser.   |  |   |
| Description générale de l'activité   |  |   |
| Phases   | Prestations  | Livrables   |
| 1  | Veille de sécurité   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Rapport des bulletins et alertes</li><li>• Rapport des recommandations.</li></ul>           |
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Analyser les bulletins d'alerte des composants et applications en charge du système d'information « WINCI » ;</li><li>• Identifier et qualifier en fonction de leur impact dans le contexte du système d'information « WINCI » les alertes à prendre en compte ;</li><li>• Appliquer les recommandations</li></ul>   |   |
| 2  | Analyser les impacts des correctifs de sécurité  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Rapport d'analyse d'impact ;</li><li>• Actions préconisées.</li></ul>                       |
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Réaliser l'analyse d'impact : délais, coûts, urgence, etc. ;</li><li>• Préconiser les actions.</li></ul>   |   |
| 3  | Suivi de la prestation   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Tableau de bord trimestriel de suivi ;</li><li>• État mensuel des préconisations.</li></ul> |
|  | <p>Le titulaire adresse mensuellement au Ministère de la Justice un bilan des alertes, avis et recommandations portant la liste récapitulative des préconisations effectuées sur la période écoulée avec pour chacune d'elles :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Le n° d'identification de l'outil de gestion des évolutions et des anomalies du Ministère de la Justice de la préconisation ;</li><li>• Le descriptif de la préconisation.</li></ul> <p>La tenue de ces objectifs est évaluée au travers de l'examen, en Comité de suivi sécurité trimestriel (cf. chapitre 4.3.4.5), d'indicateurs décrits dans le Plan d'Assurance Sécurité.</p> |   |
| Mise en œuvre  |  |   |
| La prestation s'effectue principalement dans les locaux du titulaire.<br>Les réunions et les ateliers s'effectuent dans les locaux du Ministère de la Justice.   |  |   |
| Engagements de service   |  |   |



| Action projet   | Délais maximum  |
|---|---|
| Rapport d'analyses d'impact   | 5 jours ouvrés maximum à compter du bulletin d'alerte ou de la demande d'étude fournis par du Ministère de la Justice |
| Tableau de bord de suivi  | A chaque comité de suivi trimestriel  |
| <b>Vérifications</b>  |   |
| <p>Les opérations de vérifications sont définies au chapitre 6.2 : « Vérifications d'activités » du CCTP. Des précisions sont apportées à l'article X du CCAP.</p> <p>La fréquence de vérification, sauf stipulation contraire sur le bon de commande ou l'ordre de service, est trimestrielle.</p> |   |
| <b>Base tarifaire</b>   |   |
| <p>Le prix de cette prestation est décomposé en deux forfaits :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un forfait trimestriel pour les activités communes du système d'information WINCI ;</li> <li>• Un forfait trimestriel pour les activités spécifiques par application.</li> </ul>       |   |
| Forfaits unitaires  | Prix  |
| Forfait trimestriel pour une ou plusieurs applications basées sur les mêmes technologies et les mêmes versions de ces technologies  | Voir BPU  |

### 5.3.9 UO5.3.9-MID - Fiabilisation ou traitement des données (MID)

| Définition globale de l'activité  |  |  |
|---|--|--|
| <p>Le titulaire peut être amené à intervenir pour expertiser, maintenir et rétablir l'intégrité d'une base de données ou d'une ou plusieurs tables de données dans le cadre du maintien en conditions opérationnelles. On parle alors de maintien de l'intégrité des données (MID). Cette prestation ne doit pas être due à une anomalie logicielle entrant dans le cadre de la maintenance corrective.</p> <p>La prestation de traitement de MID sera réalisée en jours et heures ouvrés standards : lundi au vendredi de 9 à 18 heures.</p> |  |  |
| Prérequis du Ministère de la Justice  |  |  |
| Le ministère de la Justice fournit les travaux et documents existants propres au projet.  |  |  |
| Description générale de l'activité  |  |  |
| Phases  | Prestations  | Livrables  |
| 1   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apporte son expertise « base de données »,</li> <li>• Analyse la corruption des données,</li> <li>• Réalise et implémente les règles de gestion d'un script de correction des données sur la base de données affectée.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Scripts et documentations associés ;</li> <li>• Etat des corrections, comportant les indications prévues dans la proposition du titulaire, transmis au comité de pilotage.</li> </ul> |
| Engagements de service  |  |  |

|   |   |          |
|---|---|----------|
| Les délais de réalisation, dépendent de la complexité de l'unité d'œuvre :  |   |          |
| Complexité  | Délais maximum                          |          |
| Simple  | 15 jours ouvrés à compter de la demande |          |
| Moyenne   | 30 jours ouvrés à compter de la demande |          |
| Elevée  | 45 jours ouvrés à compter de la demande |          |
| Très élevée   | 60 jours ouvrés à compter de la demande |          |
| Vérifications   |   |          |
| <p>Les opérations de vérifications sont définies au chapitre 6.3 : « Vérifications documentaires » du CCTP. Des précisions sont apportées à l'article X du CCAP.</p> <p>A noter que la réception trimestrielle ne peut commencer qu'après validation en comité de pilotage des états suivants, joints aux comptes-rendus des comités de pilotage :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Etat des corrections, comportant les indications prévues dans la proposition du titulaire et au PACQ et, notamment et obligatoirement, pour chaque correction :</li><li>• le groupe date-heure de soumission et l'état (clos, relevé, ouvert),</li><li>• La charge constatée,</li><li>• Etat des opérations effectuées au titre de la maintenance préventive,</li><li>• Etat des demandes d'améliorations mineures,</li><li>• Etat des demandes de maintien de l'intégrité des données,</li><li>• Tableaux de bord de suivi de l'accord-cadre,</li><li>• Analyse statistique et courte synthèse permettant de dégager les évolutions par rapport aux états antérieurs.</li></ul> <p>Les états sont référencés en respect des normes de gestion documentaire employées au ministère et décrites dans le PACQ.</p> <p>La prestation sera réalisée en jours et heures ouvrés standards : lundi au vendredi, de 9 à 18 heures.</p> |   |          |
| Base tarifaire  |   |          |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Forfait trimestriel de MID</li><li>• Lot de MID supplémentaire</li></ul>  |   |          |
| Forfait « socle MID »   |   |          |
| Base tarifaire  | Plage d'ouverture                       | Prix     |
| Forfait trimestriel de 27 tickets de MID -  | Standard                                | Voir BPU |
| Base tarifaire  | Plage d'ouverture                       | Prix     |
| Forfait de traitement d'un lot de 5 tickets supplémentaires de MID  | Standard                                | Voir BPU |

### 5.3.10 UO5.3.10-COM - Maintenance adaptative

La maintenance adaptative regroupe toutes les actions permettant d'assurer le maintien en conditions opérationnelles de l'application lors d'un changement d'une brique logicielle ou matérielle.

La prestation de maintenance adaptative comprend plusieurs volets :

- Une veille technologique portant sur les composants techniques et logiciels de l'application à maintenir,

- La mise en œuvre de travaux d'adaptation et la livraison des nouvelles versions de l'application,
- Les tests et recettes sur un environnement de qualification,

Les besoins à l'origine de ces évolutions sont purement techniques ou environnementaux et non fonctionnels.

Le titulaire adapte l'application à un changement technique tels que :

- Changement de version du moteur de base de données ;
- Changement de version des composants applicatifs et/ou middlewares (utilisés dans le cadre de l'application API COMAVO par exemple) ;
- Changement de version du système d'exploitation ;
- Changement de système d'exploitation client ;
- Changement de certificats électroniques ;
- Changement de système d'exploitation serveur.

Lors du déploiement en recette ou en production, le titulaire doit assister l'administration en cas de problème dans la procédure d'installation fournie.

L'administration identifie 3 grandes tâches de maintenance adaptative :

- Les mises à jour de composants applicatifs/middlewares (y compris de leurs paramétrages, ex. : certificats électroniques),
- Les migrations de composants applicatifs/middlewares,
- Les changements de systèmes d'exploitation.

#### **5.3.10.1. UO5.3.10.1-COM - Mise à jour d'un composant applicatif**

| Définition globale de l'activité  |                                      |   |
|---|--------------------------------------|---|
| Cette unité d'œuvre consiste à mettre à jour un composant applicatif (serveur d'application, framework ) avec une nouvelle version de ce dernier ou avec un correctif, et à vérifier le bon fonctionnement de l'application suite à la mise à jour. |                                      |   |
| Prérequis du Ministère de la Justice  |                                      |   |
| Dès notification du bon de commande, Le ministère de la Justice remet au titulaire les caractéristiques techniques du composant applicatif à mettre à jour et les caractéristiques de la mise à jour  |                                      |   |
| Description générale de l'activité  |                                      |   |
| Phases  | Prestations                          | Livrables   |
| 1   | Assistance                           | <ul style="list-style-type: none"><li>• Plan de migration</li><li>• Application mise à jour</li><li>• Intégralité des codes sources de l'application à jour</li><li>• Rapport des tests effectués</li><li>• Manuels d'installation et d'exploitation à jour</li></ul> |
|   | Installation du composant applicatif |   |
| Mise en œuvre   |                                      |   |
| Les prestations s'exécutent dans les locaux du titulaire et dans ceux du ministère de la Justice.   |                                      |   |
| Engagements de service  |                                      |   |

| Les engagements de service varient en fonction de la complexité du composant (voir tableau ci-dessous).   |   |   |
|---|---|---|
| <b>Vérifications</b>  |   |   |
| Les opérations de vérification sont définies au chapitre 6.3 : « Vérifications documentaires » avec lecture commune du CCTP. Des précisions sont apportées à l'article X du CCAP. |   |   |
| <b>Base tarifaire</b>   |   |   |
| Les délais de réalisation, dépendent de la complexité de l'unité d'œuvre. Le prix est forfaitaire :   |   |   |
| Complexité  | Délais maximum                          | Description de l'UO   |
| Simple  | 10 jours ouvrés à compter de la demande | Pas de modifications du code source à effectuer sur l'application suite aux mises à jour                    |
| Moyenne   | 20 jours ouvrés à compter de la demande | Modifications du code source sur une couche nécessaire (présentation ou métier)                             |
| Elevée  | 40 jours ouvrés à compter de la demande | Mise à jour de la couche base de données ou modification de l'application sur plus d'une couche applicative |

### 5.3.10.2. UO5.3.10.2-MIG - Migration d'un composant applicatif

| Définition globale de l'activité  |                                   |   |
|---|-----------------------------------|---|
| Cette unité d'œuvre consiste à changer un composant applicatif (serveur d'application, framework, ...) et à effectuer une migration logicielle. La partie base de données n'est pas concernée par cette unité d'œuvre. Elle consiste aussi à vérifier le bon fonctionnement de l'application, à modifier son paramétrage, ses scripts de déploiement et à configurer le nouveau composant applicatif. |                                   |   |
| Prérequis du Ministère de la Justice  |                                   |   |
| Dès notification du bon de commande, le Ministère de la Justice remet au titulaire : les caractéristiques techniques du composant applicatif à mettre en place et les caractéristiques de la mise à jour  |                                   |   |
| Description générale de l'activité  |                                   |   |
| Phases  | Tâches                            | Livrables   |
| 1   | Assistance                        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Plan de migration</li><li>• Application mise à jour</li><li>• Intégralité des codes sources de l'application à jour</li><li>• Rapport des tests effectués</li><li>• Manuels d'installation et d'exploitation à jour</li></ul> |
|   | Migration du composant applicatif |   |
| Mise en œuvre   |                                   |   |
| Les prestations s'exécutent dans les locaux du titulaire et dans ceux du Ministère de la Justice.   |                                   |   |

| Engagements de service  |   |  |
|---|---|--|
| Les engagements de service varient en fonction de la complexité du composant (voir tableau ci-dessous).   |   |  |
| Vérifications   |   |  |
| Les opérations de vérification sont définies au chapitre 6.3 : « Vérifications documentaires » du CCTP avec lecture commune. Des précisions sont apportées à l'article X du CCAP. |   |  |
| Base tarifaire  |   |  |
| Les délais de réalisation, dépendent de la complexité de l'unité d'œuvre ci-dessous. Le prix est forfaitaire :  |   |  |
| Complexité  | Délais maximum                          | Description de l'UO  |
| Simple  | 10 jours ouvrés à compter de la demande | Pas de modifications du code source à effectuer sur l'application suite à la mise à jour |
| Moyenne   | 20 jours ouvrés à compter de la demande | Modifications du code source sur une couche nécessaire (présentation ou métier)          |
| Elevée  | 40 jours ouvrés à compter de la demande | Modification de l'application sur plus d'une couche applicative                          |

### 5.3.10.3. UO5.3.10.3-OS Changement d'un système d'exploitation

| Définition globale de l'activité  |                                     |   |
|---|-------------------------------------|---|
| Le changement de système d'exploitation peut avoir un impact sur l'application. Cette unité d'œuvre consiste en la modification de certains composants (scripts) afin de maintenir l'application en bon état de fonctionnement.                                       |                                     |   |
| Prérequis du Ministère de la Justice  |                                     |   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Dès notification du bon de commande, le ministère de la Justice remet au titulaire les caractéristiques techniques du système d'exploitation à mettre à jour ;</li><li>• Et les caractéristiques de la mise à jour.</li></ul> |                                     |   |
| Description générale de l'activité  |                                     |   |
| Phases  | Tâches                              | Livrables   |
| 1   | Assistance                          | <ul style="list-style-type: none"><li>• Plan de migration</li><li>• Intégralité des codes sources de l'application à jour</li><li>• Rapport des tests effectués</li><li>• Manuels d'installation et d'exploitation à jour</li></ul> |
|   | Migration de l'OS d'une application |   |
| Mise en œuvre   |                                     |   |
| Les prestations s'exécutent dans les locaux du titulaire et dans ceux du Ministère de la Justice.   |                                     |   |
| Engagements de service  |                                     |   |

| Les engagements de service varient en fonction de la complexité du composant (voir tableau ci-dessous).   |   |   |
|---|---|---|
| <b>Vérifications</b>  |   |   |
| Les opérations de vérification sont définies au chapitre 6.3 : « Vérifications documentaires » du CCTP avec lecture commune. Des précisions sont apportées à l'article X du CCAP. |   |   |
| <b>Base tarifaire</b>   |   |   |
| Les délais de réalisation, dépendent de la complexité de l'unité d'œuvre décrite ci-dessous. Le prix est forfaitaire :  |   |   |
| Complexité  | Délais maximum                          | Description de l'UO   |
| Moyenne   | 20 jours ouvrés à compter de la demande | Migration d'un système d'exploitation vers une nouvelle version de ce même OS |
| Elevée  | 40 jours ouvrés à compter de la demande | Migration vers un autre OS  |

## 5.4. Prestations de réalisation

Historiquement, les projets au Ministère de la Justice sont pilotés selon la méthode de Développement en cycle en V.

Quelle que soit la méthode de projet choisie, les principes suivants sont à respecter :

Les restitutions de données sont maquettées avant d'être développées et les métiers/direction de programme ou utilisateurs clés sont associés à la conception et la validation de la maquette ;

Les spécifications fonctionnelles sont orientées besoin métier, impliquant les utilisateurs finaux ou a minima, le représentant du métier (MOA) ;

Les spécifications fonctionnelles et techniques sont mises à jour et documentées à chaque modification apportée à l'application, qu'elle soit d'ordre correctif ou évolutif, et reflètent de manière exacte les composants ;

Une attention particulière est apportée aux tests, en particulier les développeurs se constituent un patrimoine de tests de non régression ;

Avoir une approche globale de conception sans perdre de vue la cohérence générale de la solution.

Le Ministère de la Justice réalise les études de faisabilité, avec l'assistance éventuelle du titulaire (cf. chapitre 5.2 : « Prestations préalables à la réalisation »).

La méthodologie de pilotage en vigueur au sein du Ministère de la Justice est celle du développement en cycle en V (cf. chapitre 5.4.2)

Le ministère de la Justice se réserve le droit d'intervenir sur le code de certaines applications puisqu'elle dispose d'une équipe de développement interne d'évolutions. Elle peut également fournir des composants « clés en main » (ex : composants techniques transverses...)

Le titulaire du marché est responsable de l'intégration et de la livraison des modifications de code apportées par le ministère de la Justice. Ces reports seront contractualisés par décompte sur les AMI.

Le choix du type de réalisation revient au Ministère de la Justice et à ses équipes métiers/programme.

À tout moment, le Ministère de la Justice peut commander des Prestations préalables à la réalisation (cf. chapitre 5.2) pour l'éclairer sur ses choix.

### 5.4.1 Migration, reprise des données

#### 5.4.1.1. UO5.4.1.1-REP - Gestion de la reprise de données

| Définition globale de l'activité  |                                    |                      |
|---|------------------------------------|----------------------|
| Cette prestation a pour objectif d'assister le Ministère de la Justice dans la gestion de la reprise de données.  |                                    |                      |
| Prérequis du Ministère de la Justice  |                                    |                      |
| Le Ministère de la Justice fournit : <ul style="list-style-type: none"><li>• Le MCD des applications existantes ;</li><li>• Le MCD des applications cibles ;</li><li>• Le dictionnaire de données (si existant).</li><li>• Le dossier de spécifications de la migration de données ; - un environnement et données pour le tir à blanc.</li></ul> |                                    |                      |
| Description générale de l'activité  |                                    |                      |
| Phases  | Prestations                        | Livrables            |
|   | Conception de l'outil de migration | Support de l'atelier |

|  |   |   |
|--|---|---|
| 1  | A partir des éléments fournis par le Ministère de la Justice, complétés par les décisions prises pendant les ateliers, le titulaire réalise la conception de l'outil de migration de données :<br><br>- Définir le découpage de l'outil en briques applicatives et les règles d'enchaînement  | Compte rendu des ateliers (RIDA)  |
| 2  | Réalisation de l'outil de migration   | Dossier de spécifications de la migration de données  |
|  | Le titulaire a en charge : <ul style="list-style-type: none"><li>• La réalisation des outils conformément aux normes et standards du Ministère de la Justice</li><li>• La constitution avec l'assistance du Ministère de la Justice, d'une sous population représentative de la population cible en vue du test de vérification</li><li>• La vérification du fonctionnement des outils</li><li>• Tests de la migration des données sur l'application cible (en garantissant la non régression sur l'application cible suite à la migration)</li></ul> |   |
| 3  | Tirs à blanc  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Reprise à blanc</li><li>• Compte rendu d'exécution (3 axes : technique, fonctionnel et performance)</li></ul> |
|  | Le titulaire a en charge : <ul style="list-style-type: none"><li>• D'effectuer la reprise à blanc sur l'environnement du Ministère de la Justice (Maximum 3 tirs à blanc)</li><li>• D'apporter le support technico-fonctionnel nécessaire pour le recyclage des données éventuellement nécessaires</li></ul>  |   |
| Engagements de service   |   |   |
| Les délais de réalisation, dépendent de la complexité de l'unité d'œuvre :   |   |   |
| Complexité   |   | Délais maximum  |
| Simple   |   | 40 jours ouvrés à compter de la demande   |
| Moyenne  |   | 60 jours ouvrés à compter de la demande   |
| Elevée   |   | 80 jours ouvrés à compter de la demande   |
| Très élevée  |   | 120 jours ouvrés à compter de la demande  |
| Vérifications  |   |   |
| Les opérations de vérifications sont définies au chapitre 6.3 : « Vérifications documentaires » ainsi qu'au chapitre 6.4 : « Vérifications de livrables informatiques » du CCTP. Des précisions sont apportées à l'article X du CCAP.                            |   |   |
| Base tarifaire   |   |   |
| La prestation est forfaitaire et définie en fonction de la complexité : <ul style="list-style-type: none"><li>• Du nombre d'applications sources et cibles concernées par la migration ;</li><li>• Du nombre de tables contenant des données à migrer.</li></ul> |   |   |



| Complexité  | Description des niveaux de complexité   | Prix     |
|-------------|---|----------|
| Simple      | Migration concernant :<br>1 à 2 applications sources et 1 seule application cible ;<br>Moins de 50 tables.                | Voir BPU |
| Moyenne     | Migration concernant :<br>1 à 2 applications sources et 1 seule application cible ;<br>De 50 à 100 tables.                | Voir BPU |
| Elevée      | Migration concernant :<br>1 à 2 applications sources et 1 seule application cible ;<br>De 100 à 200 tables.               | Voir BPU |
| Très élevée | Migration concernant :<br>Au maximum 4 applications sources et au maximum 2 applications cibles ;<br>De 200 à 400 tables. | Voir BPU |

## 5.4.2 Développement en cycle en V

Les Développement en cycle en V permettent :

- De mener des projets en cycle en V (pour les nouvelles applications ou les évolutions majeures) ;
- De réaliser certaines demandes d'évolution de la maintenance évolutive ;
- De réaliser les demandes d'évolution suivant la feuille de route définie.

### 1 Nouvelle application ou évolution majeure\* d'une application existante

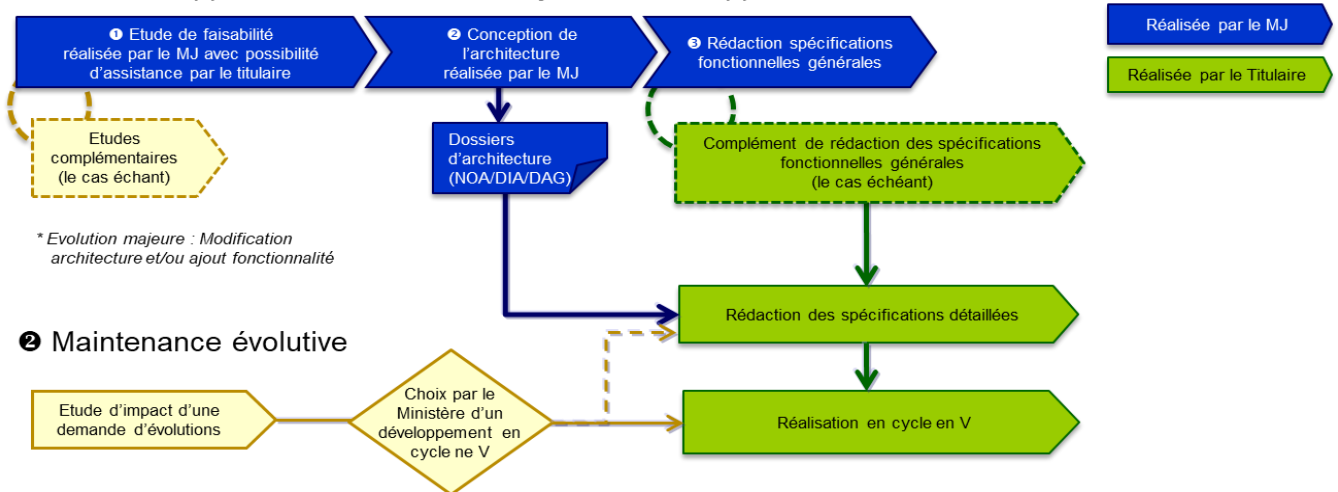


Figure 1 : Synoptique des activités des développements en cycle en V

## UO5.4.2 \_REALV - Réalisation en cycle en V

| Définition globale de l'activité  |
|---|
| <p>La prestation de UO4.2_REALV - Réalisation en cycle en V consiste à créer de nouvelles applications ou réaliser des évolutions structurantes d'une application existante, les activités principales sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre à jour les spécifications fonctionnelles détaillées ;</li> <li>• Réaliser ou mettre à jour les spécifications techniques détaillées ;</li> <li>• Définir ou adapter l'architecture ;</li> <li>• Rédiger ou mettre à jour les documents d'installation, le dossier technique et d'exploitation ;</li> <li>• Mettre à jour le plan de tests de non régression de la solution et de ses flux ;</li> <li>• Respecter les normes et procédures de qualité mentionnées au chapitre 7.10 Standards et normes de développement</li> </ul> |
| Prérequis du Ministère de la Justice  |

| <p>Le Ministère de la Justice fournit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tout au long de la phase, un chef de projet disponible pour répondre aux questions et pour émettre des observations sur les livrables de l'activité ;</li> </ul> <p>En fonction de la nature des prestations à réaliser, le Ministère de la Justice fournit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans le cadre de la réalisation d'une nouvelle application ou d'une évolution majeure (par exemple : ajout de fonctionnalité) : une spécification fonctionnelle générale ;</li> <li>• Dans le cadre d'une évolution fonctionnelle mineure ou d'une demande de script : une description détaillée au travers d'une fiche d'évolution dans l'outil de gestion des évolutions et des anomalies du Ministère de la Justice.</li> <li>• Dans le cadre de la réalisation d'une interface : un contrat de service, d'interface.</li> </ul> |   |   |
|---|---|---|
| Description générale de l'activité  |   |   |
| Phases  | Prestations   | Livrables   |
| 1   | Conception technique  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• SFD mis à jour ;</li> <li>• STD ;</li> <li>• MCD mis à jour ;</li> <li>• MPD ;</li> <li>• MCL ;</li> <li>• Spécifications d'interface ;</li> </ul> |
|   | <p>Le titulaire</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modélise la structure et le comportement : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Du système applicatif dans son ensemble en décrivant les interactions entre les sous-systèmes et avec l'environnement externe à l'application ;</li> <li>✓ De chacun des sous-systèmes en décrivant les interactions entre modules et composants ;</li> <li>✓ Modélise la structure du système applicatif :</li> <li>✓ Des modules applicatifs du système et leurs éventuelles interfaces sous forme de contrats applicatifs (dans le cas d'architecture orientée services) ;</li> <li>✓ Des interactions entre ces modules et les modules externes à l'application ;</li> <li>✓ Des cas d'utilisation ;</li> <li>✓ Des services fournis.</li> <li>✓ Finalise le modèle de données conceptuel et produit le modèle physique ;</li> <li>✓ Le MCD mis à jour ;</li> <li>✓ Le MPD (Modèle physique de données) ;</li> </ul> </li> <li>• Le cas échéant, met à jour les spécifications fonctionnelles détaillées (SFD) ;</li> <li>• Rédige le dossier les spécifications techniques détaillées (STD) et les spécifications d'interface ;</li> <li>• Met à jour le Manifeste de Compatibilité Logicielle (MCL).</li> <li>• Produit ou met à jour le Dossier d'Architecture Fonctionnel ;</li> <li>• Produit ou met à jour le Dossier d'Architecture Logiciel ;</li> <li>• Produit ou met à jour le Dossier d'Architecture Technique.</li> </ul> |   |
| 2   | Relecture commune des dossiers SFD et STD   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Livrables de l'étape 1 mis à jour</li> </ul>   |
|   | Le titulaire :  |   |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présente à l'équipe projet : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Le cas échéant, le dossier des spécifications fonctionnelles détaillées (SFD) mis à jour ;</li> <li>✓ Le dossier de spécifications techniques détaillés ;</li> </ul> </li> <li>• Prend en compte les observations du Ministère de la Justice.</li> </ul>  |   |
| 3  | <p>Conception de la stratégie de test du titulaire</p> <p>Le titulaire</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifie les risques techniques ;</li> <li>• Consolide les risques ;</li> <li>• Consolide les processus métiers impactés ;</li> <li>• Identifie les applications et les infrastructures impactées ;</li> <li>• Élabore : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Les Tests unitaires (TU) ;</li> <li>✓ Les Tests d'assemblage (TA) ;</li> <li>✓ Les Tests systèmes (TS) ;</li> <li>✓ Les Tests de charge et de performance.</li> </ul> </li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie de tests (TU, TA et TS)</li> <li>• Plan de tests de recette incluant <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Les Tests Unitaires (TU) ;</li> <li>✓ Les Tests d'Assemblage (TA) ;</li> <li>✓ Les Tests Systèmes (TS) ;</li> <li>✓ Les Tests de charge, de non régression et de performance.</li> </ul> </li> </ul> |
| 4  | <p>Installation et exploitation</p> <p>Le titulaire rédige :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le Dossier d'installation ;</li> <li>• Le Guide d'intégration ;</li> <li>• Le Manuel d'exploitation (incluant le cahier d'ordonnancement, plan de sauvegarde, cahier de supervision).</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dossier d'installation ;</li> <li>• Guide d'intégration ;</li> <li>• Manuel d'exploitation ;</li> <li>• Cahier d'ordonnancement ;</li> <li>• Plan de sauvegarde ;</li> <li>• Cahier de supervision.</li> </ul>   |
| 5  | <p>Développement</p> <p>Le titulaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Développe les composants applicatifs et les commente de manière à garantir la maîtrise du code tout au long du marché et permettre la réversibilité ;</li> <li>• Développe ou met à jour les tests automatisés de non régression</li> <li>• Réalise et/ou maintient les scripts et outils permettant de réaliser les tests de charge et de performance ;</li> <li>• Réalise les activités concernant les « Obligations transverses du titulaire » : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestion des référentiels(cf. chapitre 5.7.2) ;</li> <li>✓ Contrôles préalables à la MOM (cf. chapitre 5.7.3) ;</li> <li>✓ Mise en Ordre de Marche (MOM) (cf. chapitre 5.7.4) ;</li> <li>✓ Support en cours de VA ou VSR(cf. chapitre 5.7.5).</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Scripts permettant d'exécuter les tests de non régression</li> <li>• Scripts et outils permettant de réaliser les tests de charge et de performance ;</li> <li>• Code source commenté</li> </ul>   |
| <b>Engagements de service</b>  |  |   |
| Sauf mention contraire dans le bon de commande ou dans l'ordre de service, les délais maximums de réalisation dépendent de la charge globale en unité de charge de travail du projet : |  |   |

| Délais maximums de réalisation à compter de la notification du bon de commande ou de l'ordre de service  |                    |
|--|--------------------|
| Taille du projet (jours/homme)   | Délais Calendaires |
| 0 < Projet < 50  | 15 jours           |
| 50 < Projet < 100  | 1 mois             |
| 100 < Projet < 200   | 2 mois             |
| 200 < Projet < 300   | 3 mois             |
| 300 < Projet < 400   | 4 mois             |
| 400 < Projet < 600   | 5 mois             |
| 600 < Projet < 750   | 6 mois             |
| 750 < Projet < 1 000   | 7 mois             |
| 1 000 < Projet < 2 000   | 10 mois            |
| <p>Les autres engagements de service portent sur le respect :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des délais (MOM) ;</li> <li>• Du périmètre contractualisé ;</li> <li>• De la qualité des livrables documentaires et logiciels.</li> </ul>   |                    |
| Vérifications  |                    |
| <p>Les opérations de vérifications sont définies au chapitre 6.4 : « Vérifications de livrables informatiques ».</p> <p>Ces vérifications s'accompagnent d'une Vérification Provisoire d'Aptitude (VPA) (cf. chapitre 6.4.4). Des précisions sont apportées à l'article X du CCAP.</p>   |                    |
| Base tarifaire   |                    |
| <p>Si l'administration opte pour un environnement hébergé chez le titulaire (cas 1 et 4 du paragraphe 7.9), son coût forfaitaire est déterminé selon les prix fixés dans le BPU.</p> <p>Il s'agit d'un forfait sur devis sur la base des tarifs journaliers (TJ) renseignés dans la table des profils.</p> <p>Le prix sera décliné selon les différents cas du paragraphe 7.9.</p> |                    |

### 5.4.3 UO5.4.3-INS - Installation d'une application

| Définition globale de l'activité   |
|--|
| <p>Cette prestation est destinée à réaliser l'installation et la configuration d'une application sur l'un des environnements du ministère de la Justice (recette, pré-production, production).</p> <p>Les objectifs recherchés au travers de cette prestation sont pour le Ministère de la Justice de disposer de ressources à l'installation sur les environnements du ministère de la Justice.</p> <p>Les installations sur les environnements du Ministère de la Justice représentent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En recette : <ul style="list-style-type: none"> <li>• WinCICA : 6 installations sur 2 serveurs</li> <li>• WinCITGI : 6 installations sur 2 serveurs</li> <li>• WinGesCPH : 3 installations sur 1 serveur</li> </ul> </li> <li>-</li> <li>- En Pré-Production : <ul style="list-style-type: none"> <li>• WinCICA : 2 installations sur 2 serveurs</li> <li>• WinCITGI : 2 installations sur 2 serveurs</li> </ul> </li> </ul> |

| <ul style="list-style-type: none"> <li>WinGesCPH : 1 installation sur 1 serveur</li> </ul> <p>- En Production :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>WinCICA : représente 37 installations sur 37 serveurs en juridiction</li> <li>WinCITGI : représente 177 installations sur 177 serveurs en juridiction</li> <li>WinGesCPH : représente 211 installations sur 211 serveurs en juridiction</li> </ul> |   |   |
|---|---|---|
| <b>Prérequis du Ministère de la Justice</b>   |   |   |
| <b>Description générale de l'activité</b>   |   |   |
| Phases  | Prestations   | Livrables   |
| 1   | Installation d'une nouvelle version   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Compte-rendu d'installation et de tests ;</li> <li>Documents d'installation et d'exploitation mis à jour.</li> </ul>               |
|   | <p>Pour réaliser cette phase, le titulaire réalise pour le Ministère de la Justice les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Installation sur les environnements souhaités ;</li> <li>Après l'installation de la nouvelle version de l'application sur les environnements en question, plusieurs types de tests sont effectués : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Le fonctionnement de l'application à partir des jeux d'essais livrés par l'équipe projet. Il s'agit des tests unitaires minimaux permettant de s'assurer du fonctionnement de l'application ;</li> <li>✓ La chaîne de liaison ;</li> <li>✓ L'exploitabilité de l'application ;</li> <li>✓ Mise à jour des procédures d'installation/exploitation ainsi que du manuel d'exploitation.</li> </ul> </li> </ul>  |   |
| 2   | Analyse de la capacité  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Application opérationnelle et exploitable sur le nouveau périmètre organisationnel ;</li> <li>Plan d'actions préconisé.</li> </ul> |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Il s'agit de vérifier la capacité : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ De l'application ;</li> <li>✓ Des environnements en question ;</li> <li>✓ Des infrastructures réseaux ;</li> </ul> </li> <li>A prendre en compte l'augmentation de la volumétrie et des transactions puis, le cas échéant, de déterminer et d'appliquer les mesures <i>ad hoc</i>.</li> <li>Pour anticiper et suivre les aspects production et exploitation suite à la montée en charge des services, le titulaire réalise pour le Ministère de la Justice : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Des vérifications ;</li> <li>✓ D'éventuels aménagements des éléments constitutifs de chaîne de liaison (serveurs et infrastructures réseaux notamment) consécutives : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ A l'augmentation du nombre de clients et utilisateurs fonctionnels ;</li> <li>○ A la croissance de la volumétrie et du nombre de transactions, notamment s'agissant des tests de montée en charge appropriés.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> |   |
| 3   | Exploitation d'une application  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Rapport journalier de supervision</li> <li>Rapport de la couverture des tests</li> </ul>   |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Monitorer les performances des applications ;</li> <li>Monitorer le nombre de vulnérabilités ;</li> </ul>  |   |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Automatiser la chaine d'intégration continue et de déploiement continu ;</li><li>• Identifier les actions manuelles et identifier les pistes d'automatisation et les mettre en œuvre ;</li><li>• S'assurer de la bonne couverture des tests automatisés ;</li><li>• S'assurer de la bonne répartition des tests automatisés (TDD, BDD, ...) ;</li><li>• Contrôler le résultat des tests relatifs à la sécurité (scan de vulnérabilité, pen tests, ...) ;</li><li>• Contrôler le résultat des tests relatifs à la performance ;</li><li>• Administrer l'application pour les actions manuelles.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Rapport d'activité d'administration</li><li>• Chaine d'intégration mise à jour</li></ul> |
| Engagements de service   |  |  |
| Phases 1 et 2  | Les engagements de service sont le respect de la ou des dates convenue(s) et la bonne réalisation des installations des environnements mentionnées sur le bon de commande ou l'ordre de service.   |  |
| Phase 3  | Les engagements de service sont la mise à disposition, pour 3 mois, de l'appui opérationnel attendu.   |  |
| Vérifications  |  |  |
| Les opérations de vérifications sont définies aux chapitres 6.2 : « Vérifications d'activités ». Des précisions sont apportées à l'article X du CCAP.  |  |  |
| Base tarifaire   |  |  |
| Il s'agit d'un forfait sur devis sur la base des tarifs journaliers (TJ) renseignés dans la table des profils.<br>Le prix de cette prestation est un forfait journalier dépendant de la localisation : <ul style="list-style-type: none"><li>• Dans les locaux du ministère ;</li><li>• Depuis les locaux du titulaire (à distance).</li></ul> |  |  |
| Forfait  | Localisation   |  |
| Forfait journalier IDF   | Assistance présentielle dans les locaux du ministère   |  |
| Forfait journalier   | Assistance à distance  |  |

## 5.5. Prestations d'assistance

### 5.5.1 UO5.5.1-ASSINS - Assistance à l'installation et l'exploitation d'une application

| Définition globale de l'activité  |   |   |
|---|---|---|
| <p>Cette prestation est destinée à assister le ministère de la Justice pour l'installation et la configuration d'une application sur l'un des environnements du ministère de la Justice (recette, iso-production).</p> <p>Les objectifs recherchés au travers de cette prestation sont pour le ministère de la Justice de disposer d'une assistance à l'installation sur les environnements du ministère de la Justice.</p> <p>Remarque : conformément à la politique du Ministère de la Justice décrite au chapitre 7.9.2 : « Environnements du Ministère de la Justice », le titulaire n'accède pas aux environnements de production.</p> |   |   |
| Prérequis du Ministère de la Justice  |   |   |
| Description générale de l'activité  |   |   |
| Phases  | Prestations   | Livrables   |
| 1   | Installation d'une nouvelle version   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compte-rendu d'installation et de tests ;</li> <li>• Documents d'installation et d'exploitation mis à jour.</li> </ul>               |
|   | <p>Pour réaliser cette phase, le titulaire assiste le Ministère de la Justice sur les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Installation sur l'environnement ;</li> <li>• Après l'installation de la nouvelle version de l'application sur l'environnement, plusieurs types de tests sont effectués : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Le fonctionnement de l'application à partir des jeux d'essais livrés par l'équipe projet. Il s'agit des tests unitaires minimaux permettant de s'assurer du fonctionnement de l'application ;</li> <li>✓ La chaîne de liaison ;</li> <li>✓ L'exploitabilité de l'application ;</li> <li>✓ Mise à jour des procédures d'installation/exploitation ainsi que du manuel d'exploitation</li> </ul> </li> </ul>  |   |
| 2   | Analyse de la capacité  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Application opérationnelle et exploitable sur le nouveau périmètre organisationnel ;</li> <li>• Plan d'actions préconisé.</li> </ul> |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il s'agit de vérifier la capacité : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ De l'application ;</li> <li>✓ Des environnements de préproduction et de production ;</li> <li>✓ Des infrastructures réseaux ;</li> </ul> </li> <li>• A prendre en compte l'augmentation de la volumétrie et des transactions puis, le cas échéant, de déterminer et d'appliquer les mesures <i>ad hoc</i>.</li> <li>• Pour anticiper et suivre les aspects production et exploitation suite à la montée en charge des services, le titulaire assiste le Ministère de la Justice : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lors des vérifications ;</li> <li>✓ Lors d'éventuels aménagements des éléments constitutifs de chaîne de liaison (serveurs et infrastructures réseaux notamment) consécutives :</li> </ul> </li> </ul> |   |



|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ A l'augmentation du nombre de clients et utilisateurs fonctionnels ;</li><li>✓ A la croissance de la volumétrie et du nombre de transactions), notamment s'agissant des tests de montée en charge appropriés.</li></ul>   |   |
| 3  | Exploitation d'une application  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Rapport journalier de supervision</li><li>• Rapport de la couverture des tests</li><li>• Rapport d'activité d'administration</li><li>• Chaîne d'intégration mise à jour</li></ul> |
|  | Dans un environnement cloud : <ul style="list-style-type: none"><li>• Monitorer les performances des applications</li><li>• Monitorer le nombre de vulnérabilités</li><li>• Automatiser la chaîne d'intégration continue et de déploiement continu</li><li>• Identifier les actions manuelles et identifier les pistes d'automatisation et les mettre en œuvre</li><li>• S'assurer de la bonne couverture des tests automatisés</li><li>• S'assurer de la bonne répartition des tests automatisés (TDD, BDD, ...)</li><li>• Contrôler le résultat des tests relatifs à la sécurité (scan de vulnérabilité, pen tests, ...)</li><li>• Contrôler le résultat des tests relatifs à la performance</li><li>• Administrer l'application pour les actions manuelles</li></ul> |   |
| Engagements de service   |   |   |
| Phases 1 et 2  | Les engagements de service sont le respect de la date convenue et la bonne réalisation de l'installation de l'environnement mentionnée sur le bon de commande ou l'ordre de service.  |   |
| Phase 3  | Les engagements de service sont la mise à disposition pour 3 mois de l'appui opérationnel attendu.  |   |
| Vérifications  |   |   |
| Les opérations de vérifications sont définies aux chapitres 6.2 : « Vérifications d'activités ». Des précisions sont apportées à l'article X du CCAP.  |   |   |
| Base tarifaire   |   |   |
| Le prix de cette prestation est un forfait journalier dépendant de la localisation : <ul style="list-style-type: none"><li>• Dans les locaux du ministère ;</li><li>• Depuis les locaux du titulaire (à distance).</li></ul> |   |   |
| Forfait  | Localisation  |   |
| Forfait journalier IDF   | Assistance présentielle dans les locaux du ministère  |   |
| Forfait journalier   | Assistance à distance   |   |

## 5.5.2 UO5.5.2-ASSDOC -Rétro-documentation

|   |
|---|
| <b>Définition globale de l'activité</b>   |
| <p>La prestation de Rétro-documentation d'une application existante consiste à mettre à jour la documentation associée ou à créer la documentation si elle est inexistante.</p> <p>L'objectif du Ministère de la Justice est de disposer d'une documentation actualisée.</p> <p>Cette documentation peut être :</p> |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Les Spécifications Fonctionnelles Générales (SFG) ;</li><li>• Les Spécifications Fonctionnelles Détaillées (SFD) ;</li><li>• Les Spécifications Techniques Détaillées (STD) : liste des objets constituant l'application, description de la BDD (modèle de données, tables, relations, index), etc. ;</li><li>• Le Dossier d'Architecture Technique ;</li><li>• Le guide d'intégration, le manuel d'exploitation, le manuel d'installation ;</li><li>• Le manuel utilisateur et d'administration.</li></ul> |  |   |
| Prérequis du Ministère de la Justice  |  |   |
| Description générale de l'activité  |  |   |
| Phases  | Prestations  | Livrables                               |
| 1   | Recueil d'informations   | Documentation de l'application demandée |
|   | Etudier les éléments mis à disposition : <ul style="list-style-type: none"><li>• Documentations existantes</li><li>• Accès à l'application / composant</li></ul> |   |
| 2   | Rédiger la documentation   |   |
|   | Mettre à jour ou rédiger les documents de spécifications détaillées  |   |
| Mise en œuvre   |  |   |
| Les localisations des prestations et des environnements sont déterminées dans le mode tarifaire.  |  |   |
| Vérifications   |  |   |
| Les opérations de vérification sont définies au chapitre 6.3 : « Vérifications documentaires » avec lecture commune. Des précisions sont apportées à l'article X du CCAP.   |  |   |
| Base tarifaire  |  |   |
| Le montant est forfaitaire sur devis basé sur la table des profils des intervenants (voir BPU).   |  |   |

### 5.5.3 UO5.5.3-ASSTS - Travaux spéciaux

|  |
|--|
| <b>Définition globale de l'activité</b>  |
| <p>Les Travaux spéciaux concernent des prestations rentrant dans le cadre normal du suivi du système d'information « WINCI », objet du présent marché, mais non connues précisément au moment de la rédaction du présent CCTP ou non susceptibles d'être par avance forfaitisées ou évaluées sans étude précise des prestations à réaliser par le titulaire.</p> <p>Ils sont limités en termes de volume financier et ne doivent pas dépasser 10 % du montant maximum du marché.</p> <p>L'administration devra fournir une demande par mail de ces besoins au titulaire. Ce dernier devra fournir un devis dans les 10 jours calendaire maximum (mail, Extranet, etc.).</p> <p>Le devis sera effectué en décomposition tarif journalier (TJ) basé sur la table des profils renseignée par le titulaire au BPU.</p> <p>Ce devis sera accompagné par les profils des Intervenants. L'administration se réserve le droit de récuser les profils proposés.</p> |
| <b>Prérequis du Ministère de la Justice</b>  |

|   |
|---|
| Tous les éléments existants, ayant un impact sur cette prestation, sont mis à disposition du titulaire afin de garantir la qualité de la prestation.  |
| <b>Description générale de l'activité</b>   |
| La nature et l'ampleur de ces catégories des prestations sont définies conjointement entre le titulaire et le Ministère de la Justice indiqués dans le bon de commande ou l'ordre de service.<br>Cette prestation s'exécute soit dans les locaux du titulaire soit dans les locaux du Ministère de la Justice.  |
| <b>Livrables</b>  |
| Les livrables sont définis conjointement entre le titulaire et le Ministère de la Justice et indiqués dans le bon de commande ou l'ordre de service selon la nature des travaux.  |
| <b>Mise en œuvre</b>  |
| Les localisations des prestations et des environnements sont déterminées dans le mode tarifaire.  |
| <b>Engagements de service</b>   |
| Les délais d'exécution sont définis conjointement entre le titulaire et le Ministère de la Justice et indiqués dans le bon de commande ou l'ordre de service.   |
| <b>Vérifications</b>  |
| Les opérations de vérifications des livrables documentaires sont définies au chapitre 6.3 : « Vérifications documentaires » ; le bon de commande ou l'ordre de service précisant si la vérification est avec une lecture commune.<br>Les opérations de vérifications des livrables informatiques sont définies au chapitre 6.4 : « Vérifications de livrables informatiques ». Des précisions sont apportées à l'article X du CCAP. |
| <b>Base tarifaire</b>   |
| Le montant est forfaitaire sur devis basé sur la table des profils des intervenants.  |



## 5.5.4 UO5.5.4-ASSARCH –Assistance à la réalisation d'une étude d'architecture

| Définition globale de l'activité  |   |   |                             |
|---|---|---|-----------------------------|
| La prestation consiste à apporter une expertise architecturale ponctuelle sur un applicatif.  |   |   |                             |
| Prérequis du Ministère de la Justice  |   |   |                             |
| Dès notification du bon de commande, le bénéficiaire remet au titulaire : <ul style="list-style-type: none"><li>• Le dossier d'architecture existant</li><li>• Les coordonnées des interlocuteurs identifiés.</li></ul> |   |   |                             |
| Description générale de l'activité  |   |   |                             |
| Phases  | Tâches  | Livrables   |                             |
| 1   | Assistance à la réalisation d'une étude d'architecture  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Support et le compte rendu des ateliers de travail si nécessaire ;</li><li>• Analyse d'impacts ;</li><li>• Cartographie ;</li><li>• Patrons d'architecture ;</li><li>• Dossier d'architecture applicatif ou technique ;</li><li>• Recommandations prioritaires.</li></ul> |                             |
|   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Assimiler le cadre d'architecture existant ;</li><li>• Identifier les services et produits pouvant répondre aux exigences fonctionnelles et techniques ;</li><li>• Participer à la sélection de l'outillage cible ;</li><li>• Cartographier les cinématiques de flux ;</li><li>• Formaliser une réponse technique ;</li><li>• Rédiger un dossier d'architecture applicatif ou technique ;</li><li>• Définir des standards techniques ;</li><li>• Valider le dossier avec le bénéficiaire.</li></ul> |   |                             |
| Engagements de service  |   |   |                             |
| Les engagements de service dépendent de la complexité définie ci-dessous (voir base tarifaire) :<br><br>Simple : livraison sous 2 semaines<br>Moyen : livraison sous 4 semaines<br>Elevé : livraison sous 5 semaines    |   |   |                             |
| Vérifications   |   |   |                             |
| Les opérations de vérification sont définies au chapitre 6.3 : « Vérifications documentaires » avec lecture commune du CCTP. Des précisions sont apportées à l'article X du CCAP.                                       |   |   |                             |
| Base tarifaire  |   |   |                             |
| Sa métrique est liée à la complexité, suivant les 3 niveaux suivants :  |   |   |                             |
| Niveau de complexité  | Simple  | Moyen   | Elevé                       |
| Entrants / documents de départ  | Max 2, de bonnes qualités   | Max 3, de qualités moyennes   | Max 4, de qualités moyennes |
| Nb d'ateliers nécessaires   | Jusqu'à 3 ateliers  | Jusqu'à 6 ateliers  | Jusqu'à 10 ateliers         |
| Nb de scénario étudiés  | Max 3   | Max 4   | Max 5                       |

### 5.5.5 UO5.5.5-ASSBDD - Assistance à l'administration de base de données.

| Définition globale de l'activité  |   |   |
|---|---|---|
| <p>Le titulaire sera amené également à surveiller l'évolution des composants des plateformes d'exploitation, de développement et de recette, notamment en matière d'exploitation des bases de données Oracle, Hyperfile et PostgreSQL, de disponibilité d'espaces disques sur tous les serveurs, d'occupation des espaces dédiés aux tables des bases de données (tablespace Oracle) et d'une façon générale de tout ce qui concoure au bon fonctionnement de la plateforme technique.</p> <p>Le titulaire devra prévoir sous forme de forfait journalier une intervention selon besoin / ticket incident sur les serveurs des sites en HyperFile ou en PostgrèsSQL pour effectuer la surveillance et des opérations ponctuelles et diverses liées à l'exploitation des bases de données.</p> |   |   |
| Prérequis du Ministère de la Justice  |   |   |
| <p>La prestation se déroulant à distance sur les serveurs hébergeurs de base de données, le MJ donnera un accès aux différents serveurs sous la surveillance de l'équipe informatique du MJ. Les outils nécessaires aux différents diagnostics (Toad, etc.) seront également disponibles.</p>   |   |   |
| Description générale de l'activité  |   |   |
| Phases  | Prestations   | Livrables   |
| 1   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surveillance des bases de données Oracle</li> <li>• Interventions immédiates si pas d'impact sur les utilisateurs (installation de patchs correctifs par exemple)</li> <li>• Réalisation de scripts à exécuter en différé par l'équipe du projet (si impacts utilisateurs)</li> <li>• Surveillance des serveurs Windows (espace disque...)</li> <li>• Résolution de problèmes, expertise Oracle</li> <li>• Opérations spécifiques (montée de version, etc.)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compte-rendu mensuel de l'intervention incluant le diagnostic réalisé pour chaque base et chaque serveur, les éventuelles préconisations et le descriptif des opérations réalisées durant l'intervention</li> <li>• Scripts à exécuter le cas échéant</li> <li>• Compte-rendu de l'intervention pour les opérations ponctuelles</li> </ul> |
| Mise en œuvre   |   |   |
| <p>Les coordonnées des différents serveurs sont à fournir par la MOE de manière confidentielle.</p>   |   |   |
| Vérifications   |   |   |
| <p>Les opérations de vérifications sont définies au chapitre 6.3 : « Vérifications documentaires. »</p>   |   |   |
| Base tarifaire  |   |   |
| <p>Cette prestation est forfaitaire.</p>  |   |   |

## 5.6. Prestations de sortie

### 5.6.1 Réversibilité en fin d'accord-cadre

| Définition globale de l'activité   |  |   |
|--|--|---|
| <p>La Réversibilité en fin d'accord-cadre fait partie des engagements de service du titulaire.</p> <p>La Réversibilité en fin d'accord-cadre concerne l'ensemble des applications.</p> <p>Cette prestation consiste à transférer notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les connaissances concernant le cadre de mise en œuvre des prestations (la connaissance acquise sur les applications, les volets, organisation, gouvernance, modalités d'échanges, exigences qualité sont abordés) ;</li><li>• Les outils de pilotage et de suivi et la documentation en vigueur à la date du lancement de la réversibilité ;</li><li>• Les retours d'expériences et recommandations sur les axes de progrès susceptibles de faire l'objet de travaux durant l'exécution du futur accord-cadre.</li></ul> |  |   |
| Prérequis du Ministère de la Justice   |  |   |
| <p>Le Ministère de la Justice fournit :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La date de déclenchement de la phase de réversibilité et le déclenchement de la prestation correspondante ;</li><li>• La désignation du Chef de Projet en charge pour le Ministère de la Justice du bon déroulement et du suivi de la réversibilité, étant l'interlocuteur privilégié pour le Groupement pour l'exécution de cette prestation ;</li><li>• La composition de l'équipe du nouvel entrant, et la désignation de son responsable.</li></ul>  |  |   |
| Description générale de l'activité   |  |   |
| Phases   | Prestations  | Livrables   |
| 1  | Initialisation   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Planning ;</li><li>• Plan de réversibilité.</li></ul>   |
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Fixer le planning détaillé entre le Ministère de la Justice et le titulaire (méthodologie, organisation, plan d'actions détaillée, etc.) ;</li><li>• Amender au besoin le plan de réversibilité.</li></ul>   |   |
| 2  | Transfert de connaissance par application  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Plan de réversibilité finalisé (version 2) ;</li><li>• Base documentaire du projet ;</li><li>• Les sources et objets informatiques du projet (documentation fonctionnelle et technique, codes sources, données, documentation support, etc.) ;</li><li>• Les données de l'ensemble des tests réalisés dans un format standard.</li><li>• Evaluations du niveau de connaissances théorique et pratique du repreneur.</li></ul> |
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Inventorier, par échantillonnage, par le Ministère de la Justice avec le titulaire :</li><li>• La liste des demandes en portefeuille dans la base des incidents et des problèmes ;</li><li>• L'état de la documentation des sources ;</li><li>• Mettre à disposition l'ensemble de la base documentaire du projet ;</li><li>• Mettre à disposition l'ensemble du référentiel des codes sources ;</li><li>• Examiner les états relatifs du Maintien en condition opérationnelle ;</li></ul> |   |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transférer la compétence vers le Ministère de la Justice en présence de l'équipe du titulaire. Cela concerne :</li> <li>• L'animation des séances de formation sur le plan fonctionnel et technique :</li> <li>• Présentation générale des environnements de l'application ;</li> <li>• Présentation détaillée de toute la documentation maintenue ;</li> <li>• Présentation des outillages complémentaires de développement et de maintenance ;</li> <li>• Présentation détaillée de l'architecture technique et de l'ensemble des composants à maintenir ;</li> <li>• État des lieux des difficultés particulières et des dossiers en cours ;</li> <li>• Présentation journal du traitement des incidents.</li> <li>• Le descriptif des méthodes décrites au CCTP et utilisées par le titulaire ;</li> <li>• L'analyse et la réalisation de demande en présence du Ministère de la Justice et du titulaire mainteneur en commentant « les gestes effectués et le pourquoi ».</li> <li>• Le titulaire évalue les connaissances du repreneur</li> </ul> |  |
| 3 | <div>Activité monitorée par application</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournir des activités du maintien en conditions opérationnelles avec travail en parallèle pendant 1 mois du repreneur avec comparaison des livrables sans utilisation des livrables du repreneur ;</li> <li>• Finaliser tout incident et problème, objet d'une intervention par le titulaire sortant ;</li> <li>• Finaliser les demandes de maintenance évolutive en cours ;</li> <li>• Le titulaire assure une maintenance monitorée auprès du repreneur, tout en gardant la responsabilité des livrables. La maintenance par le repreneur est progressive en termes de couverture technique et fonctionnelle, de criticité, de volume et de difficulté ;</li> <li>• Le titulaire évalue les connaissances du repreneur.</li> </ul>  | Selon les modalités décrites dans le plan de réversibilité |
| 4 | Transfert de responsabilité et bilan par application   | Bilan du transfert de connaissance/compétence              |

|   |   |   |                           |
|---|---|---|---------------------------|
|   | <ul style="list-style-type: none"><li>Le titulaire assiste le Ministère de la Justice pour statuer sur la capacité du repreneur à passer en maintenance opérationnelle ;</li><li>Assister le Ministère de la Justice sur les actions qui lui incombent pour mettre en œuvre le changement de responsabilité vers le titulaire entrant pendant le premier mois de cette phase ;</li></ul> <p>A ce stade, le repreneur doit être autonome, il conviendra de statuer sur l'éventuelle nécessité de prolonger l'activité monitorée.</p>   |   |                           |
| 5   | <div>Transfert de connaissance et des outils de suivi de l'accord cadre en place</div> <ul style="list-style-type: none"><li>Réaliser des ateliers avec le Ministère de la Justice et/ou au futur titulaire afin de présenter les méthodes de travail et d'organisation du Ministère de la Justice ;</li><li>Transmettre tous documents utiles au Ministère de la Justice et/ou au futur titulaire au transfert de connaissance ;</li><li>Présentation des outils du Ministère de la Justice ;</li><li>Répondre aux questions permettant une meilleure compréhension.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Supports de présentation ;</li><li>Modèle de tableau de bord et indicateurs de services ;</li><li>Procès-verbal de fin de prestation.</li></ul> |                           |
| Engagements de service  |   |   |                           |
| N° Phase  | Activité  | Délais maximum  |                           |
|   |   | Titulaire   | Ministère de la Justice   |
| 0   | Date de notification de du bon de commande (T <sub>0</sub> )  |   | T <sub>0</sub>            |
|   | Début des prestations   | T <sub>1</sub> = T <sub>0</sub> + 8 jours   |                           |
| 1, 2 et 3   | Activités monitorées pour toutes les applications   | T <sub>2</sub> = T <sub>1</sub> + 2 mois  |                           |
| 4   | Transfert de responsabilité et bilan pour toutes les applications   | T <sub>3</sub> = T <sub>1</sub> + 3 mois  |                           |
| Délais de vérifications   |   |   | T <sub>3</sub> + 21 jours |
| Vérifications   |   |   |                           |
| Les opérations de vérification sont définies au chapitre 6.3 : « Vérifications documentaires »          |   |   |                           |
| Base tarifaire  |   |   |                           |
| UO5.6.1-REVERSSN3 - Réversibilité ne concernant que le support de niveau 3 et la maintenance corrective |   |   |                           |



Le prix de cette prestation est forfaitaire pour ce qui est des applications décrites à l'article 3.3 du présent CCTP.

Pour la réversibilité d'une application ou d'une brique logicielle ayant fait l'objet d'une « Prise en mains » (cf. chapitre 5.1.3), le prix sera également forfaitaire mais pondéré par un coefficient de complexité R1 tel que défini dans le tableau ci-dessous :

(Base tarifaire d'une réversibilité SN3 d'une nouvelle application ou brique logicielle) x R1

| Description   |                       | Valeur                     |
|---|-----------------------|----------------------------|
| Base tarifaire forfaitaire d'une réversibilité concernant le SN3 et la Maintenance corrective |                       | Voir BPU                   |
| Charge MCO SN3 annuelle constatée (R1)  | < 50 jours/homme      | Coefficient « R1.1 » = 0,8 |
|   | 51 à 100 jours/homme  | Coefficient « R1.2 » = 1   |
|   | 101 à 200 jours/homme | Coefficient « R1.3 » = 1,6 |
|   | > 201 jours/homme     | Coefficient « R1.4 » = 2   |

#### UO5.6.1-REVERSSN2 - Réversibilité ne concernant que le support de niveau 2 seul

Le prix de cette prestation est forfaitaire pour ce qui est des applications décrites à l'article 3.3 du présent CCTP.

Pour la réversibilité d'une application ou d'une brique logicielle ayant fait l'objet d'une « Prise en mains » (cf. chapitre 5.1.3), le prix sera également forfaitaire mais pondéré par un coefficient de complexité R'1 tel que défini dans le tableau ci-dessous :

(Base tarifaire d'une réversibilité SN2 d'une nouvelle application ou brique logicielle) x R'1

| Description  |                       | Valeur                     |
|--|-----------------------|----------------------------|
| Base tarifaire forfaitaire d'une réversibilité concernant le SN2 |                       | Voir BPU                   |
| Charge MCO SN2 annuelle constatée (R'1)                          | < 100 jours/homme     | Coefficient « R1.1 » = 0,8 |
|  | 101 à 200 jours/homme | Coefficient « R1.2 » = 1   |
|  | 201 à 350 jours/homme | Coefficient « R1.3 » = 1,6 |
|  | > 351 jours/homme     | Coefficient « R1.4 » = 2   |

Exemple (quantités non contractuelles) : pour la réversibilité d'une application :

- ✓ Pour laquelle 1,5 profils sont nécessaires pour la MCO SN3 annuelle ;
- ✓ Pour laquelle 1 profil est nécessaire pour la MCO SN2 annuelle.

Le prix pour la réversibilité concernant le support de niveau 3, la maintenance corrective est de :

Prix de cette réversibilité=

**(Base tarifaire d'une réversibilité concernant le SN3 et la Maintenance corrective) x 2**

Le prix pour la réversibilité des supports de niveau 2 et 3 et de la maintenance corrective est de :

Prix de cette réversibilité =

**(Base tarifaire d'une réversibilité concernant le SN3 et la Maintenance corrective) x 2**

**+ (Base tarifaire d'une réversibilité concernant le SN2 x 1,6).**

## 5.7. Obligations transverses du titulaire

Ces obligations ne font pas l'objet de commandes distinctes, leur coût est inclus dans chaque prestation.

Ci-après, le synoptique des Obligations transverses du titulaire (liées à la création d'une version).

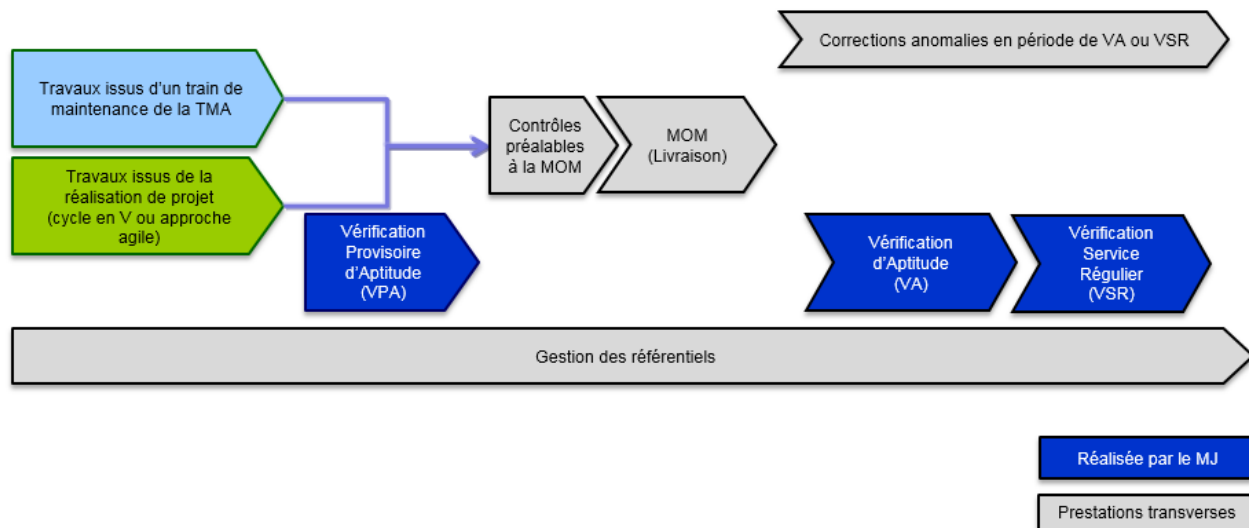


Figure 6 : Synoptique des Obligations transverses du titulaire

### 5.7.1 Devis

Sur fourniture des entrants nécessaires, par le Ministère de la Justice, le titulaire produit un devis récapitulant les engagements :

- Sur le périmètre et les délais demandés par le Ministère de la Justice en conformité du présent CCTP ;
- Sur un planning détaillé avec les principaux jalons associés ;
- Sur un devis chiffré détaillé (décomposition des coûts : Pilotage, conception, développement, tests, livraison, documentation, ...), justifié et argumenté en termes d'UO (conforme au CCTP et à l'annexe financière de l'acte d'engagement).

**Le devis est soumis sous 10 jours ouvrés à compter de la fourniture des entrants.**

La réalisation du devis est à la charge du titulaire.

Le titulaire tient compte des contraintes du Ministère de la Justice en termes de planning afin de proposer des solutions (ressources, organisation, solutions techniques, ...) permettant de répondre de manière efficiente aux exigences du Ministère de la Justice.

### 5.7.2 Gestion des référentiels

#### Définition globale de l'activité

La Gestion des référentiels consiste à administrer, maintenir et héberger les éléments constituant le code, la documentation, les jeux de test, etc. du système d'information « WINCI ».

Parmi les référentiels nous trouvons :

- L'ensemble des livrables documentaires mentionnés dans chacune des prestations et activités ;
- Les outils réalisés par le titulaire lors d'une prestation (ex : bouchons, scripts de tests, ...).

| <ul style="list-style-type: none"><li>Le code source de l'application</li><li>Tout autre document qui peut être utile (exemples : note explicative sur les outils, la chaine de delivery...).</li></ul> |  |  |
|---|--|--|
| Description générale de l'activité  |  |  |
| Phases  | Prestations  | Livrables  |
| 1   | Administrer les référentiels (gestion des droits d'accès, gestion des utilisateurs, ...).  | Référentiels opérationnels et accessibles  |
|   | <ul style="list-style-type: none"><li>Gérer les projets, arborescences, attributs et de maintenance ;</li><li>Gérer la sécurité : profils, groupes, droits d'accès ;</li><li>Gérer les utilisateurs ;</li><li>Auditer les référentiels ;</li><li>Réparer les erreurs de manipulation des référentiels.</li></ul>   |  |
| 2   | Maintenir les référentiels (mise à jour des référentiels, ajout, suppressions, ...)  | Référentiels à jour  |
|   | <ul style="list-style-type: none"><li>Prendre en compte les spécifications des changements ;</li><li>Verrouiller les accès aux parties des référentiels impactés ;</li><li>Réaliser les changements (ajout, suppression, modification d'une partie des référentiels) ;</li><li>Tester les changements ;</li><li>Rendre les référentiels accessibles.</li></ul>   |  |
| 3   | Le cas échéant, héberger les référentiels (Administration système)   | Référentiels administrés   |
|   | <ul style="list-style-type: none"><li>Stocker et héberger à proprement dit ;</li><li>Réaliser des audits techniques ;</li><li>Sauvegarder des référentiels ;</li><li>Restaurer des référentiels ;</li><li>Tracer les accès et les actions.</li></ul>   |  |
| 4   | Initialisation des référentiels  | Référentiels initialisés   |
|   | <ul style="list-style-type: none"><li>Identifier les données à importer ;</li><li>Vérifier les prérequis à l'initialisation des référentiels ;</li><li>Réaliser les traitements de pré-import (structuration des données, caractériser les données, ordonnancement de l'import...) ;</li><li>Importation des référentiels ;</li><li>Réaliser les activités (compléter la caractérisation des données importées, tirer des liens de traçabilité entre ces données) ;</li><li>Rendre les référentiels accessibles.</li></ul> |  |
| 5   | Réversibilité des référentiels   | <ul style="list-style-type: none"><li>Etats sur les référentiels ;</li><li>Rapports statistiques sur les référentiels.</li></ul> |
|   | <ul style="list-style-type: none"><li>Suivre les référentiels ;</li><li>Vérifier les configurations des référentiels ;</li><li>Auditer les référentiels ;</li><li>Documenter les référentiels ;</li><li>Etablir des rapports et des statistiques.</li></ul>  |  |
| Base tarifaire  |  |  |

### 5.7.3 Contrôles préalables à la MOM

#### Définition globale de l'activité

Les contrôles préalables du titulaire précèdent la mise en ordre de marche (MOM) des applications et sont réalisés par le titulaire sur :

- L'Environnement de recette usine (cf. chapitre 7.9.1.2) ;
- L'Environnement de tests de performance du titulaire (cf. chapitre 7.9.1.3) pour les tests de performance,
- L'enchaînement des niveaux de tests permet d'assurer la qualité du produit livré. Le titulaire déroule sa stratégie de test, incluant :
  - Les tests unitaires (TU) : le test unitaire est un niveau de test permettant de s'assurer que le composant a été développé dans le respect des normes et standards et qu'il répond bien à sa spécification. Le composant est un élément d'un système rendant un service prédéfini et capable de communiquer avec d'autres composants.  
La création ou la modification des classes de tests unitaires est réalisée systématiquement lors de l'ajout ou la modification de tout composant. Lors de la compilation, l'ensemble des tests unitaires est au statut OK.
  - Les tests d'assemblage 24 (TA) : le test d'assemblage est un niveau de test permettant de s'assurer que les composants développés et testés unitairement communiquent correctement entre eux dans le respect des normes et standards du Ministère de la Justice, et de la solution élaborée en conception ;
  - Les tests systèmes 24 (TS) : Les tests systèmes permettent de vérifier que les applications sont conformes aux spécifications de la solution ;
  - Les tests de performance permettant de vérifier que l'application répond aux exigences de performances exprimées par le Ministère de la Justice ;
  - Les tests d'interface, en mode bouchonné
  - Les tests de conformité des packages d'installation.

Les objectifs de tests de chacun des niveaux de tests sont à appréhender conformément à la norme ISTQB.

Le titulaire devra se munir des outils de qualimétrie qu'il estimera nécessaire pour garantir la conformité par rapport à ceux utilisés par le Ministère.

#### Prérequis du Ministère de la Justice

Aucun prérequis.

#### Description générale de l'activité

| Phases | Tâches  | Livrables  |
|--------|---|--|
| 1      | Stratégie de tests  | Stratégie de tests fournisseurs<br>Cas de tests TU, TA, TS   |
|        | Elaborer la stratégie (nouveau et tests de non régression) de test en précisant les cas de Tests Unitaires, Tests Assemblage et Tests Système.  |  |
| 2      | Préparation des environnements  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Scripts et outils permettant de réaliser les tests de charge et de performance ;</li> </ul> |
|        | Mettre à jour : <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'environnement de recette usine (cf. chapitre 0) dédié à son contrôle préalable ;</li> <li>• Le cas échéant, l'environnement de tests de performance du titulaire;</li> </ul> |  |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interfacer et tester le système d'information « WINCI » dans son environnement de recette usine avec les briques transverses des autres applications du système d'information « WINCI » en utilisant des bouchons techniques réutilisables et documentés quand ils existent (exemple : LDAP, SSO...).</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Scripts permettant l'injection des données</li> <li>• Cahier de tests unitaires ;</li> <li>• Bouchons techniques.</li> </ul>  |
| 3  | <p>Exécution (Contrôle)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exécuter les outils de qualimétrie ;</li> <li>• Vérifier les prérequis à l'exécution des tests ;</li> <li>• Mettre en œuvre l'enchaînement des niveaux de tests (TU, TA, TS) incluant les tests de performance et les tests de non régression :</li> <li>• Dérouler les cas de test conformément à la stratégie de test et à la campagne de définie (enchaînement des scénarios valorisés) ;</li> <li>• Contrôler les résultats observés par rapport aux résultats attendus ;</li> <li>• Sauvegarder les preuves de l'exécution dans l'outil de gestion des tests.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liste des anomalies résiduelles</li> <li>• Bilan de la couverture</li> <li>• Cahier de tests exécuté</li> <li>• Reporting d'avancement des tests et de la qualité constatée.</li> </ul>   |
| 4  | <p>Conclure</p> <p>Rédiger le rapport de test avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La description du projet</li> <li>• La version développée qui a fait l'objet des tests</li> <li>• Le périmètre du projet</li> <li>• Les impacts du projet</li> <li>• La couverture des tests</li> <li>• Les tests prévus et les tests exclus</li> <li>• Les précisions sur les campagnes de tests</li> <li>• Lister les dates clés des campagnes</li> <li>• Préciser les tests réellement effectués</li> <li>• Rappeler les changements de périmètre (arbitrages, rajouts...) et leur justification</li> <li>• Rappeler l'historique des aléas (indisponibilités de moyens, retard de livraisons...)</li> <li>• Le résultat des campagnes de tests</li> <li>• Dresser le bilan des anomalies</li> <li>• Présenter l'évaluation en risque métier / technique des anomalies résiduelles</li> <li>• Lister les réserves</li> <li>• Présenter un plan de résolution</li> <li>• Rédiger le bilan qualitatif et quantitatif du niveau de test, mettre en évidence les éléments capitalisables ;</li> <li>• Réconcilier les exigences/cas de test / scénario éligibles à la capitalisation dans les référentiels par Domaine fonctionnel / Processus ;</li> <li>• Rédiger le PV de contrôles préalables à la MOM.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapport de qualimétrie</li> <li>• Rapport de tests ;</li> <li>• Référentiels de tests mis à jour ;</li> <li>• Bilan ;</li> <li>• PV de contrôles préalables à la MOM</li> <li>• Saisie des anomalies résiduelles dans l'outil du Ministère de la Justice</li> </ul> |
| <p>Le titulaire remet un procès-verbal de contrôle au Ministère de la Justice et lui indique les demandes non fournies et/ou KO.</p> |   |  |

|  |
|--|
| Le Ministère de la Justice a la possibilité d'accepter ou non la déclaration de la mise en ordre de marche si le Ministère de la Justice estime que des demandes primordiales ne sont pas fournies ou ne fonctionnent pas. |
| <b>Mise en œuvre</b>   |
| L'exécution des tests de performance s'effectue à « A minima », sur l'environnement de tests de performance du titulaire (cf. chapitre 7.9.1.3).   |
| <b>Base tarifaire</b>  |
| Inclus dans toutes les prestations.  |

#### 5.7.4 Mise en Ordre de Marche (MOM)

| Définition globale de l'activité  |  |  |
|---|--|--|
| La mise en ordre de marche (MOM) des applications correspond à la livraison : <ul style="list-style-type: none"><li>• Du code source et l'assistance à son installation ;</li><li>• Des livrables documentaires associés.</li></ul> |  |  |
| Description générale de l'activité  |  |  |
| Phases  | Prestations  | Livrables                              |
| 1   | Préparation de la mise en ordre de marche (MOM)  | Préavis d'alerte                       |
|   | Informar au préalable le Ministère de la Justice dans les délais des préavis d'alerte mentionnés dans le chapitre 6.4.7 : « Délais de vérification des livrables informatiques ».  |  |
| 2   | Déclaration de la mise en ordre de marche (MOM)  | Déclaration de mise en ordre de marche |
|   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Livrer l'ensemble des livrables de la prestation tel que défini au chapitre 6.4 : « Vérifications de livrables informatiques ».</li><li>• Être en assistance pour l'installation du livrable informatique dans l'environnement du Ministère de la Justice dans lesquels ont lieu les vérifications d'aptitude ;</li><li>• Mettre à jour la base de gestion de version.</li></ul> |  |
| Base tarifaire  |  |  |
| Inclus dans toutes les prestations de développements.   |  |  |

#### 5.7.5 Support en cours de VA ou VSR

| <b>Définition globale de l'activité</b>  |   |  |
|--|---|--|
| Les corrections des anomalies détectées en cours de Vérification d'Aptitude (VA) ou Vérification de Service Régulier (VSR) sont prises en charge par le titulaire. |   |  |
| <b>Description générale de l'activité</b>  |   |  |
| Phases   | Prestations   | Livrables  |
| 1 <sup>(*)</sup>   | Prendre en compte les anomalies constatées  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liste des demandes à traiter ;</li> <li>• Planning</li> </ul> |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre en compte les demandes ;</li> <li>• Diagnostiquer les demandes de correction ;</li> <li>• Réaliser les analyses d'impact ;</li> <li>• Prioriser en concertation avec le Ministère de la Justice ;</li> </ul> |  |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Etablir la liste des demandes à traiter.</li></ul>  |   |
| 2  | Réaliser les correctifs des anomalies constatées lors des Vérifications d’Aptitude ou de la VSR   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Code source corrigé ;</li><li>• Documentation mise à jour ;</li><li>• Bilan des tests réalisés.</li></ul> |
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Recherche de la source de l’anomalie ;</li><li>• Reproduction de l’anomalie ;</li><li>• Correction de l’anomalie ;</li><li>• Tests unitaires et de non régression ;</li><li>• Mise à jour de la documentation ;</li><li>• Mettre à jour la liste des demandes traitées.</li></ul> |   |
| 3  | Réaliser la Mise en Ordre de Marche (MOM)   | Cf. chapitre 5.7.4 .  |
|  | Cf. chapitre 5.7.4 : « Mise en Ordre de Marche (MOM) ».   |   |
| (*) Cette phase est effectuée en parallèle de la phase 2, tout au long de l’activité   |   |   |
| <p>Le Ministère de la Justice détermine seul le caractère bloquant ou non d’un dysfonctionnement. Le titulaire ne peut contester cette vérification.</p> <p>La correction doit être assurée pour tous les dysfonctionnements qui auront fait l’objet d’une demande d’intervention de la part du Ministère de la Justice.</p> |   |   |
| Base tarifaire   |   |   |
| Inclus dans toutes les prestations.  |   |   |



### 6.1. Tableau de synthèse des types de vérification

Les différents processus de vérifications sont :

| Type       | Contrôles ou vérifications   | Chapitre |
|------------|--|----------|
| Vérif-act  | Vérifications d'activités: Vérifications sur compte rendu d'activités ponctuelles ou récurrentes du titulaire.   | 6.2      |
| Vérif-docs | Vérifications documentaires : Vérifications de livrables documentaires avec ou sans lecture commune préalable  | 6.3      |
| Vérif-info | Vérifications de livrables informatiques : Vérification pour la réalisation des livrables s'opérant selon un processus de VA (vérification d'aptitude) et VSR (vérification de service régulier) | 6.4      |

### 6.2. Vérifications d'activités

Les vérifications d'activités permettent de vérifier :

- Les prestations ponctuelles pour lesquelles des livrables documentaires ne sont pas demandés en dehors du compte-rendu d'activités ;
- Les prestations récurrentes pour lesquelles des livrables documentaires ne sont pas demandés en dehors des comptes rendus d'activités périodiques ;
- Les vérifications d'activités des prestations ponctuelles s'effectuent à la fin de la prestation et sur présentation du(es) livrable(s) attendu(s) de la part du titulaire ;
- Les vérifications d'activités des prestations récurrentes s'effectuent périodiquement et sur présentation du(es) livrable(s) attendu(s) de la part du titulaire ;
- Sont refusées par le Ministère de la Justice, les prestations non conformes aux exigences requises quant à la qualité des interventions ;
- Pour effectuer la vérification d'activité, l'Administration dispose d'une durée de 25 jours ouvrés à compter de la date de la remise par le Titulaire du(es) livrable(s) attendu(s).

### 6.3. Vérifications documentaires

Les livrables documentaires doivent respecter le plan des livrables attendus par le Ministère de la Justice lorsque ce dernier en dispose.

Les livrables documentaires avant d'entrer en vérifications :

- Soit font l'objet d'une remise au Ministère de la Justice pour lecture commune préalable à la livraison dans le cas où la lecture commune préalable a été convenue entre les deux parties.
- Soit ne font pas l'objet d'une lecture commune avant livraison.

Les vérifications documentaires sont effectuées à partir des livraisons des livrables documents.

La lecture commune est utilisée pour observations sans déclencher de processus de vérifications.

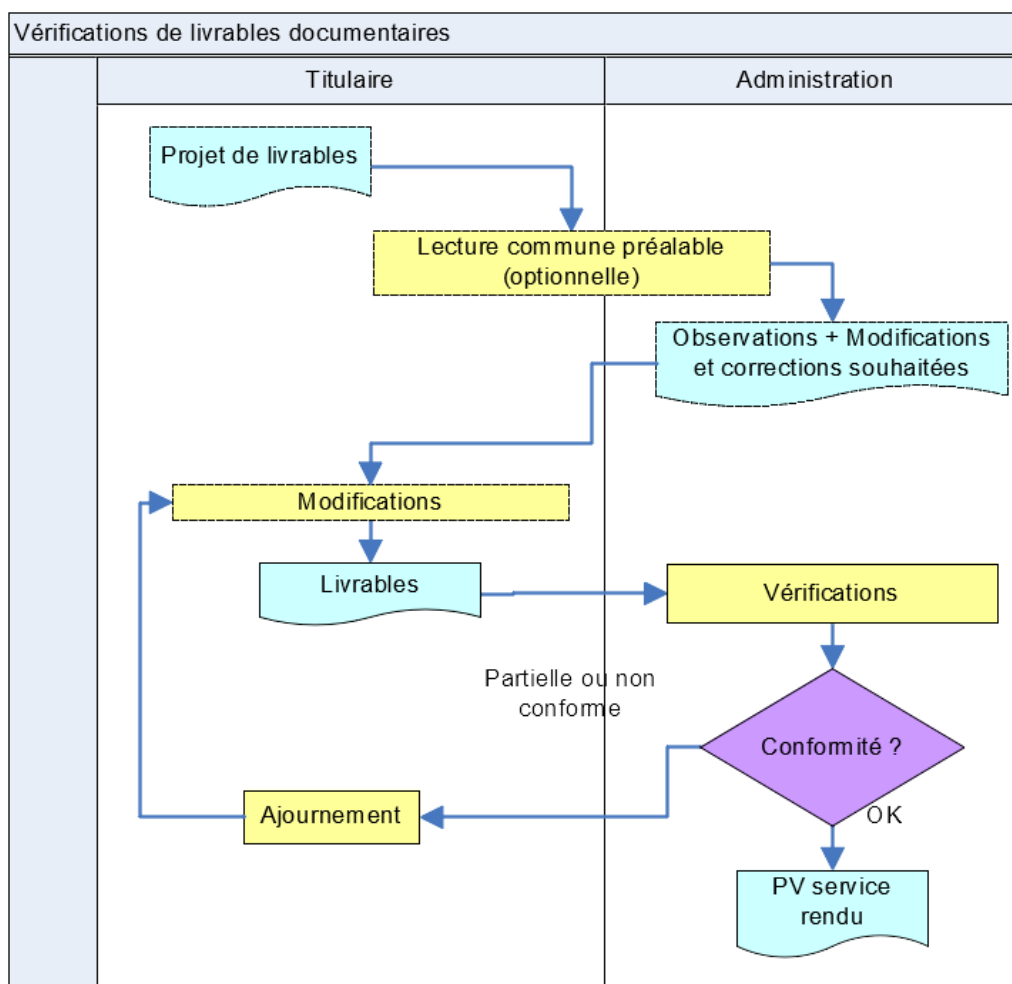


Figure 7 : Synthèse vérification livrables documentaires

### 6.3.1 Référencement des livrables documentaires

Les livrables documentaires sont tenus de respecter les normes documentaires employées par le Ministère de la Justice et définies dans le Plan d'Assurance Contrôle Qualité de l'accord-cadre (PACQ) (cf. chapitre 7.4).

### 6.3.2 Format des livrables documentaires et échanges des documents sensibles

Les livrables documentaires sont fournis sous forme électronique dans un format non protégé exploitable et modifiable, par le Ministère de la Justice. Il est précisé dans le Plan d'Assurance Contrôle Qualité de l'accord-cadre (PACQ),

L'échange de documentation sensible par courriel est chiffré avec les logiciels en vigueur au Ministère de la Justice: « Zed ! » et les plateformes d'échanges « ATLAS ».

### 6.3.3 Bordereau de livraison des livrables documentaires

Chaque livraison est accompagnée d'un bordereau de livraison signé qui indique notamment :

- Les éléments d'identification du titulaire (nom complet, logo, adresse, etc.) ;
- Le nom du responsable en charge de la livraison ;
- Le destinataire : « Ministère de la Justice – SG/DNUM/SDAIG/CCP » ;
- Le code de la prestation « nom de l'appliquatif » ;

- Les éléments d'identification de l'accord-cadre (numéro de marché, etc.) ;
- Le numéro de commande ;
- La date de livraison ;
- La référence du livrable ;
- Livrables documentaires.

Un exemplaire papier peut être demandé par le Ministère de la Justice.

### 6.3.4 Remise de livrable documentaire avec lecture commune préalable

Si une réunion de lecture commune a lieu préalablement à la livraison, cette réunion nécessite une remise préalable de livrables documentaires au Ministère de la Justice, dans les délais prévus.

Au cours de ces réunions :

Le titulaire :

- ✓ Présente le livrable ;
- ✓ Lit le livrable avec le Ministère de la Justice ;
- ✓ Le commente ;

Le Ministère de la Justice :

- ✓ Présente ses observations ;
- ✓ Indique les modifications et les corrections souhaitées à réaliser par le titulaire. A défaut d'accord sur les modifications et les corrections souhaitées, le point de vue du Ministère de la Justice prime. En cas de désaccord, le titulaire, en plus des modifications et des corrections demandées, joint ses observations.

Chaque réunion de lecture commune donne lieu, à l'issue de la réunion, à un compte rendu de réunion où figure la liste, notamment, des corrections et modifications à réaliser par le titulaire.

Le titulaire effectue les corrections et les modifications listées dans ce compte rendu de la réunion de lecture commune. Selon les indications et les observations mentionnées, il trace les modifications apportées au document par rapport à la version précédente.

### 6.3.5 Livraisons de livrables documentaires

Les livrables sont soumis à la vérification documentaire.

Actuellement, les livraisons des livrables documentaires se font, selon la localisation des prestations, soit :

- Sur le serveur de gestion électronique les documents projet : « LETSDOCIT » ;
- Sur la plateforme « MESSIE ».

### 6.3.6 Vérifications sur livrables documentaires

#### Conditions d'acceptation de vérification documentaire

Le Ministère de la Justice durant un délai maximum mentionné dans le chapitre 6.3.7 : « Délais de vérification des livrables documentaires » après la livraison, procède à la vérification de chaque livrable.

Après cette vérification, le Ministère de la Justice constate :

La conformité des livrables :

- ✓ Si le livrable est conforme

- ✓ Si les modifications et/ou corrections demandées ont été effectuées par le titulaire ;

La conformité partielle des livrables :

- ✓ Si les modifications et/ou corrections demandées des livrables ne sont pas effectuées complètement par le titulaire ;
- ✓ N'est pas complètement conforme au CCTP ;

La non-conformité des livrables en cas de non livraison ou de livraison incomplète des livrables.

En cas d'ajournement, le titulaire dispose d'un délai maximum mentionné dans le chapitre 6.3.7 : « Délais de vérification des livrables documentaires » pour effectuer la nouvelle livraison.

Le Ministère de la Justice, après la nouvelle livraison, procède durant un nouveau délai maximum mentionné dans le chapitre 6.3.7 : « Délais de vérification des livrables documentaires » à la vérification du livrable concerné modifié et/ou corrigé.

Passé le délai maximum de vérifications mentionné dans le chapitre 6.3.7 : « Délais de vérification des livrables documentaires », le Ministère de la Justice se positionne sur l'acceptation du(es) livrable(s), selon les mêmes critères que ceux décrits précédemment.

### 6.3.7 Délais de vérification des livrables documentaires

| Phase | Tâches  | Événements                          | Délais maximum   |                                   |
|-------|---|-------------------------------------|--|-----------------------------------|
|       |   |                                     | Titulaire  | Ministère de la Justice           |
| 1     | Lecture commune (le cas échéant)                  | Remise                              | 5 jours ouvrés avant la date de réunion <sup>19</sup>                      |                                   |
|       |   | Réunion                             | Date prévue  |                                   |
|       |   | Correction                          | T <sub>Livraison</sub> = Date de la réunion + 5 jours ouvrés               |                                   |
| 2     | Livraison   | Avec lecture commune                | T <sub>Livraison</sub> = Date de la réunion + 5 jours ouvrés               |                                   |
|       |   | Sans lecture commune                | T <sub>Livraison</sub> = Date prévue bon de commande ou l'ordre de service |                                   |
| 3     | Vérification et décision de vérification document | Vérification / Décision             |  | T <sub>Livraison</sub> + 21 jours |
| 4     | Relivraison après Ajournement                     | Décision du Ministère de la Justice | 5 jours ouvrés après décision d'ajournement                                |                                   |

Figure 8 : Délais de vérification des livrables documentaires

## 6.4. Vérifications de livrables informatiques

Les vérifications de livrables informatiques s'effectuent, selon :

- Les dispositions applicables aux livrables documentaires associés aux livraisons informatiques décrites au chapitre 6.3 : « Vérifications documentaires » ;
- Un processus de Vérification Provisoire d'Aptitude (VPA) chez le titulaire dans son environnement de Recette Usine ;

<sup>19</sup>Le délai peut être allongé pour les livrables documents nécessitant une remise pour lecture commune avec un délai plus long délai mentionné dans le calendrier de la commande.

- Un processus de Vérifications d'Aptitude (VA) en environnement de recette technique ou fonctionnelle, d'intégration, de performance ou de préproduction (environnements du Ministère de la Justice) ;
- Une Vérification de Service Régulier (VSR) en environnement de production.

| Étapes | Déclenchement           | Type de vérifications | Type d'environnement   | Chapitre |
|--------|-------------------------|-----------------------|--|----------|
| 1      | Planification de la MOM | VPA                   | Environnement de recette usine (cf. chapitre 07.9.1.2)   | 6.4.4    |
| 2      | MOM                     | VA technique          | Environnement de recette technique, de performance ou de pré-production du Ministère de la Justice | 6.4.5    |
| 3      | MOM                     | VA applicative        | Environnement de recette fonctionnelle du Ministère de la Justice                                  | 6.4.5    |
| 4      | Mise en production      | VSR                   | Environnement de production du Ministère de la Justice   | 6.4.6    |

Figure 9 : Étapes de vérification de livrables informatiques de projet

Durant les opérations de vérifications, le titulaire assure les corrections des non conformités (documentaires, applicatives...) à sa charge au fur et à mesure de leur communication par le Ministère de la Justice tout au long de la période Vérification d'Aptitude et de Vérification de Service Régulier.

Les tests de vérification d'aptitude s'effectuent dans un environnement du Ministère de la Justice.

Dans le cas où une mise en ordre de marche est ajournée, le Ministère de la Justice déclenche un état de crise :

- Avec déclenchement d'une escalade hiérarchique de niveau N+2 côté titulaire ;
- Avec demande d'engagement de la part du titulaire d'un plan d'action pour rétablir la situation au plus vite dans le respect des exigences de qualité et de contenu.
- Selon les modalités de gestion des retards et des incidents fixées à l'Article XI : « Gestion des performances » du CCAP.

L'ajournement de la VA provoque un changement de date de mise en production reportant de ce fait la VSR. Dans ce cas, le report est dû au titulaire et le délai de report est considéré comme un délai de retard du titulaire.

Les durées de Vérifications d'Aptitude et de Vérifications de Service Régulier, mentionnées dans le chapitre 6.4.7 : « Délais de vérification des livrables informatiques ».

#### 6.4.1 Format des livrables informatiques

Les livrables documentaires associés aux livraisons informatiques sont fournis sous forme électronique (cf. chapitre 6.3.2 « Format des livrables documentaires et échanges des documents sensibles »).

Les livrables informatiques sont construits par le titulaire et utilisables dans n'importe quel environnement du titulaire et du Ministère de la Justice

#### 6.4.2 Livraisons de livrables informatiques

Toute livraison de versions doit contenir les éléments suivants :

Le Bordereau de Livraison ;

Le package de l'application avec un numéro de version sur 3 chiffres (incrémenté i.e. strictement supérieur à tous les numéros déjà utilisés dans les précédentes livraisons) ;

Un checksum du package ;

Les éventuels bouchons packagés et documentés ;

L'ensemble des livrables documentaires mentionnés dans chacune des prestations et activités ;

Le bilan des tests réalisés et la liste des anomalies résiduelles partagée avec le Ministère de la Justice ;

Selon les projets, les livraisons des livrables informatiques se font :

- ✓ Sur une plateforme de dépôt SAS de type GITLAB ou NEXUS ;
- ✓ Sur la plateforme MESSIE.

### 6.4.3 Bordereau de Livraison des livrables informatiques

Chaque livraison est accompagnée d'un bordereau de livraison signé qui décrit notamment :

- Les éléments d'identification du titulaire (nom complet, logo, adresse, etc.) ;
- Le nom du responsable en charge de la livraison ;
- Le destinataire : « Ministère de la Justice – SG/DNUM/SDAIG/CCP » ;
- Le code de la prestation « nom de l'appliquatif » ;
- Les éléments d'identification de l'accord-cadre (numéro de marché ..., etc.) ;
- Le numéro de commande ;
- La date de livraison ;
- La référence du livrable ;
- La liste des livrables documentaires associés et leur emplacement ;
- Les modifications effectuées sur le modèle de données (tables et champs) ;
- La liste complète des fonctionnalités évolutives ou correctives prises en compte accompagnées de leurs identifications associées aux outils du Ministère de la Justice ;
- Le checksum du package ;
- La matrice de compatibilité des modules applicatifs, avec leurs évolutions entre les versions (inchangé, créé, supprimé, modifié).

Un exemplaire papier peut être demandé par le Ministère de la Justice.

### 6.4.4 Vérification Provisoire d'Aptitude (VPA)

La Vérification Provisoire d'Aptitude (VPA) est une vérification préalable du Ministère de la Justice avant la Mise en Ordre de Marche (MOM) (cf. chapitre 5.7.4) sur les environnements du titulaire. Ces environnements peuvent être :

- Sur l'Environnement de recette usine (cf. chapitre 7.9.1.2)
- Sur l'Environnement de tests de performance du titulaire (cf. chapitre 7.9.1.3).

La VPA est réalisée sur demande du Ministère de la Justice.

La VPA vise à s'assurer d'une part, que l'application est conforme aux spécifications et de qualité suffisante et d'autre part, que la procédure d'installation fonctionne correctement.

La VPA ne préjuge pas de la conformité complète du livrable informatique mais permet au Ministère de la Justice de décider d'autoriser ou non Mise en Ordre de Marche (MOM) (livraison) si le Ministère de la Justice estime que les livrables informatiques sont suffisamment complets, selon de délais mentionnés au chapitre 6.4.7 : « Délais de vérification des livrables informatiques ».

Le Ministère de la Justice :

Aviser le titulaire de sa venue selon les délais mentionnés au chapitre 6.4.7 : « Délais de vérification des livrables informatiques » ;

Fixer avec le titulaire la date et l'heure de la phase de VPA.

Le titulaire :

Communique dans les délais mentionnés au chapitre 6.4.7 : « Délais de vérification des livrables informatiques » :

- ✓ Les dossiers d'architecture ;
- ✓ Le Manuel d'Installation ;
- ✓ Le Guide d'Intégration ;
- ✓ Les plans de tests et les résultats associés y compris les tirs de performances ;
- ✓ Le package de l'application ;

La non réception de ces éléments, dans les délais, entraîne le report de VPA.

La VPA permet de vérifier :

L'ensemble des livrables ;

Les livrables documentaires liés au livrable informatique qui sont décrits soit dans le présent CCTP, soit spécifiés dans le bon de commande ou l'ordre de service ;

L'espace accueillant les sources du projet et la gestion de son *versionning* ;

La procédure de construction du livrable informatique et la documentation associée ;

Le déroulement d'un panel de cas de tests techniques et fonctionnels.

La VPA fait l'objet d'une acceptation complète, avec réserves ou refus.

Le refus a pour conséquence, le non-respect du jalon MOM.

#### 6.4.5 Vérifications d'Aptitude

Chaque vérification d'aptitude a pour but de constater que les livrables informatiques déclarés mis en ordre de marche par le titulaire :

- Sont conformes aux spécifications et remplissent les caractéristiques et les performances attendues ;
- Sont conformes à la conception (architecture) ;
- Sont conformes à la qualité attendue (qualimétrie, volume d'anomalies...)
- Correspondent aux livrables prévus (voir les activités spécifiées dans Partie : 5 : « Description des prestations »).

Pour ce faire, le Ministère de la Justice établit le périmètre des actions de contrôle à réaliser (tests, relecture documentaire, analyse de rapport de qualimétrie, etc.)

Le Ministère de la Justice dispose d'un délai maximum mentionné dans le chapitre 6.4.7 : « Délais de vérification des livrables informatiques » pour procéder à la vérification d'aptitude à compter de la date de la MOM (Mise en Ordre de Marche) réputée conforme.

L'engagement de service des anomalies levées lors de la VA sont définis en fonction de l'urgence de correction au regard du nombre de tests bloqués par l'anomalie et de la criticité.

| Délais maximum                       |  |                           |
|--------------------------------------|--|---------------------------|
| Criticité anomalie/ Priorité Urgence | Urgent   | Non urgent                |
| Bloquant                             | 1 jour ouvré à compter de la soumission au titulaire   | A planifier par le projet |
| Majeur                               | 2 jours ouvrés à compter de la soumission au titulaire | A planifier par le projet |

#### 6.4.5.1. Conditions d'acceptation à la vérification d'aptitude

Après avoir déroulé les tests des vérifications dans les délais prévus pour la vérification d'aptitude, le Ministère de la Justice constate :

La conformité des livrables :

- ✓ Si le périmètre prévu est réalisé
- ✓ S'il n'y a plus d'anomalies bloquantes ou majeures ;
- ✓ Si les livrables documentaires sont conformes ;
- ✓ La conformité partielle des livrables :
- ✓ S'il reste un nombre d'anomalies résiduelles majeures ou mineures à la fin de la VA ;
- ✓ Si des commentaires « mineurs » restent à prendre en compte dans les livrables documentaires.
- ✓ La non-conformité des livrables :
- ✓ Si l'ensemble du périmètre prévu n'a pas été réalisé ;
- ✓ S'il subsiste des anomalies logicielles et / ou documentaires bloquantes ou majeures ;
- ✓ Le code source ne respectant pas les critères de la qualité du code source (cf. chapitre 6.4.5.2 : « Vérification de la qualité du code ») ;
- ✓ Le code source ne respectant l'implémentation de l'architecture spécifié si la « Qualité globale est non satisfaisante » lors du calcul Du Taux de Qualité d'un Développement en cycle en V (cf. chapitre 6.4.8).

En cas d'ajournement, le titulaire effectue une nouvelle mise en ordre de marche dans un délai maximum mentionné dans le chapitre 6.4.7 : « Délais de vérification des livrables informatiques » qui suit l'ajournement.

Après la nouvelle mise en ordre de marche, le Ministère de la Justice dispose d'un délai maximum mentionné dans le chapitre 6.4.7 : « Délais de vérification des livrables informatiques » pour procéder à une nouvelle vérification d'aptitude à compter de la date de mise en ordre de marche.

Le Ministère de la Justice exécute les conditions d'acceptation de la VA sur la nouvelle MOM.

La durée de Vérifications d'Aptitude par le Ministère est limitée à 3 mois, période incluant l'ensemble des tests et audits prévus. Les anomalies ou correction documentaires seront transmises au fur et à mesure de leur réalisation.

Une fois la fin de VA prononcée, le titulaire dispose de 3 semaines pour corriger et livrer les éléments attendus. Si le titulaire ne respecte pas ce délai les pénalités mentionnées à l'article XIII.2.3 du CCAP seront applicables.



## 6.4.5.2. Vérification de la qualité du code

La vérification de la qualité du code s'applique sur :

- Les applications ayant fait l'objet d'une Prise en mains (cf. chapitre 5.1.3) ;
- Ainsi que sur les applications développées entièrement par le titulaire dans le cadre du présent accord-cadre (création d'application).

Cette vérification qui s'effectue à l'aide de l'outil CAST (cf. chapitre 7.6.2.1), est basée sur la mesure :

Des critères de conformité à la norme ISO 9126-3 (« Technologies de l'Information : Qualité des produits logiciels ») ;

Le tableau suivant fixe, pour chacun des indicateurs, les seuils d'acceptabilité à atteindre :

| Définition des indicateurs |   | Seuils d'acceptabilité des applications <sup>20</sup>   |   |
|----------------------------|---|---|---|
|                            |   | Développées entièrement par le titulaire <sup>21</sup>  | Ayant fait l'objet d'une Prise en mains |
| IND 1                      | Indicateur qui est composé de 5 notes qui visent à mesurer : <ul style="list-style-type: none"> <li>• La robustesse ;</li> <li>• La transférabilité ;</li> <li>• La sécurité ;</li> <li>• La performance ;</li> <li>• L'évolutivité.</li> </ul> | Supérieur ou égal à 3,5 sur une échelle de 4 <sup>22</sup>  | Maintien du seuil                       |
| IND 2                      | Indicateur qui est composé de 2 notes qui visent à mesurer : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le nombre de violations critiques introduites ;</li> <li>• Le nombre de violations corrigées dans le code.</li> </ul>                     | Nombre de violations nouvellement introduites égal à 0  | Maintien des nombres de violation       |
| IND 3                      | Indicateur qui est composé de 2 notes qui visent à mesurer : <ul style="list-style-type: none"> <li>• La proportion de composants complexes (OC) ;</li> <li>• La proportion de composants très complexes (OTC).</li> </ul>                      | Proportion de composants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Strictement inférieure à 7% pour les OC</li> <li>• Strictement inférieure à 3% pour les OTC<sup>23</sup></li> </ul> | Maintien des seuils                     |

Figure 10 : Seuils d'acceptabilité des applications de la qualité du code source

Avec les seuils d'acceptabilité de référence suivants :

<sup>20</sup> Sur la base d'une mesure de complexité cyclomatique (mesure de McCabe)

<sup>21</sup> Dans le cadre du présent accord-cadre

<sup>22</sup> Sur une échelle de 1,00 à 4,00

<sup>23</sup> ON = Outils « complexes » et OTC = Outils désignés comme « très complexes »

| Audit                         | Valeur du seuil de référence d'acceptabilité de chaque indicateur des applications |  |
|-------------------------------|--|--|
|                               | Développées entièrement par le titulaire <sup>24</sup>                             | Ayant fait l'objet d'une Prise en mains  |
| 1 <sup>er</sup> Audit de code | Cf. Tableau précédent.   | Valeur communiquée lors de la « Prise en mains »   |
| Audits suivants               | Cas de figure  | Valeur du seuil de référence   |
|                               | Amélioration à l'initiative du titulaire   | Valeur fixée lors du Comité de pilotage contractuel de l'accord-cadre (cf. chapitre 4.2.4.2) |
|                               | Dans les autres cas  | Cf. Tableau précédent.   |
|                               |  | Valeur mesurée lors de l'un des audits précédents si la valeur a été améliorée               |

Figure 11 : Valeur du seuil de référence d'acceptabilité des indicateurs de la qualité du code source

## 6.4.6 Vérifications de Service Régulier

Le Ministère de la Justice procède à la vérification de service régulier dans un délai maximum mentionné dans le chapitre 6.4.7 : « Délais de vérification des livrables informatiques », à l'issue de la Vérification d'Aptitude positive et en fonction du planning du CCTP.

### Conditions d'acceptation après vérification de service régulier

Le Ministère de la Justice constate, à l'issue du délai de vérifications de services régulier mentionné le chapitre 6.4.7 : « Délais de vérification des livrables informatiques » :

La conformité :

- ✓ Si toutes les anomalies bloquantes ou majeures résultantes de la VA ou de la VSR ont été corrigées.
- ✓ Si l'évaluation du niveau de service attendu en production est conforme (disponibilité, performance, ...);

La conformité partielle des résultats :

- ✓ L'un des critères décrit ci-dessus n'est pas rempli, mais le Ministère de la Justice accepte que leur correction soit prise en charge lors de la période de MCO ;

La non-conformité des résultats :

- ✓ Si toutes les anomalies bloquantes ou majeures résultantes de la VA ou de la VSR n'ont pas été corrigées ;
- ✓ Si l'évaluation du niveau de service attendu en production n'est pas conforme (disponibilité, performance, ...);
- ✓ Le code source ne respectant l'implémentation de l'architecture spécifiée ;

<sup>24</sup> Dans le cadre du présent accord-cadre

- ✓ Si la « Qualité globale est non satisfaisante » lors du calcul du Taux de Qualité d'un Développement en cycle en V (cf. chapitre 6.4.8) d'un Développement en cycle en V.

En cas d'ajournement, le titulaire dispose d'un délai maximum mentionné dans le chapitre 6.4.7 : « Délais de vérification des livrables informatiques » pour effectuer les corrections et mises en ordre de marche.

Le Ministère de la Justice constate, à l'issue du nouveau délai de vérifications de services régulier maximum mentionné dans le chapitre 6.4.7 : « Délais de vérification des livrables informatiques » à compter de la date de remise de la décision d'ajournement.

#### 6.4.7 Délais de vérification des livrables informatiques

| Phase | Évènement  | Prestation concernée                 |                         | Délais   |   |
|-------|--|--------------------------------------|-------------------------|--|---|
|       |  |                                      |                         | Titulaire  | Ministère de la Justice                             |
| 1     | Préavis de Vérification Provisoire d'Aptitude (VPA)  | Projet cycle en V                    |                         |  | 5 jours ouvrés minimum                              |
|       |  | Fil de l'eau (MEP urgentes)          |                         |  | 2 jours ouvrés minimum                              |
| 2     | VPA  | Fourniture des documents pour la VPA |                         | 3 jours ouvrés minimum avant la date de début de VPA   |   |
| 3     | Décision de VPA  | Si VPA effectuée                     |                         |  | 2 jours ouvrés maximum                              |
| 4     | Préavis d'alerte avant la Mise en Ordre de Marche  |                                      | 10 jours ouvrés minimum |  |   |
| 5     | Mise en Ordre de Marche (T <sub>MOM</sub> )  |                                      |                         | Date mentionnée dans le devis ou le bon de commande ou l'ordre de service en conformité avec les délais du CCTP                    |   |
| 6     | Vérification d'aptitude (VA)   | Fil de l'eau                         | Demande urgentes        |  | 10 jours ouvrés maximum                             |
|       |  |                                      | Demandes non urgentes   |  | 1 mois calendaire maximum                           |
|       |  | Développement en cycle en V          |                         |  | 2 mois calendaires maximum                          |
| 7     | Décision de Vérification d'aptitude (VA)   |                                      |                         |  | Fin VA+ 15 jours ouvrés maximum                     |
| 8     | Délais supplémentaires en cas d'ajournement de la Vérifications d'Aptitude (VA) accordé au titulaire | Ajournement                          |                         | Une fois la décision de Fin de VA prononcée, le titulaire dispose de 3 semaines calendaires pour réaliser les livraisons attendues |   |
| 9     | Nouvelle VA  |                                      |                         | A fixer par le titulaire en fonction de ces capacités à fournir les correctifs des réserves dans le niveau de qualité requis       |   |
| 10    | Décision de Vérification d'aptitude (VA)   |                                      |                         |  | Fin VA+ 15 jours ouvrés maximum                     |
| 11    | Mise en production (T <sub>MEP</sub> )   |                                      |                         |  | Fin VA+ 30 jours ouvrés maximum                     |
| 12    | Vérifications de service régulier – VSR (T <sub>VSR</sub> )  | Réalisation logicielle               |                         |  | T <sub>MEP</sub> + 6 mois calendaires maximum       |
| 13    | Décision de vérification de service régulier   |                                      |                         |  | T <sub>fin-VSR</sub> + 15 jours calendaires maximum |
| 14    | Délais supplémentaires en cas d'ajournement de la VSR accordés au titulaire                          | Ajournement                          |                         | Une fois la VSR prononcée, le titulaire dispose de 12 semaines calendaires pour réaliser les livraisons attendues                  |   |
| 15    | Vérification de service régulier après ajournement   | Correction(s) effectuée(s)           |                         | Reprise des phases à partir de la phase 1 ou 5 à la demande du Ministère de la Justice   |   |

Figure 12 : Délais de vérification des livrables informatiques

## 6.4.8 Taux de Qualité d'un Développement en cycle en V

Il est rappelé que :

- Respect du délai : le non-respect de la date est soumis à pénalité décrit à l'article XIII du CCAP ;
- Respect du périmètre : il convient que la livraison soit réalisée dans le respect du périmètre défini. Les livraisons incomplètes (besoin ou correctif d'anomalies), sont soumises à sanctions ;
- Qualité de la version : il convient que le titulaire se soit assuré de la qualité des livrables. Aussi, un nombre supérieur d'anomalies par rapport au seuil défini dans le cadre de ce CCTP, est soumis à sanction. Ce seuil est calculé sur la base d'un volume d'anomalies Bloquantes et Majeures toléré, rapporté au volume de charge de développement.

### 6.4.8.1. Description des étapes de contrôle qualité

#### Etape 0 :

Constitue le postulat initial, le titulaire au titre de la commande, va réaliser l'entièreté du périmètre, dans des conditions de qualité satisfaisantes ;

#### Etape 1 :

Jalon : à la MOM ;

Contrôles réalisés : complétude du périmètre. Il convient de vérifier si l'exhaustivité du périmètre a été livrée (évolutions, et anomalies).;

#### Etape 2 /3 /4

Jalon étape 2 : en fin de VA

- ✓ Contrôles réalisés : vérification de la qualité de la livraison : volume d'anomalies levées sur la livraison du fournisseur au titre d'une commande (incluant les potentielles relivraisons au titre de corrections d'anomalies) ;

Jalon étape 3 : en fin de VA

- ✓ Contrôles réalisés : vérification de la qualité de la livraison : nombre d'anomalies résiduelles (anomalies dont la correction n'a pas pu être validées avant la fin de la VA) ;

Jalon étape 4 : en fin de VSR

- ✓ Contrôles réalisés : vérification en termes de complétude et de la qualité de la livraison : nombre d'anomalies résiduelles (anomalies dont la correction n'a pas pu être validées avant la fin de la VSR).

## 7.1. Glossaire

| Terme        | Définition   |
|--------------|--|
| ACE          | Analyse critique de l'existant   |
| AE           | Acte d'Engagement  |
| AMI          | Amélioration mineure   |
| ANSSI        | Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information   |
| API          | Application Programming Interface  |
| Axone        | SI d'archivage du ministère  |
| Babylon      | Service de portail SSL/VPN permettant de se connecter au RPVJ depuis l'extérieur s'appuyant sur une appliance F5.  |
| BAJ          | Bureaux d'Aide Juridictionnelle  |
| BAPT         | Bureau des Architectes et des Projets Transverses (SG/DNUM/CCP)  |
| Base de test | Tous les documents à partir desquels les exigences d'un composant ou système peuvent être déduites. La documentation sur laquelle les cas de tests sont basés. Si un document ne peut être modifié que par le biais d'une procédure de modification formelle, alors la base de tests est appelée base de test gelée [d'après TMap] |
| BDOC         | Suite logicielle éditique qui couvre tous les aspects du cycle de vie des documents : conception, production jusqu'à la diffusion, le suivi et l'archivage, en passant par la personnalisation contextuelle et manuelle par un gestionnaire  |
| BL           | Bordereau de Livraison   |
| CCAP         | Cahier des Clauses Administratives Particulières   |
| CCT          | Centre de compétence Tests   |
| CCT          | Cadre de cohérence technique   |
| CCTP         | Cahier des Clauses Techniques Particulières  |
| CDC          | Cahier des charges   |
| CEG          | Charte Ergonomique et Graphique  |
| CMS          | Content Management System  |
| CT           | Conception Technique   |
| CU           | Cas d'utilisation : permet de décrire une séquence d'événements qui, pris tous ensemble, définissent un système faisant quelque chose d'utile pour un ensemble d'acteurs   |
| DACG         | Direction des Affaires Criminelles et des Grâces   |
| DACS         | Direction des Affaires Civiles et du Sceau   |
| DAF          | Dossier d'Architecture Fonctionnelle   |
| DAG          | Dossier d'Architecture Générale  |
| DAL          | Dossier d'Architecture Logicielle  |
| DAP          | Direction de l'Administration Pénitentiaire  |
| DAT - DATG   | Dossier d'Architecture Technique - Dossier d'Architecture Technique Générale   |
| DGFIP        | Direction Générale des Finances Publiques  |
| DIA          | Dossier d'Intention d'Architecture   |
| DOD          | Définition of Done   |
| DOR          | Définition of Ready  |

|                |   |
|----------------|---|
| DP             | Dossier de Production   |
| DSJ            | Direction des Services Judiciaires  |
| EPIC           | Une Epic correspond à une macro fonctionnalité du système à développer. Elle englobe de ce fait un ensemble de User Stories qui seront rattachées à l'EPIC.   |
| CCP            | Chaine Civile et Pénale   |
| EXP            | Département Exploitation  |
| Exigence       | Une exigence est un besoin impératif du Ministère de la Justice. En cas de non-respect de l'exigence, l'offre est irrégulière. La réponse à l'exigence est dans le cadre de réponse technique.  |
| {EX-nn}        | Exemple : {EX- 01} correspond à l'exigence n°1  |
| Fait technique | Fiche de description et de suivi de l'incident depuis sa création et jusqu'à sa clôture.  |
| Feature        | Une feature est une fonctionnalité dont le métier a besoin. Elle contient les hypothèses de bénéfices et les critères d'acceptance. Elle est dimensionnée pour pouvoir être réalisée dans un incrément. Le Product Owner priorise les features et plusieurs Squads peuvent travailler sur la même feature. Une feature contient plusieurs user stories. |
| FEROS          | Fiche d'Expression Rationnelle des Objectifs de Sécurité  |
| GED            | Gestion Électronique des Documents  |
| HNO            | Heures non ouvrées + weekend et jours fériés.   |
| HO             | Heures ouvrées, du lundi au vendredi de 08H00 à 18H00 heure métropolitaine.   |
| Incrément      | L'incrément est un ensemble de sprints commun à l'ensemble des Squads d'une même tribu.<br>La durée standard de l'incrément est de : 4 sprints + 1 sprint Innovation & Planning   |
| JAF            | Juge des affaires familiales  |
| LDAP           | Lightweight Directory Access Protocol (annuaire d'entreprise)   |
| LETSDOCIT      | Application de gestion documentaire des projets de la SDIDE   |
| MCD            | Modèle Conceptuel de Données  |
| MCL            | Manifeste de compatibilité logicielle   |
| MCO            | Maintien en Conditions Opérationnelles  |
| MCS            | Maintien en Conditions de Sécurité  |
| MEP            | Mise En Production  |
| MESSIE         | Serveur FTP permettant les échanges de fichiers (autres que documents) entre le Ministère de la Justice et le titulaire   |
| MID            | Maintien de l'intégrité des données   |
| MJ             | Ministère de la Justice   |
| MLD            | Modèle Logique de Données   |
| MOA            | Maîtrise d'Ouvrage  |
| MOE            | Maîtrise d'Œuvre  |
| MOM            | Mise en Ordre de Marche   |
| MPD            | Modèle Physique de Données  |
| NOA            | Note d'Opportunité d'Architecture   |
| PACQ           | Plan d'Assurance Contrôle Qualité   |
| PAM            | Plan d'amélioration de la qualité et des performances   |
| PAS            | Plan Assurance Sécurité   |
| PCA            | Plan de Continuité d'Activité   |
| PER            | Point Effectif Réalisé  |
| PFE            | Plateforme d'Echanges   |

|                  |   |
|------------------|---|
| PHAROS           | Système PHAROS pour la production d'indicateurs de pilotage et de statistiques en local, relatifs à une juridiction [Plateforme d'Harmonisation, d'Analyse, de Recoupement et d'Orientation des Signalements]   |
| PI               | Planning Increment  |
| PILOT            | Application centrale qui gère les activités administratives en juridiction, les ressources humaines, les salles ainsi que les pôles et les groupes fonctionnels   |
| PJU              | Portail du Justiciable  |
| PJUR             | Portail des juridictions  |
| PMV              | Produit Minimum Viable  |
| POC              | Preuve de Concept (Proof Of Concept), ou démonstration de faisabilité. C'est une réalisation courte ou incomplète d'une solution pour démontrer sa faisabilité  |
| Point à préciser | Point à préciser sur lequel il est demandé aux soumissionnaires d'apporter des éléments d'éclaircissement et de justification de leur choix. Ces points à préciser participent au système de notation. La réponse au point à préciser est dans le cadre de réponse technique. |
| {PP-nn}          | Exemple : {PP-01} correspond au point à préciser n°1  |
| PRA              | Plan de Reprise d'Activité  |
| PRN              | Portail des Requêtes Numériques   |
| PSAUJ            | Portail du SAUJ   |
| PSSI             | Politique de Sécurité du Système d'Informations   |
| RAL              | Résumé d'Architecture Logiciel  |
| RDD              | Reprise De Données  |
| RGAA             | Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations  |
| RGI              | Référentiel Général d'interopérabilité  |
| RGS              | Référentiel Général de Sécurité   |
| RPA              | Robot Process Automation  |
| RPVJ             | Réseau Privé Virtuel Justice  |
| RSSI             | Responsable de la Sécurité du Système d'Information   |
| RT               | Rapport de tests  |
| SAUJ             | Service d'Accueil Unique du Justiciable   |
| SDIDE            | Sous-direction de l'Ingénierie, des Développements et de l'Exploitation (SG/SSIC)   |
| SDSE             | Sous-direction de la Statistique et des Études  |
| SFD              | Spécifications Fonctionnelles Détaillées  |
| SFG              | Spécifications Fonctionnelles Générales   |
| SG               | Secrétariat général (MJ)  |
| SI               | Système d'Information   |
| SIAJ             | Système d'Information de l'Aide Juridictionnelle  |
| SIGNA            | Application de signature électronique du ministère  |
| SIRENE           | Référentiel INSEE des entreprises   |
| DNUM             | Direction du numérique  |
| Squash           | Outil de gestion des exigences et de gestion des référentiels de cas de tests   |
| SRJ              | Système de Référence de la Justice  |
| SSIC             | Service des Systèmes d'Information et de Communication (SG)   |
| SSO              | Single Sign On  |
| STD              | Spécifications Techniques Détaillées  |
| TA               | Tests d'Assemblage  |
| TGI              | Tribunal de Grande Instance. Remplacé par les TJ en 2020  |



|     |   |
|-----|---|
| TJ  | Tribunal judiciaire   |
| TMA | Tierce Maintenance Applicative  |
| TS  | Tests Systèmes  |
| TU  | Tests Unitaires   |
| UML | Unified Modeling Language (langage de modélisation unifié, orienté objet)   |
| UCT | Une Unité de Charge de Travail (UCT) représente une quantité standardisée de travail qui peut être accomplie par un profil en une journée de travail efficace. Cette unité permet de quantifier et de comparer différentes tâches/prestations en termes de temps et d'efforts requis. |
| UO  | Unité d'Œuvre   |
| VA  | Vérification d'Aptitude   |
| VPA | Vérification Provisoire d'Aptitude  |
| VSR | Vérification de Service Régulier  |

## 7.2. Annexes

Annexe 1 CCTP : Plan d'assurance et de contrôle qualité (PACQ) ;

Annexe 2 CCTP : Plan d'assurance sécurité (PAS) ;

Annexe 3 CCTP : Standards de développement - Gestion du code source ;

Annexe 4 CCTP : Obligations du Titulaire en matière de sécurité des systèmes d'information ;

Annexe 5 CCTP : Cadre de cohérence Technique (CCT) ;

Annexe 6 CCTP : Guide d'homologation de sécurité ;

Annexe 7 CCTP : Méthode de gestion de projet en cycle en V ;

### 7.3. Les documents en référence

| Réf. | Description   | Référence   |
|------|---|---|
| [R1] | Référentiel Général d'interopérabilité (RGI) version V.2.0 ou supérieure  | <a href="http://references.modernisation.gouv.fr/interoperabilite">http://references.modernisation.gouv.fr/interoperabilite</a>   |
| [R2] | Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations (RGAA) version V4.1 ou supérieure  | <a href="https://www.numerique.gouv.fr/publications/rgaa-accessibilite/">https://www.numerique.gouv.fr/publications/rgaa-accessibilite/</a>   |
| [R3] | Référentiel Général de Sécurité (RGS) de l'ANSSI (Agence nationale de sécurité des systèmes d'information), version 2.0 ou supérieure | <a href="https://www.ssi.gouv.fr/entreprise/reglementation/confiance-numerique/le-referentiel-general-de-securite-rgs/">https://www.ssi.gouv.fr/entreprise/reglementation/confiance-numerique/le-referentiel-general-de-securite-rgs/</a>           |
| [R4] | Instruction interministérielle relative à la protection des Systèmes d'Information sensibles n° 901/SGDSN/ANSSI (NOR : PRMD1503279J)  | <a href="http://circulaire.legifrance.gouv.fr/index.php?action=afficherCirculaire&amp;hit=1&amp;retourAccueil=1&amp;r=39217">http://circulaire.legifrance.gouv.fr/index.php?action=afficherCirculaire&amp;hit=1&amp;retourAccueil=1&amp;r=39217</a> |
| [R5] | OWASP (Open Web Application Security Project)   | <a href="https://www.owasp.org">https://www.owasp.org</a>   |
| [R6] | Nomenclature RH des Métiers SI dans les grandes entreprises 2025  | <a href="https://www.cigref.fr">https://www.cigref.fr</a>   |

## 7.4. Plan d'Assurance Contrôle Qualité de l'accord-cadre (PACQ)

Durant l'Initialisation de l'accord-cadre (cf. chapitre 5.1.1), le titulaire élabore le plan d'assurance contrôle qualité (PACQ) de la prestation qu'il soumet pour validation par le Ministère de la Justice.

Ce document décrit méthodiquement les modalités du déroulement des prestations qui complètent le CCTP et comprend au minimum :

- Le contexte fonctionnel, technique et contractuel (dans le CCTP) ;
- Les acteurs (désignation, fonction, responsabilité, etc.) ;
- La description du processus opératoire pour les prestations de l'accord-cadre, incluant une représentation graphique des différents processus de gestion, et suivant un découpage aligné sur celui du présent cahier des clauses techniques particulières ;
- Les modalités d'administration et d'utilisation de l'outil de gestion des évolutions et des anomalies du Ministère de la Justice ;
- Les modalités de suivi de la prestation ;
- Les indicateurs de suivi de la qualité et les modèles de tableaux de bord associés, qui comprennent au minimum :
  - ✓ Gestion des écarts sur les délais de livraison, de correction des anomalies ou incidents ;
  - ✓ Nombre de retours en recette par livraison ;
  - ✓ Suivi des améliorations mineures consommées / restantes ;
  - ✓ Gestion des anomalies : le titulaire gère le portefeuille des anomalies et fournit à la fin de chaque mois un état comptabilisant, pour le mois passé et l'année en cours, le nombre des anomalies à traiter et le nombre traité (à répartir par type d'action : correction, intervention sur base ou autre) ;
  - ✓ Taux de maintenance corrective et / ou évolutive par outil (semestriellement, après chaque livraison planifiée) ;
  - ✓ Pourcentage d'évolution du périmètre (après chaque livraison planifiée) ;
  - ✓ Suivi de la maintenance adaptative ;
- Les indicateurs de suivi des performances et les modèles de tableaux de bord associés ;
- Les indicateurs des produits numériques délivrés (audience, taux d'adoption...) ;
- Les modalités d'accueil et de gestion des intervenants ; les règles d'évaluation de la complexité pour tout type de composant de l'application (CCTP et / ou offre) ;
- La méthode d'évaluation des charges de création ou modification de composant (CCTP et / ou offre) ;
- Les outils de planification ;
- La gestion des versions, la gestion de configuration ;
- La réception technique des travaux, la mise en production ;
- La gestion de la documentation ;
- L'organisation de la communication avec le Ministère de la Justice.

Ce PACQ communiqué à l'ensemble des acteurs du projet est partagé. Il peut contenir des éléments de méthode relatifs à des actions ou opérations devant être conduites sous la responsabilité directe des équipes du Ministère de la Justice) et faire l'objet d'un suivi permanent tout au long de l'accord-cadre et être régulièrement mis à jour.

L'attention du titulaire est attirée sur le fait que la livraison du PACQ est accompagnée d'un ensemble initialisé de tableaux de bord, basés sur les indicateurs spécifiés au sein du PACQ tels que visés ci-dessus. Ces tableaux de bord respectent les normes de gestion documentaire employées au sein du Ministère de la Justice et décrites dans le PACQ type fourni en annexe dans le cadre de la consultation.

Ils sont, pendant toute la durée de l'accord-cadre, régulièrement tenus à jour par le titulaire et présentés à chaque comité de suivi.

Ce plan est référencé en respect des normes de gestion documentaire employées au sein du Ministère de la Justice et décrites dans le PACQ type fourni dans Le dossier de consultation.

## 7.5. Méthodologie du Ministère de la Justice

### 7.5.1 Méthodologie des projets

Historiquement, les projets au Ministère de la Justice sont pilotés selon la méthode Cycle en V.

Quelle que soit la méthode de développement choisie, les principes suivants doivent être respectés :

- Les restitutions de données doivent être maquetées avant d'être développées et les MOA ou utilisateurs clés doivent être associés à la conception et la validation de la maquette ;
- Les spécifications fonctionnelles doivent être orientées besoin métier ;
- Les spécifications fonctionnelles et techniques doivent être mises à jour à chaque modification apportée à l'application qu'elle soit d'ordre correctif ou évolutif, et doivent refléter de manière exacte les composants ;
- Une attention particulière doit être apportée aux tests, en particulier les développeurs doivent se constituer un patrimoine de tests de non régression ;
- Avoir une approche globale de conception sans perdre de vue la cohérence générale de la solution.

Les effets tunnel doivent être réduits, notamment au travers de lotissement adéquat des livraisons (mode itératif).

Le Ministère de la Justice choisit la méthode de réalisation du projet (agile ou cycle en V).

**Le titulaire applique les méthodologies de pilotage projet Agile ou cycle en V en vigueur<sup>25</sup> au Ministère de la Justice décrites dans les documents en annexe :**

7 : « Méthode de gestion de projet en cycle en V » ;

La méthode de gestion de projet en approche agile présentée en annexe est susceptible d'évoluer au cours du marché en vue de son amélioration. Dans ce cas, **les modifications de fonctionnement seront partagées et reportées dans le PACQ.**

### 7.5.2 Recette des prestations logicielles

La recette des prestations par le Ministère de la Justice s'effectue selon la méthodologie de tests bout en bout définie par le Ministère de la Justice

---

<sup>25</sup> Les méthodologies de pilotage sont susceptibles d'évoluer en cours d'accord-cadre

## 7.6. Audits

Le Ministère de la Justice effectue ou fait effectuer tous les contrôles et audits nécessaires concernant la qualité d'exécution des prestations et/ou des livrables. Ils ne sont pas limités en nombre.

L'audit qualité est un examen méthodique et indépendant d'une application visant à déterminer si les activités et les résultats relatifs à la qualité satisfont aux dispositions préétablies au présent CCTP ainsi qu'au Plan d'Assurance Contrôle Qualité de l'accord-cadre (PACQ) (chapitre 7.4) et si ces dispositions sont mises en œuvre de façon efficace.

Quelques exemples de sujets (non exhaustifs) :

- La base des tickets d'incidents ;
- Le code des applications ;
- La complétude et la tenue à jour de la documentation (spécifications, bases de connaissances, consignes d'exploitation, etc.) ;
- Le respect du Plan d'Assurance Contrôle Qualité de l'accord-cadre (PACQ) et des procédures associées ;
- Le respect de la méthodologie de gestion de projets ;
- Le respect des règles de sécurité fournis par le Ministère de la Justice ;
- La complétude des tests système.

Le titulaire met en œuvre les recommandations validées par le Ministère de la Justice issues des différents audits. **La mise en œuvre des recommandations est à la charge du titulaire, jusqu'à atteinte des seuils d'engagements contractuels.**

### 7.6.1 Mise en œuvre de l'audit (hors audit du code source)

L'auditeur avise le titulaire au moins deux semaines avant l'audit. Il fixe avec le titulaire la date et l'heure de l'audit et demande à ce que lui soient communiqués les documents décrivant son système qualité.

L'auditeur établit un plan d'audit qu'il communique au titulaire. Ce plan précise l'objet de l'audit, l'identité de l'auditeur, la date, l'heure, la durée et l'ordre du jour de l'audit. Le titulaire retourne le plan d'audit en précisant le nom des interlocuteurs pour chacun des points objets de l'audit.

L'auditeur s'entretient avec les personnes désignées, observe le déroulement des activités prévues à l'ordre du jour, recueille les éléments lui permettant de conclure à l'application effective et à l'efficacité des dispositions prises pour assurer les activités dans les règles de qualité et de sécurité conformes.

L'auditeur communique ses conclusions oralement aux responsables des activités auditées. Les audités peuvent apporter leur point de vue permettant d'ajuster les conclusions de l'auditeur.

Par ailleurs, l'auditeur communique au directeur de projet du titulaire, dans le mois qui suit, un rapport d'audit précisant notamment les remarques de l'auditeur, ses conclusions et, en cas de non-conformité observée, ses demandes d'actions correctives et leur délai de mise en œuvre. Le rapport d'audit est également remis au Ministère de la Justice.

### 7.6.2 Audit du code source

Le Ministère de la Justice réalise des audits (qualimétrie et sécurité notamment) de référence du code livré.

Le prérequis à ces audits est l'accès à l'ensemble du code source, sur les dépôts du Ministère de la Justice en cas de développement sur plateforme internalisée, ou sur les dépôts dédiés des prestataires accessibles par le Ministère de la Justice (comme définit dans l'annexe « Standards de développement » au chapitre « dépôt du code source »).

Le Ministère de la Justice audite le code pour vérifier, entre autres :

- La cohérence et complétude du code source ;
- La qualité des développements ;
- La cohérence des évaluations de charges ;
- La sécurité afin notamment d'empêcher l'injection de code ;
- Le découpage des systèmes informatiques en sous-ensembles logiques.

Quel que soit l'outil d'analyse utilisé, les violations constituent des non-conformités dont la correction est à la charge du titulaire. Les plans d'action qui priorisent les traitements de ces violations, et qui sont communiqués par le Ministère de la Justice ont donc valeur contractuelle d'action corrective ou d'explication argumentée.

### 7.6.3 Audit de sécurité

Les audits sont réalisés par le Ministère de la Justice ou délégués à un tiers.

Le contrôle s'effectue selon les modalités du Plan d'Assurance Sécurité (PAS) défini lors de l'Initialisation de l'accord-cadre (cf. chapitre 5.1.1) décrivant notamment :

- Les règles d'accès aux locaux du titulaire ;
- Les modalités d'accès aux machines du titulaire ;
- Les interviews individuelles des membres des équipes ;
- Le cas d'incident de sécurité nécessitant un audit urgent du Ministère de la Justice ou du tiers délégué.

Le titulaire met à disposition du Ministère de la Justice ou du tiers délégué, les informations nécessaires à l'audit, notamment les résultats des précédents audits réalisés auprès du titulaire et portant sur les prestations faisant l'objet du présent contrat.



## 7.7. Plan d'amélioration de la qualité et des performances (PAM)

Durant l'Initialisation de l'accord-cadre (cf. chapitre 5.1.1), le titulaire élabore un Plan d'amélioration de la qualité et des performances (PAM).

Ce plan est destiné à préciser les mesures recommandées par le titulaire afin d'améliorer le niveau de qualité de l'ensemble applicatif (y compris le support de niveau 3) et, plus généralement, le niveau de qualité de la prestation.

Le titulaire distingue les mesures susceptibles d'être intégrées dans l'accord-cadre dans le cadre des commandes passées (dont, a minima, les actions de maintenance préventive) de celles qui nécessitent des commandes supplémentaires.

Le PAM fait l'objet de mises à jour régulières, notamment lors de chaque diffusion d'une nouvelle version de l'ensemble applicatif ou de l'un de ses composants. Les mesures contenues dans ce plan sont évoquées lors des réunions du comité de suivi.

Le PAM est référencé en respect des normes de gestion documentaire employées au sein du Ministère de la Justice et décrites dans le PACQ type fourni lors de l'initialisation.

## 7.8. La chaîne industrielle du Ministère de la Justice

La chaîne industrielle du Ministère de la Justice n'est pas utilisée dans le cadre des WinCi, à l'exception d'un de ses outils, JIRA pour la gestion des anomalies et évolutions.

Dans le cas d'un changement ultérieur d'outil, cette modification fera l'objet d'une décision de poursuivre dans le cadre de la clause de réexamen et ce sans surcoût.

## 7.9. Les environnements

### 7.9.1 Environnements à mettre en œuvre par le titulaire

#### 7.9.1.1 Environnement de développement

En fonction des prestations commandées, différents cas de figure sont à prendre en compte :

- Soit le ministère fournira les environnements de développement au titulaire, avec les moyens d'accès à ces environnements (PC des intervenants, plateforme...)
- Soit le ministère demandera au titulaire d'héberger ces environnements (par le biais de la prestation 5.1.2 du présent CCTP)

#### 7.9.1.2 Environnement de recette usine

Cet environnement permet :

- Au titulaire de réaliser les Contrôles préalables à la MOM (cf. chapitre 5.7.3) ;
- Au Ministère de la Justice de réaliser la Vérification Provisoire d'Aptitude (VPA) (cf. chapitre 6.4.4) avec notamment :
  - ✓ Des tests systèmes ;
  - ✓ Des tests d'installation ;
  - ✓ Des tests techniques (conformité d'architecture) ;
  - ✓ La vérification de la complétude et la gestion du *versionning* des sources du projet ;
  - ✓ La vérification de la procédure de construction du livrable et la documentation associée.

Cet environnement permet d'effectuer des recettes usines intermédiaires avant la mise en ordre de marché (MOM).

Le titulaire :

- Réalise la mise en œuvre ;
- Réalise le maintien en condition opérationnelle ;
- Donne l'accès au Ministère de la Justice à la réalisation des tests et vérifications ;
- Produit un compte rendu des tests effectués et des résultats obtenus.

La localisation des environnements a été définie lors de l'initialisation.

Les conditions d'acceptation de la MOM sont inchangées.

L'environnement de recette usine est conforme à l'architecture validée, des adaptations de dimensionnement peuvent être soumises au Ministère de la Justice, entre autres :

- Les ressources physiques telles que CPU, RAM et disques des machines virtuelles (ou conteneurs) ;
- L'architecture physique du réseau et la présence de tous ses équipements.

En revanche, concernant le cas particulier du boîtier de répartition de charge (F5 BigIP) présent en entrée de site (internet et intranet) ainsi qu'en zone applicative, si sa présence n'est pas exigée sur l'environnement de recette usine, il est remplacé à minima par une solution logicielle permettant de réaliser de la répartition de charge (comme par exemple Apache HTTPD).

Les architectures logiques de l'environnement de recette usine sont identiques à celles de l'environnements de production :

- La répartition des services est identique à celle de l'environnement de production : la mutualisation de machines (ou conteneurs) et le regroupement de services n'est pas autorisé ;

- La reconduction des principes de disponibilité et de gestion améliorée du *fail-over* des services redondés sur l'environnement de production (selon un schéma actif-actif), avec, sauf précision contraire, un maximum de deux instances en vue de réaliser des tests de répartition de charge et de reprise sur erreur ;
- La reproduction du système d'exploitation des machines virtuelles (ou du système hôte dans le cas d'un déploiement par conteneurs) tel que défini dans le Dossier d'Architecture Technique du système d'information « WINCI ».

### 7.9.1.3. Environnement de tests de performance

L'environnement de tests de performance :

- Permet au titulaire de réaliser ses tests de performance lors des Contrôles préalables à la MOM (cf. chapitre 5.7.3) ;
- Dispose de caractéristiques de performance similaires à l'environnement de production ;
- Permet de réaliser les tests de charge au cours desquels un nombre d'utilisateurs virtuels prédéfinis est simulé, afin de contrôler la charge d'utilisateurs spécifiée d'une application ;
- Permet de mesurer les temps de réponse utilisateurs et les temps de traitement d'une requête sur le(s) serveur(s).

## 7.10. Standards et normes de développement

La production logicielle est conforme aux pratiques et référentiels du Ministère de la Justice :

Normes génériques décrites dans l'annexe 3 : « Standards de développement - Gestion du code source » au présent CCTP :

- ✓ Bonnes pratiques pour l'industrialisation de la production logicielle ;
- ✓ Référentiel Général d'Interopérabilité (RGI) (cf. annexe [R1] : « Référentiel Général d'interopérabilité (RGI) version V.2.0 ou supérieure ») ;
- ✓ Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations (RGAA) (cf. [R2] : « Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations (RGAA) version V4.1 ou supérieure »).

Normes spécifiques décrites dans le cadre de cohérence technique (CCT). La mise à jour du CCT est réalisée à une fréquence semestrielle. Le CCT inclut notamment la liste des produits et versions à utiliser ;

Autres normes, bonnes pratiques et recommandations spécifiques quant à l'architecture fonctionnelle et technique, au développement et à la livraison et à l'exploitation d'applications.

Exemples :

- ✓ Procédures/normes d'Installation ;
- ✓ Norme de Packaging ;
- ✓ Gestion des livraisons ;
- ✓ Norme d'Arborescence applicative ;
- ✓ Règles de développement sous VTOM ;

Le Ministère de la Justice fournit la dernière version des normes, procédures, cadre de cohérence technique :

- Lors de l'Initialisation de l'accord-cadre (cf. chapitre 5.1.1) ;
- Au début de la réalisation d'une nouvelle application ;
- Lors de la Prise en mains (cf. chapitre 5.1.3) ;
- Au fur et à mesure de leur mise à disposition.

Le titulaire respecte les normes, procédures, cadre de cohérence technique du Ministère de la Justice dans le cadre des prestations engagées.