

# Cahier des clauses techniques particulières lot 2

Accord-cadre relatif au développement et au maintien en  
condition opérationnelle (MCO) des outils informatiques  
composant le Système d'Information du domaine DACS et  
autres applications

« 25\_DOMAINE\_CIVIL »



**MINISTÈRE  
DE LA JUSTICE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

<b>PARTIE : 1.</b>	<b>GUIDE DE LECTURE DU CCTP.....</b>	<b>10</b>
<b>PARTIE : 2.</b>	<b>PRESENTATION GENERALE DE L'ACCORD-CADRE.....</b>	<b>11</b>
2.1.	Objet de l'accord-cadre.....	11
2.2.	Description synthétique des services et prestations attendus.....	12
2.3.	Engagements de service.....	16
2.3.1	Qualité des équipes .....	16
2.3.2	Qualité des prestations.....	16
2.3.3	Cadre de Cohérence technique du Ministère (CCT) : .....	17
<b>PARTIE : 3.</b>	<b>DESCRIPTION DU SYSTEME D'INFORMATION DACS ET AUTRES APPLICATIONS DU CIVIL .....</b>	<b>19</b>
<b>3.1.</b>	<b>Présentation du Système d'Information (SI) « DACS ET AUTRES APPLICATIONS DU CIVIL »</b>	<b>19</b>
3.1.1	Contexte et objectifs. ....	19
3.1.2	L'écosystème du domaine DACS et autres applications du Civil .....	19
<b>3.2.</b>	<b>Présentation générale de la fonction numérique au sein du ministère de la justice</b>	<b>20</b>
3.2.1	Missions et Organisation du Domaine civil .....	21
<b>3.3.</b>	<b>Présentation des applications du Système d'Information DACS et autres applications du Civil.....</b>	<b>21</b>
<b>PARTIE : 4.</b>	<b>CADRE GENERAL DE MISE EN ŒUVRE DE L'ACCORD-CADRE.....</b>	<b>39</b>
4.1.	Lieux d'exécution des prestations .....	39
4.2.	Modalité de Gouvernance de l'accord cadre.....	39
4.2.1	Pilotage, coordination et suivi .....	39
4.2.2	Assistance et communication .....	39
4.2.3	Tableaux de bord et indicateurs.....	40
4.2.4	Instances de gouvernance .....	41
<b>4.2.4.1.</b>	<b>Comité de suivi de l'accord-cadre – Bilan annuel .....</b>	<b>41</b>
<b>4.2.4.2.</b>	<b>Comité de pilotage contractuel de l'accord-cadre.....</b>	<b>41</b>
<b>4.2.4.3.</b>	<b>Comité de pilotage .....</b>	<b>42</b>
<b>4.2.4.4.</b>	<b>Comité opérationnel.....</b>	<b>43</b>
<b>4.2.4.5.</b>	<b>Comité de suivi sécurité .....</b>	<b>43</b>
<b>4.3.</b>	<b>Sécurité du système d'information « DACS et autres applications du Civil » .....</b>	<b>44</b>
4.3.1	Clauses et exigences techniques de sécurité .....	44
4.3.1	Gestion des incidents de sécurité sur les environnements du titulaire .....	44

4.4.	Niveau de complexité des applications .....	45
4.5.	Utilisation de l'Intelligence Artificielle (IA) dans le cadre de la réalisation des prestations	46
<b>PARTIE : 5.</b>	<b>DESCRIPTION DES PRESTATIONS.....</b>	<b>47</b>
5.1.	Prestations d'entrée.....	47
5.1.1	UO5.1.1-INIT - Initialisation de l'accord-cadre .....	47
5.1.2	UO5.1.2-PROV - Provisionnement d'environnement chez le Titulaire.....	51
5.1.3	UO5.1.3-PEM - Prise en mains d'un produit .....	53
5.2.	Prestations préalables à la réalisation .....	61
5.2.1	UO5.2.1-ETU - Études complémentaires .....	61
5.2.2	UO5.2.2-POC - Réalisation d'une preuve de concept « POC » (Proof Of Concept)...	63
5.2.3	UO5.2.3-MAQ - Réalisation d'une maquette dynamique.....	64
5.3.	Prestations de maintien en conditions opérationnelles .....	67
5.3.1	Définitions .....	67
5.3.1.1.	Demande de support .....	67
5.3.1.2.	Intervention .....	68
5.3.1.3.	Durée moyenne d'un traitement par ticket .....	68
5.3.1.4.	Incident .....	68
5.3.1.5.	Anomalie.....	69
5.3.2	Modalités d'exécution du maintien en conditions opérationnelles .....	70
5.3.3	Organisation du support .....	72
5.3.4	Base tarifaire des commandes du maintien en conditions opérationnelles (SN2, SN3, AMI, MID) .....	72
5.3.5	UO5.3.5-SN2 - Support de niveau 2 .....	73
5.3.6	UO5.3.6-SN3 - Support de niveau 3 et maintenance corrective .....	78
5.3.7	UO5.3.7-AMI - Réalisation des améliorations mineures (AMI).....	82
5.3.8	UO5.3.8-SECU - Veille du maintien en condition de sécurité.....	85
5.3.9	UO5.3.9-MID - Maintien de l'intégration des données (MID).....	86
5.3.10	Maintenance adaptative .....	88
	UO5.3.10-COM - Mise à jour d'un composant applicatif .....	88
	UO5.3.10-MIG - Migration d'un composant applicatif .....	89
	UO5.3.10-OS - Changement d'un système d'exploitation .....	90
5.4.	Prestations de réalisation .....	92
5.4.1	UO5.4.1-REP - Migration, reprise des données .....	92
	Gestion de la reprise de données .....	92
5.4.2	UO5.4.2-REALV - Développement en cycle en V .....	94
5.4.3	Développement en approche agile .....	97
5.4.3.1	UO5.4.3.1 – PHCAV - Cadrage de la phase de calibrage .....	97
5.4.3.2	UO5.4.3.2-CADRV - Phase de Calibrage.....	100
5.4.3.3	UO5.4.3.3-ENRUS - Enrichissement des US/Enablers.....	102
5.4.3.4	UO5.4.3.4 -REINC - Réalisation d'un incrément de la phase opérationnelle.....	103
5.5.	Prestations d'assistance.....	108
5.5.1	UO5.5.1-ASSINS - Assistance à l'installation et l'exploitation d'une application.....	108
5.5.2	UO5.5.2-ASSDOC - Rétro-documentation .....	109
5.5.3	UO5.5.3-ASSTS - Travaux spéciaux.....	110
5.5.4	UO5.5.4-ASSMIG - Assistance à l'étude de migration vers le cloud .....	112

5.5.5	UO5.5.5-ASSARCH - Assistance à la réalisation d'une étude d'architecture .....	113
5.5.6	UO5.5.6-ASSICD - Assistance à la mise à disposition / exploitation de la plateforme de développement et d'intégration continue.....	114
<b>5.6.</b>	<b>Réversibilité en fin d'accord-cadre .....</b>	<b>116</b>
<b>5.7.</b>	<b>Tableau de synthèse des types de vérification .....</b>	<b>119</b>
<b>5.8.</b>	<b>Obligations transverses du titulaire .....</b>	<b>121</b>
5.8.1	Devis.....	121
5.8.2	Gestion des référentiels.....	121
5.8.3	Contrôles préalables à la MOM .....	123
5.8.4	Mise en Ordre de Marche (MOM) .....	125
5.8.5	Support en cours de VA ou VSR .....	125
<b>PARTIE : 6.</b>	<b>OPERATIONS DE VERIFICATIONS.....</b>	<b>127</b>
6.1.	Vérifications d'activités.....	127
6.2.	Vérifications documentaires.....	127
6.2.1	Référencement des livrables documentaires .....	128
6.2.2	Format des livrables documentaires et échanges des documents sensibles .....	128
6.2.3	Bordereau de livraison des livrables documentaires .....	128
6.2.4	Remise de livrable documentaire avec lecture commune préalable .....	129
6.2.5	Livraisons de livrables documentaires .....	129
6.2.6	Vérifications sur livrables documentaires .....	129
	Conditions d'acceptation de vérification documentaire .....	129
6.2.7	Délais de vérification des livrables documentaires .....	131
6.3.	Vérifications de livrables informatiques.....	131
6.3.1	Format des livrables informatiques.....	132
6.3.2	Livraisons de livrables informatiques.....	132
6.3.3	Bordereau de Livraison des livrables informatiques .....	133
6.3.4	Vérification Provisoire d'Aptitude (VPA).....	133
6.3.5	Vérifications d'Aptitude .....	134
	Conditions d'acceptation à la vérification d'aptitude.....	135
	Vérification de la qualité du code .....	136
6.3.6	Vérifications de Service Régulier.....	137
	Conditions d'acceptation après vérification de service régulier .....	137
6.3.7	Délais de vérification des livrables informatiques .....	139
<b>PARTIE : 7.</b>	<b>ANNEXES .....</b>	<b>140</b>
7.1.	Glossaire.....	140
7.2.	Annexes.....	144
7.3.	Les documents en référence.....	145
7.4.	Plan d'Assurance Contrôle Qualité de l'accord-cadre (PACQ) .....	146
7.5.	Méthodologie du Ministère de la Justice.....	147
7.5.1	Méthodologie des projets .....	147

7.5.2	Recette des prestations logicielles .....	148
<b>7.6.</b>	<b>Audits.....</b>	<b>148</b>
7.6.1	Mise en œuvre de l’audit (hors audit du code source) .....	149
7.6.2	Audit du code source.....	149
CAST	150	
Checkmarx	.....	150
SonarQube	.....	150
« Quality Gate » SonarQube (chaîne CODEO).....		151
7.6.3	Audit de sécurité .....	151
<b>7.7.</b>	<b>La chaîne industrielle du Ministère de la Justice .....</b>	<b>151</b>
7.7.1	Description des outils de la chaîne industrielle du Ministère de la Justice .....	153
7.7.2	Focus OpenShift .....	154
7.7.3	Outils et licences pour les prestations réalisées sur les environnements du Ministère de la Justice .....	156
7.7.4	Outils et licences à acquérir par le titulaire pour les prestations réalisées sur les environnements du titulaire.....	156
7.7.5	Outils et licences complémentaire à acquérir par le titulaire en cours d’accord-cadre .....	157
7.7.6	Stratégie cloud computing.....	157
<b>7.8.</b>	<b>Les environnements.....</b>	<b>159</b>
7.8.1	Environnements à mettre en œuvre par le titulaire .....	159
<b>7.8.1.1.</b>	Environnement de développement.....	159
<b>7.8.1.2.</b>	Environnement de recette usine.....	159
<b>7.8.1.3.</b>	Environnement de tests de performance .....	160
<b>7.9.</b>	<b>Standards et normes de développement .....</b>	<b>160</b>

## Table des figures :

Figure 1 :	Catalogue des prestations.....	10
Figure 2 :	Enchaînement des principales prestations .....	11
Figure 3 :	Catalogue des obligations transverses du titulaire .....	12
Figure 4 :	Liste non exhaustive des incidents dont le titulaire est responsable de la résolution .....	65
Figure 5 :	Catégorie d'incident.....	66
Figure 6 :	Catégorie d'anomalies .....	67
Figure 7 :	Synoptique des Obligations transverses du titulaire .....	118
Figure 8 :	Synthèse vérification livrables documentaires.....	125
Figure 9 :	Délais de vérification des livrables documentaires .....	128
Figure 10 :	Étapes de vérification de livrables informatiques de projet .....	129
Figure 11 :	Seuils d'acceptabilité des applications de la qualité du code source.....	133
Figure 12 :	Valeur du seuil de référence d'acceptabilité des indicateurs de la qualité du code source .....	134
Figure 13 :	Délais de vérification des livrables informatiques .....	136
Figure 14 :	Chaîne industrielle du Ministère de la Justice.....	150
Figure 15 :	Présentation générale des outils de la chaîne CODEO .....	151
Figure 16 :	Gestion des déploiements de la chaîne CODEO.....	152

## Partie : 1. Guide de lecture du CCTP

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 Système d'Information DACS et autres applications du Civil » :

- ✓ Présente le domaine DACS et autres applications du Civil ;
- ✓ Décrit les applications du Système d'Information « DACS et autres applications du Civil » de l'accord-cadre.

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

- ✓ Décrit la localisation des prestations ;
- ✓ 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.

## Partie : 2. Présentation générale de l'accord-cadre

### 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.

Il a pour objet la conception, le développement et le maintien en conditions opérationnelles des outils informatiques composant le système d'information « DACS et autres applications du Civil », 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 « DACS et autres applications du Civil » faisant l'objet du présent accord-cadre sont décrites au chapitre Partie : 3 Description du Système d'Information DACS et autres applications du Civil.

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 DACS et autres applications du Civil, dans les conditions décrites à l'article III.2 du CCAP.



## 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 de prix	
UOS.1.1-INIT	5.1.1 - Initialisation de l'accord-cadre			Forfait	
UOS.1.2-PROV	5.1.2 - Provisionnement d'environnement chez le Titulaire	Machine virtuelle (VM)	Cœur de processeur virtuel	Prix unitaire du cœur	
			Taille mémoire	Prix unitaire du GB	
			Taille de stockage	Prix unitaire du GB	
			Taille de rétention des sauvegardes	Prix unitaire du GB	
		Conteneur	Cœur de processeur virtuel	Prix unitaire du cœur	
			Taille mémoire	Prix unitaire du GB	
			Taille de stockage	Prix unitaire du GB	
			Taille de rétention des sauvegardes	Prix unitaire du GB	
Prestation complémentaire (3 mois)			Forfait trimestriel		
UOS.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 d'ajustement fixé au CCTP	
			C1.2		
			C1.3		
			C1.4		
		Connaissance de l'application	C2.1	Application du coefficient d'ajustement fixé au CCTP	
			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 d'ajustement fixé au CCTP
				C'1.2	
				C'1.3	
	C'1.4				
	Connaissance de l'application		C'2.1	Application du coefficient d'ajustement fixé au CCTP	
			C'2.2		
			C'2.3		

5.2. - Prestations préalables à la réalisation				
Code UO	Description	Niveau de complexité	Type de Prix	
UOS.2.1-ETU	5.2.1 - Études complémentaires	Simple	Forfait	
		Moyen		
		Elevée		
		Très élevée		
UOS.2.2-POC	5.2.2 - Réalisation d'une preuve de concept « POC » (Proof Of Concept) / « POV » (Proof Of Value)		Forfait journalier	
UOS.2.3-MAQ	5.2.3 - Réalisation d'une maquette dynamique	base par maquette	Forfait de base par maquette	
		Ecran d'une maquette	Simple	Forfait par écran
			Moyen	Forfait par écran
			Elevée	Forfait par écran

5.3. - Prestations de maintien en conditions opérationnelles			
Code UO	Description	Niveau de complexité	Type de Prix
UOS.3.5-SN2	5.3.5 - Support de niveau 2		Forfait trimestriel "Socle SN2 : volume de 140 tickets
			Forfait trimestriel « Socle SN2 » : volume de 200 tickets
			Forfait trimestriel « Socle SN2 » : volume de 260 tickets
			Forfait de traitement d'un lot de tickets supplémentaires (60 Tickets)
UOS.3.6-SN3	5.3.6 - Support de niveau 3 et maintenance corrective	Prestations en jours et heures ouvrés standards	Forfait trimestriel « Socle SN3 » : volume de 70 Tickets
			Forfait trimestriel « Socle SN3 » : volume de 100 Tickets
			Forfait trimestriel « Socle SN3 » : volume de 130 Tickets
			Forfait de traitement d'un lot de tickets supplémentaires SN3 (30 Tickets)
			Forfait de traitement d'un lot de tickets supplémentaires de Maintenance corrective (30 tickets)
			Forfait de traitement d'un lot de tickets SN3 sur les développements réalisés par l'équipe interne du Ministère de la Justice ( 30 tickets)
		Prestations complémentaires hors de la plage standard en HNO et/ou JN	Forfait astreinte journalière en jour ouvré (nuit)
			Forfait astreinte journalière en jour non ouvré (samedi, dimanche ou jour férié), en journée
			Forfait astreinte journalière en jour non ouvré (samedi, dimanche ou jour férié), en horaire de nuit
			Forfait de traitement d'un lot de 5 tickets de Maintenance corrective hors plage standard
UOS.3.7-AMI	5.3.7 - Réalisation des améliorations mineures (AMI)		Forfait trimestriel (15 Tickets)
			Forfait de traitement d'un lot de tickets supplémentaires (5 Tickets)
UOS.3.8-SECU	5.3.8 - Veille du maintien en condition de sécurité		Forfait trimestriel
UOS.3.9-MID	5.3.9 - Maintien de l'intégration des données (MID)		Forfait trimestriel MID, en période standard (5 Tickets)
			Lot de tickets supplémentaires (2 Tickets)
			Forfait de traitement d'un lot de 5 tickets de MID hors plage standard
UOS.3.10-COM	5.3.10 - Maintenance adaptative : mise à jour d'un composant applicatif	Simple	Forfait
		Moyen	
		Elevé	
UOS.3.10-MIG	5.3.10 - Maintenance adaptative : migration d'un composant applicatif	Simple	Forfait
		Moyen	
		Elevé	
UOS.3.10-OS	5.3.10 - 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-REP	5.4.1Migration, reprise des données, gestion de la reprise de données	Simple		Forfait		
		Moyen		Forfait		
		Elevée		Forfait		
		Très élevée		Forfait		
U05.4.2-REALV	5.4.2 - Développement en cycle en V			Forfait sur devis sur la base des tarifs journaliers (TJ) renseignés dans la table des profils		
U05.4.3.1-PHCAV	Développement en approche agile / 5.4.3.1 - Cadrage de la phase de calibrage			Forfait Unique par application / module		
U05.4.3.2-CADRV	Développement en approche agile / 5.4.3.2 - Phase de Calibrage			Forfait pour un Story Point		
U05.4.3.3-ENRUS	Développement en approche agile / 5.4.3.3 - Enrichissement des US/Enablers			Forfait pour une US/eUS		
U05.4.3.4-REINC	Développement en approche agile / 5.4.3.4 - Réalisation d'un incrément de la phase opérationnelle			Forfait pour un Story Point		
5.5. - Prestations d'assistance						
Code UO	Description	Niveau de complexité		Type de Prix		
U05.5.1-ASSINS	5.5.1Assistance à l'installation et l'exploitation d'une application			Forfait journalier		
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-ASSMIG	5.5.4 - Assistance à l'étude de migration vers le cloud	Simple		Forfait		
		Moyen				
		Complexe				
U05.5.5-ASSARCH	5.5.5 -Assistance à la réalisation d'une étude d'architecture	Simple		Forfait		
		Moyen				
		Complexe				
U05.5.6-ASSICD	5.5.6Assistance à la mise à disposition / exploitation de la plateforme de développement et d'intégration continue	Simple		Forfait		
		Moyen				
		Complexe				
5.6. - Prestations de sortie						
Code UO	Description			Type de Prix		
U05.6.-REVERSSN3	5.6. 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			
U05.6.-REVERSSN2	5.6. Réversibilité en fin d'accord-cadre (support de niveau 2)	Base tarifaire d'une réversibilité SN2	R1.4	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				

Figure 1 : Catalogue des prestations

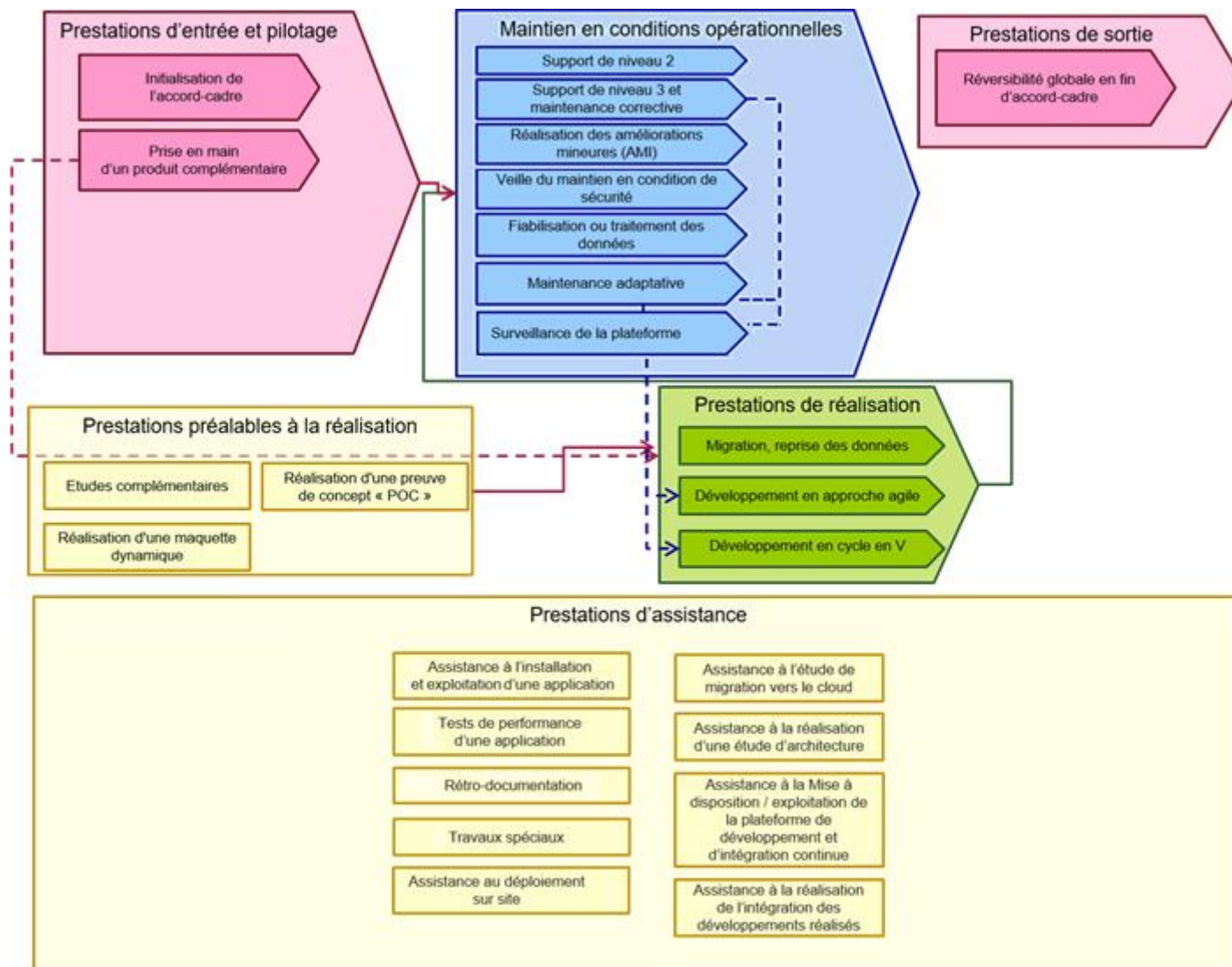


Figure 2 : Enchaînement des principales prestations

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 3 : 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 et des projets en approche Agile, notamment pour les certifications demandées ci-dessous :

Liste non exhaustive:

- Agile Scrum : PSM I-II ou équivalent, CSM ou équivalent, CSP ou équivalent, PMI-ACP ou équivalent ;
- Cycle en V : PMP ou équivalent, PRINCE2 ou équivalent ;
- 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 ;
- 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.

Dans le cadre des développements réalisés en approche Agile, une attention particulière est portée sur les compétences dans les architectures conteneurisées et environnements DEVOPS ainsi que plus largement dans les technologies du cadre de cohérence technique mises en œuvre au sein du système d'information du domaine DACS et autres applications du Civil.

Le CCT s'applique à l'ensemble des acteurs du Ministère impliqués dans son offre numérique, qu'ils soient des acteurs internes ou externes.

Le CCT 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 de vie 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 de l'annexe financière.

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.

## Partie : 3. Description du Système d'Information DACS et autres applications du Civil

Les applications composant le système d'information DACS et autres applications du Civil sont décrites ci-dessous. Une courte présentation de l'organisation de la filière numérique au sein du ministère de la justice est également proposée.

### 3.1. Présentation du Système d'Information (SI) « DACS ET AUTRES APPLICATIONS DU CIVIL »

Les applications du domaine DACS et autres applications du Civil constitueront le périmètre du présent accord-cadre dès sa notification et sont décrites ci-dessous au sein de la partie 3.3 « Présentation des applications du SI DACS et autres applications du Civil ».

Les évolutions du Système d'Information « DACS et autres applications du Civil » identifiées à ce jour sont décrites dans le même chapitre. Le périmètre est évolutif dans le temps.

#### 3.1.1 Contexte et objectifs.

Les projets du Système d'Information « DACS et autres applications du Civil » s'inscrivent dans le plan de modernisation et de transformation numérique porté par l'Etat. L'enjeu est double :

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

Les projets du Système d'Information « DACS et autres applications du Civil » ont **pour ambition finale la dématérialisation des procédures de bout en bout**.

Ils 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 (facilité de communication avec les SI tiers, exposition de ses données au travers d'API),
- De sécurisation des données et des accès,
- D'assurer la traçabilité d'accès aux données,
- 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.

#### 3.1.2 L'écosystème du domaine DACS et autres applications du Civil

Le Système d'information du domaine DACS et autres applications du Civil est interfacé avec des SI tiers, internes ou externes au SI Justice, pour :

- Suivre l'avancée des procédures judiciaires traitées dans des applications tierces (hors SI domaine civil) ;



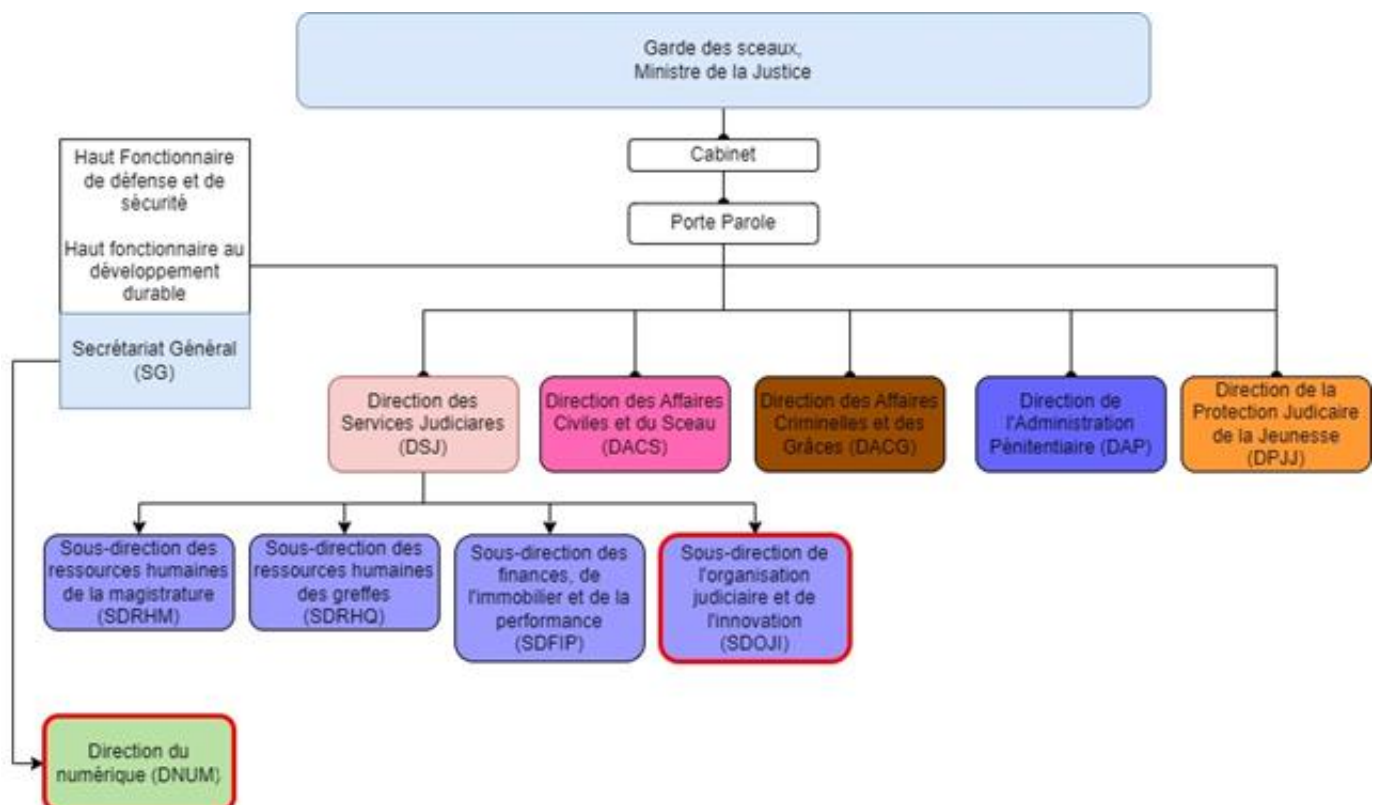
- Communiquer avec les justiciables par voie dématérialisée ;
- Organiser l'activité civile (ex : affecter les dossiers à une audience dans l'application dédiée) ;
- Fournir aux SI décisionnels les données nécessaires à l'établissement des statistiques locales et nationales ;
- S'appuyer sur des référentiels Justice ou externes au Ministère de la Justice.

Cet écosystème existant est amené à évoluer, notamment avec la mise en place de la communication électronique avec les partenaires de justice.

### 3.2. Présentation générale de la fonction numérique au sein du ministère de la justice

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 investies 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 :

- Elle coordonne la mise en œuvre de la politique du ministère en matière de Systèmes d'Information et de communication. Elle anime à cette fin les organes de gouvernance du Système d'Information et de communication du ministère ;
- Elle 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 ;
- Elle 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, elle participe aux études préalables des directions et services métiers/directions de programme et assure avec ces mêmes services les études détaillées ;
- Elle veille à la prise en compte et au respect, lors de l'élaboration des traitements, des principes de protection des données à caractère personnel ;
- Elle est responsable de la réalisation des applications informatiques, de leur mise en œuvre technique et de leur maintenance ;
- Elle assure l'administration technique du Système d'Information. Elle est responsable de la coordination technique de l'ensemble des moyens informatiques ainsi que des moyens mutualisés de communication. Elle 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 ;
- Elle gère l'exploitation des systèmes informatiques non autonomes et apporte son soutien technique à l'exploitation des systèmes autonomes.

### **3.2.1 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 autres entités du ministère (MOA métiers, directions de programme, Exploitation (ISS), Réseau (TOP) etc.).

## **3.3. Présentation des applications du Système d'Information DACS et autres applications du Civil**

Le système d'information (SI) DACS et autres applications du Civil est constitué des applications listées ci-après. Ces logiciels sont accompagnés d'outils périphériques nécessaires à leur exploitation.

### **AJMJ (DACS)**

Le Bureau du droit des entreprises en difficulté (D4) de la sous-direction du droit économique de la DACS, souhaite la création d'un outil informatique (base de données et outil de gestion) comportant les trois briques suivantes :

- La refonte de la base de données Access AJMJ existante et la création d'un outil de gestion « contrôles des administrateurs judiciaires et mandataires judiciaires (AJMJ) » ;
- La création d'un portail internet/extranet avec un back office (base de données) raccordé à la plateforme d'archivage électronique du Ministère afin de gérer les requêtes administratives adressées à la Commission Nationale d'Inscription et de Discipline des administrateurs judiciaires et des mandataires judiciaires (CNID) qui sont instruites par le bureau D4 ;
- La création d'une base de données et d'un outil de gestion des statistiques sur les entreprises en difficulté (sous réserve de l'accord de la SDSE).

Ces trois briques devront interagir entre elles, ainsi qu'avec les partenaires externes au Ministère.

#### **Les Acteurs sont :**

##### **Les professionnels :**

- Nombre de professionnels : 493 dont :
  - Administrateurs Judiciaires : 165
  - Mandataires judiciaires : 328
- Environ 51 (AJ & MJ) candidats sont admis à passer l'examen d'accès au stage par an
- Environ 13 (AJ & MJ) candidats sont admis à passer l'examen d'aptitude par an
- On compte en plus des AJMJ :
  - 3338 commissaires de justice
  - 437 commissaires-priseurs judiciaires

##### **Les études :**

- Nombre d'études et de bureaux annexes
  - Nombre d'études : 264 dont 76 AJ et 188 MJ
  - Nombre de bureaux annexes : 389 dont 176 AJ et 213 MJ

##### **Les contrôles :**

- Nombre de contrôles périodiques, occasionnels et inspections annuelles
  - En moyenne 127 contrôles périodiques
  - En moyenne 3 contrôles occasionnels annuels
  - 1 inspection sur les dernières années

#### **Contexte**

Cet outil de gestion permettra de gérer les professionnels ayant pour mission l'accompagnement des entreprises en difficulté.

##### **Les Professionnels sont :**

- Les Mandataires de justice (MJ), professionnel du droit et de l'économie, au service du traitement des difficultés des entreprises (grandes, PME ou TPE) ;
- L'Administrateur judiciaire (AJ), professionnel de l'économie et de la finance chargé par décision de justice d'administrer les biens d'autrui ou d'exercer des fonctions d'assistance ou de surveillance dans la gestion de ces biens ;
- Les huissiers de justice et commissaires-priseurs, liquidateurs potentiels pour les entreprises sans salariés et dont le CA HT est inférieur à 100 000 €.

##### **Les procédures sont les suivantes :**

- Mandat ad hoc : mission préventive et confidentielle confiée à un mandataire ad hoc pour résoudre les difficultés d'une entreprise, avant qu'elle ne soit en état de cessation des paiements ;
- Procédure collective, procédure de redressement ou de liquidation judiciaire organisant le règlement du paiement des créances d'une entreprise en cessation de paiement ;
- Redressement judiciaire, procédure destinée à permettre la poursuite de l'activité de l'entreprise, le maintien de l'emploi et l'apurement du passif ;
- Liquidation judiciaire, procédure destinée à mettre fin à l'activité de l'entreprise ou à réaliser le patrimoine du débiteur par une cession globale ou séparée de ses droits et de ses biens ;

- Sauvegarde, procédure visant à faciliter la réorganisation de l'entreprise afin de permettre la poursuite de l'activité économique, le maintien de l'emploi et l'apurement du passif.

Les acteurs principaux sont :

- **Bureau D4 ⇒ porteur du projet (composé de 7 personnes) :**
  - Élabore les textes législatifs et réglementaires en matière de droit des entreprises en difficulté ;
  - Élabore les textes législatifs et réglementaires relatifs au statut et au tarif des professionnels qui relèvent des dispositions du titre Ier du livre VIII du code de commerce (les AJMJ) ;
  - Coordonne l'inspection des AJMJ ;
  - Participe à l'administration et au suivi des procédures disciplinaires les concernant ;
  - Assure le secrétariat des commissions les intéressant ;
  - Instruit les plaintes déposées par les particuliers contre ces professionnels ;
  - Concourt, en liaison avec les ministères et services compétents, à l'élaboration des textes relatifs au droit bancaire et au crédit interentreprises ;
  - Participe, en liaison avec les différents départements ministériels concernés, au suivi des procédures concernant les opérations de restructuration industrielle ;
  - Élabore les instructions générales adressées aux procureurs généraux relatives aux procédures intéressant les entreprises en difficulté et à la surveillance des administrateurs judiciaires et des mandataires judiciaires à la liquidation des entreprises.
- **CNID (Commission Nationale d'Inscription et de Discipline)**
  - Gère les administrateurs judiciaires et mandataires judiciaires inscrits sur la liste nationale ;
  - Gère l'augmentation du nombre de professionnels, issue des modifications de leur recrutement, de leur formation et de leur statut (introduction du salariat), augmentation qui est portée par la loi relative à la croissance, l'activité et à l'égalité des chances économiques (loi du 6 août 2015) et dans le projet de loi relatif à la justice du XXI<sup>e</sup> siècle.
- **CNAJMJ (Conseil National des AJMJ (CNAJMJ))**
  - Veille au respect de leurs obligations par les mandataires de justice ;
  - Organise leur formation professionnelle ;
  - S'assure que les professionnels se conforment à leur obligation d'entretien et de perfectionnement des connaissances ;
  - Contrôle leurs études ;
  - Offre des services électroniques sécurisés en lien avec les activités des deux professions ;
  - Rend compte de l'accomplissement de ces missions dans un rapport annuel adressé au Garde des Sceaux, Ministre de la Justice ;
  - Élabore les règles professionnelles et assure la défense des intérêts collectifs de la profession.

### Sécurité :

#### **Stockage sécurisé à valeur probante (coffre-fort)**

Conserver des objets numériques liés à des considérations d'ordre :

- Réglementaire, juridique (traces métier, logs...),
- Patrimonial, historique (documents, images...) ;
- Sur des durées définies et potentiellement longues,
- En assurant leur intégrité et leur confidentialité,
- Afin de pouvoir retrouver à terme l'information originale,
- En maintenant la valeur juridique des objets versés

### **Horodatage :**

- Le service d'horodatage permet d'attester d'un événement à un instant donné :

- Dépôt d'une archive ;
- Signature de document.
- **Signature électronique et vérification de signature ;**
- Le service de Signature « cachet serveur » ⇒ permet de garantir l'intégrité d'un document électronique et d'authentifier l'organisation émettrice du document : le Ministère de la Justice ;
- Le service de Vérification de Signature ⇒ permet de vérifier l'intégrité et la validité des signatures numériques internes et externes.

**Les Fonctionnalités attendues sont :**

- **Un portail d'accès** qui fédère l'aspect communication d'information et les accès aux fonctionnalités du système.
- **L'identification et l'authentification des utilisateurs :**
  - Primo arrivants (potentiels futurs AJ ou MJ, inconnus de la CNID et du CNAJMJ) ;
  - AJ ou MJ (professionnels établis) ;
  - Bureau D4, CNID, CNAJMJ, et quid des autres acteurs secondaires.
- **La gestion des formulaires** (demandes d'inscriptions, de dispense ...) ;
- **Échanges avec les acteurs internes et externes** : via des mails (D4, CNAJMJ, CNID, TGI, TC, MC, PG, MIR, etc ...) ;
- **Suivi et contrôle des professionnels ;**
- **Suivi des indicateurs ;**
- **CNID (Commission Nationale d'Inscription et de Discipline)**
  - ✓ Gestion des demandes (SCRUD)
  - ✓ Gestion des études (SCRUD)
  - ✓ Gestion des professionnels (SCRUD)
  - ✓ Gestion des commissions (SCRUD)
  - ✓ Suivi des décisions (SCRUD)
- **Contrôle**
  - ✓ Gestion des listes (contrôleurs & contrôlés)
  - ✓ Gestion des contrôles périodiques, occasionnels et inspections
  - ✓ Gestion des mandats & fonds détenus
  - ✓ Suivi des éléments financiers
  - ✓ Suivi des attestations semestrielles & des situations financières
- **Consultation des données CNID** (Etudes, professionnels, ...).

## BEJIC (DACS)

BEJICv2 est le logiciel de gestion des dossiers utilisé par le Département de l'entraide, du droit international privé et européen (DEDIPE).

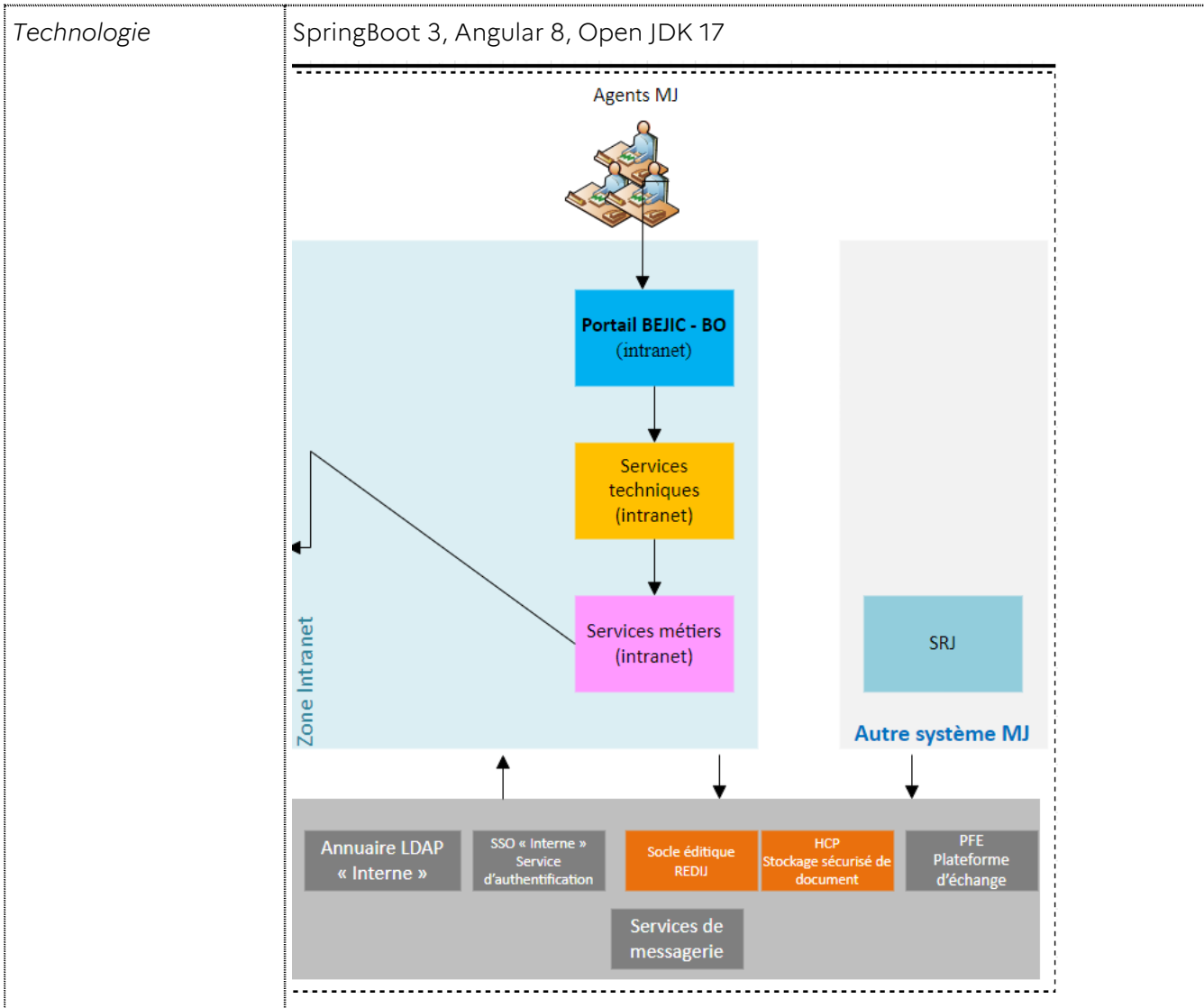
Il s'agit d'une application interne, accessible uniquement du département de l'entraide, du droit international privé et européen, donc exclusivement via le RPVJ.

Il permet la gestion et le traitement des dossiers dématérialisés liés notamment :

- Aux notifications internationales des actes judiciaires et extra-judiciaires ;
- L'obtention de preuves, l'aide juridictionnelle internationale ;
- Le recouvrement international des pensions alimentaires ;
- Aux enlèvements internationaux d'enfants et les droits de visite transfrontières.

Volumétrie : 25 utilisateurs, 10000 dossiers/an, 150 à 200 courriers par jour.

Editique : 300 trames.



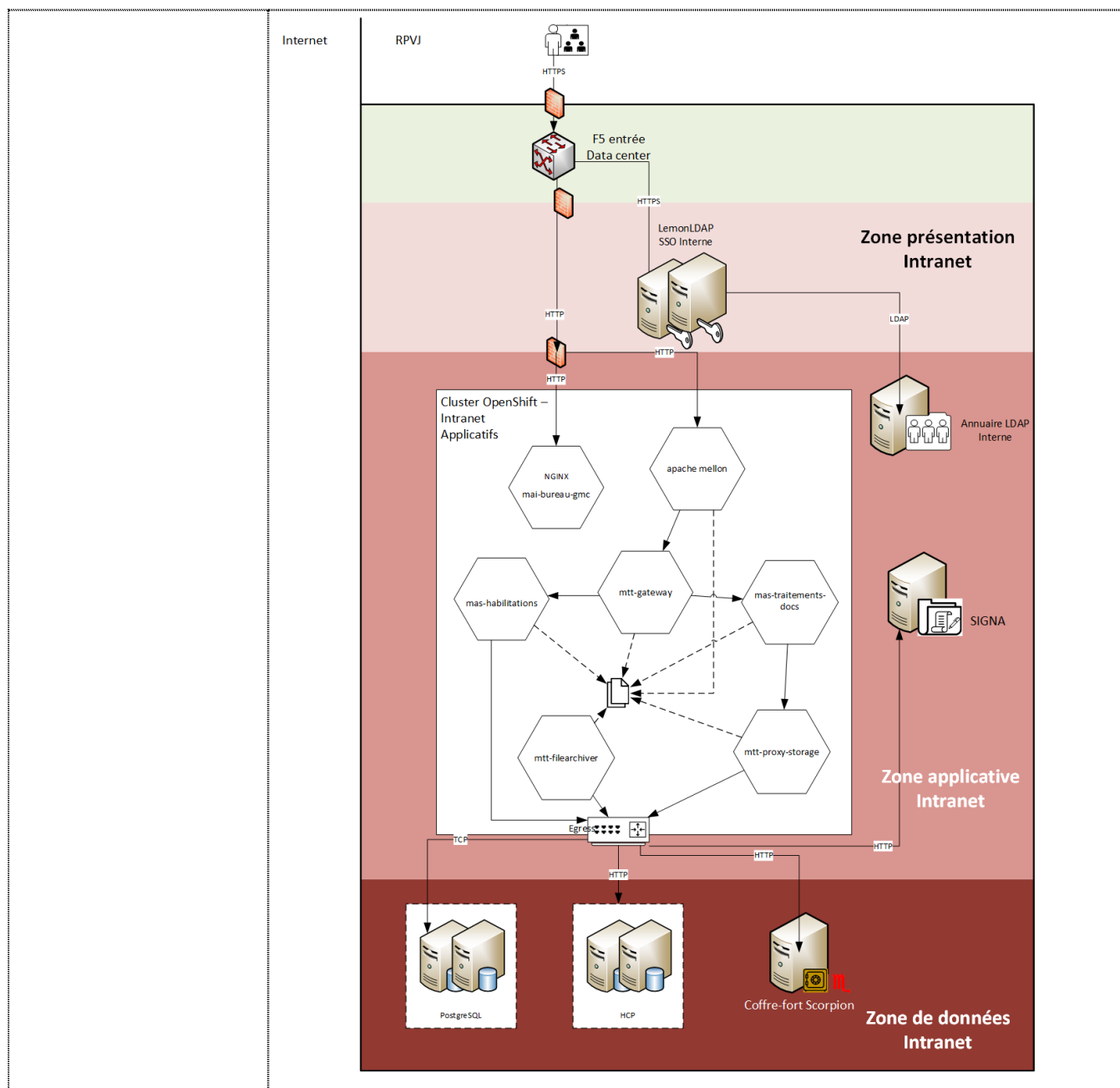
## GMC (GED et MINUTIER ELECTRONIQUE CIVIL)

« GMC » est un outil informatique permettant la dématérialisation complète des procédures civiles. Ainsi, une seule application dénommée GMC, accueille en deux volets distincts, le minutier électronique civil et la gestion électronique de documents (Ged) civile. S'agissant du volet Le Minutier électronique civil, il propose aux juridictions civiles les fonctionnalités suivantes :

- L'intégration de la décision de justice en PDF dans le minutier électronique au sein d'une arborescence adaptable à l'organisation de la juridiction ;
- La signature électronique qualifiée de la minute numérique via SIGNA (outil de signature électronique du ministère de la Justice) ;
- Le suivi de la minute électronique (mentions, consultations et sort définitif) ;
- La conservation de la minute électronique selon des règles d'archivage prédéterminées ;
- La notification dématérialisée de la minute.

S'agissant du volet GED, il s'inscrit dans la continuité du développement du minutier civil électronique. La GED permet de constituer des dossiers de procédures civiles, à partir de pièces nativement numériques et de pièces numérisées, et à terme il permettra d'étendre le partage de documents entre juridictions

Technologie	Java, Angular, PostgreSQL
-------------	---------------------------



## IPWEB

La procédure d'injonction de payer est une procédure relativement simple par laquelle un créancier peut contraindre un débiteur à honorer ses engagements. Il s'adresse au juge afin d'obtenir une ordonnance portant injonction de payer.

IPWeb permet la gestion des requêtes d'injonctions de payer (IP) dans les tribunaux judiciaires (TJ) et les tribunaux de proximité (TPRX).

Les requêtes sont :

- Soit saisies dans le logiciel, dans les tribunaux ;
- Soit transmises par voie dématérialisée par les huissiers au travers de leurs applications propres (logiciels éditeurs) ou du portail mis à disposition par l'ADEC (Association Droit Electronique et Communication : organisme chargé du conseil informatique de la Chambre Nationale des Commissaires de Justice (CNCJ)).

Deux périmètres se dégagent :

- Une application offrant une interface web qui permet :
  - De saisir/modifier/consulter des éléments (injonctions de payer, créanciers, mandataires, débiteurs, décisions, mesures de protection, sommes) ;
  - De suivre les différentes étapes du cycle de vie d'une injonction de payer : demande, distribution à un magistrat, décision, signification aux parties, demande exécutoire, titre exécutoire, clôture, opposition, ... ;
  - D'effectuer un certain nombre de recherches multicritères
  - D'éditer/rééditer plusieurs modèles d'impression (affaires, ordonnances, notifications, ...)
  - De consulter des statistiques
  - De gérer les habilitations
  - De gérer des tables de référence
  - De gérer les trames d'édition
  - De consulter les échanges de flux dématérialisés
  - ...
- Des traitements différés qui permettent :
  - Via une plate-forme d'échanges, d'alimenter la base de données à partir de flux de fichiers XML provenant des huissiers associés à des pièces justificatives et de transmettre via des fichiers XML à ces mêmes huissiers des données en fonction de l'avancement de la procédure. Ce cycle d'échanges est exécuté chaque heure 18 fois/jour ;
  - D'élaborer des statistiques et des comptages ;
  - D'exécuter des batchs de service.

*Éléments de volumétrie*

Au 13/11/2025, 286 tribunaux utilisent IPWeb (fusions de quelques tribunaux) 73 utilisent la voie dématérialisée de leurs dossiers. L'extension de la dématérialisation est en cours.

Au 13/11/2025, la base comptait 5 328 000 dossiers ; en moyenne 30 000 IPs sont créées par mois.

A cette même date, la taille de la base est de 46 Go ; le volume des pièces justificatives ajouté à celui des ordonnances (stockées sur le Webdav) est de 300 Go.

La base compte 110 tables.

*Technologie*

SGBD : Mysql 5.1.63 (64 bits)

TOMCAT 6.0.53

Apache 2.2.16

Développements : JDK (Java) 6.0.41 pour l'application et 5.0.22 pour les batchs

Hibernate 4.3.8

Framework interne (inspiré de STRUTS)

Navigateur : Internet Explorer

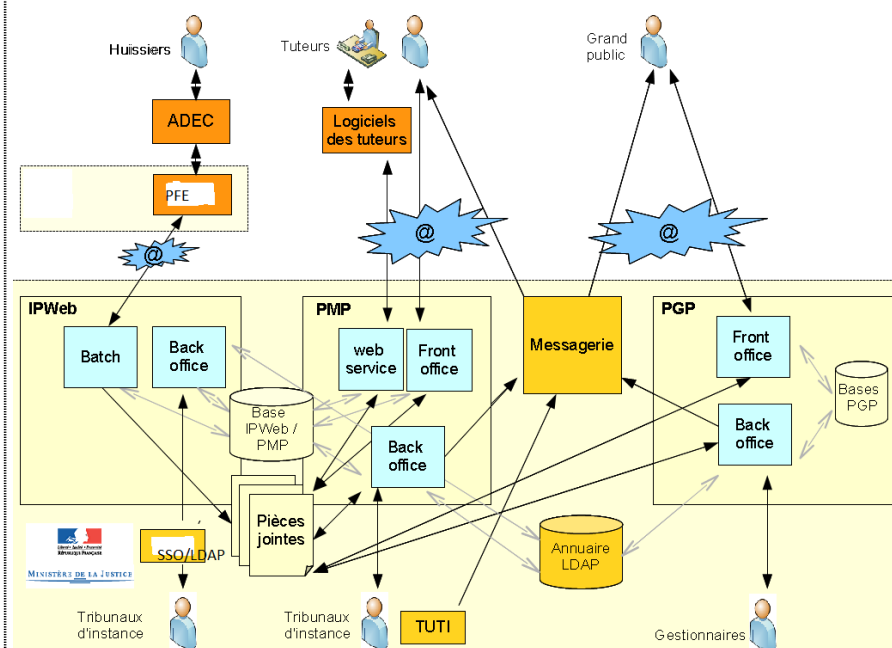
Authentification des utilisateurs : SSO- LDAP

Serveur pièces jointes Webdav

RedHat Entreprise version 5.5 et 5.9

Archivage Pièces jointes et flux dématérialisés dans HCP 300 Go





## Cartographie

De complexité moyenne, l'application se découpe en points de fonction dont la répartition est la suivante au 1/12/2020 :

Type	Simple	Moyen	Complexe
Fenêtre/Onglet	53	44	18
Edition	10	17	1
Batch	23	6	2

## Evolutions récentes

La dernière version (5.0) réalisée en 2021 intègre des évolutions importantes (AFE : apposition de la Formule Exécutoire, CNO : certificat de non opposition) liées à la dématérialisation.

Elles sont suivies début 2022 par des évolutions réglementaires (Double habilitation), technique (signature électronique) et des travaux d'optimisation.

## Perspectives d'évolution

Des évolutions fonctionnelles et techniques sont envisagées et listées ci-après à titre indicatif, parmi lesquelles :

- Evolutions réglementaires
- Evolutions des interfaces et des éditions
- Evolutions des statistiques
- Développement d'une solution d'archivage et/ou purge
- Evolutions des traitements différés
- Evolutions liées à la mise en œuvre de la juridiction unique des injonctions de payer
- Migration du socle technique

## SN2 / SN3

IPWeb est en production dans les juridictions.

La prestation d'assistance aux utilisateurs est particulièrement sensible. A titre informatif, ci-dessous les tickets sur cette application.

Nombre de tickets annuels pris en compte par le support N2/N3
---

	2019	2020	2021
	146	108	61

Support N3	
2024	2025
63	74

La diffusion d'une nouvelle version avec des fonctionnalités métiers nouvelles et une extension de la communication électronique pourrait contrarier la baisse du nombre de tickets constatée ces dernières années.

## JUSTINAT

Justinat est en quelque sorte un « infocentre NATI ». Les utilisateurs de NATI ne voient à travers leur application que les dossiers de certificat de nationalité française (CNF) de leur juridiction. L'objet de Justinat est de leur permettre une visibilité sur tous les dossiers de nationalité de toutes les juridictions.

Un programme informatique passe en revue toutes les bases NATI toutes les deux heures et remonte vers une base centrale :

- Les demandes de certificat de nationalité française ;
- L'intéressé et ses parents ;
- La décision prise sur cette demande (délivrance, refus ou classement sans suite).

Elle procède de la même façon avec la base NATACHA du bureau de la nationalité qui gère le contentieux lié aux délivrances et refus de délivrance de certificat de nationalité française et centralise donc les dossiers de contentieux et la décision définitive prise sur ces dossiers.

L'application Justinat proprement dite est une application WEB accessible par l'intranet du ministère de la Justice et qui permet la recherche nominative de dossiers.

Type d'application	Web
Utilisateurs	Tribunaux Judiciaires compétents en nationalité
Première mise en production	23/04/2008
Dernière mise en production	23/04/2008
Version en production	1.0

Volumétrie avant refonte :

- Taille de base de données : 7 Go
- Nombre de table : 13
- Nombre d'écrans : 7
- Nombre de dossier : 1 million

Technologie	RHEL 4.2, Php 5.2, Apache 2.2, Oracle 10
-------------	--

## NATACHA (DACs)

## Gestion du bureau de la Nationalité de la DACS

NATACHA est l'outil de gestion de dossier du bureau de la nationalité de la DACS.

Le bureau de la nationalité :

- Élabore les textes législatifs et réglementaires relatifs au droit français de la nationalité ;
- Répond aux consultations des directeurs des services de greffe judiciaires des tribunaux d'instance compétents pour la délivrance des certificats de nationalité française et l'enregistrement des déclarations de nationalité française ;
- Examine la recevabilité des déclarations souscrites à l'étranger devant les consuls et enregistre le cas échéant ces déclarations ;
- Veille à l'unité et à la cohérence de la jurisprudence en matière de nationalité à travers le suivi de l'ensemble des contentieux soumis à l'appréciation des tribunaux judiciaires pour lesquels il apporte son expertise juridique ;
- Réponse à diverses consultations en matière de nationalité.

L'application NATACHA s'adresse aux acteurs suivants :

- Le Chef du bureau, Les Rédacteurs et Greffiers (rôle Rédacteur / Greffier) et Le Secrétariat.

Les principales nouvelles fonctionnalités de NATACHA 2 sont :

- L'authentification par le LDAP/SSO du Ministère ;
- Des éditions qui s'appuient sur la solution éditique du Ministère (ArchiMED) ;
- Un stockage des documents sur HCP ;
- L'import des données du référentiel SRJ (Système de Référence Justice) ;
- Des échanges sortants avec l'application REU ;
- La création de tableaux de bords pour le suivi de l'activité du bureau.

L'application reprends les fonctionnalités de Natacha 1, à savoir :

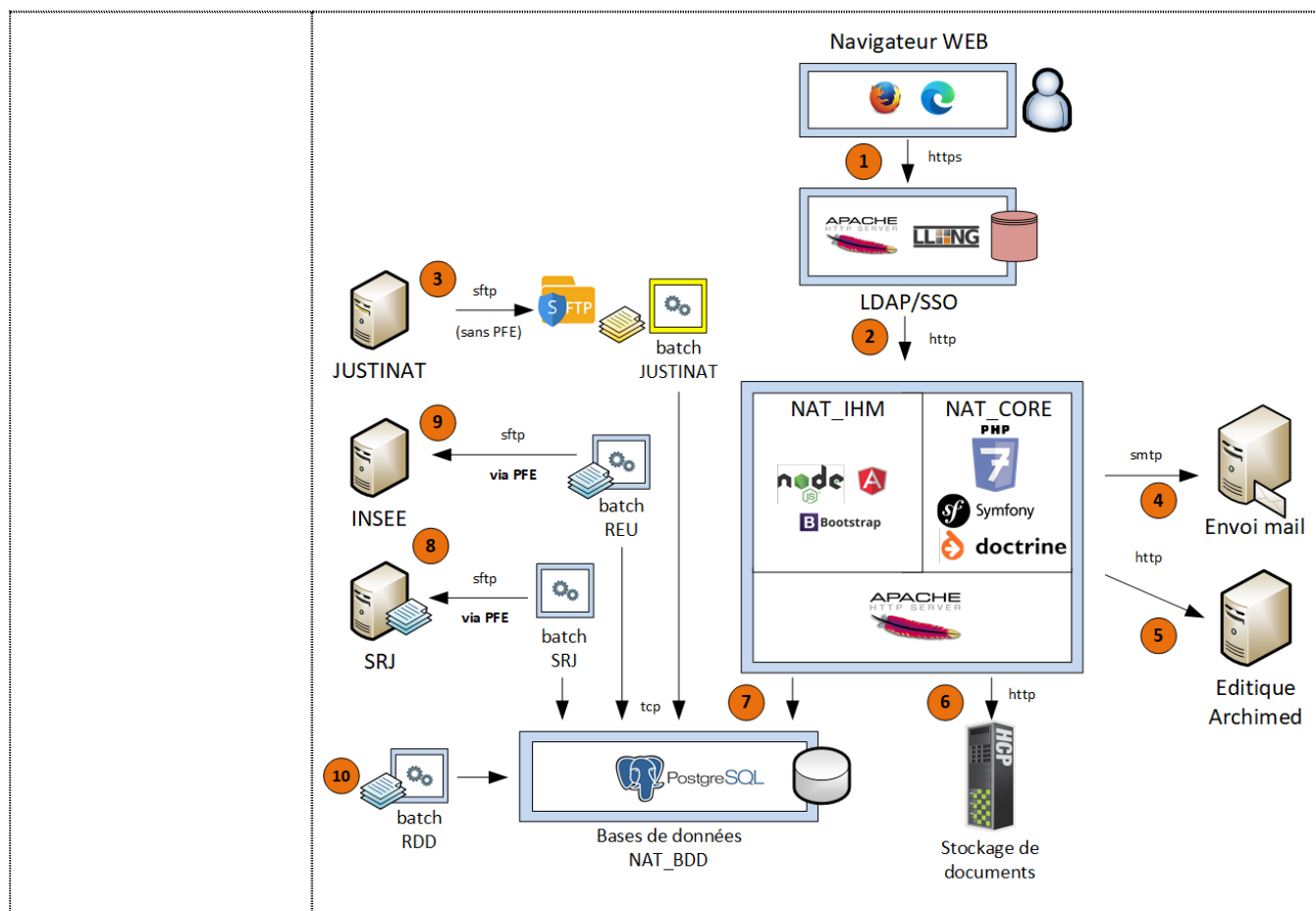
- Des échanges sortants avec l'application JUSTINAT ;
- La gestion des dossiers, individus, affaires et diligences ;
- La réalisation de statistiques sur l'activité du bureau ;
- La génération d'arbres généalogiques ;
- La gestion de référentiels internes.

Volumétries :

- Base de données : Le poids total de la base actuelle est estimé à 1 Go. La base évolue en moyenne de 30 Mo par an.
- HCP (stockage de documents sécurisé) : environ 260 Go de pièces
- Nombre d'utilisateurs : 40
- Nombre d'affaires créées par an : 7000
- Pic / jour création : 150 affaires

*Technologie*

RHEL8, PHP8.x, Apache2.4, Postgresql 17, Angular 6



## OPM

OPM pour Officiers publics ministériels est un système destiné à la gestion de carrière pour les 5 professions sous tutelle du Ministère de la justice ;  
Notaires, Commissaires de justice, Greffiers des tribunaux de commerce, Avocats au conseil d'état et à la cour de cassation et Avocats (accès partiel à la profession).

Ce système se compose :

- D'un portail sur internet (<https://opm.justice.gouv.fr/>) – ou Front office permettant la publication d'informations sur les professions et support des demandes des professionnels vers le ministère de la justice
- D'une application de gestion – Back office permettant l'instruction des demandes postées par les OPM sur le portail, le suivi de leur carrière et des structures d'exercice (Offices / Sociétés).

Volumétrie :

45 150 en moyenne requêtes/jour tous OPM confondus (Requêtes = Demandes ou documents)

Cartographies Notaire, Commissaire de justice : tous les 2 ans en alternance

25000 demandes sur les 24 heures

Pic de 5000 demandes dans les 5 premières minutes

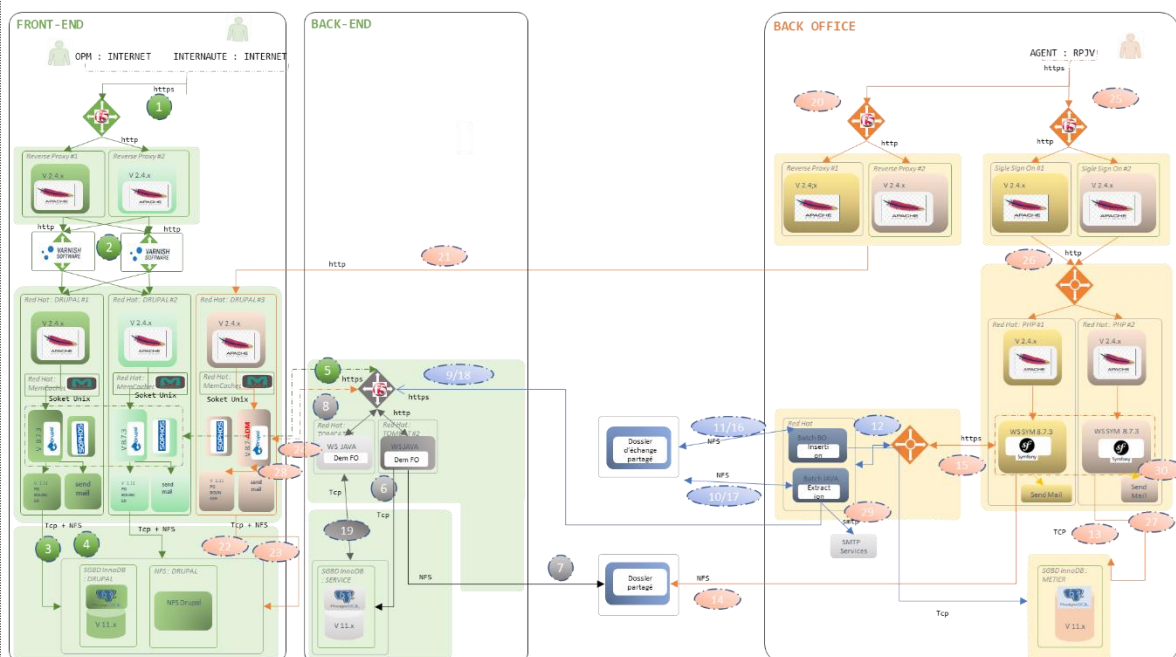
La prestation d'assistance aux utilisateurs est particulièrement sensible.

A titre informatif, ci-dessous les tickets sur cette application :

OPM	2021	Projection 2026/2027
-----	------	-------------------------

Niveau 2	4	15
Niveau 3	6	20

Technologie RHEL 8, Java JRE 17, PHP 8.x, Apache 2.4, Postgresql 16, Symfony 6, Drupal 10



## PILOT

Le projet Pilot est, à l'origine, une initiative locale développée par le tribunal judiciaire de Metz. Une version nationale sécurisée de l'appliquatif est à la disposition des juridictions depuis fin 2017. A ce jour, Pilot est déployé dans la quasi-totalité des juridictions.

La connexion à Pilot est sécurisée et se fait via le Portail SSO ou la carte agent. Pilot est accessible aux agents du ministère de la Justice disposant d'un compte Pages blanches ainsi qu'aux éducateurs de la PJJ.

Chiffres clés sur l'année 2025 (projection en référence aux chiffres du S1-2025)

- 9800 utilisateurs réguliers ;
- 587 736 audiences créées ;
- 201 439 permanences créées ;
- 151 039 réunions créées.

Pilot est un applicatif dédié à la gestion de l'activité juridictionnelle et administrative des juridictions. La trajectoire de Pilot étant de devenir une brique transverse dédiée à l'audience, il est interconnecté avec deux applicatifs :

- Portalis pour la gestion de l'audience en matière civile ;
- LMP (Logiciels Métier du Parquet) pour la gestion de l'audience en matière pénale.

Pilot est composé de plusieurs modules, dont les principaux sont :

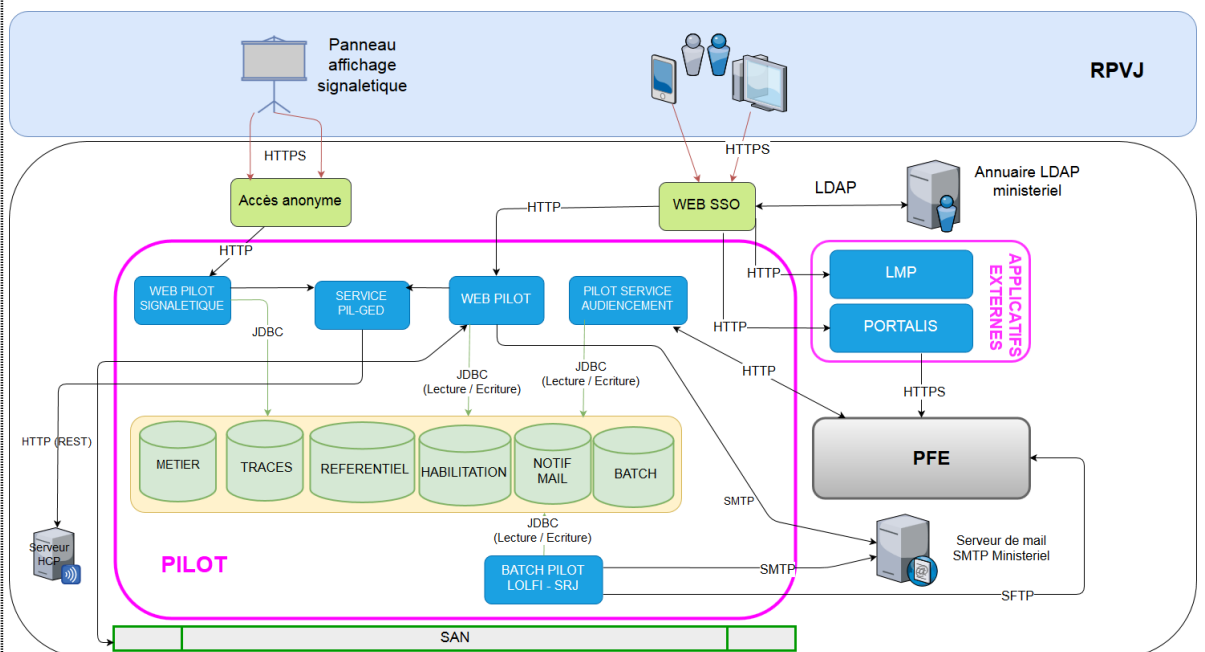
- Le module Calendrier : permettant de partager les informations relatives aux activités de la juridiction (audiences, réunions permanences) – activités planifiées depuis le module Planification ; ainsi qu'un calendrier des salles ;

- Le module Audiences : permettant de définir et répartir des créneaux d'audience ; créer et y associer des affaires ;
- La signalétique dynamique permettant d'orienter et d'informer les justiciables en juridiction.

Pilot est également un outil de pilotage au service des chefs de juridiction et directeurs de greffe, en ce qu'il permet d'exploiter les données saisies relatives à l'activité de la juridiction (grâce au module indicateurs).

Plusieurs évolutions sont attendues afin d'améliorer l'appliquatif et de répondre aux besoins des juridictions et des justiciables.

**Technologie** RHEL 8, OpenJDK 17, JBoss 7.4, Postgresql 16, Framework JSF 2.2



## RPJ

Le RPJ est un outil à destination du personnel de la DSJ (AC et juridictions).

Il doit permettre aux juridictions de gérer et générer la liste des experts judiciaires, et consulter et gérer les fiches expertes.

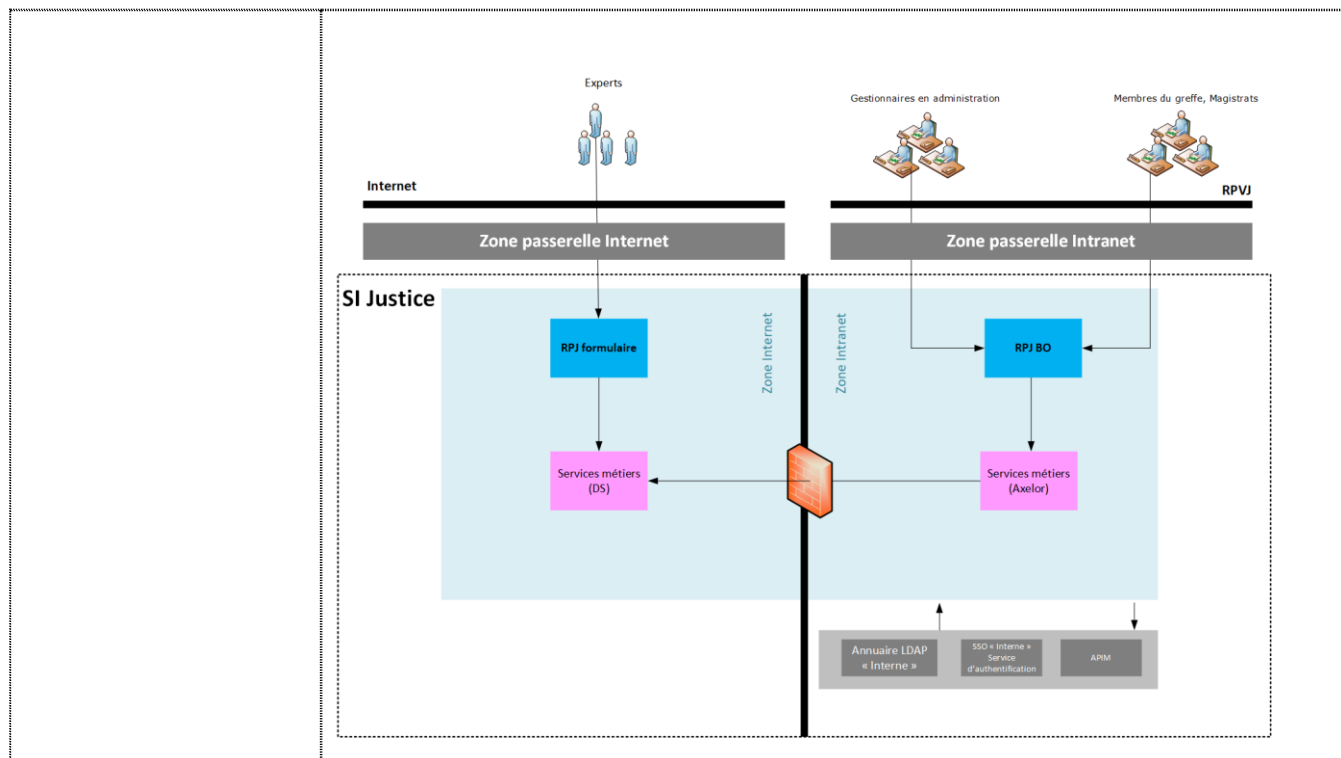
L'objectif du RPJ est donc de permettre à terme de constituer un référentiel national des experts judiciaires fiable, complet et à jour.

A terme, le RPJ doit aussi permettre de couvrir d'autres besoins (référencement des conciliateurs de justice et des médiateurs, annuaires d'autres professions).

Volumétrie :

- 150000 dossiers experts
- 500 Utilisateurs en juridictions
- 300 Administrateurs fonctionnels
- 10 Administrateurs techniques

**Technologie** Axelor (NGINX, TOMCAT, OpenJDK 17, Postgresql 16)



## SCEAU (DACS)

SCEAU de la DACS est utilisée pour effectuer les opérations suivantes :

- Instruire les demandes de changement de nom, lesquelles donnent lieu en cas d'accord à un décret du Premier ministre et, en cas de rejet, à une décision du Garde des sceaux ;
- Instruire les demandes d'autorisation de mariage accordées par le Président de la République ;
- Accorder par arrêté du Garde des sceaux, l'investiture des titres nobiliaires

Volumétries :

- 10 utilisateurs
- 12 trames
- 1500 demandes de changement de nom / an
- 150 demandes d'autorisations de mariage posthume
- 5 demandes d'investiture de titre nobiliaire / an

Technologie

PHP 5.2, Apache 2.2, MYSQL

## SIAJ

Le projet SIAJ regroupe l'ensemble des fonctionnalités et objets métiers destinés à traiter une demande d'Aide juridictionnelle (AJ) depuis son recueil jusqu'à sa notification.

SIAJ vise à simplifier puis à dématérialiser de bout en bout l'ensemble des processus de traitement de l'aide juridictionnelle tant à l'égard des usagers que des partenaires publics et privés.

L'aide juridictionnelle est une aide financière qui vise à prendre en charge les frais des personnes dont les moyens sont insuffisants pour faire valoir leurs droits en justice.

C'est un projet à forte visibilité et prioritaire faisant suite aux annonces de réformes numérique du Garde Des Sceaux.

Le projet SIAJ se compose de 2 portails :

- Le premier est dédié aux demandeurs de l'AJ : justiciables, avocats (à venir)
- Le deuxième est dédié aux agents des Bureaux de l'Aide Juridictionnelle (BAJ) du Ministère de la Justice qui traite les demandes d'AJ.

En 2025, l'application comptabilise un peu plus de :

- 4 500 utilisateurs côté intranet (agents des BAJ)
- 280 000 utilisateurs côté internet (justiciables)
- 750 000 demandes annuelles dont 25 % créées en ligne (mais les chiffres sont en progression tous les ans)

SIAJ se compose de plusieurs fonctionnalités principales :

- Traitement & suivi de l'état d'avancement de la demande
- Suivi de l'avancement
- Gestion des commissions
- Pilotage des activités et paramétrages
- Accès aux référentiels
- La gestion du retrait de l'aide
- Le calcul de la consommation des dotations

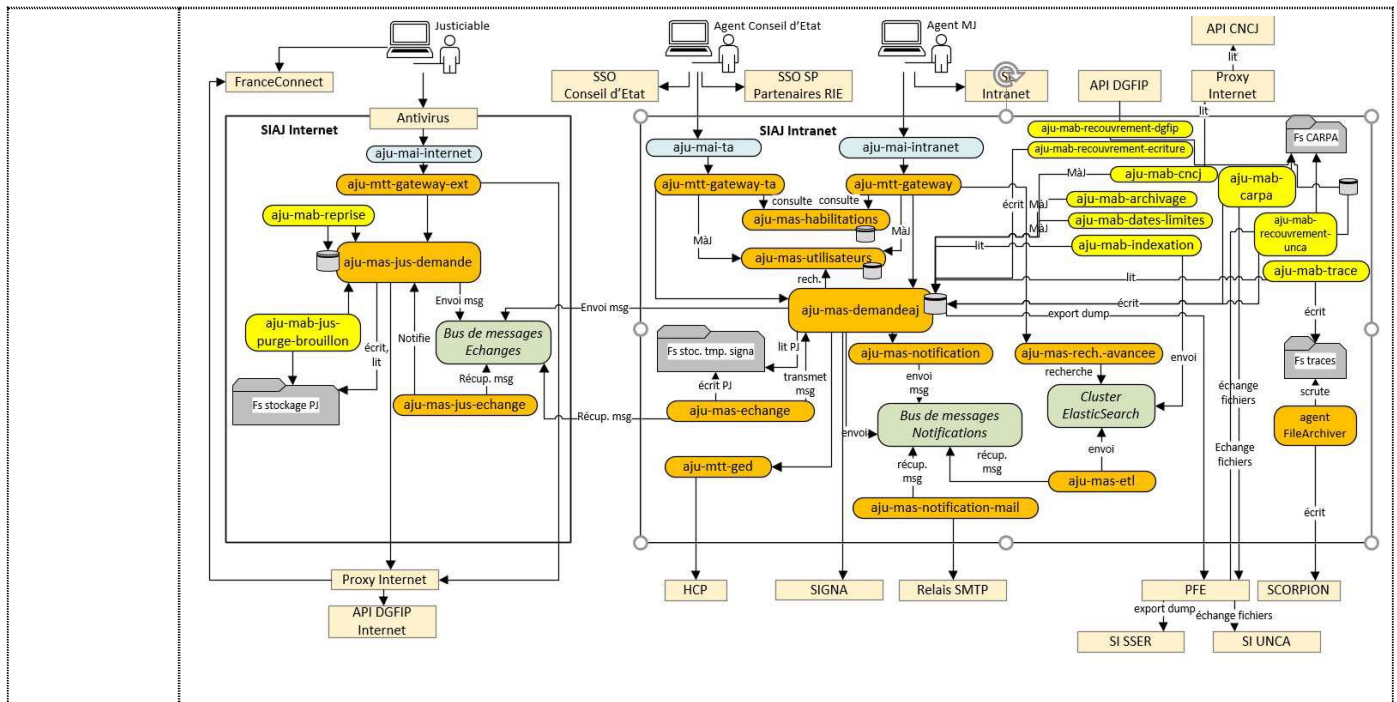
D'autres fonctionnalités sont prévues :

- La mise à disposition d'un portail partenaire pour les acteurs externes (avocats, commissaires de justice, notaires...);
- L'échange des informations de l'aide juridictionnelle via une API SIAJ ;
- La gestion de l'affranchissement via Imprim'FIP ;
- La gestion des demandes d'aide juridictionnelle pour une personne morale ;
- L'algorithme de calcul des plafonds d'aide juridictionnelle en franc pacifique ;
- La mise en place de l'annuaire des notaires ;
- L'interconnexion avec la Cour de cassation pour les demandes d'aide juridictionnelle ;

L'objectif sera de maintenir en conditions opérationnelles l'application en PRODUCTION pour conserver un niveau de service optimal et de fournir un service de support mais également en prévoyant des évolutions applicatives et fonctionnelles afin d'améliorer l'application.

<i>Technologie</i>	RHEL 7.x, RedHat AMQ, OpenJDK 11, Elasticsearch 8.7, Openshift 3.11, NGINX 1.17, SprintBoot 2.1, Postgresql 14, Angular 12
--------------------	--





## SIAM

Le projet SIAM (Système d'Information des Attestations de Mission) est un PoC en cours de construction, initialisé en 2023 suite aux recommandations du rapport de la cour des comptes concernant SIAJ (Aide Juridictionnelle).

Il regroupe l'ensemble des fonctionnalités et objets métiers destinés à traiter les attestations de mission.

Le projet SIAM se compose de 2 portails :

- Le premier est un site internet accessible 24h/24 et 7j/7 dédié aux avocats (et autres auxiliaires) pour récupérer les attestations de mission en ligne afin de fluidifier les échanges avec les greffiers ;
- Le deuxième est une application métier moderne pour les juridictions (greffe) pour faire les attestations de mission afin de les transmettre aux avocats et autres auxiliaires.

En 2025, l'application comptabilise un peu plus de :

- 1.5 millions d'attestations traitées ;
- 8 applications métiers minimum concernées par la mise en place de SIAM.

SIAM se compose de plusieurs fonctionnalités principales :

- Supprimer les attestations papier ;
- Fluidifier les échanges entre les utilisateurs ;
- Diminuer les coûts pour les juridictions ;
- Produire des attestations de mission conformes ;
- Sécuriser les échanges avec les auxiliaires et CARPA/SAR ;
- Améliorer le contrôle budgétaire effectué par le SADJAV ;
- Répondre à une demande de la Cour des comptes.

D'autres fonctionnalités sont prévues :

- Industrialisation du POC
- Interconnexions aux API (SIAJ, Cassiopée, Portalis, ...)
- Récupération des annuaires des avocats

- Transmission des missions aux CARPA
- Assistance aux détenus
- AFM Garde à vue
- Gestion de l'administration

L'objectif sera de maintenir en conditions opérationnelles l'application en PRODUCTION pour conserver un niveau de service optimal et de fournir un service de support mais également en prévoyant des évolutions applicatives et fonctionnelles afin d'améliorer l'application.

## SI-CA

### Sites Internet - Cours d'appel

L'objectif de ce site est de fournir des sites internet à toutes les Cours d'Appel et au Tribunal de Paris. Ces sites doivent permettre de communiquer aux justiciables des documents et des Informations :

- Des informations générales sur le site [www.justice.fr](http://www.justice.fr) ;
- Des informations spécifiques à chaque juridiction sur les sites internet des CA.

Tous les sites ont été créés selon le même modèle de base. Le super administrateur paramètre le modèle de base et saisit les informations communes à tous les sites.

Ces modifications seront mises à jour une seule fois et automatiquement reportées sur tous les sites.

L'administrateur local (MDC, Contributeur, Auteur, Edimestre, Editeur) d'une Cour d'Appel ajoute des contenus, parmi une liste prédéfinie, et saisit les informations spécifiques à son site.

Les Fonctionnalités sont :

Front office :

- Diffusion du contenu éditorial ;
- Diffusion de médias (fichiers, vidéos, ...) ;
- Moteur de recherche ;
- Formulaire de contact ;
- Référencement ;
- Statistiques (Les MOA suivent les statistiques via l'outil ATInternet) ;
- Accessibilité.

Back-office :

- Gestion des comptes des contributeurs,
- Gestion des contenus.

Volumétrie – Hypothèses fonctionnelles :

- Environ 40 sites internet seront créés ;
- Nombre d'articles créés lors de la première année : 250 articles en moyenne par CA ;
- Nombre d'articles créés les années suivantes : 100 articles par an en moyenne par CA ;
- Nombre et taille des fichiers joints aux articles (images, vidéo, Pdf) : 5 fichiers maximum par article. En moyenne, 2 fichiers par article ;
- Pourcentage d'images, de fichiers Pdf, de vidéos :
  - Images : 30 %
  - Vidéo : 10 %
  - Pdf, Word, ... : 60 %
- Front-office :

L'application Sites Internet CA doit pouvoir supporter un trafic de 450 utilisateurs simultanés.

En cible, le nombre d'utilisateurs connectés par jour est d'environ 100 000 utilisateurs.

En cible, on part sur une hypothèse de 500 à 1 000 mails générés par jour au format texte, via le formulaire de contact, reprenant les informations saisies par l'internaute.

- Back-office :

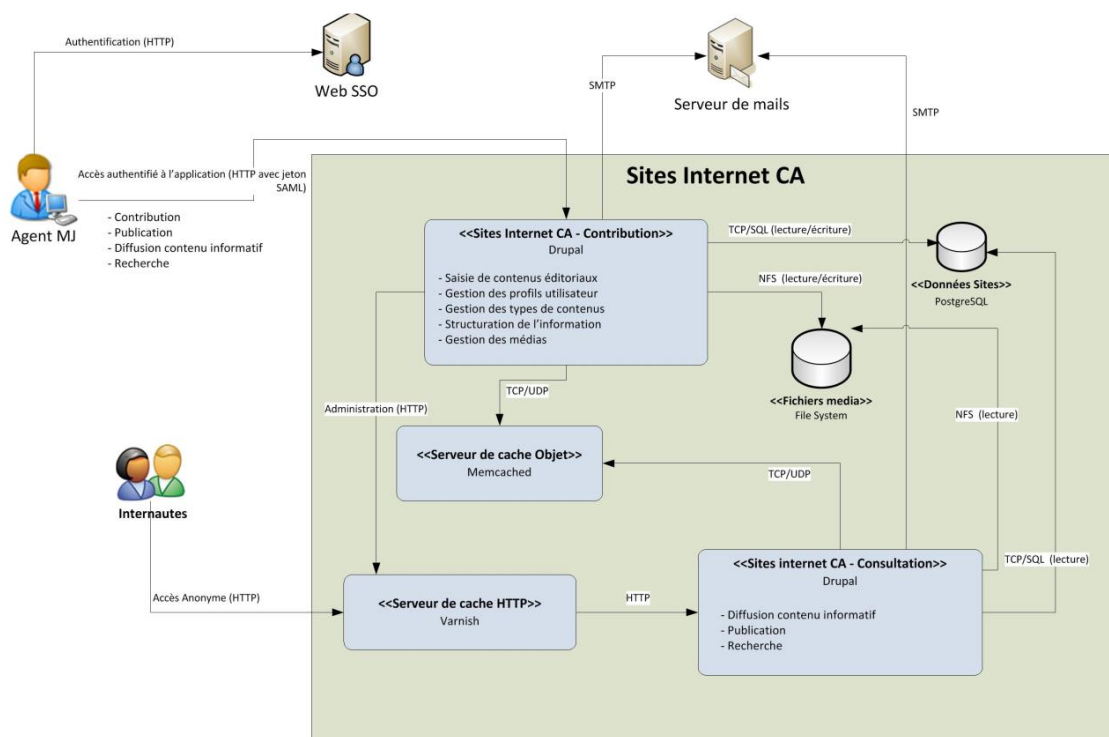
80 contributions par semaine pour 40 sous-sites et donc 12 contributions en moyenne par jour.

En cible, cela représente en moyenne 1 contribution par heure.

En cible, le nombre de contributeurs sera de l'ordre d'une centaine.

## Technologie

RHEL 7.2, PHP 7.1, Apache 2.4, Postgresql 9, DRUPAL 8.5



## Partie : 4. Cadre général de mise en œuvre de l'accord-cadre

### 4.1. Lieux d'exécution des prestations

D'une manière générale, les prestations se dérouleront dans les locaux du Ministère de la Justice, basés à Paris. 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.

Un nombre de postes de travail du Ministère de la Justice adapté aux besoins sera remis aux équipes du titulaire pour leur permettre d'intervenir à distance sur les applications du domaine DACS et autres applications du Civil. 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 formation relative à l'utilisation de ces postes de travail ainsi qu'aux outils logiciels permettant d'accéder au SI Ministère de la Justice sera dispensée. 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 de l'ensemble des intervenants peut être requise pour participer à certains comités (COPIL par exemple), dans les conditions mentionnées à l'article IV.6 du CCAP. Les frais de déplacement et d'hébergement des participants sont à la charge du titulaire.

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

#### 4.2.1 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.

#### 4.2.2 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 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).

### 4.2.3 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 les sources 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, BO BI). Dans les 3 mois suivant le démarrage de la prestation, le titulaire élabore et vérifie les requêtes de restitutions :

- Mise en place des tableaux de bord opérationnels (rapports 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 ;
- **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 des indicateurs déterminés par le ministère, 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. Par exemple, le titulaire devra utiliser et suivre des indicateurs de :

- Charge du flux (demande vs. Capacité) ;
- Vitesse du flux (vitesse de livraison de valeur) ;
- Durée du flux (efficacité de la livraison de valeur) ;
- Efficacité du flux (proportion de la durée du flux par rapport au temps d'attente entre les différentes étapes du flux) ;
- Répartition du flux ;
- Prédicibilité ;
- Vitesse des équipes ;
- Qualité des livraisons (nombre de bugs (bloquants, majeurs, mineurs) attachés à une version et leur délai de résolution) ;
- Ratio des profils métiers/techniques.

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'intervention / 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.

## 4.2.4 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.

### 4.2.4.1. 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 cours du mois 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) ;
- 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.

### 4.2.4.2. 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(s) 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 « Vérifications d'aptitude », paragraphe : « 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.

#### **4.2.4.3. 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 : 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.

Dans le cadre d'un développement en approche agile (cf. chapitre 5.4.3), ce comité est remplacé par une « système démo des sprints terminés », lors du démarrage du sprint suivant.

Les comitologies « opérationnelles » sont décrites dans l'annexe 8 : « Cérémonies Squad Agile ».

#### **4.2.4.4. Comité opérationnel**

Ce comité sert à suivre et contrôler l'avancement des prestations concernant le Système d'Information du domaine DACS et autres applications du Civil .

Périodicité : Hebdomadaire.

Le comité opérationnel est composé au minimum :

- Chef de projet ou Scrum Master du titulaire ;
- 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 au Développement en cycle en V (cf. chapitre 5.4.2).

#### **4.2.4.5. 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.



### 4.3. Sécurité du système d'information « DACS et autres applications du Civil »

Les principaux risques identifiés sont les suivants :

- Intrusion (physique 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 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 ;
- Fuite de données sensibles.

#### 4.3.1 Clauses et exigences techniques de sécurité

Le titulaire se conforme aux exigences et clauses de sécurité décrites dans les annexes 2 (Plan d'assurance sécurité) et 4 (Obligations du titulaire en matière de sécurité des systèmes d'information) du CCTP [qui visent à réduire ces risques à un niveau acceptable].

#### 4.3.2 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 : le 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.

#### 4.4. 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 proposés dans le domaine **concerné** :

Niveau	Définition
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 pour l'exécution de ses missions et/ou l'image du Ministère de la Justice
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 pour l'exécution de ses missions et/ou l'image du Ministère de la Justice.
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 pour l'exécution de ses missions et/ou l'image du Ministère de la Justice.

La réalisation des prestations nécessitera des niveaux de compétence et d'expérience en adéquation avec cette complexité :

Complexité de l'application	Niveaux requis
Simple	Prestations devant être réalisées avec un niveau d'expérience en adéquation avec le niveau de complexité 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	Prestations devant être réalisées avec un niveau d'expérience en adéquation avec le niveau de complexité 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 cinq dernières années.
Complexe	Prestations devant être réalisées avec un niveau d'expérience en adéquation avec le niveau de complexité 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 sept dernières années.

#### **4.5. 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.

## Partie : 5. Description des prestations

### 5.1. Prestations d'entrée

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

##### Définition globale de l'activité

La prestation d'initialisation de l'accord-cadre permet au titulaire :

- De s'approprier l'ensemble des prestations de l'accord-cadre ;
- De mettre en place le cadre méthodologique ;
- 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) et en en approche agile (cf. chapitre 5.4.3) ;
- 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 SI DACS et autres applications du Civil.
- D'initialiser ses outils de pilotage et de suivi.

Pour cela, le titulaire élabore la documentation nécessaire, laquelle est validée par le Ministère de la Justice et en particulier :

- 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 des entreprises (cf. chapitre 7.4) ;
- L'annexe relative au traitement des données à caractère personnel (RGPD) (annexe 1 du CCAP)
- Le Plan d'Assurance Sécurité (PAS) cf. annexe 2 : « PAS – Plan d'Assurance Sécurité », sur le modèle de celui transmis par le Ministère dans le dossier de consultation des entreprises ;
- La mise en place de l'équipe du titulaire ;
- La mise en œuvre de la comitologie ;
- La mise en œuvre des tableaux de bord.
- De prendre en mains les applications du périmètre initial.

##### Prérequis du Ministère de la Justice

Le Ministère de la Justice :

- Propose au Titulaire la tenue de 1 à 2 réunions par application composant le périmètre initial (chacune des réunions ne pouvant dépasser 3 heures) ; ces réunions ayant pour objet de fournir au titulaire les éléments nécessaires à la compréhension et aux enjeux du Ministère de la Justice ;
- Met à disposition du Titulaire les procédures et cadre méthodologique en vigueur.

##### Description générale de l'activité

Phases	Prestations	Livrables
1	Initialisation	• Plan d'actions ;

	<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>• Rédiger le Plan d'Assurance Sécurité (PAS) et pour assurer la continuité de ses activités en cas de sinistre sur les moyens du titulaire dédiés à la réalisation du présent accord-cadre ;</li> <li>• L'annexe relative au traitement des données à caractère personnel (RGPD) ;</li> <li>• Définir les modalités de pilotage et de suivi ;</li> <li>• Proposer un modèle de tableau de bord de suivi des prestations en accord avec des indicateurs de service définis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compte rendu des réunions ;</li> <li>• PACQ ;</li> <li>• Le PAS du titulaire ;</li> <li>• L'annexe dite RGPD ;</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'approprie 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 de prise en mains.
5	Mettre en place l'équipe	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmission des qualifications 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 la 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 Description du Système d'Information DACS et autres applications du Civil. La ou les prises en mains s'effectuent selon les activités décrites au chapitre 1.3 : « Prise en mains d'un produit »	Livrables mentionnés au chapitre 5.1.3 : « Prise en mains d'un produit » pour chaque application
7	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) ; 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.	PV d'installation des environnements du titulaire « Accessibilité aux outils « support »
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°	Etapes	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 Prise en mains des applications du périmètre initial	T <sub>3</sub> = T <sub>0</sub> + 3 mois
7	Finaliser l'initialisation de l'accord-cadre.	
Vérifications		
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. 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.		
Base tarifaire		
Le prix de cette prestation est forfaitaire et inclut les prises en mains des applications faisant partie du périmètre initial décrit à la Partie : 3 « Description du Système d'Information DACS et autres applications du Civil ».		
La prestation ne peut être commandée qu'une seule fois au titre du marché.		

### 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°	Etapes	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 de 1 à 3 environnements supplémentaires	T <sub>1</sub> + 8 jours		
Base tarifaire				
<p>La base tarifaire de l'environnement dépend du type d'architecture, de son nombre et du type de composant concerné :</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>Cette prestation ne sera commandée qu'une seule fois lors de la mise en place de l'environnement.</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 composées comme suit, le prix total sera de :</li><li>✓ Pour la mise en œuvre initiale du serveur d'architecture « Machine virtuelle » : 64 cœurs de processeur virtuel x le prix unitaire du cœur de processeur virtuel indiqué dans le BPU ; Taille mémoire de Gb x 160 x le prix unitaire de la taille mémoire indiqué dans le BPU ; Taille de stockage de Gb x420 x le prix unitaire de la taille de stockage indiqué dans le BPU ; Taille de rétention de b x420 x le prix unitaire de la taille de rétention indiqué dans le BPU ;</li></ul>				

<b>Prestation complémentaire :</b>	
Exploitation de l'environnement de tests de performance « iso-production » du titulaire	
Suite à la mise en œuvre d'un ou plusieurs environnements chez le titulaire, le Ministère de la Justice pourra commander une UO d'exploitation de l'environnement pour une durée de 3 mois.	
Le prix inclura les coûts intrinsèques d'hébergement de cette infrastructure pour la période de 3 mois.	
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.	
<b>Base tarifaire</b>	<b>Prix</b>
Forfaitaire pour 3 mois	Voir BPU

### 5.1.3 UO5.1.3-PEM - Prise en mains d'un produit

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>- 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. annexes 2 et 4) ;</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. En particulier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le Ministère de la Justice propose une présentation orale fonctionnelle et technique du produit, des outils et procédures utilisés pour la maintenance ;</li> <li>• Le Ministère de la Justice propose 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> </ul> </li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dossier d'architecture technique ;</li> <li>- Dossier de conception technique ou Enablers ;</li> <li>- Dossier de spécifications générales et/ou détaillées ou Users Stories ;</li> <li>- Dossier d'exploitation.</li> <li>• Le Ministère de la Justice précise si les prestations concernant le périmètre applicatif seront réalisées « en Cycle en V » ou en « Agile » ;</li> <li>• Le Ministère de la Justice 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>• Plan et planning de réalisation ;</li> <li>• Plan d'Assurance Contrôle Qualité de l'accord-cadre (PACQ) mis à jour ;</li> <li>• PAS mis à jour.</li> </ul>
	<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</li> </ul>	
2	Prise de connaissance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compte rendu d'intervention du travail effectué ;</li> <li>• Matrice des connaissances initialisée.</li> </ul>
	<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>	
3	Analyse critique de l'existant (ACE)	ACE.
	<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>	
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> <p>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 :</p> <p>Les objectifs du guide sont ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <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> </ul> <p>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).</p>	
6	<p>Mise en place du cadre de fonctionnement</p> <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>	<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>
7	<p>Réalisation et livrable MCO, sous le contrôle du Ministère de la Justice</p> <p>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 ;</p> <p>Évaluer les niveaux des connaissances acquises.</p>	Matrice des connaissances actualisée.
8	<p>Bilan / Capacité à réaliser seul la maintenance</p> <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) solution(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> <li>• Être en capacité d'assurer seul le MCO.</li> </ul>	<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>

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 ( $T_0$ )	
	Début des prestations	$T_1 = T_0 + 8$ jours
1	Plan d'Assurance Contrôle Qualité (PACQ) et le Plan d'Assurance Sécurité (PAS)	$T_1 + 2$ semaines
2	Prise de connaissance	$T_1 + 1$ mois
3	Mise en place du cadre de fonctionnement technique	$T_2 = T_0 + 2$ 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>De manière ponctuelle, le Ministère se réserve la possibilité de réduire la durée de l'étape 5 « Déclaration de fin de prise en main du titulaire : Être en capacité d'assurer seul le MCO » à un mois maximum à compter de la date de notification du bon de commande, dans l'hypothèse :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De contraintes calendaires affectant la nouvelle application ;</li><li>• De la criticité de la nouvelle application pour le SI,</li></ul>		
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 <math>T_2</math>.</p> <p>Des précisions sont apportées à l'article X du CCAP.</p>		
Base tarifaire		
<p>Cette prestation est composée d'un prix forfaitaire de base auquel s'appliquent des coefficients de contexte. Ce prix est 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.</p> <p>Les coefficients de contexte représentent :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• C1 : Coefficient multiplicateur déterminé lors de l'émission du bon de commande selon la charge nécessaire à sa MCO (4 niveaux).</li><li>• C2 : la connaissance de l'application (3 niveaux).</li></ul>		

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

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 Annuelle existante/estimée (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 l'application (C'2)	C'2.1	<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'2.2	<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>	Coefficient : 1,3
	C'2.3	<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>	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 le support N3 et la maintenance corrective.</li> <li>• Pour laquelle 400 j/an sont nécessaires au moment de la réversibilité le 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 7.7 : « **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) et de la Story Map d'un projet en approche agile ;</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>Émettre des préconisations de Go/No Go et de trajectoires de mise en œuvre.</li> <li>Si les éléments ne sont pas existants, le titulaire pourra décrire plusieurs hypothèses argumentées.</li> </ul> <p>Concernant l'étude d'impact d'une évolution, 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 Organiser une réunion pour présenter les éléments de pré études au Ministère de la Justice	Support de présentation
<b>Engagements de service</b>		
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 2 jours ouvrés à compter de la demande d'étude d'impact		
Moyen	20 jours ouvrés à compter de la demande d'étude 5 jours ouvrés à compter de la demande d'étude d'impact		
Elevée	30 jours ouvrés à compter de la demande d'étude complémentaire 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 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. Des précisions sont apportées à l'article X du CCAP.			
Base tarifaire			
La prestation est un prix forfaitaire dont le montant évolue 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 de réunions	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	
	Réaliser la preuve de concept	POC
2	Le titulaire réalise le(s) POC(s) à la demande du Ministère de la Justice	
	Restituer	Document de présentation de la solution technique et d'architecture de mise en œuvre. Livrables logiciels du POC
3	Organiser une réunion pour présenter les éléments de pré études, ainsi que la présentation du(des) 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 au chapitre 6.2 : « Vérifications d'activités » du CCTP. Des précisions sont apportées à l'article X du CCAP.
<b>Base tarifaire</b>
Le prix est un forfait journalier. 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.

### 5.2.3 UO5.2.3-MAQ - Réalisation d'une maquette dynamique

<b>Définition globale de l'activité</b>		
La réalisation d'une maquette dynamique permet d'illustrer à l'utilisateur final le parcours utilisateur, les fonctionnalités envisagées, dont la cinématique des écrans, sous forme de maquette.		
<b>Prérequis du Ministère de la Justice</b>		
Le Ministère de la Justice fournit : - Les ateliers de travail à l'initialisation ; - La disponibilité des acteurs, notamment les panels d'utilisateurs finaux. Le panel des utilisateurs sollicités pourra être constitué d'agents concourant au projet (métier, MOA, MOE, notamment), d'agents des services territoriaux du ministère ou de populations externes.		
<b>Description générale de l'activité</b>		
Phases	Prestations	Livrables
1	Initialisation : ateliers de compréhension du besoin et élaboration du parcours utilisateur	• CR entretien

	<ul style="list-style-type: none"><li>Le titulaire organise et anime les ateliers nécessaires à la compréhension des besoins avec un groupe utilisateur (2 ateliers).</li><li>Il définit les parcours utilisateurs et les personnes à couvrir sur le périmètre étudié</li><li>Il élabore un parcours « utilisateurs » sur un cas métier. Le Titulaire établira un diagnostic de la situation existante (contexte) et mettra en évidence les points d'achoppement. Ensuite, le Titulaire proposera un parcours « utilisateurs » conforme aux objectifs établis par l'Administration. Il sera mis en évidence les étapes, les acteurs et leurs interactions. Le Titulaire décrira les bénéfices obtenus par la mise en place de parcours et les points de vigilance (difficulté résiduelle, situation complexe...).</li><li>Les ateliers utilisateurs peuvent être réalisés pour évaluer un besoin, une organisation de contenu, des besoins fonctionnels.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Diagnostic situation existante</li><li>Parcours utilisateurs cible</li></ul>
2	Réaliser la maquette	<ul style="list-style-type: none"><li>Diaporama</li><li>Maquette web (HTML ou dynamique)</li></ul>
	Le titulaire : <ul style="list-style-type: none"><li>Définit les wireframes (diaporama statique ou animé)</li><li>Réalise la maquette dynamique exploitable par les équipes de développement (maquette web ; HTML), éventuellement dynamique ; usage de JavaScript).</li></ul>	
3	Restitution	<ul style="list-style-type: none"><li>Document de présentation des parcours et maquettes</li><li>Synthèse des retours utilisateurs</li><li>Maquette mise à jour</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>Organiser une réunion pour présenter les éléments de pré études et de démonstration des maquettes réalisées au Ministère de la Justice.</li><li>Recueillir les réactions et les propositions de modifications des utilisateurs.</li><li>Cette restitution permet la mise à jour de la maquette en fonction des retours utilisateurs</li></ul>	
Mise en œuvre		
<p>La prestation s'effectue principalement dans les locaux du titulaire.</p> <p>Les réunions et les ateliers s'effectuent dans les locaux du Ministère de la Justice.</p> <p>Les prestations liées à la réalisation de parcours utilisateurs, wireframes, maquettes graphiques et prototypes interactifs doivent être réalisées par une équipe ad hoc composée de profils spécifiques (designer, Ux designer, Ui designer). Les équipes du titulaire devront maîtriser des outils tels que Figma, Sketch, Adobe XD pour les travaux de maquettage.</p>		
Engagements de service		
<p>Pour le premier écran, les délais de réalisation sont de 5 jours ouvrés à compter de l'émission du bon de commande. En cas d'écrans supplémentaires à maquetter, ce délai est majoré de 1 jour ouvré par écran à maquetter.</p>		
Vérifications		
<p>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.</p>		

Base tarifaire			
<p>Le prix de cette prestation est décomposé en deux forfaits qui se cumulent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un Forfait de base par maquette : pour les activités communes pour la réalisation de la maquette ;</li> <li>• Un Forfait par écran selon une complexité, basé sur un nombre d'ateliers à réaliser en vue d'une description de l'écran par le Ministère de la Justice ; le Ministère de la Justice avec le titulaire évaluant le nombre d'ateliers nécessaires.</li> </ul>			
Forfait		Description	Prix
Forfait de base par maquette		Activités communes de la maquette	Voir BPU
Forfait par écran d'une maquette	Critères	Description des critères de complexité	Prix
Simple	1 atelier	1 seul atelier est nécessaire pour la description de l'écran.	Voir BPU
Moyen	2 ateliers	2 ateliers sont nécessaires pour la description de l'écran.	Voir BPU
Elevé	3 ateliers	3 ateliers sont nécessaires pour la description de l'écran.	Voir BPU
La durée d'un atelier varie entre 2h et 4h.			
<p>Par exemple (quantités non contractuelles), pour une maquette de 10 écrans, dont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7 écrans nécessitent 1 atelier pour leur description ;</li> <li>• 2 écrans nécessitent 2 ateliers pour leur description ;</li> <li>• 1 écran nécessite 3 ateliers pour sa description.</li> </ul> <p>La commande sera de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Forfait de base ;</li> <li>• 7 Forfaits « Simples » pour les écrans qui nécessitent 1 atelier pour leur description ;</li> <li>• 2 Forfaits « Moyens » pour les écrans qui nécessitent 2 ateliers pour leur description ;</li> <li>• 1 Forfait « Elevé » pour l'écran qui nécessite 3 ateliers pour sa description.</li> </ul>			

## 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 « DACS et autres applications du Civil » ;
- 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 « DACS et autres applications du Civil » ;
- 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 « DACS et autres applications du Civil », 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 ;

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, dans le cadre du maintien en conditions opérationnelles.

Le titulaire du marché est responsable de l'intégration et de la livraison des modifications de code apportées par le Ministère de la Justice. L'intégration de code développé par le Ministère de la Justice sera contractualisée par décompte de tickets d'intégration de modification de code portés par la prestation de maintenance corrective (définis à l'article 5.3.6).

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

#### 5.3.1.1 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.



### 5.3.1.2. 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.

### 5.3.1.3. Durée moyenne d'un traitement par ticket

La durée moyenne de traitement d'un ticket SN3 est de 2,5j

La durée moyenne de traitement d'un ticket SN2 est de 0,5j

### 5.3.1.4. Incident

Par incident, on entend tout événement qui ne fait pas partie du fonctionnement standard du Système d'Information « DACS et autres applications du Civil » 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 « DACS et autres applications du Civil ».

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 4 : 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	<p>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> :</p> <p>Tout incident entraînant l'arrêt total du système ou rendant indisponible une fonctionnalité indispensable ;</p> <p>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 ;</p> <p>Tout incident entraînant une dégradation des performances impactant la continuité du service fourni ;</p> <p>Tout incident qui peut entraîner une dégradation des performances sur des systèmes adjacents ;</p> <p>Tout incident de sécurité ;</p> <p>Tout incident de présentation altérant l'image du Ministère de la Justice vis-à-vis de ces utilisateurs.</p>
Incident majeur	<p>Est considéré comme « <b>majeur</b> », tout dysfonctionnement qui implique un fonctionnement en mode dégradé d'une ou plusieurs fonctionnalités :</p> <p>Qui rend partiellement inopérante une fonction essentielle (procédure de contournement) ;</p> <p>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.</p>
Incident mineur	Lorsque l'incident n'est ni « <b>bloquant</b> », ni « <b>majeur</b> »

Figure 5 : Catégorie d'incident

#### 5.3.1.5. Anomalie

Il s'agit du comportement d'une application, ou d'un composant du Système d'Information « DACS et autres applications du Civil » 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 du 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	<p>Une anomalie est dite mineure lorsque l'anomalie n'est ni « <b>bloquante</b> » ni « <b>majeure</b> »</p>

Figure 6 : 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 approche agile	Développement en cycle en V
<b>Non urgentes</b>	Corrections d'anomalie	Planification	Lors des Sprints planning <sup>6</sup>	Lors du Comité opérationnel <sup>7</sup> ou toute autre instance de gouvernance

<sup>6</sup> Cf. chapitre 5.4.3.45.4.3.3 : « 106 Réalisation d'un incrément de la phase opérationnelle »

<sup>7</sup> Cf. chapitre 4.2.4.4 : « Comité opérationnel »

		Unité d'œuvre	Financé au titre du support de niveau 3 et maintenance corrective <sup>8</sup>	
		Mise en œuvre	Lors d'un sprint	Réalisation en cycle en V <sup>9</sup>
	Demandes d'évolution	Planification	Lors des Sprints planning	Lors du Comité opérationnel <sup>8</sup> ou toutes autres instances de gouvernance et/ou Lors des Études complémentaires <sup>10</sup>
		Chiffrage		
		Unité d'œuvre	Cf. « Base tarifaire » de la Réalisation d'un incrément de la phase opérationnelle <sup>7</sup>	Cf. « Base tarifaire » de la Réalisation en cycle en V <sup>10</sup>
		Mise en œuvre	Lors d'un sprint	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>	
	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>11</sup>	
		Mise en œuvre	Selon les « engagements de service » de la Réalisation des améliorations mineures (AMI) <sup>12</sup>	

Le Ministère de la Justice choisit les modalités d'exécution des demandes d'évolutions et/ou de corrections du maintien en conditions opérationnelles.

Selon les types d'exécution choisis, le traitement des cas de figure s'applique selon les modalités du tableau figurant ci-dessus.

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

<sup>8</sup> Cf. chapitre 5.3.6 : « UO5.3.6-SN3 - Support de niveau 3 et maintenance corrective » et selon le type du forfait préalablement choisi par le Ministère de la justice

<sup>9</sup> Cf. chapitre 5.4.2.3 : « Réalisation en cycle en V »

<sup>10</sup> Cf. chapitre 5.2.1 : « UO5.2.1-ETU - Études complémentaires »

<sup>11</sup> Cf. chapitre 5.3.7 : « UO5.3.7-AMI - 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 Service « support utilisateurs et postes de travail » de la DSI du Ministère de la Justice. 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 » de la DSI du Ministère de la Justice ;
  - ✓ Pour l'assistance technique associée à l'infrastructure physique, aux environnements virtualisés ou au réseau informatique par le service « infrastructure et production de la DSI ;
  - ✓ 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 :

- Des forfaits « socle » trimestriel correspondant à plusieurs volumes de tickets commandés 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 conjecturale 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 peuvent être reportés sur la période suivante commandée par le Ministère, tant sur le « forfait socle » que sur les tickets supplémentaires.**

**Les reports sont cumulatifs d'une commande à l'autre dans la limite du 31 décembre de l'année budgétaire concernée, date à laquelle les expressions de besoins associées auront dû être transmises, 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		
<p>Le périmètre du Support de niveau 2 est le Système d'Information « DACS et autres applications du Civil » 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 DACS et autres applications du Civil ;</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>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.</p> <p>Le titulaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse le ticket ;</li> <li>• Identifie les actions nécessaires au traitement de la demande de support ;</li> <li>• Traite l'incident : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Soit en résolvant directement la difficulté ;</li> <li>✓ 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 ;</li> <li>✓ 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 ;</li> </ul> </li> <li>• Fait évoluer si nécessaire les procédures existantes et la base de connaissance ;</li> <li>• Transmet les éventuelles demandes d'évolution au Ministère de la Justice.</li> </ul> <p>La prestation des tickets SN2 sera réalisée en jours et heures ouvrés standards : <b>lundi au vendredi, de 9H à 18h</b></p> <p>Si nécessaire, une intervention sur site peut être déclenchée sur sollicitation du Support de niveau 2.</p>		
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	Tâches	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	
	<p>Analyser le ticket et diagnostiquer afin d'identifier les actions nécessaires au traitement de la demande :</p> <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> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Résoudre l'incident relevant de son périmètre ;</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <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> <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>	<ul style="list-style-type: none"> <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 anomalies du Ministère de la Justice.</li> </ul>
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> </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>



	✓ La présentation des indicateurs d'engagement contractuel.	
--	---	--

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 transmission 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>12</sup> est à la charge du titulaire.	
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 renforcer le « Socle SN2 » (nombres indiqués dans le BPU).</li> </ul>	

<sup>12</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	Prix
Forfait trimestriel « Socle SN2 » : volume de 140 tickets)	Voir BPU
Forfait trimestriel « Socle SN2 » : volume de 200 tickets)	Voir BPU
Forfait trimestriel « Socle SN2 » : volume de 260 tickets	Voir BPU
Forfait de traitement d'un lot de tickets supplémentaires (60 tickets)	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 « DACS et autres applications du Civil » 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 DACS et autres applications du Civil ;</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 et/ou par le Ministère de la Justice.</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> <p>Il s'agit donc, pour le titulaire, de résoudre les dysfonctionnements apparaissant dans le cadre du fonctionnement opérationnel de l'ensemble applicatif.</p> <p>Si nécessaire, une intervention sur site peut être déclenchée sur sollicitation du Support de niveau 3 et maintenance corrective.</p> <p>Pour les incidents relevant d'une anomalie applicative, la maintenance corrective est déclenchée immédiatement, elle permet :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De garantir une réactivité <b>globale</b> dès la saisie d'un ticket de support de niveau 3 ;</li> <li>• De mettre en conformité le Système d'Information « DACS et autres applications du Civil » avec ses spécifications techniques et fonctionnelles ;</li> <li>• De maintenir le niveau de performances du Système d'Information « DACS et autres applications du Civil ».</li> </ul> <p>Dans cet objectif, le titulaire réalise l'ensemble des actions nécessaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pour corriger les anomalies applicatives (cf. chapitre 5.3.1.4: « Anomalie ») ;</li> <li>▪ Pour corriger les anomalies de données (maintien de l'intégrité des données) ;</li> <li>▪ À défaut, pour mettre en œuvre une solution de contournement selon la gravité des corrections.</li> </ul> <p>La maintenance corrective peut être exécutée soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Après la fin de la VSR d'un projet réalisé par le titulaire ;</li> <li>• Après la Prise en mains (cf. chapitre 5.1.2).</li> </ul>

La prestation des tickets SN3 sera réalisée en jours et heures ouvrés standards : **lundi au vendredi, de 9H à 18h.**

Une prestation complémentaire pourra être commandée afin de traiter des tickets SN3 lors d'astreintes hors de la plage standard en HNO et/ou JNO.

### Prérequis du Ministère de la Justice

Le Ministère de la Justice fournit :

- 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	Support de niveau 3	Cf. les livrables du chapitre 5.3.5 : « 'Support de niveau 2 »
	<p>Les activités du support de niveau 3 sont identiques à celle du Support de niveau 2 (cf. chapitre 5.3.5) :</p> <p>1 : Traiter les demandes ;</p> <p>2 : Diagnostic ;</p> <p>3 : Traitement de l'incident : en complément du Support de niveau 2, les autres actions possibles sont :</p> <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> <p>4 : Suivre et clore l'incident ;</p> <p>5 : Mise à jour de la base de connaissance.</p>	

### 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> <li>• Mise à jour fiche Anomalie dans l'outil</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>	
3	Proposer un plan d'actions	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan d'actions</li> <li>• Mise à jour fiche Anomalie dans l'outil</li> </ul>
	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.	
4	Fournir une solution de contournement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solution de contournement</li> <li>• Mise à jour fiche Anomalie dans l'outil</li> </ul>
	Fournir une solution de contournement en cas d'impossibilité de fournir immédiatement la ou les corrections ;	

	Rédiger et faire valider par le Ministère de la Justice les documents décrivant la solution ; (enrichissement d’User Story ou d’Enabler en Développement en approche agile).	
5	Réalisation du correctif	<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>
	<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>	
6	Suivi des anomalies	Outils de suivi mis à jour
	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.	
Description générale de l’activité commune		
7	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>
	<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>	
Engagements de service		
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>13</sup>		
	Bloquant <sup>14,15</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>16</sup>	5 jours ouvrés à compter de la soumission au titulaire <sup>18</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>17</sup> est à la charge du titulaire.			
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>13</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>14</sup> Dans le cas d'un incident bloquant, la soumission de la signalisation est réalisée par envoi d'un courriel au titulaire.

<sup>15</sup> Les incidents de sécurité sont considérés comme des incidents bloquants.

<sup>16</sup> Cf. chapitre 5.3.2 : « Modalités d'exécution du maintien en conditions opérationnelles ».

<sup>17</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 des forfaits			Prix
Forfait trimestriel « Socle SN3 » : volume de 70 tickets			Voir BPU
Forfait trimestriel « Socle SN3 » : volume de 100 tickets			Voir BPU
Forfait trimestriel « Socle SN3 » : volume de 130 tickets			Voir BPU
Forfait de traitement d'un lot de tickets supplémentaires SN3 (30 tickets)			Voir BPU
Forfait de traitement d'un lot de tickets supplémentaires de maintenance corrective (30 tickets)			Voir BPU
Forfait de traitement d'un lot de tickets SN3 sur des développements réalisés par l'équipe interne du Ministère de la Justice (30 tickets)			Voir BPU
Prestations complémentaires :			
<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 DACS et autres applications du Civil ;</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> <p>Ces prestations d'astreinte se feront selon les modalités indiquées à l'article 4.1 du CCTP.</p>			
Forfaits	Description	Plage horaire	Prix
Forfait astreinte journalière en jour ouvré (nuit)		J à 18h01 jusqu'à J+1 8h59	Voir BPU
Forfait astreinte journalière en jour non ouvré (samedi, dimanche ou jour férié)	- En journée :	J de 9h00 à 18h00	Voir BPU
	- En horaire de nuit :	J à 18h01 jusqu'à J+1 8h59	Voir BPU
Forfait de traitement d'un lot de 5 tickets de Maintenance corrective hors plage standard	Prise en charge de 5 tickets SN3 bloquants prioritaires (quel que soit la plage horaire concernée, en jour ouvré ou non ouvré)		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 nécessitant une intervention urgente en production.

<p>La prestation d'AMI sera réalisée en <b>jours et heures ouvrés standards</b> : <b>lundi au vendredi, de 9H à 18h</b></p> <p>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).</p>		
<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	Tâches	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>18</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> <li>✓ Le cas échant, les Dossiers d'Architecture : <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Dossier d'Architecture Fonctionnelle (DAF) ;</li> <li>➢ Dossier d'Architecture Technique (DAT) ;</li> <li>➢ Dossier d'Architecture Logicielle (DAL).</li> </ul> </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>• Dossier d'Architecture Fonctionnelle (DAF) ;</li> </ul>	

<sup>18</sup>Cette liberté n'empêche toutefois en aucune manière le titulaire d'émettre des propositions ad hoc.



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dossier d'Architecture Technique (DAT) ;</li><li>• Dossier d'Architecture Logicielle (DAL).</li><li>• Prend en compte les observations du Ministère de la Justice.</li></ul>	
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>
	<p>La tenue de ces objectifs est évaluée au travers de l'examen, en comité de suivi, d'indicateurs décrits dans le Plan d'Assurance Contrôle Qualité de l'accord-cadre (PACQ)</p> <p>Le titulaire fournit mensuellement lors du comité opérationnel, les indicateurs illustrant l'activité.</p> <p>Le titulaire fournit trimestriellement lors du comité contractuel, les indicateurs illustrant l'engagement de service.</p> <p>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.</p>	
Engagements de service		
Le Titulaire s'engage à respecter les délais indiqués ci-dessous :		
Délais d'analyse	Le délai maximum d'analyse d'une AMI est de 2 jours ouvrés <sup>19</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		
<p>Les opérations de vérifications sont définies au chapitre 6.4 : « Vérifications de livrables informatiques ».</p> <p>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).</p>		
Base tarifaire		
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Forfait d'AMI, à consommer sur une période de 3 mois (nombres indiqués dans le BPU) ;</li><li>▪ Lot d'AMI supplémentaires, à consommer sur une période de 3 mois (nombres indiqués dans le BPU).</li></ul>		
Forfait « socle AMI »		

<sup>19</sup> Pour une plage d'ouverture étendue, le samedi est considéré comme jour ouvré

Base tarifaire		Prix
Forfait trimestriel (15 tickets)	Standard	Voir BPU
Forfait de traitement d'un lot de tickets supplémentaires (5 tickets)	Standard	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 « DACS et autres applications du Civil », 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 « DACS et autres applications du Civil » ;</li><li>• Identifier et qualifier en fonction de leur impact dans le contexte du Système d'Information « DACS et autres applications du Civil » 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 4.2.4.5), d'indicateurs décrits dans le Plan d'Assurance Sécurité.</p>	
Mise en œuvre		
La prestation s'effectue principalement dans les locaux du titulaire.		

Les réunions et les ateliers s'effectuent dans les locaux du Ministère de la Justice.	
<b>Engagements de service</b>	
<b>Action projet</b>	<b>Délais maximum</b>
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>	
Le prix de cette prestation est un forfait trimestriel.	
Forfaits unitaires ;	Prix
Forfait trimestriel pour une ou plusieurs applications basées sur les mêmes technologies (ex : Java, Angular) et les mêmes versions de ces technologies (ex : Java17, Angular 16)	Voir BPU

### 5.3.9 UO5.3.9-MID - Maintien de l'intégration 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 <b>heures ouvrés standards</b> : <b>lundi au vendredi, de 9H à 18h</b>.</p> <p>Une prestation complémentaire pourra être commandée afin de traiter des tickets MID lors d'astreintes hors plage standard en HNO et/ou JNO. La commande de ces astreintes est définie et prévue selon les modalités indiquées à l'article 5.3.6 « SN3 et maintenance corrective ».</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</li> </ul>

		dans la proposition du titulaire, transmis au comité de pilotage.
Engagements de service		
Les délais de réalisation dépendent de la complexité des prestations :		
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>• état 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>• état des opérations effectuées au titre de la maintenance préventive,</li><li>• état des demandes d'améliorations mineures,</li><li>• état 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 : <b>lundi au vendredi, de 9H à 18h</b></p>		
Base tarifaire		
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Forfait d'un lot de MID, à consommer sur une période de 3 mois (nombres indiqués dans le BPU).</li><li>▪ Lot de tickets supplémentaires (nombres indiqués dans le BPU).</li></ul>		
Forfait « socle MID »		
Base tarifaire	Plage d'ouverture	Prix en € HT
<ul style="list-style-type: none"><li>• Forfait trimestriel de MID (5 tickets) +</li><li>• Lot de tickets supplémentaires (2 tickets)</li></ul>	Standard	Voir BPU Voir BPU
Prestation complémentaire :		
Forfaits de prises en charges de tickets MID hors période standard :		
<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 traitement de MID :</p>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>Des applications du périmètre initial décrites Partie : 3 Description des applications du SI DACS et autres applications du Civil ;</li> <li>Des applications ayant fait l'objet d'une Prise en mains (cf. chapitre 5.1.3).</li> </ul>		
Forfait :	Plage d'ouverture	Prix en € HT
Forfait de traitement d'un lot de 5 tickets de MID <b>hors plage standard</b>	Prise en charge de tickets MID bloquants prioritaires (quelle que soit la plage horaire concernée, en jour ouvré ou non ouvré)	Voir BPU

### 5.3.10 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 ;
- 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.

#### UO5.3.10-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, middlewares, par exemple montée de version de RabbitMQ...) 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.		
<b>Prérequis du Ministère de la Justice</b>		
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		
<b>Description générale de l'activité</b>		
Phases	Prestations	Livrables
1	Assistance	Plan de migration
	Installation du composant applicatif	Application mise à jour Intégralité des codes sources de l'application à jour Rapport des tests effectués Manuels d'installation et d'exploitation à jour
<b>Engagements de service</b>		
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, dépendant 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.

#### UO5.3.10-MIG - Migration d'un composant applicatif

<b>Définition globale de l'activité</b>
Cette unité d'œuvre consiste à changer un composant applicatif (serveur d'application, framework, middleware...) 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.
<b>Prérequis du Ministère de la Justice</b>

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	
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. 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

#### UO5.3.10-OS - Changement d'un système d'exploitation

<b>Définition globale de l'activité</b>
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.
<b>Prérequis du Ministère de la Justice</b>
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 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>• 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	
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, dépendant de la complexité de l’unité d’œuvre :		
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, la méthode de Développement en approche agile est de plus en plus utilisée favorisant la mobilisation de tous les acteurs à chaque phase du projet et l'agilité dans la gestion des priorités.

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

Les restitutions de données sont maquetées avant d'être développées et les métiers/directions 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, PO, business analyst) ;

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.

En cas de méthode de Développement en cycle en V, les effets tunnel doivent être réduits, notamment au travers du phasage adéquat des livraisons (mode itératif). Cela implique de s'appuyer sur les besoins spécifiés en amont mais aussi de développer avec des sprints courts (ex. 3 semaines), avec une démonstration à la fin de chaque cycle aux représentants des utilisateurs.

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 »).

Les méthodologies de pilotage en vigueur au sein du Ministère de la Justice sont :

Développement en cycle en V (cf. chapitre 5.4.2) ;

Développement en approche agile (cf. chapitre 5.4.3).

Le Ministère de la Justice se réserve le droit d'intervenir sur le code de certaines applications puisqu'il dispose d'une équipe de développement interne d'évolutions. Il peut également fournir des composants « clés en main » (ex : composants graphiques type DSFR, 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 UO5.4.1-REP - Migration, reprise des données

#### 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></ul>

<ul style="list-style-type: none"><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 ;</li><li>• un environnement et des données pour le tir à blanc.</li></ul>		
Description générale de l'activité		
Phases	Prestations	Livrables
1	Conception de l'outil de migration	Support de l'atelier Compte rendu des ateliers (RIDA)
	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 :  - Définir le découpage de l'outil en briques applicatives et les règles d'enchaînement	
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	Reprise à blanc Compte rendu d'exécution (3 axes : technique, fonctionnel et performance)
	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 :		
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 un forfait défini en fonction : <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>		

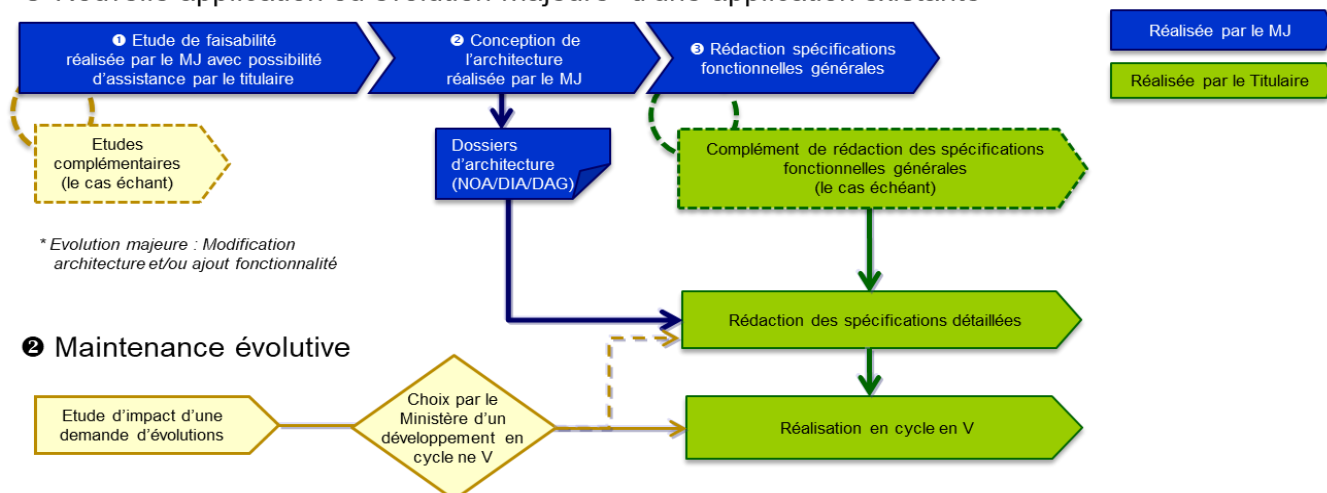
Complexité	Description des niveaux de complexité	Prix
Simple	Migration concernant : 1 à 2 applications sources et 1 seule application cible ; Moins de 50 tables.	Voir BPU
Moyenne	Migration concernant : 1 à 2 applications sources et 1 seule application cible ; De 50 à 100 tables.	Voir BPU
Elevée	Migration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

### 5.4.2 UO5.4.2-REALV - 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



#### 3 Maintenance en condition opérationnelle pour les interventions urgentes en production

Améliorations mineures (AMI)  
(Charge RTU ≤ 5 j.h)

#### Synoptique des activités des développements en cycle en V Définition globale de l'activité

La prestation de Réalisation en cycle en V consiste à créer de nouvelles applications ou réaliser des évolutions structurantes d'une application existante, les activités principales sont :

- Mettre à jour les spécifications fonctionnelles détaillées ;
- Réaliser ou mettre à jour les spécifications techniques détaillées ;

<ul style="list-style-type: none"> <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 cité en annexe 3 CCTP : Standards de développement - Gestion du code source</li> </ul>		
<b>Prérequis du Ministère de la Justice</b>		
<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>		
<b>Description générale de l'activité</b>		
Phases	Tâches	Livrables
1	Conception technique	
	<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> </ul> </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> <li>• Le cas échéant, met à jour les spécifications fonctionnelles détaillées (SFD) ;</li> <li>• Rédige le dossier les spécifications techniques détaillés (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> </ul>	<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> <li>• DAF ;</li> <li>• DAL ;</li> <li>• DAT.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <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	<p>Relecture commune des dossiers SFD et STD</p> <p>Le titulaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présente à l'équipe projet :</li> <li>✓ Le cas échéant, le dossier des spécifications fonctionnelles détaillées (SFD) mis à jour ;</li> <li>✓ Le dossier de spécifications techniques détaillés ;</li> <li>• Prend en compte les observations du Ministère de la Justice.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Livrables de l'étape 1 mis à jour</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 :</li> <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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie de tests (TU, TA et TS)</li> <li>• Plan de tests de recette incluant</li> <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>
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 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 » :</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>• 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>
Engagements de service		

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 (unité de charge de travail)	Délais Calendaires
0 < Projet < 50	1 mois
50 < Projet < 100	2 mois
100 < Projet < 200	3 mois
200 < Projet < 300	4 mois
300 < Projet < 400	5 mois
400 < Projet < 600	6 mois
600 < Projet < 750	7 mois
750 < Projet < 1 000	9 mois
1 000 < Projet < 2 000	12 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>	
<b>Vérifications</b>	
<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>	
<b>Base tarifaire</b>	
Forfait sur devis sur la base des tarifs journaliers (TJ) renseignés dans la table des profils.	

### 5.4.3 Développement en approche agile

#### 5.4.3.1 UO5.4.3.1 – PHCAV - Cadrage de la phase de calibrage

<b>Définition globale de l'activité</b>
<p>Cette prestation a pour objectif de définir les engagements de la phase de calibrage d'un développement en approche agile. Le titulaire et le Ministère de la Justice concluent un cadre de discussion et de référence en vue du lancement des prestations de développement en mode agile. Ce cadrage consiste donc à définir les modalités de réalisation (macro-chiffrage, stratégie de déploiement...) pour l'ensemble du dispositif à mettre en œuvre pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Phase de Calibrage (cf. chapitre 5.4.3.2) ;</li> <li>• La prestation "réalisation d'un incrément de la phase opérationnelle" (cf. chapitre 5.4.3.4).</li> </ul>
<b>Prérequis du Ministère de la Justice</b>
<p>Le Ministère de la Justice fournit les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le(s) Produit (s) Minimum(s) Viable(s) (PMV) ;</li> <li>• Le Backlog Produit v0 initié pour la phase de calibrage ;</li> <li>• L'ambition temporaire de réalisation du backlog produit v0.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Story MAP (incluant les EPIC et Features) ;</li> <li>• Les dossiers d'architecture (NOA, DIA, DAG) ;</li> <li>• Les résultats des études complémentaires éventuelles ;</li> </ul> <p>La disponibilité du Product Owner (PO) Cf. documents en annexe :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Annexe 9 CCTP : rôles squad Agile</li> </ul>		
Description générale de l'activité		
Phases	Tâches	Livrables
1	Revoir le Backlog Produit v0 initié de la phase de calibrage	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Backlog Ready de la phase de calibrage (Incrément 0).</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enrichir les EPICS, features et enablers initiés proposés par le PO et l'Architecte ou de leur représentant en vue de finaliser le Backlog Produit et le passer au statut Ready ;</li> <li>• Demander les compléments d'informations éventuelles pour compléter les EPICS, features et enablers ;</li> <li>• Prioriser et s'accorder collectivement sur la liste des EPICS, features et enablers (<i>Backlog Ready</i>) retenus qui seront réalisés lors de la phase de calibrage (incrément 0) ;</li> <li>• Pour les EPICS, features et enablers, partager les critères d'acceptance du « Done » :</li> <li>✓ Proposer l'amendement au Product Manager / Product Owner des critères d'acceptation ;</li> <li>✓ Préciser sur le contexte de tests pour chaque cas de test.</li> </ul>	
2	Initier le système d'évaluation et estimer la <i>Backlog Ready</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Système d'évaluation défini ;</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposer un système d'évaluation des features, <i>User stories</i> et <i>Enablers</i> s'appliquant à la Squad ou à l'ensemble des Squads ;</li> </ul>	
3	Initier le système d'intégration continue	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie de test définie</li> <li>• Règles de sécurité définies</li> <li>• Chaîne d'intégration et stratégie de déploiement stabilisés</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir la stratégie de tests et d'automatisation associée (build) ;</li> <li>• Définir la stratégie de déploiement et de gestion des environnements (<i>commit change</i> / branching model, tests d'intégration, tests de charges, etc.)</li> <li>• Définir les règles de sécurité à appliquer</li> <li>• Définir les indicateurs de monitoring et de supervision</li> </ul>	
4	Dimensionner la ou les Squads et le nombre de sprints étalons	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Composition de la Squad ou des squads ;</li> <li>• Caractéristiques de la phase de calibrage ;</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser et partager avec le Ministère de la Justice le backlog produit initié ;</li> <li>• Déterminer la ou les Squads pour la réalisation de la phase de calibrage ;</li> <li>• Confirmer le nombre de sprints par défaut ou justifier un nombre de sprints différents.</li> </ul>	
5	Préparer le lancement de la phase de calibrage	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planning.</li> <li>• Rituels agiles précisés</li> </ul>

	<p>Dans le respect des engagements de service définis au chapitre 5.4.3.2 : « Phase de Calibrage », le Ministère de la Justice et le titulaire définissent conjointement le délai de lancement de la phase de Calibrage.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partie prenantes identifiées</li> <li>• Coût de la phase de calibrage suivant les points de complexité (cf. « Base tarifaire » du chapitre 5.4.3.2 : « Phase de Calibrage »).</li> </ul>
<b>Engagements de service</b>		
<p>Le délai de réalisation de ce cadrage est de 3 semaines calendaires.</p> <p>Le prestataire s'engage à réaliser cette analyse en impliquant les profils expérimentés pour l'exercice de cadrage, comprenant notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Delivery lead</li> <li>– Concepteur/développeur expert sénior (Tech lead)</li> <li>– Scrum master</li> <li>– Architecte</li> </ul>		
<b>Vérifications</b>		
<p>Les opérations de vérifications sont définies au chapitre 6.3 : « Vérifications documentaires » du CCTP avec lecture commune et à l'article X du CCAP.</p> <p>La composition des squads et les caractéristiques de calibrage nécessaires doivent être conformes au contexte et à la complexité du backlog associé.</p> <p>Le Ministère de la Justice analysera cette proposition dans le détail et challengera la vision présentée par le titulaire.</p>		
<b>Base tarifaire</b>		
<p>Le cadrage de la phase de calibrage est unique par application/module numérique.</p> <p>La prestation est commandée sur la base d'un forfait.</p>		



**Définition globale de l'activité**

La phase de calibrage, correspondant à la réalisation de l'incrément 0, consiste à définir les engagements de la Réalisation d'un incrément de la phase opérationnelle (cf. chapitre 5.4.3.4).

Cette phase est composée par défaut, de 3 sprints étalons de 3 semaines, complétés d'une semaine de bilan/ajustement processus et outillage, et préparation du premier incrément.

Elle permet de :

- Mettre en place les moyens organisationnels et techniques ;
- Calibrer la « capacité à faire » du dispositif global de la réalisation des *Features/ User stories /Enablers* ;
- Evaluer le fonctionnement du dispositif global (rôles des acteurs interactions de l'ensemble des Squads) et des moyens techniques ;
- Préparer le premier incrément de la phase opérationnelle :
  - ✓ Définir les conditions de réalisation de la phase opérationnelle ;
  - ✓ Définir le périmètre du backlog produit en vue de réaliser quatre sprints par incrément, et l'actualiser à la fin de chaque sprint ;
  - ✓ Planifier les objectifs du premier incrément.

**NB :** les durées des sprints et la durée et contenu des sprints « innovation & planning ».

**Prérequis du Ministère de la Justice**

Le Ministère de la Justice fournit les éléments suivants :

- Le Backlog Produit v0 ready pour l'incrément 0 ;
- La disponibilité du Product Owner (PO), de l'Architecte

**Description générale de l'activité**

Phases	Tâches	Livrables
1	Mettre en œuvre les moyens organisationnels et techniques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moyens techniques opérationnels ;</li> <li>• Squad(s) constituée(s) ;</li> <li>• Rituels agiles planifiés ;</li> <li>• Parties prenantes invitées ;</li> <li>• PACQ du projet initialisé.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place les moyens humains et techniques ;</li> <li>• Mettre en place la ou les Squads ;</li> <li>• Dans le cadre d'un projet dans les locaux du titulaire, compléter la mise en œuvre du cadre de fonctionnement technique chez le titulaire dans le chapitre 5.1.1 « Initialisation de l'accord-cadre » ;</li> <li>• Prendre en compte la méthode agile du Ministère de la Justice.</li> </ul>	
2	Réaliser les développements	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Features / Users Stories/Enablers développés et testés : code source intégré ;</li> <li>• Documentation du produit à jour (dans Jira, GitHub, GitLab) ;</li> <li>• Dossiers d'architecture à jour (DAF, DAT) ;</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser les développements des User Stories/Enablers ;</li> <li>• Réaliser les développements des tests automatisés ;</li> <li>• Documenter l'incrément ;</li> <li>• Mettre en place le processus de déploiement continu (CI/CD) ;</li> <li>• Mettre en œuvre la stratégie de test ;</li> <li>• Mettre en place les indicateurs de monitoring et supervision ;</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"><li>• Guides d'installation et d'utilisation ;</li><li>• Cahier de tests unitaires et de non régression réalisés ;</li><li>• Indicateurs/KPI demandés par le Ministère de la Justice (vélocité,...)</li></ul>
3	Prestations à réaliser lors de chaque sprint étalon	<ul style="list-style-type: none"><li>• Livrables et indicateurs des différentes cérémonies</li></ul>
	Participer à la comitologie en fonction des rôles et responsabilités décrites en annexes : <ul style="list-style-type: none"><li>• 1 : Sprint planning ;</li><li>• 2 : Daily Stand up ;</li><li>• 6 : Réalisation du sprint ;</li><li>• 7 : Sprint review ;</li><li>• 8 : Sprint Retrospective.</li></ul>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Finaliser les éléments pour la MOM ;</li><li>• Préparer l'incrément suivant : enrichissement et évaluation des US et Enablers, identification des adhérences.</li></ul>	
4	Définir les conditions de réalisation de la phase opérationnelle	<ul style="list-style-type: none"><li>• Caractéristiques des incréments de la phase opérationnelle :<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Composition de la ou des Squads ;</li><li>✓ Nombre d'incréments ;</li><li>✓ Nombre et durée de sprint ;</li></ul></li><li>• Planning de la phase opérationnelle ;</li><li>• PACQ du projet mis à jour.</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ajuster si nécessaire la composition de la ou des Squads pour développer le projet en approche agile</li><li>• Confirmer le nombre de sprints par défaut ;</li><li>• Elaborer le planning de la phase opérationnelle ;</li><li>• S'assurer du bon fonctionnement de l'ensemble des moyens techniques nécessaires au démarrage.</li></ul>	
Engagements de service		
<p>Sauf mention contraire dans le bon de commande ou dans l'ordre de service, le délai maximum de lancement de la Phase de Calibrage est de 3 semaines calendaires.</p> <p>Ce délai s'applique à compter de la notification du bon de commande ou de l'ordre de service. L'Administration souhaite le maintien du dispositif et des squads constitués afin de garantir la vélocité de l'équipe.</p> <p>Les autres engagements de service sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les Features, US et enablers sont produits au niveau de qualité convenu ;</li><li>• La tenue des cérémonies agiles convenue ;</li><li>• Le nombre de sprints prévus est effectivement réalisé.</li></ul>		

Les User Stories/Enablers de l'incrément de la « Phase de Calibrage » non fournis ou non conformes seront à livrer sans coût supplémentaire dans l'incrément suivant.

#### Vérifications

Les opérations de vérifications sont définies au chapitre 6.4 : « Vérifications de livrables informatiques ».

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.

#### Base tarifaire

La phase de calibrage et son cadrage associé sont uniques par application, sauf si le Ministère de la Justice estime que de nouvelles conditions d'exécution sont de nature à commander une nouvelle phase de calibrage.

La phase de calibrage ne fera pas l'objet d'une commande dès lors que le nouveau et l'ancien titulaire sont identiques, hormis dans les cas suivants :

- Lors de la prise en charge d'une nouvelle application ;
- Lors du passage d'un Cycle V à un mode Agile.

Le forfait de cette prestation se basera sur le nombre de Story Point estimé nécessaire à la bonne réalisation de l'ensemble des fonctionnalités prévus dans l'incrément 0.

La définition du Story Point (SP) figure au sein du glossaire du présent CCTP.

Lors de cette phase de calibrage, la valeur d'un Story Point sera fixée de manière arbitraire à :

**1 Unité de charge de travail pour 1 profil = 2 Story Points (SP).**

Base forfaitaire : le coût du SP devra intégrer de manière forfaitaire l'ensemble des contributions des différents profils permettant la livraison du développement finalisé (animation/pilotage, conception technique, packaging, tests...).

A l'aide de ses propres ressources, le Ministère de la Justice réalisera régulièrement des audits de chiffrage par échantillonnage afin de s'assurer que les chiffrages sont cohérents.

#### 5.4.3.3 UO5.4.3.3-ENRUS - Enrichissement des US/Enablers

##### Définition globale de l'activité

Cette prestation a pour objectif l'enrichissement des US/Enablers (état Ready) lors de la phase opérationnelle.

##### Prérequis du Ministère de la Justice

Le Ministère de la Justice fournit les éléments suivants :

- La liste des US et enablers à enrichir ;
- Le cas échéant, la disponibilité du Product Owner (PO)

Cf. documents en annexe : <ul style="list-style-type: none"><li>Annexe 9 du CCTP : « rôles squad Agile ».</li></ul>		
Description générale de l'activité		
Phases	Tâches	Livrables
1	Enrichissement des US / Enablers <ul style="list-style-type: none"><li>Prendre connaissance des <i>User stories / Enablers</i></li><li>Demander les compléments d'informations éventuelles pour compléter les <i>User stories / Enablers</i> ;</li><li>Procéder à l'enrichissement des <i>User stories / Enablers</i></li><li>Définir et partager les critères d'acceptance des <i>User stories / Enablers</i></li></ul> Les résultats attendus doivent être clairs et précis et doivent permettre l'implémentation fonctionnelle et technique de l'objet décrit.	<ul style="list-style-type: none"><li>US / Enablers enrichis</li></ul>
	2	
Engagements de service		
Les délais de réalisation dépendent de la quantité d'unité d'œuvre commandées.		
Nb d'Users stories ou d'Enablers (Nb <sub>US- Enabler</sub> )		Délais maximum
0 < Nb <sub>US- Enabler</sub> < 40		10 jours ouvrés pour la livraison à compter de la demande de prestation
40 < Nb <sub>US- Enabler</sub> < 80		20 jours ouvrés pour la livraison à compter de la demande de prestation
80 < Nb <sub>US- Enabler</sub> < 120		30 jours ouvrés pour la livraison à compter de la demande de prestation
Les délais de réalisation peuvent être ajustés sur le bon de commande ou l'ordre de service selon la complexité des Users Stories.		
Vérifications		
Les opérations de vérifications sont définies au chapitre 6.3 : « Vérifications documentaires » avec lecture commune. Des précisions sont apportées à l'article X du CCAP.		
Base tarifaire		
L'unité d'œuvre (UO) de cette prestation est l'User story ou l'Enabler à enrichir. Par exemple, pour une prestation d'enrichissement US/enablers, comprenant 12 US et 14 enablers, la commande sera de 26 UO.		

#### 5.4.3.4 UO5.4.3.4 -REINC - Réalisation d'un incrément de la phase opérationnelle

<b>Définition globale de l'activité</b>
---

<p>Cette prestation consiste à réaliser l'incrément dans le respect de la méthode agile du Ministère de la Justice.</p> <p>Les activités portent notamment sur la conception, la réalisation fonctionnelle et technique, l'ergonomie, etc.</p> <p>Organisation Scrum : la durée par défaut d'un incrément sera de 3 Sprints de 3 semaines</p>		
<b>Prérequis du Ministère de la Justice</b>		
<p>Le Ministère de la Justice fournit les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le Backlog fonctionnel Ready de l'incrément, en attente d'estimation lors du sprint planning.</li> </ul>		
<b>Description générale de l'activité</b>		
Phases	Tâches	Livrables
<b>Tâches à réaliser lors de chaque sprint (par défaut 4 sprints)</b>		
1	<b>Sprint planning</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérification des conditions de réalisation et finalisation de l'enrichissement (mise à jour éventuelle du Backlog Ready de l'incrément) ;</li> <li>• Nombre de points de complexité estimé et validé ;</li> <li>• Identification des adhérences. ;</li> <li>• Formalisation du kanban.</li> </ul>
	<p>Préparer le sprint planning afin de répondre à l'objectif de s'engager sur les réalisations de l'incrément dans les conditions de périmètre, délai et qualité convenus au titre de la commande et du CCTP.</p> <p>Activités :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifier les conditions de réalisation (enrichissement de Feature / l'US – statut Ready) ;</li> <li>• Estimer / affiner les US et Enablers candidats ;</li> <li>• Identifier les adhérences des réalisations à des fins d'ordonnancement des travaux dans les différents sprints.</li> </ul> <p>Cf. document en annexe 8 CCTP : Cérémonies squad Agile</p>	
2	<b>Réalisation du sprint</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Features / Users Stories/Enablers développés et testés : code source intégré ;</li> <li>• Documentation du produit à jour (dans Jira, GitHub, GitLab)</li> <li>• Dossiers d'architecture à jour (DAF, DAT)</li> <li>• Guides d'installation et d'utilisation</li> <li>• Cahier de tests unitaires et de non régression réalisés</li> <li>• Indicateurs/KPI demandés par le Ministère de la Justice (vélocité,...)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser les développements des User Stories/Enablers ;</li> <li>• Documenter les User Stories/Enablers ; appliquer la démarche de tests aux projets agiles ;</li> <li>• Appliquer les processus de déploiement continue (CI/CD) ;</li> <li>• Mettre en place les indicateurs de monitoring et supervision ;</li> <li>• Réaliser les développements des tests automatisés ;</li> <li>• Réaliser des tests unitaires, fonctionnels et de perf à chaque livraison ;</li> <li>• Réaliser Audit de code (cast) à chaque livraison ;</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estimation des US futures (une à deux sessions de poker planning hebdomadaire)</li> </ul>	
3	Assurer la comitologie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cf. annexe 8 du CCTP : « Cérémonies squad Agile »</li> <li>• Kanban actualisé,</li> <li>• Identification des risques / point de blocages.</li> <li>• Le sprint review formalisera l'évaluation et validation de l'atteinte des objectifs du sprint (quantité et qualité).</li> </ul>
	Participer à la comitologie en fonction des rôles et responsabilités décrites en annexes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 : Sprint planning ;</li> <li>• 2 : Daily Stand up ;</li> <li>• 3 : Réalisation du sprint ;</li> <li>• 4 : Sprint review ;</li> <li>• 5 : Sprint Retrospective.</li> </ul>	
4	Finalisation de l'incrément	<ul style="list-style-type: none"> <li>• User Stories/Enablers développés et testés ;</li> <li>• Documentations associées</li> <li>• Scripts et outils permettant de réaliser les tests de charge et de performance.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corriger les anomalies résiduelles ;</li> <li>• Réaliser et/ou maintenir les scripts et outils permettant de réaliser les tests de charge et de performance ;</li> <li>• Réaliser 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> <li>• Création et/ou mise à jour de la documentation prévue au titre de la MOM.</li> </ul>	

### Engagements de service

Les engagements de service sont définis lors de la « Planification Incrément Planning » précédent et sont mentionnés sur le bon de commande ou l'ordre de service, comme décrits dans le présent CCTP.

Ces engagements de service portent sur :

- Le respect des délais (MOM) ;
- Le respect de la qualité des livrables documentaires et logiciel ;
- Le respect du périmètre.

#### Variation de la Capacité à faire d'une Squad entre 2 incréments :

En fonction du backlog de l'incrément suivant, le Ministère de la Justice peut décider de faire varier dans une fourchette de **plus ou moins 20% la capacité à faire** ; étant précisé que cette variation est réalisée sans modifier la structure de l'incrément (le nombre et la durée des sprints restent inchangés).

Toutefois, sur accord conjoint entre le Ministère de la Justice et le titulaire, cette variation peut aller au-delà de cette fourchette.

<p>Pour répondre à la demande de variation du backlog, le titulaire adapte la composition de la Squad.</p> <p>Etant précisé que la variation de cette capacité à faire (CAF) est mise en œuvre au cours des sprints de l'incrément suivant d'une durée par défaut de 12 semaines (hors sprint I&amp;P).</p>
<p><b>Vérifications</b></p> <p>Les opérations de vérifications sont définies au chapitre 6.4 : « Vérifications de livrables informatiques ». Des précisions sont apportées à l'article X du CCAP.</p>
<p><b>Base tarifaire</b></p> <p>Le chiffrage de chaque incrément se fait sur la base du nombre de Story Points estimés pour réaliser l'ensemble de l'engagement de l'incrément.</p> <p>La définition du Story Point (SP) est figure au sein du glossaire du présent CCTP.</p> <p>Lors de cette prestation, la valeur d'un Story Point sera fixé de manière arbitraire à :</p> <p><b>Unité de charge de travail pour 1 profil = 2 Story Points (SP).</b></p> <p>Voir BPU : forfaits par Story Point organisation agile Scrum :</p> <p>Afin de matérialiser le concept Agile de vélocité, la valeur du Story Point (SP) sera réévaluée à la fin de chaque incrément finalisé, sur la base des résultats de ce dernier.</p> <p>Si la vélocité réelle de l'incrément précédent a dépassé l'objectif prévu (i.e. nombre de SP livrés au-delà du nombre commandé), la commande suivante intégrera de manière proportionnelle une majoration du nombre de SP (cf. exemple ci-dessous).</p> <p>En revanche, si le nombre de SP n'était pas à l'objectif attendu, seuls les SP livrés seraient constatés lors du service fait et le coût du SP restera inchangé.</p> <p>Le mode de calcul du coût révisé de l'incrément commandé est le suivant :</p> <p>Soit le coefficient de productivité <math>PROD_N = \frac{\text{(somme des Story Points réalisés dans l'incrément } N-1 \text{ excepté le dernier Sprint)}}{\text{(Unité de charge de travail globale DevTU sur la période de l'incrément } N-1 \text{ excepté le dernier Sprint)}}</math></p> <p>NB : pour le 1<sup>er</sup> incrément, les valeurs seront de l'incrément de calibrage (incrément 0) : <math>PROD_N = 2</math></p> <p>Soit PU le prix unitaire du Story Point commandée dans le BPU. Le prix de l'incrément commandé sera fonction des résultats de l'incrément précédent, dans une logique « gagnant/gagnant » pour le Titulaire et pour le Ministère en cas de dépassement des objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si le titulaire a atteint ou dépassé l'objectif (ie vélocité réelle &gt; vélocité commandée) :  Coût Incrément =  <math>PU \times (\text{Unité de charge de travail globale DevTU sur la période de l'incrément } N) \times \text{Moyenne } (PROD_{N-1}, PROD_N)</math></li> <li>- Si le titulaire n'a pas atteint son objectif de vélocité ie <math>V_N &lt; V_{N-1}</math> le prix n'est pas révisé :  Prix = <math>PU \times (\text{Unité de charge de travail globale DevTU sur la période de l'incrément } N) \times PROD_{N-1}</math></li> </ul>

Pour rappel, l'ensemble des tâches d'un incrément comprend :

- La planification des sprints ;
- Le développement des *User Stories* et *Enablers* des sprints et leur livraison ;
- La documentation fonctionnelle et technique associée ;
- La comitologie des cérémonies agiles ;
- L'enrichissement des tests de non régression automatisés ;
- La correction des anomalies issues des phases de VA, puis de VSR ;
- Les obligations transverses du titulaire et les modalités de gouvernance de l'accord cadre.

Remarque : les corrections des anomalies relatives au MCO sont financées dans le cadre des forfaits décrit à la « Base tarifaires » du chapitre 5.3.6 « Support de niveau 3 et maintenance corrective ».

Exemple de calcul :

	CAF (jh)	PROD(0)	Vélocité Commandée	Vélocité réelle	PU (HT)
Incrément 0 (calibrage)	100	2	200	180	1 800 €
Voir Incrément de calibrage					
	CAF (jh)	PROD(1)	Vélocité Commandée	Coût Incrément	Coût révisé SP
Vélocité commandée = Vélocité	100	1,80	180	324 000 €	1 800 €

**CAS 1 :**  
Si pour l'incrément 1,

Vélocité de l'incrément 1 est inférieure à l'objectif	SF Incrément 1
170	306 000 €

Alors pour l'incrément 2 :

CAF (jh)	PROD(2)	Vélocité Commandée	Coût Incrément	Coût révisé SP	Cas 1.1 : Vélocité de l'incrément 2 < objectif	SF Incrément 2	Cas 1.2 : Vélocité de l'incrément 2 à l'objectif	SF incrément 2	Cas 1.3 : Vélocité de l'incrément 2 >= objectif	SF Incrément 2
100	1,70	180	324 000 €	1 800 €	170	306 000 €	180	324 000 €	190	324 000 €

**CAS 2 :**  
Si pour l'incrément 1,

Vélocité de l'incrément 1 est à l'objectif	SF Incrément 1
180	324 000 €

Alors pour l'incrément 2 :

CAF (jh)	PROD(2)	Vélocité Commandée	Coût Incrément	Coût révisé SP	Cas 2.1 : Vélocité de l'incrément 2 < objectif	SF Incrément 2	Cas 2.2 : Vélocité de l'incrément 2 à l'objectif	SF incrément 2	Cas 2.3 : Vélocité de l'incrément 2 >= objectif	SF Incrément 2
100	1,80	180	324 000 €	1 800 €	170	306 000 €	180	324 000 €	190	324 000 €

**CAS 3 :**  
Si pour l'incrément 1,

Vélocité de l'incrément 1 >= objectif	SF Incrément 1
195	324 000 €

Alors pour l'incrément 2 :

CAF (jh)	PROD(2)	Vélocité Commandée	Coût Incrément	Coût révisé SP	Cas 3.1 : Vélocité de l'incrément 2 < objectif	SF Incrément 2	Cas 3.2 : Vélocité de l'incrément 2 à l'objectif	SF incrément 2	Cas 3.4 : Vélocité de l'incrément 2 >= objectif	SF Incrément 2
100	1,95	195	337 500 €	1 731 €	190	328 846 €	195	337 500 €	205	337 500 €

Gains :  
13500€ pour le titulaire  
13500€ pour le ministère

A l'aide de ses propres ressources, Le Ministère de la Justice réalisera régulièrement des audits de chiffrage par échantillonnage permettant de s'assurer que les chiffrages sont cohérents.



## 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, intégration, préproduction, production, performance).</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>• D'assistance à l'installation sur les environnements du Ministère de la Justice ;</li> <li>• D'assistance lors de l'opération de mise en production et d'exploitation d'une nouvelle version d'une application ;</li> <li>• D'assistance à l'exploitation et la supervision d'une application dans un environnement cloud ;</li> </ul>		
Prérequis du Ministère de la Justice		
Description générale de l'activité		
Phases	Tâches	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>• Résultats, le cas échéant, des tests de montée en charge (cf. chapitre 5.5.2 : « Assistance aux tests de performance d'une application ») ;</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> </ul> </li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Lors d'éventuels aménagements des éléments constitutifs de chaîne de liaison (serveurs et infrastructures réseaux notamment) consécutives :</li><li>✓ A l'augmentation du nombre de clients et utilisateurs fonctionnels ;</li><li>✓ À 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>
	<p>Dans un environnement cloud :</p> <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		
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.	
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. Les devis seront établis sur la base de ce forfait.		

### 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	Tâches	Livrables
1	Recueil d'informations	Documentation de l'application demandée
	Etudier les éléments mis à disposition	
	Documentations existantes	
Accès à l'application / composant		
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 « DACS et autres applications du Civil », 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 5% 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 taux 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. 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>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. 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-ASSMIG - Assistance à l'étude de migration vers le cloud

Définition globale de l'activité		
<p>Cette unité d'œuvre vise à identifier les axes de réduction des coûts d'hébergement d'un applicatif en optimisant l'usage des services d'hébergement, généralement dans un environnement Cloud.</p>		
Prérequis du Ministère de la Justice		
<p>Le ministère de la Justice remet au titulaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le dossier d'architecture technique ;</li> <li>• Les niveaux de services souhaités par le métier ;</li> <li>• La facture d'hébergement détaillée ;</li> <li>• Le modèle d'UO des coûts d'hébergement</li> </ul>		
Description générale de l'activité		
Phases	Prestations	Livrables
	<p>Assistance à l'étude de migration vers le cloud</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre les courbes d'usage de l'applicatif</li> <li>• Analyser les postes de coûts de l'hébergement de l'applicatif</li> <li>• Identifier les services en surconsommation par rapport aux besoins</li> <li>• Identifier les postes où il existe une sur qualité par rapport aux besoins en niveaux de service</li> <li>• Déterminer les leviers de gains par rapport au modèle d'UO</li> <li>• Modéliser les gains cibles</li> <li>• Formaliser les actions pour atteindre ces gains</li> <li>• Dresser un plan d'action priorisé pour réduire la facture d'hébergement</li> </ul>	Recommandations priorisées d'optimisation des coûts d'hébergement.
Engagements de service		
<p>Définis selon la complexité de l'étude (voir Base tarifaire) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Simple</b> : livraison sous 2 semaines ;</li> <li>- <b>Moyen</b> : livraison sous 4 semaines ;</li> <li>- <b>Complexe</b> : livraison sous 5 semaines.</li> </ul>		
Vérifications		
<p>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.</p>		
Base tarifaire		
<p>Cette prestation forfaitaire nécessite la mobilisation d'un architecte technique avec une expertise sur les environnements Cloud et le DevOps. Elle dépend de 3 niveaux de complexité :</p>		

Niveau de complexité	Simple	Moyen	Élevée
Nb d'ateliers nécessaires	Jusqu'à 3 ateliers	Jusqu'à 6 ateliers	Jusqu'à 10 ateliers
Nb de scénario étudiés	Max 2 scénarios	Max 3 scénarios	Max 4 scénarios
Nb de recommandations opérationnelles attendues	Jusqu'à 4	Jusqu'à 6	Jusqu'à 8

### 5.5.5 UO5.5.5-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>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>	<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>
Engagements de service		
Les engagements de service dépendent de la complexité définis ci-dessous (voir Base tarifaire) : <ul style="list-style-type: none"> <li>Simple : livraison sous 2 semaines ;</li> <li>Moyen : livraison sous 4 semaines ;</li> <li>Complexe : livraison sous 5 semaines.</li> </ul>		
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		

Le prix est forfaitaire.

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

### 5.5.6 UO5.5.6-ASSCICD - Assistance à la mise à disposition / exploitation de la plateforme de développement et d'intégration continue

#### Définition globale de l'activité

Le titulaire doit assurer l'installation et le maintien en condition opérationnelle des différents environnements de l'équipe projet (plates-formes de développement, d'intégration ou de recette usine).

Cette unité d'œuvre couvre l'exploitation des environnements projet et inclut les scripts d'automatisation qui concerne les couches basses, à savoir la création et la configuration des VM et l'installation automatisée des OS associés.

La réalisation des scripts d'automatisation du déploiement, d'installation et de mise à jour du projet relève également du titulaire. Les procédures liées à l'exploitabilité du projet seront mises en place de façon progressive et commenceront lors de la phase de démarrage.

#### Description générale de l'activité

Phases	Prestations	Livrables
1	Assistance	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise à disposition de la plateforme accessible selon des droits à définir par l'administration ;</li> <li>Documentation technique des environnements (description des serveurs, etc.) ;</li> <li>Reporting des anomalies sur la période d'hébergement, nombre de connexions ;</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Création et maintien en conditions opérationnelles et de sécurité des différents environnements projet incluant les outils d'exploitations ;</li> <li>Installation des différents composants du socle (OS, produit, serveur d'application, etc.) et applicatifs sur ces environnements ;</li> <li>Création des procédures automatisées associées à l'installation des composants du socle ;</li> <li>Exploitation quotidienne sur ces environnements (supervision, purge de logs, sauvegarde, déclaration etsuivi des anomalies d'exploitation...etc.).</li> </ul>	

#### Engagements de service

Les engagements de service sont mentionnés sur le bon de commande ou l'ordre de service par le ministère de la Justice.

### 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

Cette prestation forfaitaire est valable pour une durée de 3 mois, renouvelable par le Ministère de la justice. Elle comprend 3 niveaux de complexité :

Niveau de complexité	Simple	Moyen	Complexe
Caractéristiques processus	Intel i3 ou i5 : 2 ou 4 cores / 4 threads Fréquences : 3,4 Ghz ou 2,8 Ghz	Intel i7 : 4 cores / 8 threads Fréquences : 2,66 Ghz	Intel i3 ou i5 (ou équivalent) : 2 ou 4 cores / 4 threads Fréquences : 2,66 Ghz
RAM	4 ou 8 GB	Min 8 GB	Min 16 GB
Disque	500 Mo ou 1To SSD	1To SSD	2To SSD

Le délai d'exécution ne pourra excéder 5 jours ouvrés à compter de la notification du bon de commande, à l'issue desquels la vérification de la mise à disposition et du respect du prérequis technique sera effectué.



## 5.6. 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	<p>Transfert de connaissance par application</p> <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> <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> </ul>	<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</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <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>	et pratique du repreneur.
3	Activité monitorée par application	Selon les modalités décrites dans le plan de réversibilité
	<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>	
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	Transfert de connaissance et des outils de suivi de l'accord cadre en place	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supports de présentation ;</li> <li>• Modèle de tableau de bord et indicateurs de services ;</li> </ul>
	<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</li> </ul>	

	<div>méthodes de travail et d'organisation du Ministère de la Justice ;</div> <div><ul style="list-style-type: none"><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></div>	<div><ul style="list-style-type: none"><li>• Procès-verbal de fin de prestation.</li></ul></div>	
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.-REVERSSN3 - Réversibilité ne concernant que le support de niveau 3 et la maintenance corrective			
<div>Le prix de cette prestation est forfaitaire pour ce qui est des applications décrites à l'article 3.3 du présent CCTP.</div> <div>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 :</div> <div>(Base tarifaire d'une réversibilité SN3 d'une nouvelle application ou brique logicielle) x R1</div>			
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.-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 « R'1.1 » = 0,8
	101 à 200 jours/homme	Coefficient « R'1.2 » = 1
	201 à 350 jours/homme	Coefficient « R'1.3 » = 1,6
	> 351 jours/homme	Coefficient « R'1.4 » = 2

Exemple : pour la réversibilité d'une application :

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

## 5.8. 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).

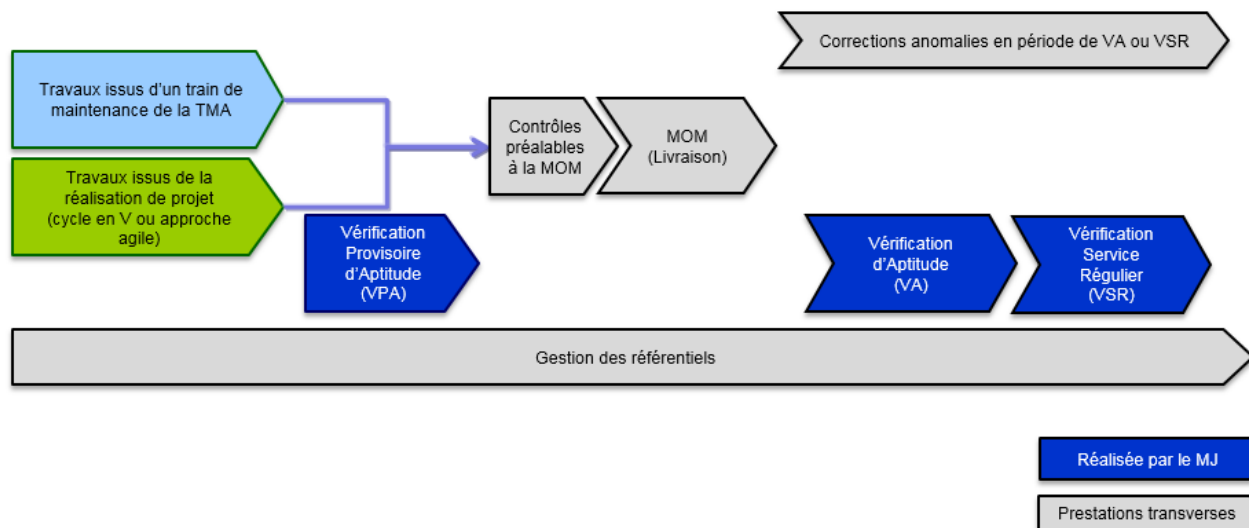


Figure 7 : Synoptique des Obligations transverses du titulaire

### 5.8.1 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 à 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.

### 5.8.2 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 « DACS et autres applications du Civil ».

Parmi les référentiels nous trouvons :

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

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les outils réalisés par le titulaire lors d'une prestation (ex : bouchons, scripts de tests, ...).</li> <li>• Le code source de l'application au format GIT (cf. annexe 3 : « Standards de développement », chapitre « Livraison des codes sources ») ;</li> <li>• Tout autre document qui peut être utile (exemples : note explicative sur les outils, la chaîne 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> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablir des rapports et des statistiques.</li> </ul>	
<b>Base tarifaire</b>		
Inclus dans toutes les prestations.		

### 5.8.3 Contrôles préalables à la MOM

Définition globale de l'activité		
<p>Les contrôles préalables du titulaire précèdent la mise en ordre de marche (MOM) des applications et sont réalisés par le titulaire sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'Environnement de recette usine (cf. chapitre 7.9.1.2) ;</li> <li>• L'Environnement de tests de performance du titulaire (cf. chapitre 7.9.1.3) pour les tests de performance,</li> </ul> <p>L'enchaînement des niveaux de tests permet d'assurer la qualité du produit livré. Le titulaire déroule sa stratégie de test, incluant :</p> <p>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.</p> <p>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 statut OK.</p> <p>Les tests d'assemblage<sup>24</sup> (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 ;</p> <p>Les tests systèmes<sup>24</sup> (TS) : Les tests systèmes permettent de vérifier que les applications sont conformes aux spécifications de la solution ;</p> <p>Les tests de performance permettant de vérifier que l'application répond aux exigences de performances exprimées par le Ministère de la Justice ;</p> <p>Les tests d'interface, en mode bouchonné ;</p> <p>Les tests de conformité des packages d'installation.</p> <p>Les objectifs de tests de chacun des niveaux de tests sont à appréhender conformément à la norme ISTQB.</p> <p>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.</p>		
Prérequis du Ministère de la Justice		
Aucun prérequis.		
Description générale de l'activité		
Phases	Tâches	Livrables
1	Stratégie de tests	Stratégie de tests fournisseurs 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</li> </ul>
	Mettre à jour :	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• l'Environnement de recette usine (cf. chapitre 7.9.1.2) dédié à son contrôle préalable ;</li> <li>• Le cas échéant, l'Environnement de tests de performance du titulaire (cf. chapitre 7.9.1.3) ;</li> <li>• Interfacer et tester le Système d'Information « DACS et autres applications du Civil » dans son Environnement de recette usine avec les briques transverses des autres applications du Système d'Information « DACS autres applications du Civil » en utilisant des bouchons techniques réutilisables et documentés quand ils existent (exemple : LDAP, SSO...).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>charge et de performance ;</li> <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> </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>

	<ul style="list-style-type: none"> <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>	
<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> <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.</p>		
<b>Mise en œuvre</b>		
L'exécution des tests de performance s'effectue a minima, sur l'environnement de tests de performance du titulaire (cf. chapitre 7.9).		
<b>Base tarifaire</b>		
Inclus dans toutes les prestations.		

#### 5.8.4 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	Tâches	Livrables
1	Préparation de la mise en ordre de marche (MOM)	Préavis d'alerte
	Informé 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 lequel ont lieu les vérifications d'aptitude ;</li><li>• Mettre à jour la base de gestion de version.</li></ul>	
Base tarifaire		
Inclus dans le prix de toutes les prestations.		

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

Définition globale de l'activité
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.
Description générale de l'activité

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><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 seule 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 le prix de toutes les prestations.		

### 6.1. 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(des) livrable(s) attendu(s) de la part du titulaire ;
- Les vérifications d'activités des prestations récurrentes s'effectuent périodiquement et sur présentation du(des) 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).

### 6.2. 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 vérification :

- 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.

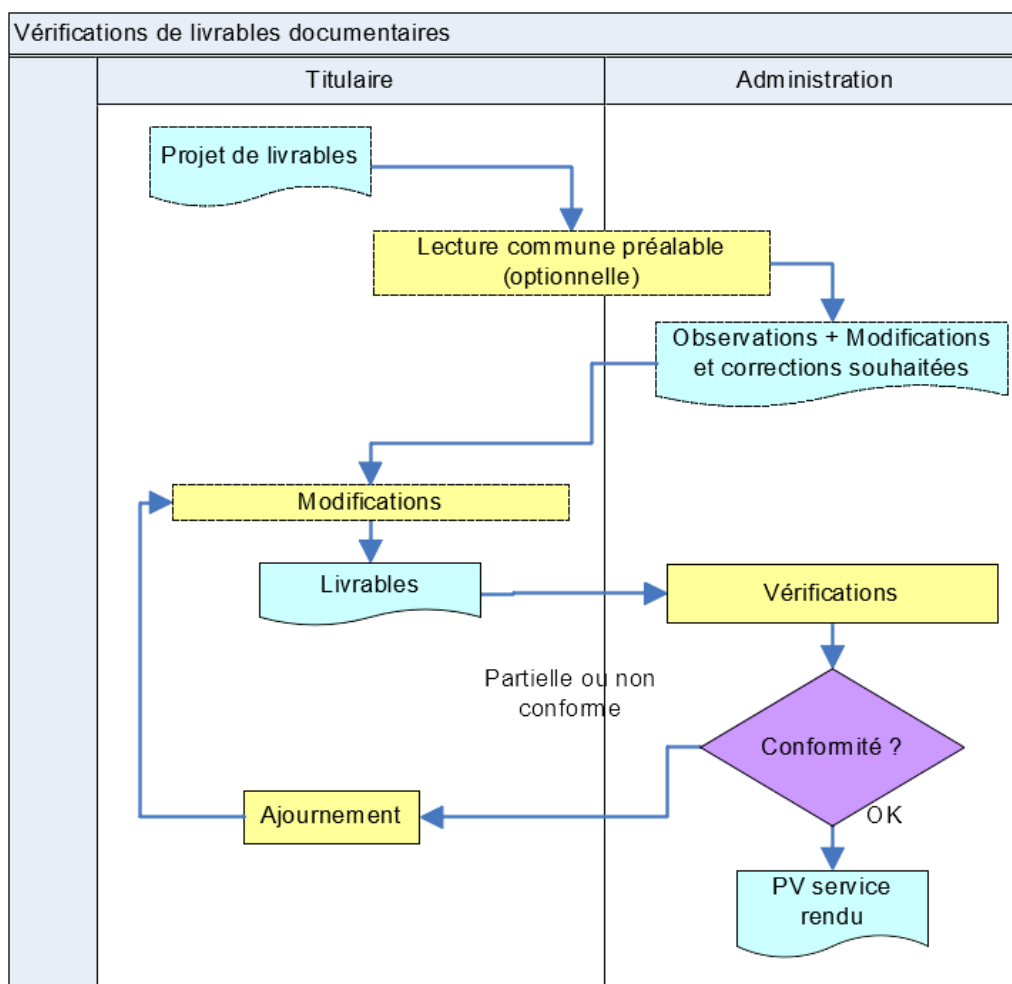


Figure 8 : Synthèse vérification livrables documentaires

### 6.2.1 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).

### 6.2.2 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 ».

### 6.2.3 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/CCP » ;
- Le code de la prestation « nom de l'applicatif » ;
- 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.

#### 6.2.4 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.

#### 6.2.5 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 ».

#### 6.2.6 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(des) livrable(s), selon les mêmes critères que ceux décrits précédemment.

### 6.2.7 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>20</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 9 : Délais de vérification des livrables documentaires

## 6.3. 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) sur l'environnement de Recette Usine ;
- 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.

<sup>20</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.



Étapes	Déclenchement	Type de vérifications	Type d'environnement	Chapitre
1	Planification de la MOM	VPA	Environnement de recette usine (cf. chapitre 7.9.1.2)	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 10 :** 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 ».

### 6.3.1 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 rédigés par le titulaire et utilisables dans n'importe quel environnement du titulaire et du Ministère de la Justice

### 6.3.2 Livraisons de livrables informatiques

Toute livraison de version 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.

### 6.3.3 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/SNUM/CCP » ;
- Le code de la prestation « nom de l'applcatif » ;
- 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.

### 6.3.4 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) soit :

- 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 la 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 :

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

Fixe 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 *versioning* ;

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.

### 6.3.5 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	Sous 5 jours ouvrés
Majeur	2 jours ouvrés à compter de la soumission au titulaire	Sous 10 jours ouvrés
Mineur		Sous 10 jours ouvrés

#### 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, majeures et mineures ;
- ✓ 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, majeures et mineures ;
- ✓ 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 pas l'implémentation de l'architecture spécifiée ;

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 2 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.

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

- Les applications ayant fait l'objet d'une Prise en mains (cf. chapitre 5.1.2) ;
- 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>21</sup>	
		Développées entièrement par le titulaire <sup>22</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>23</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>24</sup></li> </ul>	Maintien des seuils

Figure 11 : Seuils d'acceptabilité des applications de la qualité du code source

- Avec les seuils d'acceptabilité de référence suivants :

<sup>21</sup> Sur la base d'une mesure de complexité cyclomatique (mesure de McCabe)

<sup>22</sup> Dans le cadre du présent accord-cadre

<sup>23</sup> Sur une échelle de 1,00 à 4,00

<sup>24</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>25</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 12 : Valeur du seuil de référence d'acceptabilité des indicateurs de la qualité du code source

### 6.3.6 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, majeures et mineures 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, majeures et mineures 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 pas l'implémentation de l'architecture spécifiée ;

<sup>25</sup> Dans le cadre du présent accord-cadre

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.

### 6.3.7 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 ou agile			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	Demandes urgentes		10 jours ouvrés maximum
			Demandes non urgentes		1 mois calendaire maximum
		Développement en cycle en V			2 mois calendaires maximum
		Développement en approche agile			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 Vérification d’Aptitude (VA) accordé au titulaire	Ajournement (au sens de l’article 28.2 du CCAG-TIC)		Une fois la décision de Fin de VA prononcée, le titulaire dispose de 15 jours calendaires maximum pour réaliser les livraisons attendues	
9	Nouvelle VA				2 semaines calendaires maximum
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 15 jours calendaires pour réaliser les livraisons attendues	
15	Vérification de service régulier après ajournement	Correction(s) effectuée(s)			4 semaines calendaires maximum

Figure 13 : Délais de vérification des livrables informatiques

En cas de non-respect des délais qui lui incombent aux phases 8 et 14, le Titulaire encourt la pénalité prévue à l'article XIII.2.3 du CCAP.



## 7.1. Glossaire

Les termes relatifs à l'agilité sont décrits dans l'annexe5 : « Glossaire Agile ».

Terme	Définition
ACE	Analyse critique de l'existant
AE	Acte d'Engagement
ANSSI	Agence Nationale de la Sécurité des Système 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.
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. La durée standard de l'incrément est de : 3 sprints
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
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
SP	Un Story Point est une unité de mesure abstraite utilisée pour estimer l'effort nécessaire à la réalisation d'un développement (User ou Enabler Story).
STD	Spécifications Techniques Détaillées
TA	Tests d'Assemblage
TMA	Tierce Maintenance Applicative
TS	Tests Systèmes
TU	Tests Unitaires
UML	Unified Modeling Language (langage de modélisation unifié, orienté objet)
UO	Unité d'Œuvre

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.
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 ;
- Annexe A CCTP : Glossaire Agile ;
- Annexe B CCTP : Cérémonies Squad Agile ;
- Annexe C CCTP : Rôles Squad Agile ;

L'ensemble des annexes du CCTP sont destinées à évoluer durant toute la durée de validité de l'accord-cadre, dans les conditions indiquées à l'article III.2 du CCAP.

### 7.3. Les documents en référence

Réf.	Description	Référence
[R1]	Référentiel Général d'interopérabilité (RGI) version V.2.0 ou supérieure	numerique.gouv.fr
[R2]	Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations (RGAA) version V4.1.2 ou supérieure	Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité - RGAA
[R3]	Référentiel Général de Sécurité (RGS) de l'ANSSI (Agence nationale de sécurité des systèmes d'information), version 2.0 ou supérieure	Le référentiel général de sécurité (RGS)   ANSSI
[R4]	Instruction interministérielle relative à la protection des Systèmes d'Information sensibles n° 901/SGDSN/ANSSI (NOR : PRMD1503279J)	Cadre de gouvernance de la sécurité numérique de l'État (PSSIE)   ANSSI Politique de sécurité des systèmes d'information de l'Etat - Légifrance
[R5]	L'Application Security Vérification Standard Version 5.0.0 adopté par l'OWASP (Open Web Application Security Project) en mai 2025	<a href="https://www.owasp.org">https://www.owasp.org</a>
[R6]	Nomenclature RH des Métiers SI dans les grandes entreprises 2024	<a href="https://www.cigref.fr/nomenclature-des-profils-metiers-du-si-version-2024">https://www.cigref.fr/nomenclature-des-profils-metiers-du-si-version-2024</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, la méthode Agile est de plus en plus utilisée favorisant la mobilisation de tous les acteurs à chaque phase du projet et l'agilité dans la gestion des priorités.

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

- Les restitutions de données doivent être maquettées 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.

En cas de méthode Cycle en V, 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>26</sup> au Ministère de la Justice décrites dans les documents en annexe :**

- Glossaire Agile ;
- Cérémonies Squad Agile ;
- Rôles Squad Agile ;
- 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.**

**Précisions concernant le mode Agile :**

Quelques points clés sont mentionnés dans ce chapitre car ils conditionnent particulièrement les prestations attendues de la part du titulaire.

---

<sup>26</sup> Les méthodologies de pilotage sont susceptibles d'évoluer en cours d'accord-cadre



Pour autant la lecture des annexes est nécessaire pour bien appréhender le cadre organisationnel et méthodologique du Ministère de la Justice.

Le coach Agile de l'équipe est, par défaut, issu de l'équipe du Ministère de la Justice, le titulaire peut être sollicité pour réaliser cette mission uniquement sur demande du Ministère de la Justice ;

Un incrément est composé de 4 sprints de 3 semaines chacun en vue de développer les User Stories/Enablers. A l'issue de ces 4 sprints, un 5ème sprint d'une semaine : « Sprint innovation & planning » est réalisé. Ce sprint a pour but de finaliser les travaux en cours dans la perspective de la MOM et de planifier les objectifs de l'incrément suivant ;

Il est préconisé qu'un « Volant » de 10% sera prévu lors de l'engagement de l'incrément afin de prendre en compte d'éventuels User Stories/Enablers au Backlog Ready sur l'incrément en cours. Ce pourcentage pourra être ajusté au besoin d'un projet.

Définitions item (User Stories/Enablers) DOR et DONE :

Item Ready (DOR) :

- ✓ Pour une User story, est une fonctionnalité élémentaire candidate à être développée dans un sprint, décrite par le Product Owner et enrichie par le Business Analyst (BA) au sein de l'équipe de développement ;
- ✓ Pour un Enabler, est un prérequis technique candidat à être développé dans un sprint issu des dossiers d'architecture ou des contraintes non fonctionnelles, enrichi par l'équipe de développement ;
- ✓ Est décrite à un niveau suffisamment détaillé pour être estimée par l'équipe ;
- ✓ Sa description embarque ses critères d'acceptance (avec les cas de test et jeux de données associés).

Item Done (DONE) :

- ✓ Est développé et qualifié par l'équipe de développement ;
- ✓ Satisfait aux opérations de vérification définies au chapitre 6.4.5 : « Vérifications d'Aptitude », en particulier, satisfait aux différents types de tests depuis les tests unitaires jusqu'aux tests fonctionnels et techniques du Ministère de la Justice.

### 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 et décrite dans le document de référence [A5] : « Cadre de référence de la méthodologie transverse de la démarche de tests ».

## 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 à l'aide des outils CAST, Checkmarx et Sonar, 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.

## CAST

La solution CAST de la société CAST<sup>27</sup> permet de mesurer la qualité du code informatique pour toutes les technologies couvertes au Ministère de la Justice (J2EE, JS, PHP, SQL, Shell ainsi que SAP) et fournit les indicateurs contractuels (cf. 6.4.5.2 : « Vérification de la qualité du code ») élaborés lors des analyses de référence.

Elle repose sur un découpage des systèmes informatiques en sous-ensembles logiques (application, module, composant) (cf. annexe 3 : « Standards de développement ») et permet un contrôle du code sur les différents niveaux de découpage. Ces éléments sont repris dans les documentations, tableaux de bord et rapports en sortie des audits CAST.

Le Ministère de la Justice au travers du CCT communiquera la version applicable au moment de l'audit.

Le choix définitif de la version de référence de l'outil CAST est décidé d'un commun accord entre le Ministère de la Justice et le titulaire lors de la réunion de lancement de l'accord cadre.

Cette version de référence est la base de comparaison pour l'observation de l'évolution des indicateurs.

La version de CAST utilisée pour réaliser les audits est susceptible d'évoluer au cours de l'accord-cadre notamment en cas de variations de technologies de développement, ou d'adaptations nécessaires du produit CAST pour répondre à des phénomènes techniques. La version de CASTAIP et donc le modèle qualimétrique associé pourront être revus en cours de l'accord-cadre sur décision du Ministère de la Justice et avec un délai de prévenance de 6 mois.

## Checkmarx

Checkmarx est spécifique aux audits de sécurité.

Le Ministère de la Justice au travers du CCT communiquera la version applicable au moment de l'audit.

Cette version de référence est la base de comparaison pour l'observation de l'évolution des indicateurs.

La version de Checkmarx utilisée pour réaliser les audits est susceptible d'évoluer au cours de l'accord-cadre notamment en cas de variations de technologies de développement, ou d'adaptations nécessaires du produit Checkmarx pour répondre à des phénomènes techniques.

Le modèle qualimétrique associé est la conformité aux recommandations de l'OWASP qui est susceptible d'évoluer en cours de l'accord-cadre sur décision du Ministère de la Justice et avec un délai de prévenance de 6 mois.

Les développements faisant apparaître des violations majeures de ces recommandations peuvent être refusés par le Ministère de la Justice.

## SonarQube

SonarQube est surtout dédié à l'analyse en continue des applications développées en Java/J2EE au Ministère de la Justice, et dans une moindre mesure aux applications PHP.

---

<sup>27</sup> Cf. site de la société CAST <http://www.castsoftware.com/worldwide/france>

Il est aussi utilisé au Ministère de la Justice en central pour élaborer des rapports complets avec un plan d'actions sur les versions de références des applications auditées.

Le Ministère de la Justice au travers du CCT communiquera la version applicable et les versions de plugins au moment de l'audit.

Cette version de référence est la base de comparaison pour l'observation de l'évolution des indicateurs.

La version de SonarQube et la liste des plugins utilisés pour réaliser les audits sont susceptibles d'évoluer, au cours de l'accord-cadre sur décision du Ministère de la Justice et avec un délai de prévenance de 6 mois, notamment en cas de variations de technologies de développement, ou d'adaptations nécessaires du produit SonarQube pour répondre à des phénomènes techniques.

#### « Quality Gate » SonarQube (chaîne CODEO)

En complément des tests unitaires effectués via les outils standards du marché en fonction du langage utilisé (JUnit pour JAVA, PHPUnit pour PHP), le Ministère de la Justice utilise SonarQube sur la chaîne d'intégration « CODEO » pour mesurer la qualité du code source en continue.

Le niveau de qualité minimal respecte les « Bornes Qualité » (« Quality Gate ») suivantes :

Aucune violation bloquante, critique ou bug ;

Une couverture des tests unitaires supérieure ou égale à 80% et des exécutions de tests unitaires valides à 100% ;

Un nombre de blocs dupliqué ne dépassant pas 10 ;

Des indicateurs de maintenabilité, fiabilité et sécurité au moins cotés « A » ;

Un taux de dette technique ne dépassant pas 10%.

Les développements ne respectant pas ce niveau minimal peuvent être refusés par le Ministère de la Justice.

La modification d'une règle ou d'un paramétrage doit être préalablement validée par le Ministère de la Justice afin de déterminer la portée de la modification.

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

La chaîne industrielle du Ministère de la Justice est constituée des éléments suivants.

Les versions de référence sont définies dans le cadre de cohérence technique. Elles sont susceptibles d'évoluer pendant la durée de l'exécution du contrat.

Pour préciser le tableau ci-dessous, la gestion des anomalies et des évolutions en cycle en V ainsi que les anomalies en agile sont gérés par l'outil Mantis actuellement. Pour les projets en agile, les évolutions sont gérées par Jira actuellement.

Néanmoins il est prévu un passage progressif de l'ensemble de ces actions vers l'outil Jira. Il sera donc possible, durant une période, que les deux outils puissent être utilisés sur un même projet, ceci dépendant de l'ancienneté du ticket, donc l'outil utilisé pour l'ouvrir.

A terme, seul Jira perdurera. Aucune reprise de données de Mantis vers Jira ne sera demandée au prestataire. La bascule se fera, à une date fixée en comité de pilotage, en saisissant les nouveaux tickets dans Jira. 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.

Nom	Outil	Cycle en V	Agile
Mantis BT <sup>28</sup>	Gestion des anomalies	X	X
Mantis BT <sup>33</sup>	Gestion des évolutions	X	
JIRA <sup>33</sup>			X
Confluence <sup>33</sup>	Gestion des exigences et formalisation des US		X
Enterprise Architect	Futur outil pour la rédaction des spécifications fonctionnelles détaillées l'éditeur Sparx Systems	X	X
JIRA <sup>33</sup>	Gestion de projet Agile		X
GSI <sup>33</sup>	Gestion des demandes et des incidents : permet de suivre en temps réel Le traitement des tickets relatifs aux demandes utilisateurs. Il permet de transmettre le ticket sur différents niveaux de traitement (N1 – N2 – N3)	X	X
LETSDOCIT <sup>33</sup>	Référentiel documentaire des projets et applications & outil de livraison documentaire	X	X
MESSIE <sup>33</sup>	Plate-forme de livraison applicative permettant de garantir la traçabilité des livraisons formelles du titulaire. Cette plate-forme technique de référence est accessible depuis Internet.	X	X
Squash TM <sup>33</sup>	Gestion du référentiel des exigences	X	X
	Gestion des référentiels de tests et suivi campagne de tests	X	X
Apache JMeter	Outil de tests de performance d'applications et de serveurs	X	X
Zed !	Conteneurs chiffrés pour sécuriser le transport de fichiers	X	X
Sophos	Antivirus	X	X
CAST AIP SonarQube Checkmarx	Qualimétrie : En complément des tests unitaires effectués via les outils standards du marché en fonction du langage utilisé par le Ministère de la Justice utilise SonarQube pour mesurer la qualité du code source en continue.	X	X
JDK	Développement	X	X
Eclipse	Développement	X	X
Maven	Gestionnaire de dépendance, construction et packaging de projet	X	X

<sup>28</sup>L'accès à ces outils est réalisé via Babylone ou VPN décrit au chapitre dans le chapitre 5.1.1 « UO5.1.1-INIT - Initialisation de l'accord-cadre »

Nom	Outil	Cycle en V	Agile
GIT Architect	Gestionnaire de package : outil de gestion de codes sources qui permet de versionner tous les changements opérés par les développeurs sur le code d'une application qui permet d'enregistrer l'évolution d'un ensemble de fichiers au cours du temps de manière à pouvoir rappeler une version antérieure d'un fichier à tout moment, de travailler de manière collaborative sur un même projet en facilitant le partage du code produit et en gérant les accès concurrents, de garantir l'intégrité des données	X	X
Entreprise Designer	Modélisation de base de Données	X	X
Moteur PostgreSQL	Moteur de base de données	X	X
Client git (à définir)	Repository (dépôt code source)	X	X
(IE, Firefox, Chrome)	Navigateurs	X	X
WinSCP	Client sftp graphique	X	X
Jenkins	L'automatisation de tâche autour de l'intégration Continu et du déploiement continu	X	X
Gitlab	Gestionnaire de « repository » application graphique, reposant sur Git qui permet d'administrer facilement les différents dépôts du code source qui offre des fonctionnalités de gérer les droits utilisateurs par profils/groupes, gérer les étapes de validation/relecture de code ; naviguer dans les fichiers et les versions, et réaliser des copies intégrales des dépôts.	X	X
Nexus	Stockage et mise à disposition des Différentes versions des modules du projet	X	X
Selenium	Test de logiciel automatisé	X	X
J Unit, PHP Unit	Tests unitaires	X	X
Centreon	Supervision	X	X
Base de données	ORACLE	X	X
Openshift V3.11		X	X

Figure 14 : Chaîne industrielle du Ministère de la Justice

### 7.7.1 Description des outils de la chaîne industrielle du Ministère de la Justice

Les outils de la chaîne industrielle utilisée par le Ministère de la Justice, font l'objet d'exigences standardisées :

L'accès est contrôlé à travers une procédure d'identification (nom d'utilisateur + mot de passe). Chaque utilisateur dispose d'un profil définissant son niveau d'habilitation ;

Le titulaire respecte les consignes d'utilisation de l'outil, fournies par le Ministère de la Justice ;

Le titulaire signale, au plus vite, au Ministère de la Justice tout problème d'indisponibilité de l'outil ;

L'exploitation des données enregistrées lors de l'usage de ces outils permette de produire les indicateurs contractuels de volumétrie et de qualité de la prestation.

En complément de La chaîne industrielle du Ministère de la Justice, certains projets utilisent la chaîne d'outils DevOps du Ministère de la Justice, appelée CODEO.

Elle est notamment composée

D'un ensemble d'outils composant une chaîne d'intégration continue (package des binaires et les images de conteneur) ;



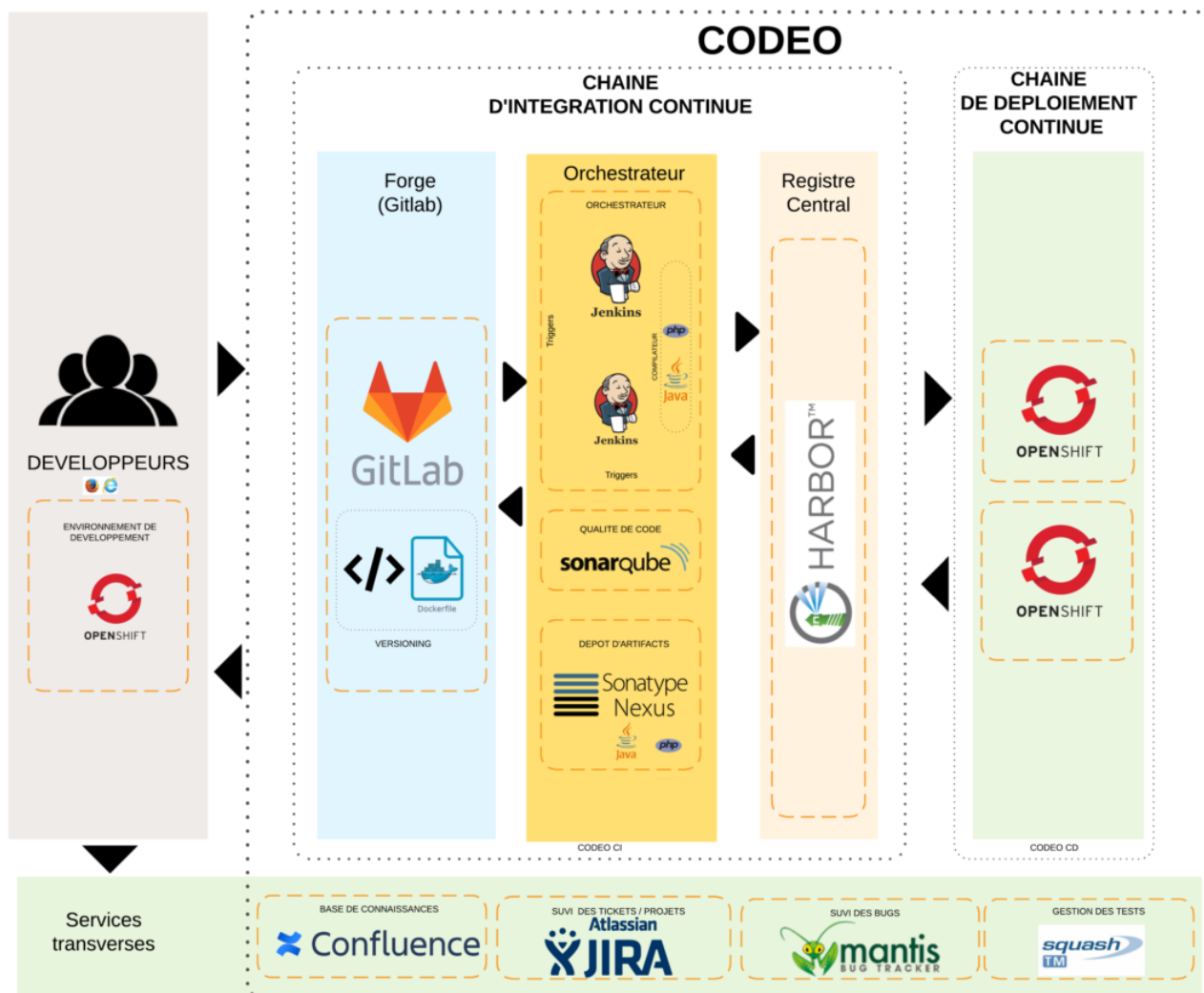


Figure 16 : Gestion des déploiements de la chaîne CODEO

- Description de l'usine logicielle en infrastructure Openshift v4

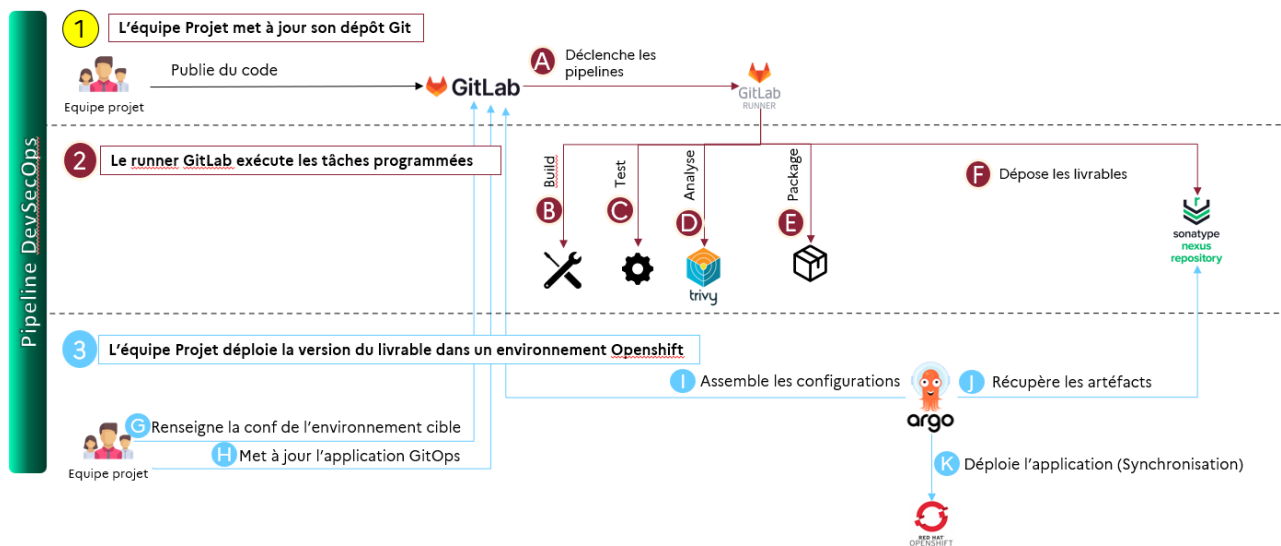
ULMJ est l'Usine Logicielle du Ministère de la Justice à destination de tous les projets ayant besoin d'outils d'intégration et de déploiement continus pour construire et déployer leurs applications conteneurisées.

L'objectif premier est de simplifier les cycles de développement, analyser la qualité et le niveau de sécurité des applications et d'accélérer leur mise en production.

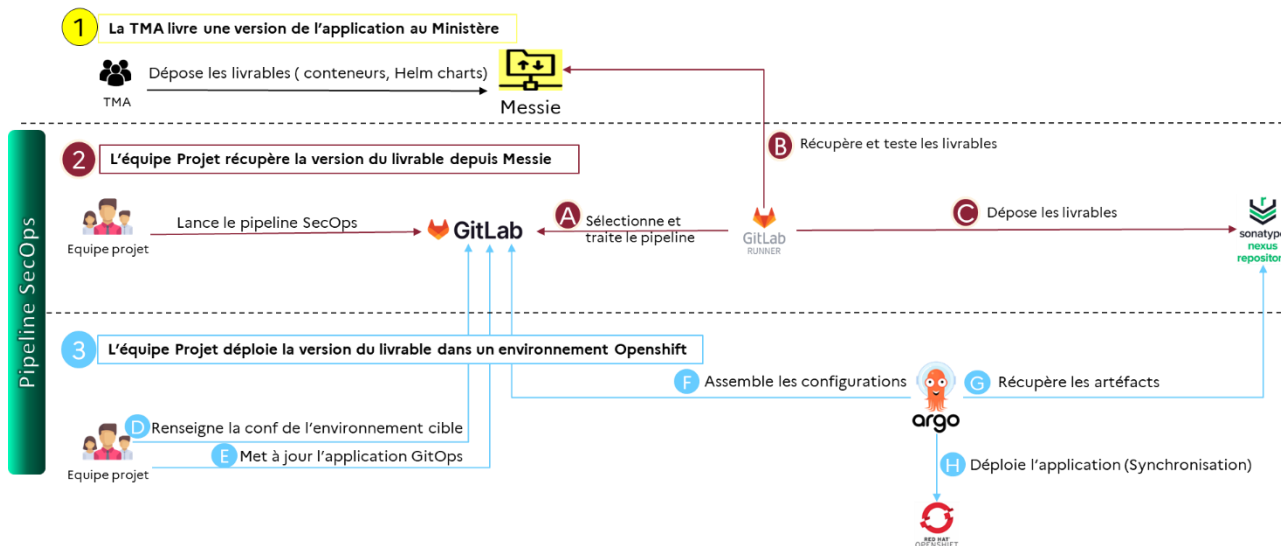
Deux modes d'implémentations sont proposés :

- 1) Pipeline DevSecOps (avec build du code source)





2) Pipeline SecOps (sans build du code source, avec récupération d'artéfacts depuis Messie)



### 7.7.3 Outils et licences pour les prestations réalisées sur les environnements du Ministère de la Justice

Le Ministère de la Justice fournit l'ensemble des outils et licences de la chaîne industrielle du Ministère de la Justice.

### 7.7.4 Outils et licences à acquérir par le titulaire pour les prestations réalisées sur les environnements du titulaire

Pour les prestations réalisées sur les environnements du titulaire, le titulaire se dote de l'ensemble des outils et licences nécessaires à l'exécution des prestations, dans le respect des formats des outils exigés par le Ministère de la Justice et décrit dans le Cadre de Cohérence Technique.

Etant précisé qu'une application dite « CODEO » implique l'utilisation des environnements du Ministère de la Justice.

### 7.7.5 Outils et licences complémentaire à acquérir par le titulaire en cours d'accord-cadre

Pour les prestations réalisées sur les environnements du titulaire, le titulaire se dote de l'ensemble des outils et licences nécessaires à l'exécution des prestations, dans le respect des formats des outils exigés par le Ministère de la Justice et décrit dans le Cadre de Cohérence Technique.

### 7.7.6 Stratégie cloud computing.

La circulaire du 17mai 2021 identifie le cloud computing comme l'un des chantiers prioritaires de la transformation numérique de l'État. Elle encourage les acteurs publics à s'emparer du cloud et à s'appuyer sur son potentiel pour rendre un meilleur service public aux citoyens, tout en gardant la maîtrise des données sensibles.

L'usage du cloud est indispensable à la réussite de la transformation numérique du ministère.

Les premières orientations du cloud du ministère s'inscrivent dans cette dynamique interministérielle autour des actions suivantes :

- Construire une offre de service SNUM en mode « self-service » via l'offre alpha. Cette offre sera disponible via un portail utilisateur, ou des API. Cette offre alpha permettra de consommer des infrastructures du Ministères, ou celles proposées par les Cloud interministérielles (PI et NUBO) ou des opérateurs SecNumCloud de l'état (OVH en particulier) ;
- Décliner cette offre de service à l'aide d'une structure dédiée au support et à la promotion de cette solution avec le C<sup>3</sup> ;
- Avoir une stratégie de « Conteneur first » pour les nouvelles applications ;
- Définir une stratégie de migrations des applications existantes vers l'offre alpha.

En effet, le cloud est une réelle opportunité pour soutenir la transformation du ministère car il permet de :

- Faciliter le passage au mode agile et devops (coordination du développement et des opérations pour faciliter la création et le déploiement des produits) et accélérer ainsi la création de valeur en livrant les produits plus rapidement avec une meilleure qualité ;
- Renforcer la sécurité du SI ;
- Réduire les coûts d'investissement et de fonctionnement, les coûts complets de construction SI numérique pour le SNUM et ses clients ; s'adapter aux nouveaux usages tels que l'analyse vidéo, la reconnaissance vocale, l'internet des objets, les algorithmes métier IA, blockchain, ...

Une offre du SNUM est en cours de déclinaison pour couvrir l'ensemble des besoins d'hébergement suivant deux axes :

- **Hébergement dans un cloud Interne :**

Ce type de cloud est principalement destiné à héberger des applications avec des exigences de disponibilité limitées ou de niveau élevé de confidentialité des données. Dans ce cadre, le ministère envisage, pour ses propres besoins mais également pour d'éventuels besoins d'autres administrations, la mise en œuvre d'une infrastructure dite cloud computing basée :

- Sur une **solution de CI/CD** basée sur les solutions jenkins, Gitlab, Nexus, Harbor
- Et une **infrastructure de conteneurisation** kubernetes enterprise/Red Hat Openshift et des fonctionnalités avancées de virtualisation.

Remarque : des services types IaaS peuvent être nécessaires dans certains cas quand la conteneurisation n'est pas possible dans ce cas l'usage des technologies Openstack ou VMWare, en fonction des offres seront à utiliser.

- **Hébergement dans cloud Externe :**

Ce type de cloud est principalement destiné à héberger des applications à fort enjeux de disponibilités.

Dans ce cadre, différentes architectures sont disponibles en fonction du niveau de sécurité à mettre en place :

- Architecture Publique ;
- Architecture Hybride (RIE/Internet).

L'offre de cloud externe permet de constituer un data-center virtuel privé avec mise à disposition à la demande de puissance de calcul, de ressources de stockage et de ressources réseau auprès des fournisseurs industriels européens comme OVHCloud, Outscale, Scaleway... Pour les données sensibles, les exigences à respecter sont le label de Cloud de Confiance (intégrant la certification SECNUMCLOUD & que le fournisseur ne soit pas soumis à des lois extraterritoriales).

Pour des sujets d'innovation, d'autres opérateurs cloud peuvent être utilisés en apportant en plus de l'offre Cloud interne :

- Des disponibilités fortes des infrastructures pour les applications critiques ;
- Des possibilités d'exploitation externalisées des applications ;
- Des fonctionnalités supplémentaires fournies par les industrielles du cloud (sauvegarde, GPU, conteneurisation...).

Conscient de l'importance de cette opportunité, la DNum prévoit d'intensifier l'usage du cloud à court terme.

## 7.8. Les environnements

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

#### 7.8.1.1. 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)

#### 7.8.1.2. 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.

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 « DACS et autres applications du Civil ».

### **7.8.1.3. 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).

## **7.9. 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 » au présent CCTP :

- ✓ Bonnes pratiques pour l'industrialisation de la production logicielle ;
- ✓ Référentiel Général d'Interopérabilité (RGI) (cf. [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 5.1.2) ;
- 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.