



Accord-cadre Sites Web CNSA | CCTP

Reprise, développement, tierce maintenance
applicative, maintien en conditions opérationnelles,
hébergement et exploitation des Sites web de la
CNSA

Sommaire

1	Objet de l'accord-cadre.....	5
1.1	Objectifs de l'accord cadre.....	6
1.2	Présentation de la CNSA.....	6
2	Périmètre de l'accord-cadre et clause de réexamen.....	12
2.1	Stratégie numérique des sites web de la CNSA	12
2.2	Cnsa.fr	14
2.3	monparcours handicap.gouv.fr (MPH).....	15
2.4	Pour-les-personnes-agees.gouv.fr (PPA).....	18
2.5	Page service-public-autonomie.fr	20
2.6	Clause de réexamen : extranet.....	21
3	Prestations attendues	23
3.1	Référentiel des prestations.....	23
3.2	Prestations attendues au titre de l'initialisation des prestations et de la reprise du périmètre applicatif existant	24
3.2.1	UO-INIT.....	24
3.3	Prestations attendues au titre de la construction et/ou de l'évolution du périmètre applicatif.....	31
3.3.1	Principes de contractualisation des travaux de construction et/ou d'évolution du périmètre applicatif.....	31
3.3.2	Exigences relatives aux travaux de réalisation	39
3.3.3	UO-CAD - Cadrage des travaux de réalisation d'une prestation ou d'une itération 45	
3.3.4	UO-SPR-AG - Réalisation de sprints (développements, tests unitaires) en méthodologie agile (décliné selon qu'il s'agisse de développement d'application mobile ou autre)	47
3.3.5	UO-SPEC - Réalisation des spécifications fonctionnelles et techniques détaillées (en cycle en V)	53
3.3.6	UO-SPR-V - Réalisation de sprints (développements, tests unitaires) en méthodologie en cycle en V	55
3.3.7	UO-TEST - Réalisation d'une campagne de tests spécifiques.....	59
3.3.8	UO-ARC-1 - Étude technique d'architecture et/ou DevOps	61
3.3.9	UO-ARC-2 - Mise en œuvre ou l'évolution des éléments d'architecture technique et applicative et/ou d'un outillage DevOps	63
3.4	Prestations UX et UI	65
3.4.1	Exigences relatives aux prestations UX et UI	65
3.4.2	Principes applicables pour les prestations UX/UI.....	66
3.4.3	UO-UX- Conception UX et structuration de projet.....	67

3.4.4	UO-UI - Design et d'interface utilisateur (UI)	68
3.5	UO-CES - Conseil et d'expertise	70
3.5.1	Objet de la prestation	70
3.5.2	Travaux attendus	70
3.5.3	Livrables.....	70
3.5.4	Durée de la prestation :.....	71
3.5.5	Modalités de commande	71
3.6	Prestations attendues au titre du maintien en conditions opérationnelles (MCO) et de l'hébergement	71
3.6.1	Exigences relatives aux activités récurrentes de suivi de production et d'exploitation (UO -ACTR-CLOUD et UO-HEB).....	72
3.6.2	Exigences relatives aux activités de maintenance applicative préventive et corrective	82
3.6.3	UO-ACTR-CLOUD - Activités récurrentes de suivi de production et d'exploitation en hébergement dans le cloud de la CNSA	85
3.6.4	UO-HEB - Activités récurrentes de suivi de production, d'exploitation et d'hébergement fournis par le Titulaire	86
3.6.5	UO-CORR - Maintenance préventive et corrective	89
3.6.6	Mise en œuvre d'une demande de service du catalogue de service.....	90
3.6.7	UO-MEAM - Maintenance évolutive et adaptative mineure.....	91
3.7	Prestations attendues au titre de la transférabilité.....	94
3.7.1	UO-TRAN Transférabilité	94
4	Exigences transverses	96
4.1	Exigences relatives au pilotage et à la qualité des prestations	96
4.1.1	Exigences transverses générales	96
4.1.2	Engagement du Titulaire	96
4.1.3	Gestion des profils et des compétences	97
4.1.4	Gestion de la qualité des prestations	100
4.1.5	Gestion des risques	100
4.1.6	Pilotage, coordination et suivi	103
4.1.7	Modalités de vérifications.....	110
4.1.8	Gestion de la transférabilité	115
4.1.9	Lieux et exécution des prestations	116
4.2	Exigences relatives à l'architecture et à l'hébergement dans le cloud de la CNSA	117
4.2.1	Grands principes d'architectures.....	117
4.2.2	Architecture cloud et architecture technique	117
4.3	Exigences relatives à la sécurité.....	118
4.4	Exigences liées aux référentiels généraux.....	119
4.4.1	Conformité au RGI	119
4.4.2	Conformité au RGAA et au RAAM	119

4.4.3	Conformité au RGS.....	121
4.4.4	Conformité au RGESN.....	122
4.4.5	Conformité aux systèmes de design (DSA ou DSFR).....	122
5	Clauses environnementale et sociale.....	129
6	Glossaire.....	130
7	Annexes	133

1 OBJET DE L'ACCORD-CADRE

Le présent accord-cadre porte sur des prestations de **reprise, de conception, de développement, de tierce maintenance applicative, de maintien en conditions opérationnelles, d'hébergement et d'exploitation** du périmètre applicatif suivant :

- Le site web institutionnel de la CNSA, cnsa.fr : [Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie : CNSA.fr](https://cnsa.fr)
- Le site web à destination des personnes en situation de handicap et de leurs aidants, Mon Parcours handicap : [Mon Parcours Handicap, au service des personnes handicapées et de leurs aidants | Mon Parcours Handicap](#)
- Le site web à destination des personnes âgées en perte d'autonomie et de leurs aidants, Pour les personnes âgées : [Pour les personnes âgées | Portail national d'information pour l'autonomie des personnes âgées et l'accompagnement de leurs proches| Pour les personnes âgées](#)
- La page web Service public de l'Autonomie : [Accueil | Service public pour l'autonomie](#)

Ces sites constituent des points d'accès essentiels pour le grand public (personnes en situation de handicap, personnes âgées et aidants) et les professionnels. Ils s'enrichissent continuellement et jouent un rôle clé dans la diffusion d'informations, de ressources (annuaires) et la mise à disposition de services. Dans ce contexte, l'enjeu pour la CNSA est donc de proposer des contenus strictement conformes aux exigences d'accessibilité numérique du Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) en vigueur.

D'autres mini-sites thématiques connexes aux sites mentionnés précédemment pourront intégrer le périmètre de l'accord-cadre au cours de son exécution, il pourra s'agir soit de sites existants, soit de sites à construire (par exemple le site de recrutement de la CNSA, ou encore Data Autonomie)

Les prestations attendues au titre de l'accord-cadre consistent en :

- des prestations de **reprise** et/ou et de construction des infrastructures techniques nécessaires à l'exploitation du périmètre applicatif repris au démarrage de l'accord-cadre et construit pendant la durée d'exécution de l'accord-cadre ;
- des prestations de **développement**, d'**évolution** et de **maintenance applicative** de ce périmètre applicatif ;
- des prestations de **maintien en conditions opérationnelles** (MCO) et en **condition de sécurité** (MCS) de ce périmètre applicatif ;
- des prestations d'**hébergement** des services applicatifs ;
- des prestations d'**exploitation** des services applicatifs hébergés par le Fournisseur de Service Cloud de la CNSA ;
- des prestations d'**architecture** concernant les applications et leurs interfaces ;
- des prestations d'**expertise** portant sur différents domaines du web ;
- des prestations de **transférabilité** permettant la reprise des SI par un tiers en fin d'accord-cadre.

1.1 Objectifs de l'accord cadre

La Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) souhaite obtenir des engagements vérifiables et des garanties en matière de qualité de la part du prestataire qui sera retenu. Pour cela, la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) demande au prestataire qui sera retenu de pouvoir répondre formellement aux objectifs décrits ci-après.

Les sites / applications mis(e) en ligne devront répondre à des engagements en matière d'assurance qualité et de respect de l'utilisateur.

Les objectifs de la CNSA concernant ses sites web sont les suivants :

- Un socle technique fiable, sobre et performant et à terme mutualisé pour l'ensemble des sites de la CNSA ;
- des sites faciles à trouver et à identifier ;
- des sites faciles à utiliser ;
- des interactions et services en ligne fluides.

Toutes les prestations sont réalisées dans le respect de la réglementation en vigueur et en conformité aux référentiels qui s'appliquent aux systèmes d'information entrant dans le périmètre de l'accord-cadre. La protection de la vie privée et la sécurité seront intégrées dès les phases de conception (privacy by design, security by design).

En pratique, le Titulaire devra au minimum respecter les règles listées dans le présent document, afin de minimiser les risques pour les utilisateurs (RGAA, RGPD...). Il devra être force de proposition dans l'objectif d'optimiser les solutions techniques et les parcours utilisateurs (UX/UI).

1.2 Présentation de la CNSA

La Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) est un établissement public créé par la loi du 30 juin 2004. En vingt ans, ses missions ont été élargies progressivement. La [loi du 7 août 2020 relative à la dette sociale et à l'autonomie](#), qui crée la 5e branche de la Sécurité sociale, la branche de l'Autonomie, en confie la gestion à la CNSA.

Les nouvelles missions de la CNSA sont définies à l'article 32 de la [loi de financement de la sécurité sociale pour 2021](#) :

- Veiller à l'équilibre financier de cette branche. À ce titre, elle établit les comptes de celle-ci et effectue le règlement et la comptabilisation de toute opération relevant de cette branche. Elle est chargée de la gestion du risque ;

- Piloter et assurer l'animation et la coordination, dans le champ des politiques de soutien à l'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées, des acteurs participant à leur mise en œuvre en vue de garantir l'équité, notamment territoriale, la qualité et l'efficacité de l'accompagnement des publics concernés. À ce titre, elle assure la collecte et la valorisation des données relatives aux besoins et à l'offre de services et de prestations. Elle conçoit et met en œuvre des systèmes d'information pouvant comporter l'hébergement de données de santé en lien avec le groupement public prévu à l'article L. 1111-24 du code de la santé publique. Elle met son expertise technique à la disposition des personnes publiques et des professionnels de l'aide à l'autonomie et soutient le développement de la formation dans ce domaine. Elle assure, notamment en vue de garantir la qualité de service et de veiller à l'équité du traitement des demandes de compensation du handicap et d'aide à l'autonomie, un rôle d'accompagnement et d'appui aux maisons départementales de l'autonomie et aux maisons départementales des personnes handicapées ainsi qu'un rôle d'évaluation de leur contribution à la politique de l'autonomie des personnes handicapées et des personnes âgées ;
- Contribuer, en assurant une répartition équitable sur le territoire national, au financement et au pilotage
 - d'une politique de prévention de la perte d'autonomie et de lutte contre l'isolement,
 - des établissements et services sociaux et médico-sociaux,
 - des prestations individuelles d'aide à l'autonomie et des dispositifs mis en place aux niveaux national ou local en faveur de l'autonomie et des proches aidants et de contribuer au financement de l'investissement dans le champ du soutien à l'autonomie.
- Pour l'exercice de ces missions, la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie peut confier la réalisation d'opérations aux organismes des régimes obligatoires de sécurité sociale, dans des conditions faisant l'objet de conventions entre la caisse et ces organismes ;
- Contribuer à l'information des personnes âgées, des personnes handicapées et de leurs proches aidants, notamment en créant des services numériques et en favorisant la mise en place de guichets uniques au niveau départemental permettant de faciliter leurs démarches administratives et le suivi personnalisé de leurs parcours ;
- Contribuer à la recherche et à l'innovation dans le champ du soutien à l'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées ;
- Contribuer à la réflexion prospective sur les politiques de l'autonomie, leurs possibles adaptations territoriales et de proposer toute mesure visant à améliorer la couverture du risque, en prenant notamment en considération les inégalités liées au sexe afin d'élaborer des mesures correctives ;
- Contribuer à l'attractivité des métiers participant à l'accompagnement et au soutien à l'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées, notamment au travers de ses actions en faveur de la formation et de la professionnalisation des professionnels.

Pour exercer ses missions, la CNSA est composée des directions suivantes :

La direction générale (DG)

La direction générale organise le pilotage de la branche autonomie. Elle est garante du bon fonctionnement de l'établissement et de ses instances au service des missions que lui confie le législateur selon les modalités précisées par sa convention d'objectifs et de gestion.

Le secrétariat général (SG)

Le secrétariat général est organisé autour de deux directions déléguées :

- la direction déléguée aux ressources humaines et affaires générales,
- la direction déléguée aux affaires budgétaires et juridiques.

Le SG est ainsi chargé du pilotage, de la coordination et de la sécurisation des fonctions transverses liées aux ressources humaines, à l'environnement de travail, à la communication interne ainsi qu'aux affaires financières et juridiques. Il assure également un rôle d'animation et d'accompagnement auprès de l'ensemble des directions.

La direction comptable et financière (DCF)

La direction comptable est responsable de la tenue des comptes de la branche autonomie, de l'exécution des dépenses, du recouvrement des recettes, de la conservation des fonds et valeurs de l'établissement et de l'audit interne.

La direction de l'accès aux droits et des parcours (DADP)

La direction de l'accès aux droits et des parcours pilote la qualité du service public de l'autonomie et garantit l'accès aux droits des personnes âgées, des personnes en situation de handicap et de leurs proches, en sorte de garantir leur pleine citoyenneté ainsi que leur capacité à vivre la vie de leur choix.

La direction de l'appui au pilotage de l'offre (DAPO)

La direction de l'appui au pilotage de l'offre accompagne l'évolution du modèle de soutien à l'autonomie.

Elle appuie la structuration, par les agences régionales de santé et les départements, d'une offre diversifiée dans les territoires répondant à l'approche domiciliaire. Cette approche domiciliaire procède de la mise en œuvre de modes d'accompagnement respectueux des personnes concernées, quels que soient l'endroit où elles résident, leur âge, leur situation de handicap ou de santé, par l'adaptation des moyens de réponse à leurs besoins et leurs aspirations. Elle soutient la modernisation de cette offre.

La direction du financement de l'offre (DFO)

La direction du financement de l'offre est chargée d'organiser et de mettre en œuvre le financement des prestations délivrées par les établissements et services médico-sociaux aux personnes âgées ou en situation de handicap, relevant en tout ou partie de la responsabilité financière de la branche autonomie, en vue de garantir l'équité notamment territoriale dans l'accès à cette offre ainsi que la qualité et l'efficience de l'accompagnement des personnes concernées et la soutenabilité économique de la réponse aux besoins.

Elle exerce cette responsabilité sur l'objectif global de dépenses (réparti aux ARS), la contribution de la CNSA au fonds d'intervention régional (géré par l'ARS), ainsi que sur les concours aux départements.

La direction de l'information des publics et de la communication (DIPCOM)

La direction de l'information des publics et de la communication pilote l'ensemble des sites concernés par le présent accord-cadre. Elle en impulse la vision stratégique, en définit les orientations, veille à leur cohérence et à leur évolution. La DIPCOM déploie ces sites, les administre et les anime au quotidien, afin qu'ils répondent pleinement aux besoins des usagers, des professionnels et aux objectifs de la Caisse. Elle s'appuie sur la DSI (Direction des systèmes d'information) pour le volet technique.

La direction de la prospective et des études (DPE)

La direction de la prospective et des études est chargée du développement et de la valorisation des connaissances dans le champ du handicap et de la perte d'autonomie à des fins de contribution au pilotage stratégique et de bonne réalisation des missions de la Caisse.

La direction des systèmes d'information (DSI)

La direction des systèmes d'information est chargée de la conception, de la mise en œuvre et du maintien en conditions opérationnelles du système d'information de la CNSA et de ses systèmes d'information délégués.

Elle assure plus précisément les missions suivantes :

- Piloter le schéma directeur des systèmes d'information et la gestion des projets métiers et techniques en lien avec le système d'information ;
- Piloter la conception des systèmes d'information de la Caisse en lien avec les directions chargées de leur maîtrise d'ouvrage et veiller à leur conformité à l'état de l'art ;
- Mettre en œuvre et garantir les principes de la sécurité des systèmes d'information ;
- Administrer les applications et l'infrastructure pour un maintien en conditions opérationnelles ;
- Assurer un support et un appui technique de premier niveau auprès des utilisateurs du système d'information.

Elle est composée de deux missions et de trois pôles.

- La mission de contrôle de gestion et de suivi administratif est chargée de :
 - Assurer le pilotage administratif et financier des marchés et commandes de la direction, participer à leur préparation et au suivi de leur exécution, contribuer à la préparation du budget de la direction ;
 - Assister les agents : vérification des services faits, transmission des commandes et procès-verbaux, achats des prestations relatives aux systèmes d'information de la direction ;
 - Assurer le soutien administratif nécessaire à l'étude, la réalisation et l'exploitation des projets portés par les différents pôles de la direction, participer au processus qualité et au contrôle interne ;
 - Organiser la logistique : gestion des déplacements, de l'agenda du directeur, des différentes réunions de la direction, gestion et suivi des courriers et communications.
 - Suivre le SDSI et appuyer au pilotage du SDSI

- La mission architecture, sécurité et data est chargée de :
 - Conduire des études sur les périmètres liés à l'architecture, la sécurité et la data ;
 - Mettre en œuvre de la politique de sécurité du système d'information et des directives et orientations émises par la responsable de la sécurité des systèmes d'information de la Caisse ;
 - Définir la politique d'urbanisation : apport d'expertise architecture fonctionnelle et technique, validation des architectures, pilotage de la cohérence du système d'information de la Caisse ;
 - Conduire une veille réglementaire, technologique et sur l'innovation ;
 - Apporter une expertise et un conseil dans le cadre du portefeuille projets de la direction et du schéma directeur des systèmes d'information, en lien avec la fonction statistique.
- Le pôle systèmes d'information infrastructure a pour mission de :
 - Gérer la relation métier et la maîtrise d'ouvrage, la gestion et le suivi opérationnel de projets pour le périmètre du « système d'information interne », du « système d'information décisionnel socle » et maintien en conditions opérationnelles des applicatifs développés ou intégrés dans le cadre de ces projets ;
 - Réaliser un appui à l'accompagnement au changement pour les applicatifs développés dans le cadre de ces programmes et projets et un support utilisateur métier de niveau 2 ;
 - Piloter l'infogérance, gérer l'infrastructure et la téléphonie ;
 - Gérer les référentiels, les interfaces, l'interopérabilité et l'architecture liée à la donnée conformément aux directives et recommandations de la DPO ;
 - Organiser le support et la gestion du support utilisateur de niveau 1.
- Le pôle systèmes d'information parcours usager a pour mission de :
 - Conjointement avec la direction de l'accès aux droits et des parcours et la direction de l'information des publics et la communication, assurer la maîtrise d'ouvrage du programme du système d'information harmonisé des maisons départementales des personnes handicapées, du programme du système d'information de l'allocation personnalisée d'autonomie, des portails grand public et des outils de suivi des parcours ;
 - Assurer la gestion et le suivi opérationnel de projets dans le cadre de ces programmes et projets ;
 - Assurer le maintien en conditions opérationnelles des applicatifs développés dans le cadre de ces programmes et projets ;
 - Concourir à l'accompagnement au changement pour les applicatifs développés dans le cadre de ces programmes et projets et un support utilisateur métier de niveau 2.
- Le pôle systèmes d'information de l'offre pour l'autonomie a pour mission de :
 - Conjointement avec la direction du financement de l'offre, et la direction de l'appui au pilotage de l'offre assurer la maîtrise d'ouvrage du programme systèmes d'information de l'offre de la branche autonomie à destination des agences régionales de santé, des conseils départementaux et des établissements et services médico-sociaux ;
 - Assurer la gestion et suivi opérationnel de projet pour ce programme ;
 - Assurer le maintien en conditions opérationnelles des applicatifs développés dans le cadre de ces programmes et projets ;

- Contribuer à l'accompagnement au changement pour les applicatifs développés dans le cadre de ces programmes et projets et un support utilisateur métier de niveau 2.

2 PERIMETRE DE L'ACCORD-CADRE ET CLAUSE DE REEXAMEN

2.1 Stratégie numérique des sites web de la CNSA

La CNSA dispose aujourd'hui de trois sites web distincts (décrits ci-dessous), adressant chacun un cœur de cible différent et ayant leur propre feuille de route, à savoir :

- le site institutionnel de la CNSA, qui s'adresse aux institutionnels et aux professionnels du secteur médico-social,
- deux sites officiels d'informations et de services en ligne (en .gouv.fr) qui s'adressent à des publics spécifiques : les personnes âgées, les personnes en situation de handicap et leurs aidants.²
- De quelques sites thématiques tels que Data autonomie ou le site de recrutement par exemple

Dans une logique de convergence et de mutualisation – éditoriale, fonctionnelle et servicielle – la CNSA se réserve le droit de demander que certaines évolutions soient déployées simultanément sur plusieurs sites. Le Titulaire devra s'inscrire dans cette démarche, être vigilant et force de proposition pour favoriser la rationalisation et la mutualisation des évolutions le cas échéant.

La CNSA partagera régulièrement une vision globale de son patrimoine web au Titulaire.

Les sites décrits ci-dessous présentent aujourd'hui des disparités en termes de socle technique ou d'architecture fonctionnelle. Face à cette hétérogénéité, la CNSA s'oriente progressivement vers une stratégie de rationalisation de ses choix technologiques, de ses infrastructures et de ses outils qui constituent son patrimoine applicatif.

L'un des objectifs pivot de l'accord-cadre est de trouver la meilleure articulation possible entre les besoins de rationalisation propres à la CNSA et les attentes des utilisateurs afin :

- d'assurer les meilleurs parcours utilisateurs sur différents supports (desktop, smartphone, tablette...) ;
- d'améliorer la satisfaction des utilisateurs ;
- d'harmoniser les architectures des différents sites ;
- de favoriser la mutualisation des évolutions ;
- de rationaliser les coûts.

Cette recherche d'harmonisation ne doit pas compromettre l'agilité et la flexibilité propres aux évolutions nécessaires à chaque site.

La stratégie numérique de la CNSA est en cours d'élaboration. Des axes structurants ont été identifiés pour les sites web, notamment le développement de services numériques à forte valeur ajoutée. Le déploiement et l'optimisation de services numériques destinés aux usagers constituent une priorité stratégique pour la CNSA. Les projets serviciels actuellement envisagés comprennent :

- le déploiement d'un espace serviciel sur le portail pour-les-personnes-agees.gouv.fr ;
- l'enrichissement de l'espace serviciel sur Mon Parcours Handicap ;
- la création d'un espace connecté sur cnsa.fr.

Ces projets s'inscrivent dans une dynamique d'harmonisation et de mutualisation des services à l'échelle de la CNSA. Leur conception et leur mise en œuvre doivent garantir :

- l'interopérabilité avec les autres systèmes d'information et outils numériques de la CNSA ;

- l'interopérabilité avec l'écosystème de la branche Autonomie et avec les écosystèmes de partenaires qui opèrent sur les sujets du handicap (emploi, scolarité, logement...) et du grand âge (logement, santé, retraite...) ;
- l'optimisation des ressources et des coûts, permettant des économies d'échelle et une gestion raisonnée des systèmes d'information.

Cette approche vise à offrir aux usagers des services numériques efficaces, cohérents et fiables, tout en renforçant la performance globale du patrimoine numérique de la CNSA.

La CNSA engage également une démarche de mutualisation technique des composants et fonctionnalités du CMS utilisé pour administrer les sites web, le CMS Drupal. Chaque composant ou fonctionnalité doit être conçu pour :

- être utilisable sur tous les sites ;
- être paramétrable, afin de répondre aux besoins spécifiques de chaque site ;
- être conforme aux différents design system en vigueur sur les sites.

Cette approche vise à réduire les coûts de développement et à garantir une expérience utilisateur cohérente et fluide.

Compte tenu de ses missions, la CNSA doit être exemplaire et respecter les normes d'accessibilité numérique. Elle vise pour l'ensemble de son patrimoine applicatif le niveau légal d'accessibilité précisé dans le Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité en vigueur (objectif : 100% de respect des critères A et AA du Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité - RGAA).

La CNSA accorde une veille active continue importante sur les technologies émergentes susceptibles de constituer des leviers de transformation, notamment l'intelligence artificielle (IA). Celle-ci devra être utilisée de manière raisonnée et transparente pour répondre aux besoins de la CNSA sur la partie web, sous réserve d'un encadrement juridique entre les Parties intégrant les exigences légales et réglementaires et d'un accord préalable et écrit de la CNSA.

La stratégie numérique de la CNSA s'inscrit dans le cadre de la Convention d'Objectifs et de Gestion (COG) signé avec l'Etat. [La COG 2022-2026](#) a renforcé les missions de la CNSA notamment :

- le pilotage du réseau en charge de la mise en œuvre de la politique de l'autonomie pour les personnes en situation de handicap et les personnes âgées ;
- l'information des publics et la mise à disposition de services.

La prochaine COG (2027-2031) définira les prochaines orientations et missions de la CNSA.

Afin de répondre à des enjeux de simplification des parcours, de rationalisation des coûts et de cohérence d'image, la CNSA réfléchit à regrouper l'ensemble de ses sites web au sein d'un portail unique. Le Titulaire devra être en mesure de répondre à cette évolution si elle venait à être mise en œuvre.

2.2 Cnsa.fr

Présentation et objectifs du site

Le site cnsa.fr fait partie de l'écosystème CNSA pour les professionnels. Il constitue la base d'un dispositif éditorial qui intègre également :

- l'extranet (actuellement sous sharepoint), qui devra à moyen terme constituer l'espace connecté du site cnsa.fr,
- les différentes newsletters dont celles de cnsa.fr (envoyées par Dolist),
- d'autres sites internet (qui ne font pas partie de cet accord-cadre) tels que Data autonomie (développé sous Open data soft), le site de recrutement (développé sous Wordpress), le baromètre des MDPH (intégré dans l'outil Suadeo),
- les réseaux sociaux professionnels de la CNSA (X, LinkedIn, Youtube)

Refondu totalement en 2024, le site cnsa.fr est destiné prioritairement aux professionnels de l'autonomie (agences régionales de santé, conseils départementaux, maisons départementales des personnes handicapées / maisons départementales de l'autonomie (MDPH/MDA), gestionnaires d'établissements et services médico-sociaux (ESMS), éditeurs, autres partenaires) ainsi qu'aux acteurs institutionnels (membres du Conseil, ministères, organismes de protection sociale, associations d'utilisateurs, journalistes...).

Son objectif est également de renseigner tout citoyen sur les missions de la CNSA, qui représente la branche autonomie de la Sécurité sociale.

Ce site propose aujourd'hui :

- un contenu éditorial enrichi de différentes ressources complémentaires (video, liens internes/externes, publications...) pour informer les professionnels (plus de 950 pages publiées à ce jour),
- de nombreux médias PDF, word, excel, images... (environ 2100 à ce jour),
- un moteur de recherche pour filtrer les résultats selon le type de contenu : actualité, événement, page, publication, appel à projet...
- un système d'évaluation des pages et des actualités à partir de "likes" et de commentaires
- des annuaires des principales instances (Conseil, Conseil scientifique, Centre de preuves) et de ressources (plateformes des métiers de l'autonomie),
- des albums vidéos (rencontres recherche et innovation par exemple),
- une lettre d'information mensuelle (près de 18 000 abonnés) relevant du consentement de l'abonné avec un lien de désinscription accessible à tout moment,
- Une diversité dans les types de contenu (18 types de contenu à ce jour)

Le site cnsa.fr, développé sous Drupal 11 applique le system design de l'autonomie (V2.14.0).

A moyen terme, nous envisageons de développer un espace connecté sur le site cnsa.fr réservé aux acteurs de la branche Autonomie.

Un audit de conformité au RGAA a été réalisé sur le site en novembre 2025 ; le résultat obtenu est un taux de 82% de conformité aux normes du RGAA.

Mesures d'audience et contrôle de la qualité

Le site cnsa.fr dispose d'un plan de taggage pour mesurer son audience sur l'outil Eulerian. En 2025, le site compte environ 900 000 visites.

Afin de contrôler la qualité du site, cnsa.fr est également connecté à Acquia à partir d'un script.

Autres

Le site cnsa.fr utilise le service Readspeakr.

Le site cnsa.fr utilise l'outil Tarte au citron pour la gestion des cookies et des consentements.

2.3 monparcourshandicap.gouv.fr (MPH)

Présentation et objectifs du site

Lancé en 2020, le site Mon Parcours Handicap a pour mission d'informer, d'orienter et d'accompagner les personnes en situation de handicap et leurs aidants tout au long de leur parcours de vie sur l'ensemble des thématiques de leur vie (scolarité, emploi, formation, logement transport, citoyenneté...). Porte d'entrée officielle et de référence sur le handicap, le site vise à :

- simplifier les parcours des personnes,
- favoriser l'autonomie
- garantir un accès équitable à l'information et aux droits.

Le site connaît une fréquentation croissante, avec plus de 7,2 millions de visites en 2025.

Contenus et services proposés

Le site propose :

- Un contenu éditorial structuré par thématiques, rédigé en langage clair, pour informer sur les droits, les démarches et les aides disponibles selon les situations de handicap, l'âge et le projet de vie ;
- Un espace usager connecté, permettant la personnalisation des contenus et l'accès à des services sécurisés via FranceConnect v2 dont MDPH en ligne et Via Trajectoire ;
- Un annuaire des acteurs du handicap, recensant les établissements, services et associations de proximité, consultable par région ;
- Un agenda national des événements liés au handicap (forums, salons, webinaires, actions locales), accessible en ligne et consultable par territoire ou thématique ;
- Une communauté Mon Parcours Handicap, favorisant la co-construction des contenus et les retours d'expérience d'utilisateurs ;
- Un moteur de recherche interne ;
- Des formulaires "Contact" et "Votre avis compte" conformes à la réglementation relative à la protection des données personnelles.

Perspectives d'évolution du site

Afin de répondre aux attentes croissantes en matière de services et de personnalisation de l'information, les évolutions stratégiques prévues portent notamment sur :

- l'enrichissement de l'espace usager, permettant le suivi des démarches et une ouverture progressive à d'autres plateformes publiques du champ du handicap (par exemple, le Livret Parcours Inclusif) ;
- la personnalisation des contenus en fonction du profil et de la localisation de la personne ;
- l'intégration des outils d'intelligence artificielle pour améliorer la recherche d'informations, la recommandation de contenus et la qualité des réponses délivrée aux usagers sous réserve d'un encadrement juridique entre les Parties intégrant les exigences légales et réglementaires et d'un accord préalable et écrit de la CNSA.

Accessibilité et conformité au Design System de l'État (DSFR)

- Le site est conforme au Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) et aux standards WCAG 2.1. L'objectif visé est un taux de conformité de 100 %, couvrant les niveaux A, AA et AAA, afin de garantir un accès équitable à l'ensemble des contenus et services par les personnes en situation de handicap.

L'accessibilité est intégrée à chaque étape du projet (conception, développement, intégration, maintenance). Le titulaire devra désigner un référent accessibilité (ou personne disposant des compétences) pour toute la durée de l'accord-cadre. Ce référent sera chargé d'assurer la conformité des livrables.

- Le site applique le Design System de l'État (DSFR), actuellement maintenu en version 1.13 ou ultérieure, garantissant la cohérence graphique et ergonomique avec l'ensemble des sites publics. Le titulaire veillera à l'utilisation exclusive des composants DSFR officiels. Le cas échéant, tout composant spécifique devra être développé dans le respect des principes du DSFR et proposé pour intégration au référentiel national, contribuant ainsi à l'enrichissement du DSFR.

Mesures d'audience

Les métriques et mesures d'audience sont réalisées via Matomo, configuré dans le respect du RGPD.

Autres

Le site MPH utilise le service Readspeakr.

Architecture technique

• Infrastructure

Le portail repose sur une architecture web modulaire, composée :

- D'un socle CMS Drupal (version 11.1.8) pour la gestion de contenus, formulaires, annuaires et publications ;
- D'une couche applicative servicielle en Angular (version 14.2.11) assurant les fonctionnalités dynamiques et la personnalisation ;
- D'un écosystème d'API REST sécurisées accessibles via un API Manager Gateway (SPS).

- **Authentification et espace connecté**

L'accès à l'espace usager repose sur un système d'authentification mixte :

- Une connexion locale (identifiant / mot de passe) ;
- Une connexion via FranceConnect V2.

L'espace connecté repose sur une architecture web de type full REST, structurée autour des composants suivants :

- Une interface usager développée sous Angular, chargée de l'affichage dynamique des interfaces et de la communication avec les services backend via des API REST.

Une passerelle d'API (API Manager Gateway – SPS) assurant la virtualisation des services REST et la gestion centralisée des appels applicatifs.

Pendant la phase d'initialisation de l'accord-cadre, le Titulaire devra s'interfacer avec le module d'authentification des usagers « grand public », service fourni par la CNSA.

Ce service repose sur la solution open source Keycloak et utilise le standard OIDC. Il agit en tant que fournisseur d'identité et expose des services REST et des IHM qui pourront être utilisés par MPH.

Le schéma ci-dessous présente les composants de MPH (en vert dans le schéma) ainsi que leurs interactions avec des composants connexes.

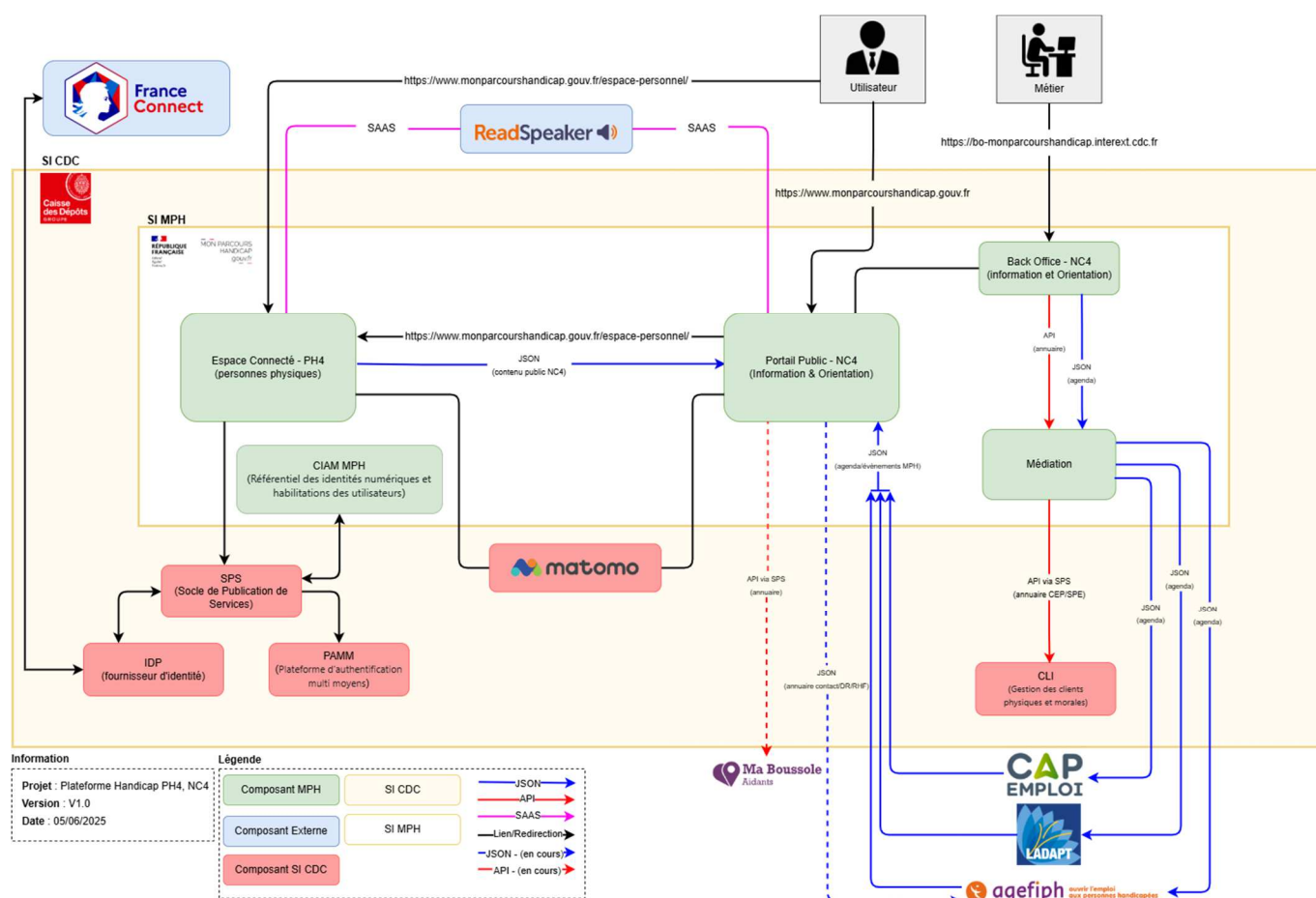


Schéma d'architecture technique du site MPH

2.4 Pour-les-personnes-agees.gouv.fr (PPA)

Présentation et objectifs du site

La loi d'adaptation de la société au vieillissement, promulguée fin 2015 a confié à la CNSA (Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie) la mission de mettre en ligne et d'animer un site internet pour répondre aux besoins d'informations et de services des personnes âgées ayant un besoin d'aide à l'autonomie et des aidants. Le site officiel www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr a ainsi été mis en ligne en juin 2015. Le site doit répondre en permanence :

- aux attentes des usagers en constante évolution,
- aux objectifs inscrits dans la convention d'objectifs et de gestion (COG entre l'Etat et la CNSA),
- aux évolutions réglementaires.

Le site compte en 2025 plus de 9 millions de visites.

Contenus et services proposés

En ligne depuis plus de dix ans, le site propose :

- **un contenu éditorial** varié et pédagogique pour informer les personnes âgées et les aidants sur les solutions, les aides, les droits et les démarches selon leurs situations et leurs besoins, en établissement, en habitat alternatif ou à domicile. Le site propose différents formats de contenus : actualités, dossiers, articles, fiches pratiques, témoignages, vidéos, podcasts, agenda, contenus en facile à lire et à comprendre ([selon les règles européennes FALC](#)). La partie éditoriale du site propose plus de 300 types de contenus ;
- **des services** :
 - un annuaire des établissements et des services, mis à jour en permanence, et issu de différentes sources de données (utilisation d'API REST internes ou externes à la CNSA). Cet annuaire recense à date près de 75 000 structures ;
 - un comparateur des prix, des prestations et des services et un simulateur de reste à charge en EHPAD,
 - une lettre d'information mensuelle (près de 45 000 abonnés) envoyée via l'outil Dolist (comme sur cnsa.fr),
 - un arbre d'orientation pour guider les recherches et fournir une information personnalisée et géolocalisée,
 - un moteur de recherche interne,
 - des formulaires de contact et de signalements d'erreurs, notamment dans la partie annuaire.

Perspectives d'évolution du site

Dans un contexte de vieillissement de la population et pour répondre à de fortes attentes en termes de services et de personnalisation de l'information, les évolutions stratégiques prévues portent notamment sur :

- un espace connecté qui permettra d'accéder à un catalogue de services personnalisés et géolocalisés, des simulateurs d'aides et à terme qui permettra de suivre ses démarches (par exemple : demande d'APA - aide personnalisée d'autonomie à domicile, demande d'hébergement ou d'intervention à domicile ;
- une personnalisation fine des contenus, notamment en fonction de la localisation de la

personne, en s'appuyant dans la mesure d'une efficacité vérifiée sur les possibilités offertes par l'IA.

Accessibilité et conformité au Design System de l'État (DSFR)

- Le site est conforme au Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) et aux standards WCAG 2.1. L'objectif visé est un taux de conformité de 100 %, couvrant les niveaux A et AA, afin de garantir un accès équitable à l'ensemble des contenus et services aux personnes en situation de handicap, qui utilisent souvent des technologies d'assistance : lecteur d'écran, plage braille ou autres.

L'accessibilité est intégrée à chaque étape du projet (conception, développement, intégration, maintenance). Le titulaire devra assurer des compétences pour l'accessibilité numérique à tous les niveaux (développement, designer...) et nommer un expert accessibilité pour toute la durée de l'accord-cadre. Cet expert sera chargé d'assurer la conformité des livrables.

- Le site applique le Design System de l'État (DSFR), actuellement maintenu en version 1.13 ou ultérieure, garantissant la cohérence graphique et ergonomique avec l'ensemble des sites publics de la toile gouvernementale (site en .gouv.fr). Le titulaire veillera à l'utilisation exclusive des composants DSFR officiels. Le cas échéant, tout composant spécifique devra être développé dans le respect des principes du DSFR et proposé pour intégration au référentiel national, contribuant ainsi à l'enrichissement du DSFR.

Mesures d'audience et contrôle qualité

Les métriques et mesures d'audience sont réalisées à la date du marché avec l'outil [Eulérian](#), configuré dans le respect du RGPD.

Afin de contrôler la qualité du site, le site www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr est connecté à l'outil Acquia à partir d'un script.

Autres

Le site www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr utilise le service Readspeakr.

Le site www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr utilise l'outil Tarte au citron pour la gestion des cookies et des consentements.

Architecture technique

Le portail repose sur une architecture web modulaire, composée :

- D'un socle CMS Drupal (version 11) pour la gestion de contenus, formulaires, annuaires et publications ;
- D'une couche applicative servicielle en Angular (version 18) assurant les fonctionnalités dynamiques et la personnalisation en front sur l'ensemble du site ;
- D'un écosystème d'API REST sécurisées accessibles via un API Manager Gateway (SPS).

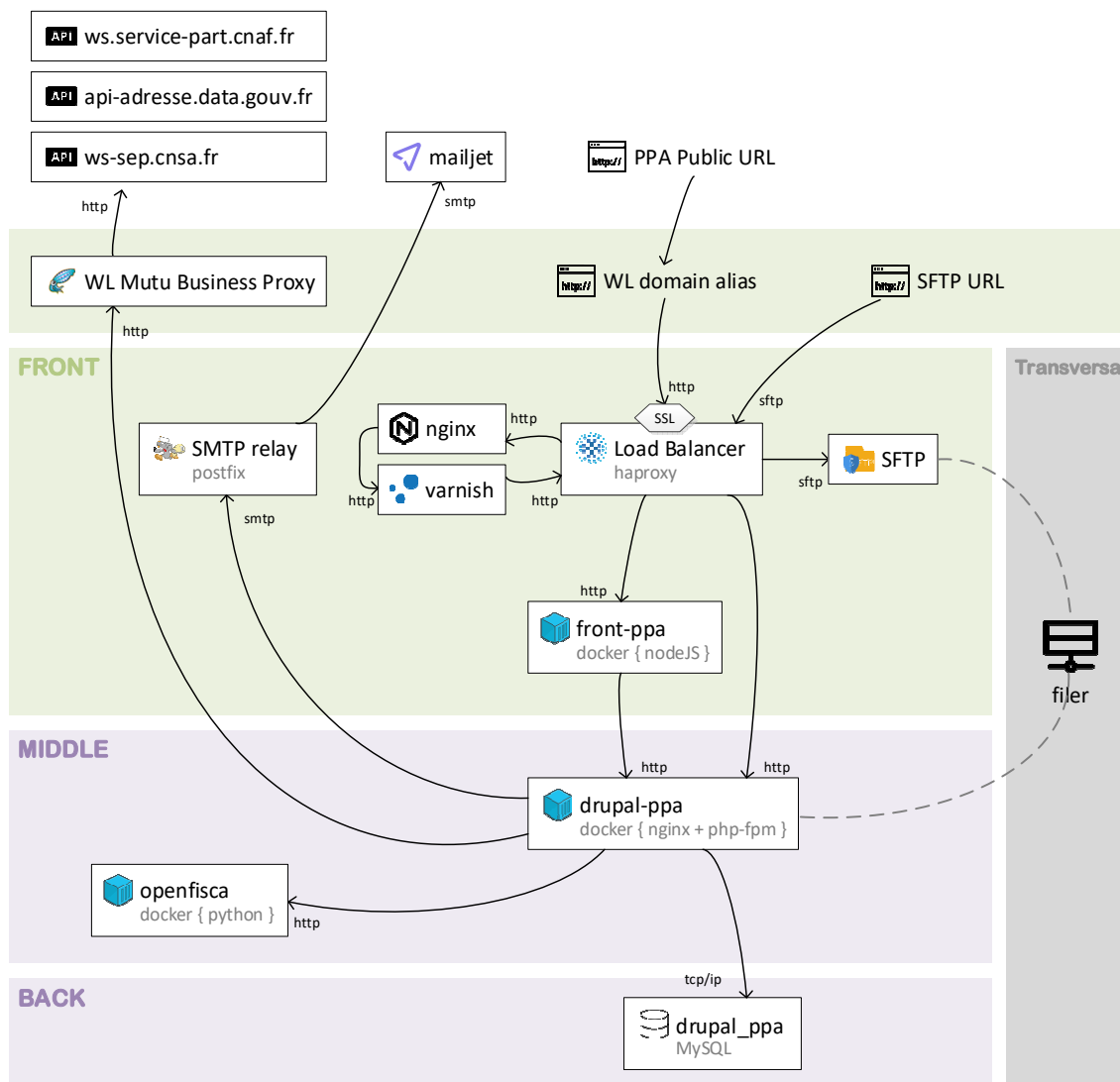


Schéma d'architecture technique du site PPA

2.5 Page service-public-autonomie.fr

Le Service public de l'autonomie a pour ambition de garantir un parcours simplifié et des services de meilleure qualité pour les personnes âgées en perte d'autonomie et les personnes en situation de handicap.

Afin d'être mieux identifié, ce service public possède une page propre sur Internet (<https://www.service-public-autonomie.fr/>). Elle propose des liens vers les autres portails du secteur de l'autonomie ainsi qu'aux réseaux sociaux de la Caisse.

Elle est développée sous Drupal 11.

2.6 Clause de réexamen : extranet

Conformément à l'article R2194-1 du code de la commande publique, la CNSA prévoit la clause de réexamen suivante sur les éléments de volumétrie du périmètre de l'accord-cadre.

Le périmètre applicatif à reprendre dans le présent accord-cadre est celui exposé aux articles 1.3.2 à 1.3.6.

En fonction des besoins, d'autres mini-sites thématiques connexes aux sites mentionnés précédemment pourront intégrer sans avenant dans le périmètre de l'accord-cadre, mais également le périmètre extranet exposé ci-après.

Contexte du périmètre extranet

La CNSA a créé en 2018 un Extranet à destination des partenaires de la branche autonomie (ARS, conseils départementaux, MDPH). Cet outil est actuellement développé sur la technologie SharePoint.

La solution SharePoint a fait l'objet d'une première refonte en 2021 afin d'améliorer la communication avec les partenaires, optimiser le travail collaboratif et offrir un accès sécurisé aux documents. Les fonctionnalités suivantes ont été mises en place :

- espaces personnalisés,
- forums,
- FAQ,
- gestion documentaire.

Des modules sur les accès aux espaces, l'administration des profils ont également été ajoutés.

Une nouvelle refonte a été mise en production en 2025 pour permettre une réorganisation de la navigation et une homogénéisation des espaces, en lien avec le site institutionnel cnsa.fr. Les informations importantes ont été mises en avant, notamment en page d'accueil avec le réagencement du webpart des actualités, les documents récents ou les liens d'accès vers les modules d'interrogation des aspects de sécurité. Une section « Contacts référents » a été créée et apparaît sur chaque page d'accueil de chaque espace. Cette refonte s'est également accompagnée d'un travail de nettoyage des documents et d'une revue des gestionnaires. Le moteur de recherche principale a été revu pour améliorer l'accès aux documents.

Malgré ces deux refontes, plusieurs problèmes de connexion persistent et il n'est pas toujours possible d'intervenir compte tenu qu'il s'agit d'une solution « éditeur » appartenant à Microsoft. Ces difficultés nuisent à l'image de la CNSA et pourraient faire que les partenaires se détournent de l'outil et que la communication avec les réseaux soit rompue.

La CNSA ne répond par ailleurs pas à l'obligation de mettre à disposition un outil respectant la norme RGAA. En effet, le dernier audit a révélé un taux de 49 % (donc outil non accessible). L'audit a également montré que de nombreuses non-conformités étaient liées à l'outil Microsoft et qu'il nous était impossible de les corriger.

Périmètre de l'évolution lié au périmètre extranet

Si ce périmètre est commandé, la CNSA souhaite se doter d'une solution qui permette le partage et la gestion de documents, qui soit sécurisée, accessible au sens propre et au sens RGAA, collaborative, souveraine, interopérable, en respectant les standards de navigation UI/UX web.

Cette solution deviendrait par ailleurs l'espace connecté de cnsa.fr (site institutionnel de la Caisse).

Cette nouvelle solution doit permettre à la CNSA d'améliorer la relation de travail avec ses partenaires extérieurs.

En cas de commande, la CNSA utilisera les unités d'œuvres prévues au présent accord-cadre.

Les principales fonctionnalités demandées sont les suivantes :

- Gestion centralisée des documents : stockage, organisation et partage de fichiers dans un espace sécurisé.
- Contrôle des versions : historique des modifications, restauration des versions antérieures, suivi des contributions.
- Collaboration en temps réel : coédition de documents, commentaires et notifications pour faciliter le travail d'équipe.
- Recherche avancée : outils de recherche efficaces basés sur des mots-clés, métadonnées et filtres personnalisés.
- Gestion des droits d'accès : attribution de permissions spécifiques selon les rôles et les besoins de chaque membre.
- Création de sites d'équipe (ou espace personnalisé) : espaces personnalisés pour centraliser l'information et faciliter la communication interne.
- Gestion des listes et des bibliothèques : structuration des données et organisation des contenus selon les besoins du projet.
- Protection des données et conformité : outils de sécurité pour garantir la confidentialité et répondre aux exigences réglementaires.
- Connexion : interfaçage avec cnsa.fr et portail d'accès aux services de la CNSA.

Fonctionnalités optionnelles :

- Intégration avec Microsoft 365 : connexion native avec Outlook, Teams, OneDrive et autres applications de l'écosystème.

La date prévisionnelle de prise en compte de ce périmètre est mai 2027.

3 PRESTATIONS ATTENDUES

3.1 Référentiel des prestations

Code prestation	Libellé prestation
-----------------	--------------------

Prestations attendues au titre de l'initialisation des prestations et de la reprise du périmètre applicatif

UO_INIT	Initialisation du dispositif transverse permettant de piloter l'accord-cadre et reprise de l'ensemble applicatif constituant les SI à reprendre, incluant leurs interfaces et leurs données
---------	---

Prestations attendues au titre de la construction et/ou de l'évolution du périmètre applicatif

UO-CAD	Cadrage des travaux de réalisation d'un incrément/d'une itération
UO-SPR-AG	Réalisation de sprints (développements, tests unitaires) en méthodologie agile (décliné selon qu'il s'agisse de développement d'application mobile ou autre)
UO-SPEC	Réalisation des spécifications fonctionnelles et techniques détaillées (en cycle en V)
UO-SPR-V	Réalisation de sprints (développements, tests unitaires) en méthodologie en cycle en V
UO-TEST	Réalisation d'une campagne de tests spécifiques (performance aux limites, continuité avec simulation de panne, endurance, robustesse, sécurité)
UO-ARC-1	Étude technique d'architecture et/ou DevOps
UO-ARC-2	Mise en œuvre ou l'évolution des éléments d'architecture technique et applicative et/ou d'un outillage DevOps
UO-UX	Conception UX et structuration de projet
UO-UI	Design et d'interface utilisateur (UI)
UO-CES	Conseil et d'expertise

4.4.Prestations attendues au titre du maintien en conditions opérationnelles (MCO)

UO-ACTR-CLOUD	Activités récurrentes de suivi de production et d'exploitation
UO-HEB	Activités récurrentes de suivi de production, d'exploitation et d'hébergement fournis par le Titulaire
UO- CORR	Maintenance préventive, évolutive et corrective

Prestations attendues au titre de la transférabilité

3.2 Prestations attendues au titre de l'initialisation des prestations et de la reprise du périmètre applicatif existant

3.2.1 UO-INIT

Objet de la prestation

Cette prestation a pour but :

- l'initialisation par le Titulaire de l'organisation et du dispositif de pilotage nécessaire à l'obtention des résultats attendus et prévus à l'accord-cadre ;
- la mise en œuvre des moyens organisationnels et techniques permettant au Titulaire de prendre sous sa responsabilité le patrimoine applicatif visé par l'accord-cadre ;
- la reprise effective de ce patrimoine applicatif, avec ses interfaces et ses données.

Engagements de la CNSA

Lors de l'initialisation de la prestation de reprise, la CNSA s'engage à fournir au Titulaire a minima les documents suivants à jour :

- Les spécifications fonctionnelles et techniques ou la liste des user stories le cas échéant ;
- Le dossier d'architecture technique ;
- Le dossier d'architecture logicielle ;
- Le dossier d'exploitation ;
- Le dossier de sécurité (analyse de risques SSI et plan de remédiation) ;
- Le rapport du dernier audit de code réalisé ;
- Le rapport du dernier audit de sécurité ;
- Le rapport de la dernière revue de configuration.

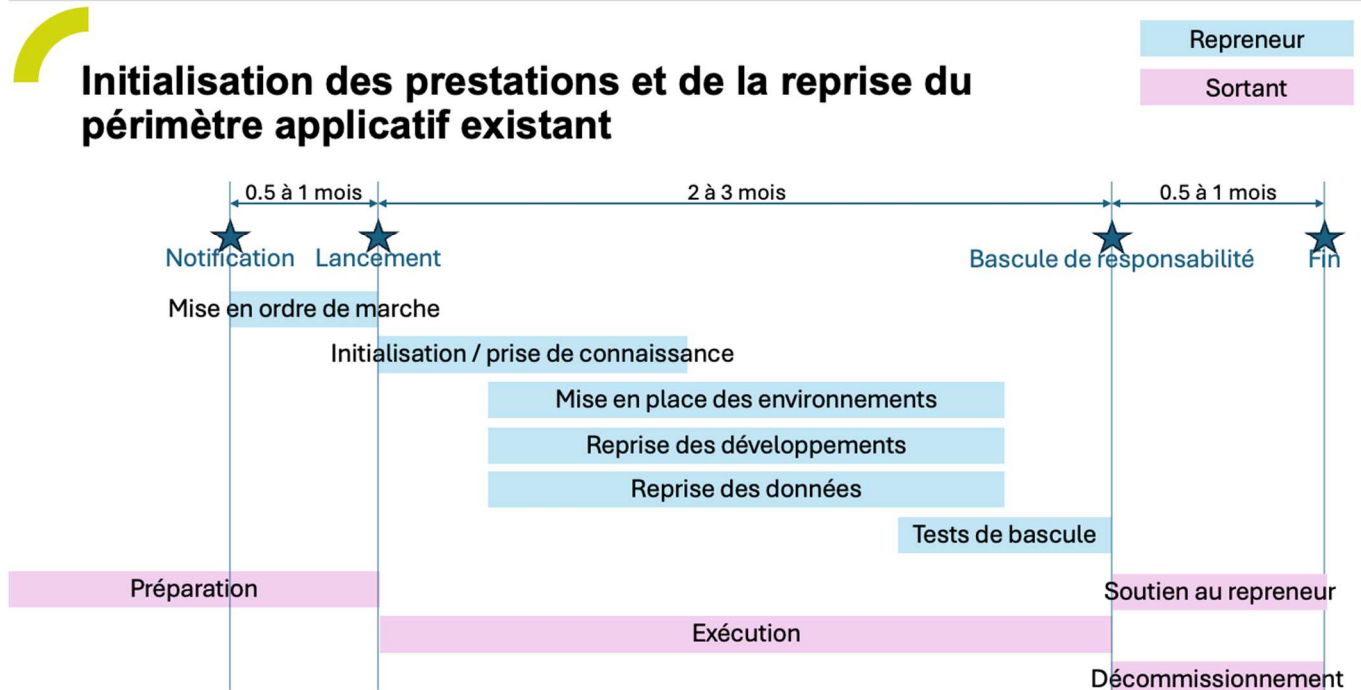
En fonction des possibilités des outils du Titulaire et de ceux des prestataires sortants, il pourra être envisagé de fournir des extractions de la documentation, notamment :

- Le code applicatif et sa documentation ;
- Les scripts de création de base de données ;
- Un dump des bases de données ;
- Les scripts d'automatisation ;
- Les plans de tests et jeux de données ;
- Les fichiers de configuration et de paramétrage ;
- Les documents d'installation des packages applicatifs ;
- La liste des anomalies encore ouvertes ainsi qu'un historique des anomalies corrigées.

La CNSA s'engage à un devoir de conseil auprès du Titulaire afin de répondre à toutes les questions et lever toutes les incertitudes pouvant encore subsister lors de la phase d'initialisation des prestations.

Travaux attendus

Pour réaliser les travaux à réaliser, le Titulaire respecte le séquençement suivant :



Les actions suivantes sont réalisées dans les délais impartis à la prestation et le phasage précité :

- la prise de connaissance du contexte ;
- la mise en place des moyens organisationnels nécessaires :
 - au pilotage et au suivi des prestations ;
 - à la reprise de la maintenance, de la recette applicative, et de l'exploitation du patrimoine applicatif existant visé par le présent accord-cadre ;
- la mise en place des infrastructures nécessaires à l'hébergement des applications, sur les couches qui sont sous sa responsabilité selon le modèle de service (IAAS, PAAS, CAAS) ;
- la reprise et la mise en place des composants applicatifs dans les différents environnements ;
- la reprise de l'outillage d'exploitation, de maintenance et d'évolution des applications ;
- la reprise des licences nécessaires au fonctionnement de l'accord-cadre ;
- la récupération des données de la CNSA concernant le périmètre des sites web en vue de les migrer sur la solution d'hébergement proposée par le Titulaire ;
- la préparation de l'ensemble de l'infrastructure nécessaire à l'hébergement (serveur, stockage, réseaux, etc.), l'exploitation et la supervision ;
- la définition et la validation de la comitologie (surveillance, pilotage, suivi, gestion de crise, gestion des risques, qualité, opérationnel) ;
- Les différents outils permettant le suivi de la gestion documentaire, des demandes d'évolution et de corrections d'anomalies ;

- la mise en œuvre de l'outillage (IHM, rapport autre) permettant à la CNSA, le suivi en toute autonomie du niveau de la qualité de service (indicateurs) pour le début de la maintenance en condition opérationnelle ;
- un audit de sécurité partagé avec la CNSA avant le lancement du service et les éventuelles remédiations ;
- l'analyse des risques SSI ;
- la finalisation et la validation de la version 1 du PAQ et du PAS en fonction des exigences de la CNSA.

Initialisation des prestations

Le Titulaire organise une réunion de lancement dans un délai de dix jours ouvrés suivant la notification de l'accord-cadre. Le Titulaire prépare le support de la réunion de lancement et le transmet à la CNSA au moins deux jours ouvrés avant la réunion de lancement.

Au cours de cette réunion de lancement, le Titulaire présente :

- les enjeux et objectifs de l'accord-cadre et les moyens prévus pour y parvenir ;
- les risques identifiés et les mesures prévues pour leur atténuation ;
- les travaux de la phase de reprise et leur planification, incluant le nombre d'ateliers de travail avec la CNSA qu'il souhaite tenir et leurs thématiques ;
- le calendrier prévisionnel d'exécution ;
- La liste des éventuels entrants supplémentaires dont il a besoin de la part de la CNSA pour la prise de connaissance du contexte et la reprise.

Le Titulaire rédige le compte-rendu de la réunion de lancement et le transmet à la CNSA dans les trois jours ouvrés suivant la réunion de lancement.

A la suite de la réunion de lancement, le Titulaire organise les ateliers de travail nécessaires à l'initialisation des prestations de pilotage et de suivi de l'accord-cadre, et notamment les ateliers relatifs à :

- l'organisation de la reprise formalisée dans le plan de reprise détaillé ;
- la mise en place de la comitologie de l'accord-cadre ;
- la définition des indicateurs de suivi des prestations et de la qualité ;
- la gestion des anomalies et des incidents ;
- la gestion des livraisons ;
- la gestion des demandes de service ;
- la rédaction du plan d'assurance qualité ;
- la rédaction du plan d'assurance sécurité ;
- Les procédures de sécurité conformes aux référentiels de sécurité en vigueur au moment de la notification de l'accord-cadre ;
- Les procédures de conformité au RGPD.

Le Titulaire :

- initialise les outils de pilotage lui permettant de répondre aux exigences attendues au titre du pilotage ;
- fournit un organigramme de l'équipe projet en place ainsi qu'une liste de contacts ;

- fournit l'ensemble des CV des intervenants clés ;
- initie la matrice des compétences dans le respect des exigences décrites au chapitre 4.1.3 au présent CCTP ;
- complète le Plan d'Assurance Qualité de la prestation qu'il soumet pour validation de la CNSA. Le PAQ du Titulaire respecte le plan fourni en annexe au présent CCTP ;
- complète le Plan d'Assurance Sécurité de la prestation qu'il soumet pour validation à la CNSA. Le PAS du Titulaire respecte le plan fourni en annexe au présent CCTP ;
- fournit un catalogue de services mis à jour par rapport au catalogue de services figurant dans son offre ;
- initialise le plan détaillé de transférabilité ;
- initie les processus d'exploitation tels qu'indiqués au chapitre 3.6 au présent CCTP.

Mise en place de l'architecture

Le Titulaire reprend l'architecture du système d'information et met en place l'organisation de maintenance et de recette nécessaires à la prise en charge des SI et permettant le respect des exigences de qualité de service telles que décrites au chapitre 4 du présent CCTP.

Pendant une période transitoire, le Titulaire a pour rôle d'héberger les applications du périmètre sur la solution d'hébergement qu'il propose. A terme, tous les systèmes d'information de la CNSA ont vocation à rejoindre le Cloud de la CNSA. Les sites web de la CNSA feront probablement l'objet d'une migration vers le Cloud de la CNSA en cours d'exécution de l'accord-cadre.

A l'issue de cette période transitoire, le titulaire réalisera la migration des applications (ensemble des données inclus) avec les unités d'œuvres UO-ARC-1 et UO-ARC-2 vers la solution d'hébergement Cloud de la CNSA. Dans le cadre de cette migration, le Titulaire devra ensuite interagir directement et de manière autonome avec les outils mis à disposition par le Cloud de la CNSA pour mettre en place l'infrastructure (définition des landing zone, provisionnement des ressources requises, ...).

Lors de la mise en place de l'architecture initiale, le titulaire tient compte des exigences de qualité de service des différents environnements pour optimiser l'utilisation des ressources fournies par l'hébergeur (par exemple, arrêt des VM en dehors de plage d'activité pour les environnements de validation).

L'architecture doit répondre aux niveaux de service indiqués au chapitre 3 du présent CCTP notamment en termes de disponibilité et de reprise en cas de sinistre majeur.

Le Titulaire met en place les environnements nécessaires au fonctionnement des applications. En tout état de cause, le titulaire met en place a minima les environnements suivants :

- L'environnement de validation et d'intégration qui est utilisé par la CNSA pendant la phase d'intégration et recette pour valider les livraisons du Titulaire ;
- L'environnement de formation / démonstration qui est dédié aux administrateurs et aux animateurs du service, il est accessible par la CNSA et ses partenaires ;
- L'environnement de pré-production qui est le plus proche de la configuration en production pour réaliser les tests d'installation, les tests de retour arrière, et les tests de performance avant la mise en production. Il est accessible par la CNSA ;
- L'environnement de production.

Les environnements à l'usage exclusive du Titulaire et qui sont requis pour ses propres activités (environnements de développement et de recette internes par exemple) sont fournis et maintenus par le Titulaire.

Seuls les environnements de production et de pré-production peuvent contenir des données de santé à caractère personnel.

Le Titulaire reprend et met en place un outil de statistiques et mesure d'audience permettant d'avoir en temps réel des statistiques d'utilisation de l'application. Le Titulaire pourra être force de proposition concernant la mise en place de cet outil qui devra répondre aux obligations de conformité RGPD et de sécurité.

Reprise des développements

Le Titulaire reprend les développements en l'état à la date de démarrage de la prestation. Aucune régression ne doit être constatée lors de la bascule du service actuel sur le code déployé par le Titulaire.

Le stock des anomalies résiduelles connues au moment de la bascule, et portant sur des développements réalisés avant la bascule, est corrigé, au cas par cas et à la demande de et à la charge de la CNSA. Ces corrections sont commandées par la CNSA via les unités d'œuvre de Tierce Maintenance prévues à l'accord-cadre.

Le Titulaire peut proposer à la CNSA des travaux d'amélioration du code, voire des changements de briques applicatives, s'ils sont de nature à améliorer la fiabilité, la robustesse et la facilité de maintenance de l'applicatif. Ces évolutions, sans impact pour les utilisateurs finaux, peuvent notamment être de nature à faciliter les travaux de maintenance et d'exploitation du service. Ces évolutions sont à la charge du Titulaire dans le cadre de la prestation de reprise.

Reprise des données

La reprise des données concerne à la fois les données actives et les données nécessaires à l'audibilité (traces).

Le Titulaire reprend les données existantes venant du prestataire sortant, lors de la mise en production de son infrastructure, conformément aux modalités décrites ci-après.

Le Titulaire doit reprendre en l'état les modes d'authentification des acteurs et des données associées afin d'assurer la continuité du service sans impact pour ses utilisateurs. Au démarrage du service sur l'architecture mise en œuvre par le Titulaire, un utilisateur du service doit pouvoir accéder à son compte dans les mêmes conditions fonctionnelles et techniques qu'il le ferait sur le site de l'hébergeur actuel du service.

La stratégie de bascule des données de production de l'environnement actuel vers l'environnement géré par le Titulaire est établie par le Titulaire. Cette stratégie est définie en concertation avec l'hébergeur actuel du service et avec la CNSA.

La reprise de données doit prendre en compte une stratégie n'engendrant ni perte de données, ni modification des URL publiques d'accès au service (IHM, API, ...). Au démarrage du service sur l'architecture mise en œuvre par le Titulaire, les échanges avec les autres partenaires doivent être réalisés dans les mêmes conditions fonctionnelles et techniques que les échanges réalisés avec le site de l'hébergeur actuel du service. En d'autres termes, les acteurs externes – à l'exception des acteurs mettant en œuvre un filtrage IP - ne doivent pas avoir de modification de quelque sorte à réaliser sur leur propre service pour continuer à communiquer avec le SI concerné.

L'opération de reprise de données de l'environnement de production actuel vers l'environnement de production du Titulaire doit être réalisée avec une indisponibilité de service de 4 heures maximum pour les environnements de production. Cette indisponibilité pourra être programmée sur les plages horaires ouvrées, en choisissant un horaire d'intervention qui minimise l'impact utilisateur. Cette interruption de service spécifique n'est pas comptabilisée dans les indicateurs d'indisponibilité du service.

Le Titulaire reprend et conserve les traces gérées par le système dans leurs formats d'origine. La reprise de la totalité de l'historique des traces conservées existantes peut se faire indépendamment de la reprise des données du SI, à condition que cette démarche ne génère pas de dysfonctionnement du service et qu'elle soit terminée à la date d'ouverture du service sur l'infrastructure du Titulaire.

Mise en place de la solution d'hébergement sur le périmètre des sites web

Dans le cadre de la phase de prise en charge, le titulaire identifie la solution d'hébergement nécessaire à l'hébergement du périmètre des portails. Pour ce faire, il :

- Qualifie la ou les(s) solution(s) de prestation de service d'hébergement (incluant l'ensemble des composants et services) ;
- Optimise l'architecture envisagée, l'adapte aux besoins et met en place l'ensemble des ressources/services nécessaire à l'attente des exigences (serveurs, stockages, services etc...) ;
- Déploie et met en œuvre le réseau d'interconnexion.

Il doit proposer l'architecture la plus optimisée financièrement pour les besoins de la CNSA. Il met en place l'architecture, les environnements, produits/solutions selon les niveaux de services attendus. Durant cette phase, et suite aux opérations précitées, le titulaire prépare et organise la mise en place de la plateforme technique d'hébergement/exploitation/supervision. Il informe la CNSA de la disponibilité des différents environnements techniques.

La solution d'hébergement proposée par le Titulaire doit respecter les exigences du présent CCTP (notamment l'article relatif aux Exigences relatives à l'architecture hébergement dans le cloud de la CNSA) et ses annexes.

3.2.1.1 Livrables

Les livrables attendus au titre de cette prestation sont :

- Le plan de reprise incluant le planning détaillé ;
- Les supports et relevés d'actions/décisions de la réunion de lancement et des ateliers de travail ;

- Les outils relatifs au pilotage et à la qualité tels que décrits au chapitre 4.1, dont la version initiale du plan de transférabilité ;
- Le plan de continuité des services ;
- Plan d'Assurance Sécurité ;
- Les processus d'exploitation ;
- Bilan de tests de sécurité effectués par le Titulaire le cas échéant ;
- Bilan des travaux d'amélioration du code ;
- Analyse de risques SSI actualisée ;
- Le bilan de la réversibilité.
- Sur le périmètre d'hébergement des sites web :
 - Rapport de qualification des solutions d'hébergement / exploitation / supervision (justification de l'ensemble des ressources retenus)
 - Dossier d'architecture technique
 - Spécifications techniques détaillées de chaque composant de la solution d'infrastructure (CPU/RAM/stockage etc.)
 - Plan de déploiement sur chaque environnement et configuration par environnement
 - Dossier d'interconnexion réseau
 - Dossier de préparation de la plateforme (inventaire des environnements, configuration technique, architecture de supervision et d'exploitation)
 - Rapport de conformité aux niveaux de services attendus au CCTP

3.2.1.2 Durée de la prestation

Le calendrier de réalisation figure dans l'offre du Titulaire et doit être validé par la CNSA. Il doit impérativement respecter le schéma figurant à l'article 3.2.1 du présent CCTP.

3.2.1.3 Modalités de commande

La prestation sera commandée par l'intermédiaire d'un bon de commande unique passé au démarrage de l'accord-cadre.

3.2.1.4 Modalités de vérification spécifiques à cette prestation

La validation d'aptitude de la reprise est soumise :

- à la validation de la reprise des données ;
- à la validation de l'architecture mise en œuvre sur la base :
 - des résultats des tests de performance et de robustesse,
 - des résultats des tests de sécurité menés par le Titulaire et la CNSA.

La validation du service régulier de la reprise est soumise au respect des exigences de disponibilité et de performance.

La validation du service régulier est prononcée selon les modalités définies au CCAP.

3.3 Prestations attendues au titre de la construction et/ou de l'évolution du périmètre applicatif

3.3.1 Principes de contractualisation des travaux de construction et/ou d'évolution du périmètre applicatif

Les modalités d'estimation des prestations de construction et/ou d'évolution sont établies sur la base d'unités d'œuvres (UO) permettant de déterminer, de manière précise et adaptée, le coût des travaux à réaliser.

La méthode d'évaluation et de suivi des charges liées aux prestations de construction et/ou d'évolution s'appuie sur les 4 mécanismes suivants :

- Une estimation initiale et globale (ESTIG) des travaux à réaliser ;
- Une vérification continue et le suivi des engagements ;
- Un jalonnement des paiements et des conditions d'acceptation définies ;
- Un étalonnage du dispositif.

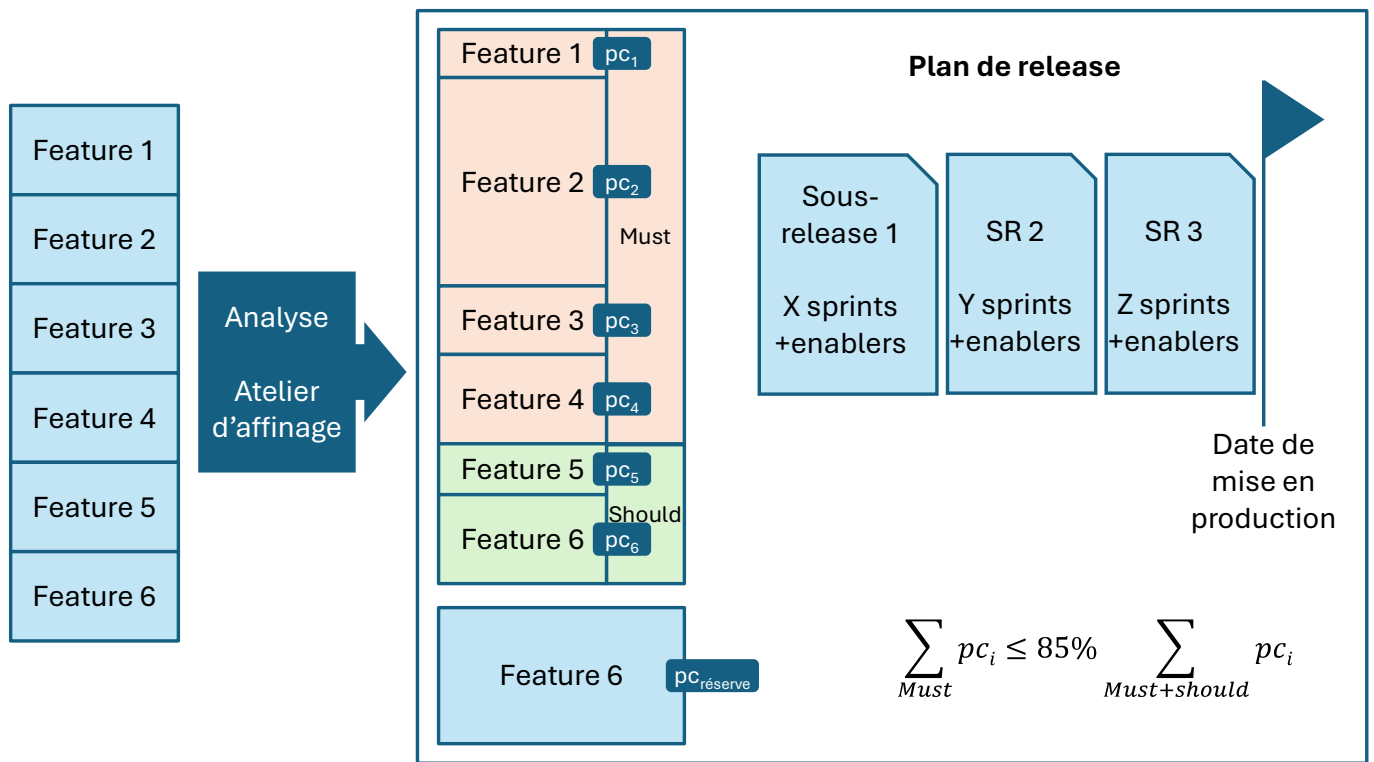
Dans le cadre du présent accord-cadre, le mode nominal de fonctionnement sera la méthodologie prévue en cycle en V. Toutefois, notamment pour les évolutions importantes, la méthodologie d'estimation en méthode agile pourra être mobilisée.

Estimation initiale des travaux à réaliser en méthode agile

Lorsque la CNSA réalise un projet agile, l'estimation initiale et globale (ESTIG) est réalisée par l'intermédiaire de l'unité d'œuvre UO-CAD-AG.

Pour formuler les besoins à réaliser pour une nouvelle release, la CNSA communique au Titulaire un document d'expression de besoins des évolutions souhaitées pour la release, cette expression de besoins prenant la forme d'une liste de features (description macroscopique du besoin). La CNSA communique également une date cible de livraison.

L'expression de besoins est alors analysée par le Titulaire qui peut au besoin proposer à la CNSA la tenue d'un ou plusieurs atelier(s) d'affinage pour préciser certains points (fonctionnels, techniques, spécifications SI externe, enablers ...).



Lors de l'analyse, le Titulaire et le Product Owner (PO) de la CNSA effectuent une cotation de chacune des features en Points de Complexité (PC), en se référant, si besoin à un backlog de features de référence.

La cotation de certaines features peut nécessiter des ateliers avec le PO de la CNSA, des référents techniques et/ou métier ainsi que des études techniques complémentaires. Le Titulaire peut proposer des ateliers de travail et également une commande d'études techniques ou d'architecture dédiée.

Sur cette base, la CNSA effectue un classement des features en 2 catégories :

- La première catégorie regroupe les features que la CNSA considère comme indispensables pour la release, cette catégorie est appelée par commodité « **must** » dans la suite du document.
- La deuxième catégorie regroupe les features que la CNSA souhaite avoir mais qui peuvent être reportées à une release ultérieure en cas d'aléa lors de la réalisation des features de la première catégorie. Cette catégorie est appelée par commodité « **should** » dans la suite du document.

La CNSA s'engage à ce que la somme des points de complexité des features **must** de la release soit inférieure ou égale à 85% de la somme des points de complexité des features **must** et **should** de la release.

A ce stade, la CNSA peut demander que soient provisionnés un nombre de points de complexité « de réserve », c'est à dire non affectés à une feature en particulier mais qui viennent s'ajouter au total des points de complexité à réaliser pour la release. Ces points de complexités seront affectés à la réalisation d'US non prévues au titre d'une feature de la release mais que le PO souhaitera intégrer en fonction des priorités métier qui se présenteront.

Sur cette base, le Titulaire, en collaboration avec le PO de la CNSA, effectue un découpage de la release en sous-releases et en sprints. Chaque sous-release devra présenter une cohérence fonctionnelle suffisante pour permettre une mise en production.

Le nombre et le dimensionnement des sprints prévus pour réaliser la release sont définis en tenant compte de la vélocité de référence de l'équipe.

A l'issue de l'analyse, le Titulaire établit un plan de release qui précise :

- La liste des features, leurs estimations en point de complexité et leur classement en **must** et **should** ;
- le découpage en sous-releases et en sprints (à commander via l'unité d'œuvre UO-SPR-AG), précisant pour chaque sous-release le nombre de points de complexité qu'il est prévu de réaliser ;
- la liste des enablers qu'il sera nécessaire de mettre en œuvre (à commander via les unités d'œuvre UO-ARC-1 et UO-ARC-2) le cas échéant ;
- le planning global de la release présentant pour chacune des sous-release :
 - Les périodes de développement et tests usine ;
 - les périodes de recette / validation ;
 - les périodes de déploiement sur les environnements ;
 - la date de mise en production.

Le Titulaire fait également une recommandation quant à la nécessité, ou non, de réaliser des tests spécifiques (sécurité, performance, robustesse, ...). Ces derniers, si la CNSA décide de les commander (via les unités d'œuvre UO-TEST), viennent compléter mais ne substituent pas à ceux obligatoirement réalisés durant les processus de tests usine et d'intégration réalisés par le Titulaire.

Le plan de release, lorsqu'il est validé conjointement entre la CNSA et le Titulaire représente l'engagement forfaitaire du Titulaire pour la réalisation de la release.

Cet engagement forfaitaire implique que le Titulaire doit respecter le contenu de son plan de release tant en termes de coût, de délais (jusqu'à la livraison en production) qu'en termes de périmètre (features **must** et **should**) et de qualité.

A cette étape, la CNSA s'engage également à garantir la constance de la complexité du périmètre fonctionnel, notamment lors de l'affinage des features en user stories.

Dans le cas où la CNSA et le Titulaire n'arriveraient pas à valider conjointement le plan de release, un COPIL spécifique est organisé afin de lever les désaccords restants.

Vérification continue et suivi des engagements

Avant le sprint

À l'issue du poker planning effectué au démarrage de chaque sprint, la CNSA et le Titulaire vérifient l'adéquation entre le nombre de points de complexité défini au niveau des features lors de l'ESTIG et le nombre de points déterminés lors du poker planning au niveau du sprint.

Après le sprint

A la fin de chaque sprint, la rétrospective permet au Titulaire et la CNSA de contrôler que l'avancement et la qualité sont conformes aux engagements pris dans le plan de release. La CNSA et le Titulaire peuvent ainsi contrôler et réguler la production des user stories pour vérifier l'adéquation entre le nombre de points de complexité effectivement réalisés, au regard de l'estimation effectuée en début de sprint et l'ESTIG.

La vélocité de l'équipe est suivie dans le temps de manière à vérifier qu'elle s'améliore à mesure que l'équipe acquiert maturité et expérience.

Situations particulières

Situation 1 : à l'issue du poker-planning, le nombre de points de complexité estimé au niveau des user stories est supérieur à celui estimé au niveau des features lors de l'ESTIG.

Dans ce cas, une analyse est réalisée conjointement par la CNSA et le Titulaire afin de déterminer l'origine de l'écart.

- Si l'écart est dû à une augmentation ou à une complexification du périmètre fonctionnel par rapport à la description du besoin faite au niveau de la feature, alors la CNSA peut décider :
 - Soit de réviser à la baisse le périmètre fonctionnel de la feature pour que l'estimation au niveau des user stories soit égale à l'estimation au niveau de la feature faite lors de l'ESTIG. Dans ce cas, l'ESTIG et la date de MEP de la release ne sont pas modifiées ;
 - Soit de réviser le périmètre fonctionnel d'une autre feature non commencée de la release. Dans ce cas le plan de release est modifié pour intégrer la nouvelle répartition des points de complexités entre les features de la release (en respectant la proportion de features must et should), l'ESTIG et la date de MEP de la release ne sont pas modifiées ;
 - Soit d'affecter un nombre de points de complexité « de réserve » à la réalisation de ces travaux ;
 - Soit de maintenir le périmètre fonctionnel de la feature. Dans ce cas, le plan de release est revu pour intégrer l'augmentation du périmètre fonctionnel. La CNSA commandera les unités d'œuvre requises pour financer les travaux complémentaires.
- Si l'écart est dû à une erreur d'appréciation du Titulaire lors de l'analyse des features, alors l'ESTIG et la date de MEP de la release ne sont pas modifiées. Le Titulaire mettra en œuvre les mécanismes qu'il jugera nécessaires pour permettre de résorber les écarts durant les sprints suivants.

Situation 2 : à l'issue du sprint, le nombre de points de complexité réalisés est inférieur à ce qui était prévu dans le plan de release.

Dans ce cas, le Titulaire met en œuvre les mécanismes qu'il juge nécessaires pour permettre de résorber les écarts durant les prochains sprints.

Les analyses et causes sont partagées entre le Titulaire et la CNSA durant la rétrospective afin d'identifier les facteurs d'erreurs dans l'estimation (exemples : mauvaise interprétation d'une user story, difficultés techniques non prévues, ...) pour permettre de capitaliser et de fiabiliser les estimations suivantes.

Situation 3 : à l'issue de la release, des features **must** prévues au plan de release ne sont pas entièrement livrées.

Dans ce cas, le Titulaire met en œuvre les mécanismes qu'il juge nécessaires pour permettre de résorber les écarts de livraison des features **must** durant les sprints de la prochaine release. Les analyses et causes sont partagées entre le Titulaire et la CNSA durant un COPIL organisé à la fin de ladite release, afin d'identifier les facteurs d'erreurs dans l'estimation (exemple : mauvaise interprétation d'une user-story, difficultés techniques imprévues, ...) pour permettre de capitaliser et fiabiliser les estimations suivantes et de mettre en place un plan d'action partagé.

Lorsque les features **must** ne sont pas livrées à l'issue d'une release, le Titulaire encourt des pénalités par jour de retard telles que définies au CCAP.

Suivi de la vitesse

L'accord-cadre accorde une importance particulière au progrès et au maintien de la performance des équipes du Titulaire. Cette performance est mesurée par la vitesse moyenne (V_m) constatée de l'équipe selon les principes suivants :

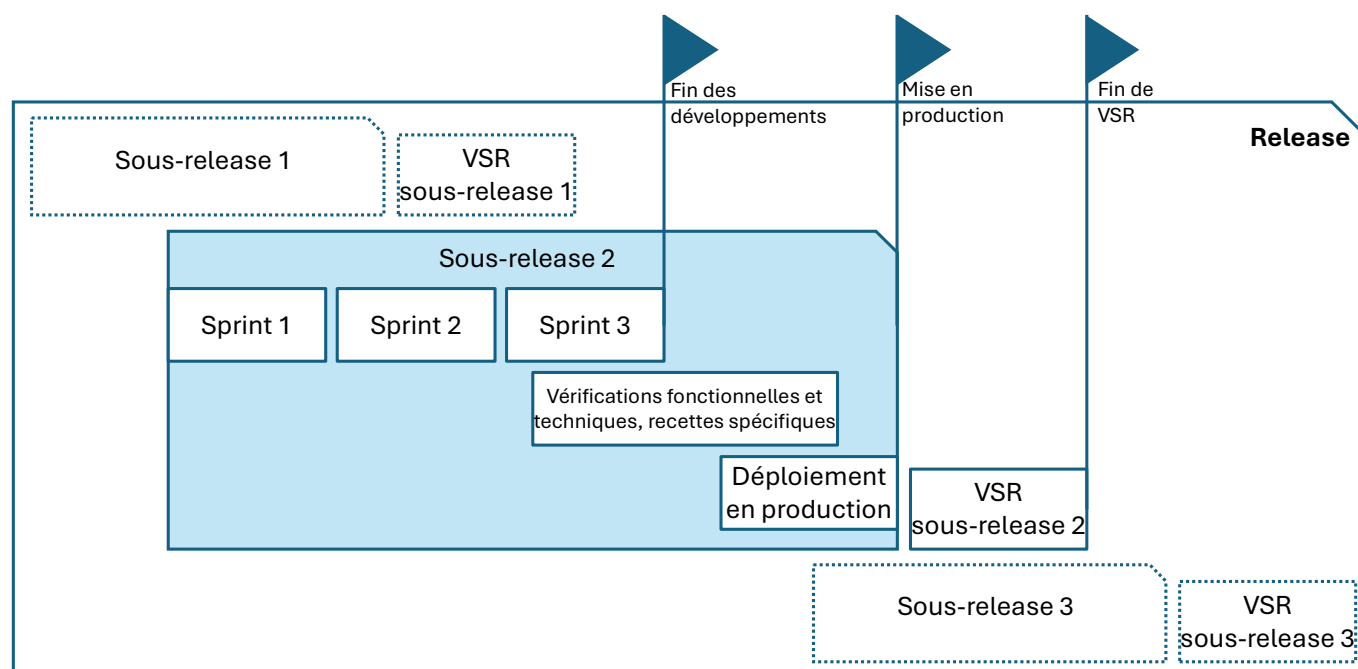
- **V_m** est le nombre de point de complexité produits lors des **n** derniers sprint rapporté à la charge déduite du mix UO-SPR-AG considéré ;
- Le paramètre **n** est fixé conjointement par le PO de la CNSA et le titulaire à l'initialisation de l'accord-cadre;
- lors d'une commande d'une release, la vitesse prévisionnelle **V_p** déduite du nombre de point de complexité prévu dans la release rapporté à la charge déduite du mix d'UO-SPR-AG de la release doit être supérieure ou égale à la vitesse moyenne **V_m** , en dehors des situation particulières suivantes :
 - Cas 1 : Le besoin de la CNSA induit une augmentation de la taille de l'équipe de développement ;
 - Cas 2 : Le besoin de la CNSA induit le recours à de nouvelles compétences (objets technologiques particuliers par exemple).

Le remplacement d'un membre de l'équipe de développement, quand il n'est pas motivé par l'un des 2 cas précités, fait l'objet d'une période de tuilage d'au minimum 1 sprint, aux frais du Titulaire (le coéquipier sortant accompagne la montée en compétence du coéquipier entrant).

Le remplacement d'un membre de l'équipe de développement, quand il n'est pas motivé par l'un des 2 cas précités, ne peut pas justifier une baisse de vitesse. Le titulaire met en place à ses frais tout mécanisme lui permettant de répondre à cette exigence, en sus de l'exigence précédente le cas échéant.

Dans le cas où le résultat du cadrage d'une release met en évidence par anticipation une baisse de vélocité, celle-ci devra être dûment justifiée par le Titulaire et les explications seront incluses au plan de release correspondant (caractère impératif d'un changement de ressource, recours à de nouvelles compétences, etc.). Un plan d'action sera défini par le Titulaire pour atteindre au plus tôt la vélocité **V_m** précédemment atteinte.

Jalonnement des paiements et conditions d'acceptation définies



Paielement des activités liées à la réalisation des features de la release

Les sprints (commandés via les UO-SPR-AG) nécessaires à la réalisation d'une release, et conformément au plan de release et au bon de commande associé, sont payés selon les principes suivants :

Pour les travaux associés à des features, l'unité de paiement est la « feature ». Le prix d'une feature est calculé en fonction des estimations en points de complexité des features établies lors de l'ESTIG et du prix des UO de sprints commandés pour la réaliser la release selon la formule suivante :

$$PF_i = \frac{PC_{Fi}}{PC_{realease}} \times Somme(UO_SPR)$$

Avec :

- PFi = Prix de la feature i de la release considérée
- PC Fi = Nombre de points de complexité de la feature i évalué lors de l'ESTIG de la release
- PC r = Total des points de complexité des features **must**, des points de complexité des features **should** et des points de complexité « de réserve » de la release
- Somme (U-SPR) = Somme des montants des UO-SPR commandées au titre de la release

Conditions d'acceptation d'une release

La condition d'acceptation d'une release est la livraison en production a minima de toutes les features **must** suivant les conditions définies dans le plan de release.

Cette condition est mesurée en fin de release par la CNSA, et dans le cas où les features **must** ne sont pas livrées en production conformément au plan de release, cela donne lieu à des pénalités prévues dans le cadre de cet accord-cadre (cf. CCAP).

Étalonnage du dispositif

L'étalonnage du dispositif consiste à réaliser une première release ne contenant qu'une seule sous-release de 3 sprints. Durant cette phase, un fonctionnement à « livre ouvert » est proposé pour permettre de consolider les échanges entre le Titulaire et la CNSA.

Les 3 objectifs majeurs de cette démarche sont :

- Initialiser un Backlog de référence :
 - Pour les features (en cible des ESTIG suivantes) ;
 - Pour les user stories (en cible des poker planning pour les Sprints suivants) ;
- Définir une méthode de calcul conjointe du point de complexité et partagée entre la CNSA et le Titulaire ;
- Obtenir un nombre de points de complexité associés au Backlog de référence ;
- Définir la vélocité cible de l'équipe de développement.

La démarche proposée est la suivante :

- La CNSA transmet au Titulaire un document d'expression de besoins des évolutions souhaitées sous forme de liste de features ;
- En retour, le Titulaire transmet à la CNSA le plan de release correspondant. N'ayant à cet instant pas de Backlog de référence, il n'est pas demandé au Titulaire de fournir une estimation en nombre de points de complexité pour les features composant l'expression de besoins transmise ;
- la CNSA et le Titulaire déterminent ensemble la répartition des features en must et should en cherchant à ce que la liste des features must représente environ la moitié (50%) de l'effort à réaliser pour la release étalon ;
- avant chaque sprint, les poker-plannings des user stories sont réalisés et permettent à la CNSA et au Titulaire de définir la méthode de calcul conjointe pour le point de complexité ;
- le Titulaire réalise les cycles Agiles et chaque rétrospective de sprint permet au Titulaire et la CNSA d'échanger et d'améliorer la méthode de calcul et les points nécessaires ;

A la fin de la période étalon, l'équipe de développement aura atteint sa vélocité cible et les points de complexités associés aux user stories permettront d'alimenter le Backlog de référence pour les features correspondantes.

Estimation initiale des travaux à réaliser selon la méthodologie de développement « Cycle en V »

La CNSA communique au Titulaire une expression de besoin (description macroscopique du besoin) correspondant à une release et à une date cible de livraison.

L'expression de besoins est alors analysée par le Titulaire qui peut au besoin proposer à la CNSA la tenue d'un ou plusieurs ateliers d'affinage pour préciser la charge ou les attendus permettant notamment la rédaction des spécifications fonctionnelles et techniques détaillées (UO-SPEC) et/ou la définition du nombre de sprints de réalisation nécessaires pour réaliser la release (UO-SPR-V).

La cotation de certains besoins peut nécessiter des ateliers avec le chef de projet de la CNSA, des référents techniques et/ou métier de la CNSA et des études techniques complémentaires. Le Titulaire peut proposer à la CNSA des ateliers de travail et peut également proposer la commande d'études techniques ou d'architecture dédiées.

A l'issue du cadrage, le Titulaire établit un plan de réalisation qui précise :

- Le lotissement en sous release, spécifications fonctionnelles détaillées nécessaires, leurs dépendances et interfaces ;
- le découpage de la phase de réalisation ;
- le planning global présentant :
 - Les périodes de développement et de tests associés ;
 - les périodes de recette et de validation ;
 - les périodes de déploiement sur les environnements ;
 - la date de mise en production.

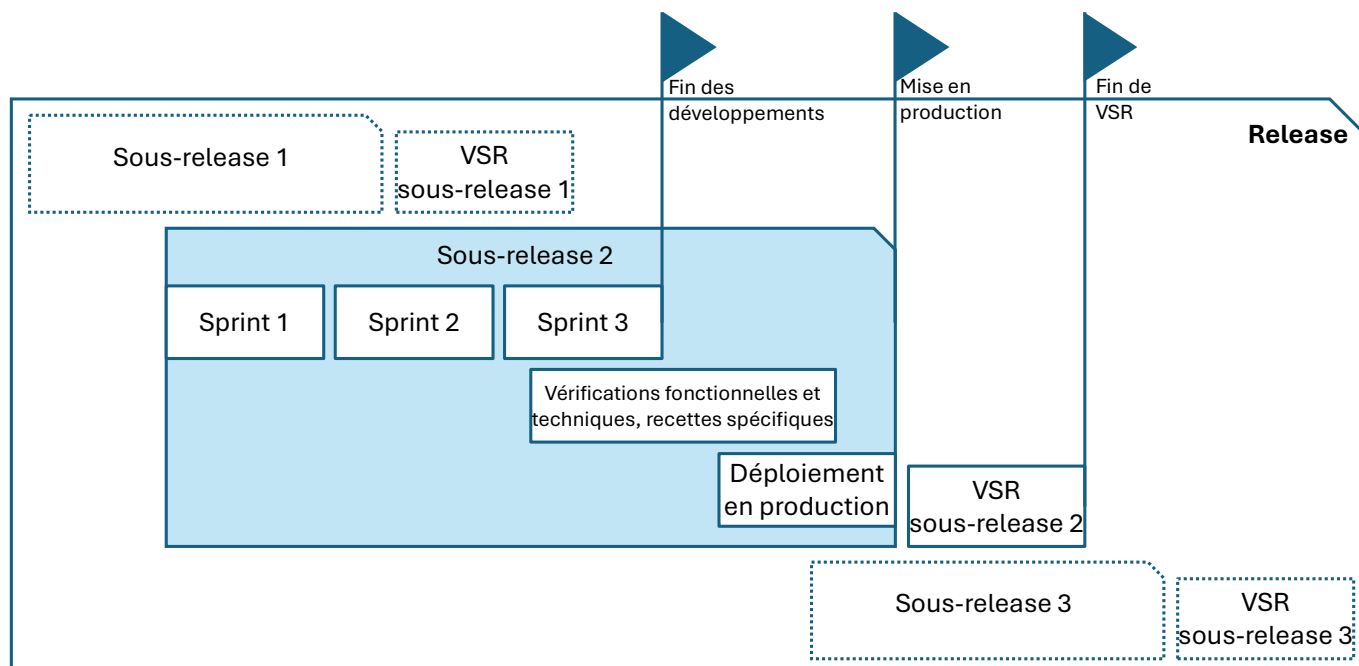
Le Titulaire fait également une recommandation quant à la nécessité de réaliser des tests spécifiques, ou non (sécurité, performance, robustesse, ...). Ces tests spécifiques, si la CNSA décide de les commander (via les unités d'œuvre UO-TEST), viennent compléter mais ne substituent pas à ceux obligatoirement réalisés durant les processus de tests usine et d'intégration réalisés par le Titulaire.

Le plan de réalisation, lorsqu'il est validé conjointement entre la CNSA et le Titulaire, représente l'engagement forfaitaire du Titulaire pour la réalisation du développement.

Cet engagement forfaitaire implique que le Titulaire doit respecter le contenu de son plan, tant en termes de coût, de délais (jusqu'à la mise en production) qu'en termes de périmètre (lotissement en sous release compris) et de qualité.

Dans le cas où la CNSA et le Titulaire n'arriveraient pas à valider conjointement un plan de réalisation, un COPIL spécifique est organisé afin de lever les désaccords.

Jalonnement des paiements et conditions d'acceptation définies



Conditions d'acceptation

La condition d'acceptation de la réalisation est la livraison en production de l'ensemble des spécifications fonctionnelles prévues pour une sous-release dans le respect des conditions définies dans le plan de réalisation.

Cette condition est mesurée en fin de réalisation par la CNSA. Dans le cas où les spécifications fonctionnelles ne sont pas livrées en production conformément au plan de réalisation, cela donne lieu à des pénalités prévues dans le cadre de cet accord-cadre (cf. CCAP).

3.3.2 Exigences relatives aux travaux de réalisation

Exigences liées au processus de livraison d'une prestation web

Pour chaque prestation des travaux de réalisation, le Titulaire doit suivre un certain nombre d'étapes avant de pouvoir livrer les évolutions à la CNSA. A noter que chaque étape peut faire l'objet d'échanges spécifiques entre le Titulaire et la CNSA si besoin.

Numéro de l'étape	Travaux à réaliser lors de chaque étape du processus attendu	Prestations incluses au titre des UO ou forfaits suivants :
-------------------	--	---

1	Réalisation du zoning et des maquettes : dans le cas où il s'avère nécessaire de réaliser un zoning et des maquettes graphiques avant le développement, le Titulaire réalise le maquettage puis effectue une revue interne (à noter que les bonnes pratiques incitent à ce que la personne qui vérifie la conformité du design par rapport aux besoins soit différente de celle qui a réalisé le zoning et les maquettes). Chaque maquette graphique doit être déclinée en deux versions minimum : une version desktop et une version mobile.	UO UX / UO UI
2	Vérification de la prise en compte du design system : une fois l'étape 1 réalisée, le Titulaire s'assure de la bonne intégration des éléments des design system concernés (design system de l'Autonomie ou design system de l'Etat). En cas d'hésitation sur les éléments à intégrer (fondamentaux de styles, composants...), le Titulaire doit consulter l'équipe design system concernée. A l'issue de cette étape, le Titulaire doit avertir la CNSA en s'engageant à ce que les maquettes produites se basent bien sur un design system (DSA ou DSFR).	UO UX / UO UI
3	Vérification accessibilité numérique : une fois l'étape 2 réalisée, le Titulaire partage les maquettes graphiques à son expert en accessibilité numérique pour vérifier la conformité des maquettes au RGAA. L'expert en accessibilité numérique du Titulaire s'engage alors à faire ses retours dans un délai raisonnable, c'est-à-dire ne mettant pas en péril la date de livraison préalablement définie entre la CNSA et le Titulaire.	UO UX / UO UI
4	Intégration des retours d'accessibilité numérique : une fois l'étape 3 réalisée, le Titulaire réalise toutes les corrections remontées par son expert en accessibilité numérique dans un délai raisonnable, c'est-à-dire ne mettant pas en péril la date de livraison préalablement définie entre la CNSA et le Titulaire.	UO UX / UO UI
5	Livraison des maquettes à la CNSA : une fois l'étape 4 réalisée, le Titulaire livre les maquettes graphiques à la CNSA pour une revue client. La livraison doit se faire sur un outil facile d'accès et pratique pour la CNSA (suite office 365, Figma...).	UO UX / UO UI
6	Recette par la CNSA : une fois l'étape 5 réalisée, la CNSA réalise une recette, en vérifiant notamment la correspondance entre les besoins émis et les éléments fournis par le Titulaire. La CNSA se réserve le droit de faire appel à un autre prestataire, pour tout ou partie de la recette et (TRA ou expert accessibilité par exemple) pour valider des points spécifiques.	UO UX / UO UI
7	Validation par la CNSA : une fois l'étape 6 réalisée, la CNSA valide officiellement par mail les livrables produits par le Titulaire. Dans le cas où ces livrables donneraient lieu à un développement par la suite, cette étape constitue le GO pour que le Titulaire réalise le développement (voir alors les étapes 8 et suivantes).	UO UX / UO UI

8	<p>Réalisation des développements : le Titulaire réalise les développements conformément aux besoins émis par la CNSA. Ces développements, conformément aux exigences décrites dans le paragraphe 4, doivent « by design » prendre en compte l'accessibilité numérique (conformité au RGAA), ainsi que les bonnes pratiques d'éco-conception (conformité au RGEIN inclus). Ils doivent impérativement être réalisés de manière responsive pour s'adapter à la taille de l'écran. Ils doivent par ailleurs se baser sur un design system (DSA ou DSFR). A noter que l'étape 8 peut être l'étape 1 du processus dans le cas où les évolutions demandées par la CNSA ne nécessitent pas de réalisations graphiques en amont.</p>	<p>UO-SPR- AG UO-SPR- V</p>
9	<p>Vérification de la prise en compte du design system : une fois l'étape 8 réalisée, le Titulaire s'assure de la bonne intégration du code (javascript, html et css) du design system concerné (design system de l'Autonomie ou design system de l'Etat). En cas d'hésitation sur les éléments à intégrer (composants web), le Titulaire doit consulter l'équipe design system concernée. A l'issue de cette étape, le Titulaire doit avertir la CNSA en s'engageant à ce que les développements se basent bien sur un design system (DSA ou DSFR).</p>	<p>UO-SPR- AG UO-SPR- V</p>
10	<p>Réalisation de tests internes : une fois l'étape 9 réalisée, le Titulaire procède à des tests techniques et fonctionnels sur les développements concernés, ainsi qu'à des tests de non-régression portant sur des éléments fonctionnels décrits dans le paragraphe 4.</p> <p>Une partie de ces tests (tests de non-régression notamment) peuvent être automatisés par l'utilisation d'un robot de type robot framework. A l'issue de cette étape, le Titulaire doit soumettre à la CNSA le rapport de tests complet réalisé. Les tests doivent inclure des tests de responsive et d'accessibilité numérique.</p>	<p>UO-SPR- AG UO-SPR- V</p>
11	<p>Vérification accessibilité numérique : une fois l'étape 10 réalisée, le Titulaire partage les développements réalisés à son expert en accessibilité numérique pour vérifier la conformité des développements au RGAA. L'expert en accessibilité numérique s'engage alors à faire ses retours dans un délai raisonnable, c'est-à-dire ne mettant pas en péril la date de livraison préalablement définie entre la CNSA et le Titulaire.</p>	<p>UO-SPR- AG UO-SPR- V</p>
12	<p>Intégration des retours d'accessibilité numérique : une fois l'étape 11 réalisée, le Titulaire réalise toutes les corrections remontées par l'expert en accessibilité numérique dans un délai raisonnable, c'est-à-dire ne mettant pas en péril la date de livraison préalablement définie entre la CNSA et le Titulaire.</p>	<p>UO-SPR- AG UO-SPR- V</p>
13	<p>Livraison des développements à la CNSA : une fois l'étape 12 réalisée, le Titulaire livre les évolutions à la CNSA au sein de l'environnement de recette dédié pour une revue client.</p>	<p>UO-SPR- AG UO-SPR- V</p>

14	Recette par la CNSA : une fois l'étape 13 réalisée, la CNSA réalise une recette, en vérifiant notamment la correspondance entre les besoins émis et les éléments fournis par le Titulaire. La CNSA se réserve le droit de faire appel à son accord-cadre de TRA pour réaliser cette recette.	UO-SPR- AG UO-SPR- V
15	Validation par la CNSA : une fois l'étape 14 réalisée, la CNSA valide officiellement par mail les développements produits par le Titulaire. A noter que la CNSA peut demander au Titulaire de déposer le code produit au sein d'un espace dédié (github de la CNSA par exemple).	UO-SPR- AG UO-SPR- V
16	Mise à jour de la documentation : le Titulaire réalise la mise à jour de la documentation projet, i-e des spécifications fonctionnelles détaillées (SFD) du portail concerné ainsi que du manuel utilisateur (le cas échéant). A noter que, selon les évolutions demandées, d'autres documents peuvent devoir être mis à jour, tels que le dossier d'architecture technique, le dossier d'exploitation, le plan d'assurance qualité ou le plan d'assurance sécurité. La CNSA valide par écrit les mises à jour faites sur la documentation.	UO-SPR- AG UO-SPR- V

Dans le cadre des réalisations, le backlog d'évolutions partagé entre le Titulaire et la CNSA doit permettre aux chefs de projets de la CNSA de suivre « en temps réel » l'avancée de chaque évolution (« user story »). Ainsi, le Titulaire s'engage à :

- Traduire individuellement chaque évolution ou cas d'usage demandé en user story (US) ; c'est-à-dire écrire les US dans le backlog et indiquer l'ensemble de leurs métadonnées (par exemple : leur statut initial, les points de complexité correspondants, la date à laquelle l'US doit être livrée, le réalisateur de l'US...) ;
- Mettre à jour le statut de chaque US concernée par la livraison, conformément aux étapes du processus de livraison susmentionné. Une livraison est dite « complète » une fois que la dernière US a validé la dernière étape du processus (étape 16). Le procès-verbal peut ainsi être déclenché par la CNSA.

Exigences liées aux temps de réponse des sites

Les temps de réponse des pages sont définis dans les user stories correspondantes. Par défaut, les valeurs sont les suivantes :

- Le temps d'affichage des pages doit être optimisé avec pour objectif d'afficher 95% des pages du service en moins de 3 secondes. Le temps de réponse du moteur de recherche doit être en adéquation avec l'objectif d'afficher 95% des pages en moins de 3 secondes.
- Le temps d'affichage des données issues des web-services utilisés par les clients mobiles doit être optimisé pour un affichage de 95% de ces données en moins d'1,5 seconde.
- Le temps d'affichage doit être monitoré de façon précise, en sortie de serveur mais aussi dans les conditions d'utilisation des usagers qui sont définies dans le cadre de la prestation. Ces conditions d'utilisation seront reproduites via la mise en place de scénarii de test définis en lien avec le Titulaire.

La CNSA se réserve le droit de faire contrôler la performance du service par un tiers.

Exigences liées aux navigateurs

Le Titulaire garantit le fonctionnement des accès aux applications et en mobilité pour les principales versions :

- Des navigateurs courants :
 - Microsoft Edge version N à N-1 sur PC ;
 - Google Chrome version N à N-1 sur PC et Mac OS ;
 - Mozilla Firefox version N à N-1 sur PC et Mac OS ;
 - Safari version N à N-1 sous Mac OS.
- Des OS mobiles iOS et Android (N, N-1, N étant la dernière release majeure).

Exigences en matière de tests internes

Le présent paragraphe décrit l'activité de test qui est attendue du Titulaire au titre de ses travaux de réalisation. Ces activités sont incluses dans les activités de l'unité d'œuvre UO_SPR.

La CNSA pourra recourir à de prestations de tierces recette applicative (TRA) pour l'assister dans la réception, la qualification et la validation des travaux du titulaire. Ces opérations de tierce recette applicative menées par la CNSA ne déchargent en aucun cas le Titulaire de ses obligations concernant la qualité de ses productions.

Stratégie de test

Le Titulaire est responsable de la définition et du maintien à jour de la stratégie de tests. Celle-ci comprend *a minima* :

- la rédaction du cahier de recette ;
- les différents types de tests à réaliser ;
- les principes de mise en place de l'automatisation des tests, selon le type de tests (fonctionnels, techniques, compatibilité des navigateurs, par exemple) ;
- les principes de vérification de la non-régression ;
- le volume cible et les natures de tests automatisés ;
- les conditions de déclenchement des tests spécifiques :
 - les tests de charge permettant de sécuriser l'atteinte des exigences de temps de réponse ;
 - de tests d'endurance et de robustesse de la solution ;
 - de tests de sécurité (vérifier que les accès au service sont conformes aux exigences de sécurité).

Le Titulaire met en place une démarche d'automatisation des tests cohérente avec les exigences qualité de la solution, la méthode de développement et les délais de livraison. Les rapports de ces tests devront être communiqués à la CNSA.

La CNSA assure la coordination des tests avec les partenaires et les systèmes externes avec lesquels l'élément applicatif concerné est en relation, le cas échéant.

Plan de test

Le Titulaire constitue le plan de tests de tout incrément destiné à être mis en production.

Il identifie en particulier :

- le périmètre des cas de tests concernés ainsi que le périmètre des jeux de données requis pour l'exécution de ces cas de tests ;
- l'outillage nécessaire à l'exécution du plan de tests.

Le plan de tests définit l'effort de tests par type de tests, en fonction de l'analyse d'impacts des modifications apportées aux composants techniques et applicatifs dont le Titulaire a la charge pour l'élément concerné.

Réalisation des tests

Le Titulaire qualifie et corrige tout dysfonctionnement observé, instruit et traite le cas échéant les écarts avec les résultats attendus pour chaque cas de tests.

Le Titulaire produit un bilan de tests et rédige une synthèse des tests effectués, des anomalies relevées et des anomalies résiduelles.

Le Titulaire effectue les itérations nécessaires de tests usines lors de la recette jusqu'à obtention des résultats attendus pour chaque test prévu au plan de tests de la fourniture.

L'ensemble des anomalies identifiées est consigné dans l'outil de suivi des anomalies fourni par la CNSA.

La CNSA prononce la validation d'aptitude d'une sous-release ou d'une release sur la base des résultats de recette présentés par le Titulaire et, le cas échéant, de ses propres tests.

Intégration continue

Le service d'intégration continue est à même de centraliser, suivre et contrôler l'ensemble des opérations permettant de générer des builds (compilations) et de les vérifier (ensemble de vérifications garantissant le respect des exigences) avant de déployer les nouvelles versions évolutives ou correctives sur les différents environnements.

Le Titulaire met en œuvre une démarche DevOps visant à automatiser les processus entre les équipes de développement et les services opérationnels, incluant l'hébergement.

Le Titulaire définit et met en œuvre les moyens nécessaires pour permettre à la CNSA de disposer à tout moment d'une vision lui permettant notamment de :

- s'assurer que le Titulaire utilise de manière régulière la plateforme d'intégration continue, conformément aux bonnes pratiques ;
- contrôler l'exécution des builds, et s'assurer de la qualité du code via des outils de qualimétrie, des tests unitaires, des tests de code et des tests de couverture.

Pour délivrer le service d'intégration continue, le Titulaire doit respecter les principes structurants suivants :

- maîtrise des sources : la CNSA doit disposer de l'ensemble des sources ; une démarche de versionning doit être mise en place entre la CNSA et le Titulaire du présent accord-cadre ;
- maîtrise et automatisation des tests d'intégration et de recette ;

maîtrise des déploiements : la CNSA doit être en capacité de reconstruire à l'identique les solutions développées.

3.3.3 UO-CAD - Cadrage des travaux de réalisation d'une prestation ou d'une itération

Objet de la prestation

Cette prestation vise à analyser un backlog de features en méthode agile ou l'expression de besoin en cycle en V en vue d'établir un plan de release conformément aux principes décrits aux paragraphes 3.3.1 et 3.3.2 ci-avant.

- Cette prestation permet de constituer une note de cadrage conformément aux principes décrits au paragraphe 3.3.1 ci-avant.
- La prestation de cadrage cadre le périmètre de la conception et/ou des développements (UO SPR AG, SPEC et SPR V) et définit un premier niveau de spécifications.

L'analyse menée par le Titulaire au titre de cette prestation permet d'évaluer la complexité de la release concernée. La réalisation de cette prestation doit aboutir à un engagement forfaitaire du Titulaire sur la réalisation de la release à considérer, via une décomposition de sa mise en œuvre à partir des unités d'œuvre de la grille de prix, à savoir les UO-ARC, les UO-SPR et si besoin les UO-TEST.

La CNSA peut utiliser cette prestation pour tout type de besoin :

- Présentation détaillée d'un ou plusieurs besoins fonctionnels ;
- Migration technique ou de sécurité d'un ou plusieurs outils, briques fonctionnelles, ou technologies ;
- Evolution technique architecturale.

L'enjeu est de définir le plan global de release et le mode de réalisation à partir :

- de la définition des besoins ;
- de l'étude de faisabilité et l'évaluation de la complexité des fonctions à développer ;
- de la validation du périmètre fonctionnel et technique ;
- de l'analyse des risques ;
- des modalités d'implémentation, des besoins matériels et techniques pour la mise en ligne du service web ;
- des plannings et charges associés.

La CNSA peut aussi commander des travaux de réalisation indépendamment de cette prestation : la commande de l'UO-CAD n'est donc pas systématiquement un préalable à la commande des autres unités d'œuvre de réalisation (UO-ARC, UO-SPR-AG, UO-SPEC, UO-SPR-V, UO-TEST, UO UX et UO UI, UO-CES).

Engagements de la CNSA

La CNSA organise et pilote les groupes de travail nécessaires à la production et à la validation des entrants métiers nécessaires au cadrage.

Lorsqu'elle applique la méthodologie agile, la CNSA maintient un product backlog et gère son évolution dans le temps. Ce product backlog est constitué :

- d'un bac de collecte permettant de recueillir toutes les idées de fonctionnalités proposées par les parties prenantes à intégrer au produit. Le bac de collecte est l'unique source d'ajout de fonctionnalités, la CNSA se chargeant de leur déclinaison en features ;
- d'un bac de culture intégrant l'ensemble des features à réaliser dans la release en cours ;
- d'un bac de récolte intégrant l'ensemble des features terminées ;
- d'un bac d'attente correspondant à l'ensemble des features qui n'entrent pas dans le plan de release en cours mais qui devront être intégrés dans les futures releases et versions.

La CNSA donne au Titulaire de la visibilité sur le bac de collecte.

Travaux attendus

Les travaux attendus du titulaire sont ceux décrits au paragraphe 3.3.1 et 3.3.2 ci-avant.

Livrables

Les livrables attendus sont les suivants :

- En méthode agile :
 - La cotation de la complexité des features, sur la base des entretiens avec le PO et des référents métier ou techniques de la CNSA et du résultat d'éventuelles études commandées précédemment via l'UO-ARC ;
 - Le plan de release, détaillant le planning, la décomposition en sous-release et sprint, et précisant la complexité embarquée par chaque sous-release ;
 - Les options fonctionnelles et/ou techniques permettant de réduire la complexité des features complexes ;
 - La définition des travaux nécessaires et des livrables attendus concernant les prestations d'UX et d'UI.
- En cycle en V :
 - Cotation de la charge et du nombre d'UO nécessaire en termes de spécifications fonctionnelles et techniques détaillées (UO-SPEC) et de nombre de sprints de réalisation nécessaire pour réaliser la release (UO-SPR-V) ;
 - Un plan de réalisation d'une release comprenant :

- lotissement en sous release, spécifications fonctionnelles détaillées nécessaires, leurs dépendances et interfaces ;
- découpage de la phase de réalisation ;
- planning global.
- Recommandation quant à la nécessité de réaliser des tests spécifiques ;
- La définition des travaux nécessaires et des livrables attendus concernant les prestations d'UX et d'UI.

Durée de la prestation

La durée de la prestation est fixée par bon de commande selon le niveau de complexité. Elle est estimée entre 1 et 5 semaines.

Modalités de commande

La prestation définie dans le cadre de cette unité d'œuvre est traitée à prix forfaitaire et est commandée par bon de commande au fur-et-à-mesure des besoins. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix (bordereau des prix) du Titulaire et dépend du niveau de complexité de la prestation.

- simple : cadrage d'une release dont la durée estimée de développement est inférieure ou égale à 3 semaines (de 1 à 2 ateliers éventuels) ;
- moyen : cadrage d'une release dont la durée estimée de développement est supérieure à 3 semaines et inférieure ou égale à 6 semaines (de 2 à 3 ateliers éventuels) ;
- complexe : cadrage d'une release dont la durée estimée de développement est supérieure à 6 semaines (de 3 à 5 ateliers éventuels).

3.3.4 UO-SPR-AG - Réalisation de sprints (développements, tests unitaires) en méthodologie agile (décliné selon qu'il s'agisse de développement d'application mobile ou autre)

Objet de la prestation

La prestation consiste à mobiliser une équipe agile dédiée à la réalisation d'un sprint, conformément aux modalités de taille et de durée définies dans le présent CCTP.

Cette unité d'œuvre concourt à la réalisation du développement applicatif, de la recette (hors tests spécifiques prévues aux UO-TEST) et à la livraison de l'applicatif sur les environnements cibles.

Il est précisé que :

- concernant le périmètre de cet accord cadre, la CNSA recourra principalement à un sprint unique ;
- les petites évolutions sont régies par l'unités d'œuvre UO-MEAM (voir 3.6.7) et ne sont pas régies par cette unité d'œuvre ;
- la prestation de réalisation de sprint inclus tous les travaux à réaliser jusqu'à la mise en production (incluse).

Engagements de la CNSA

La CNSA s'engage à ne pas modifier une user story une fois le sprint démarré.

Durant le sprint, la CNSA :

- accompagne le Titulaire dans sa compréhension des user stories intégrées au backlog du sprint ;
- vérifie les user stories déclarées finies par le Titulaire ;
- participe aux principaux cérémoniaux du sprint, notamment le poker planning, la démonstration et la rétrospective.

Travaux attendus

En amont de chaque sprint,

La CNSA et le Titulaire :

- finalisent les user stories qu'il est prévu d'embarquer dans le sprint conformément au plan de release défini (le cas échéant), aux réunions de planification de sprints tenues précédemment et aux échanges continus entre la CNSA et le Titulaire ;
- précisent la définition de « fini » (« done ») pour chacune des user stories incluses au sein du sprint. Une même définition du « done » peut être donnée à plusieurs user stories ;
- contrôlent la bonne adéquation, à des fins de suivi, entre :
 - le nombre de points de complexité évalué par le Titulaire, pour chacune des features, lors du cadrage de la release, et
 - le nombre de point de complexité évalué par le Titulaire, pour chacune des user stories associées à ces features, au moment du poker-planning du sprint ;

Les conditions d'acceptation sont précisées pour chaque user story intégrée au backlog du sprint. Elles tiennent compte, sans que cela soit exhaustif :

- de la qualité du code qui doit être vérifiée et conforme avec les niveaux d'exigences fixés dans le cadre de l'accord-cadre ;
- de la documentation du projet qui doit être mise à jour pour tenir compte des travaux réalisés.
- des résultats de la recette. Chaque US développée doit être conforme au besoin exprimé par le métier.

Le Titulaire :

- vérifie la complétude des pré-requis pour la réalisation à venir (qualité des user stories, disponibilité des ressources, etc.) ;
- s'assure de la cohérence du sprint backlog avec l'architecture existante du service.

Durant chaque sprint

Le Titulaire réalise les travaux suivants :

Travaux	Prestations incluses au titre des UO ou forfaits suivants :
assiste la CNSA dans la préparation du backlog et la rédaction des user stories pour les sprints suivants ;	UO-SPR-AG
rédige les user stories techniques ;	UO-SPR-AG
rédige et évalue en points de complexité les user stories de correction des incidents d'origine applicative ;	UO-SPR-AG
développe et teste de manière unitaire les user stories planifiées au sein du sprint dans le respect des normes, standards et exigences définis au titre du service (en intégrant exigences associées aux design system (DSA ou DSFR) ;	UO-SPR-AG
effectue la recette fonctionnelle et technique de ses développements ;	UO-SPR-AG
partage les développements réalisés à son expert en accessibilité numérique pour vérifier la conformité des développements au RGAA ;	UO-SPR-AG
met en œuvre les enablers identifiés ;	UO-ARC
<ul style="list-style-type: none"> corrige les anomalies (en recette) relevant de développements en cours ; réalise toutes les corrections (en recette) remontées par l'expert en accessibilité numérique dans les plus brefs délais ; 	UO-SPR-AG
corrige les anomalies à l'origine d'incidents en production relevant des développements précédemment réalisés ;	UO- CORR
gère le backlog du sprint et donne une visibilité continue sur l'avancement des travaux du sprint ;	UO-SPR- AG
met à jour la documentation liée aux développements réalisés ;	UO-SPR-AG
réalise le déploiement et la mise en production.	UO-SPR-AG

A l'issue de chaque sprint

Le Titulaire :

- précise les user stories au statut « fini » (« done ») ;
- réalise une démonstration de fin de sprint ;
- réalise une rétrospective de sprint et alimente le plan d'actions pour l'amélioration continue de ses pratiques ;
- livre ses réalisations sur un environnement de validation et de formation conformément aux modalités de livraison définies au présent CCTP ;

- présente le nombre de points de complexité pour chaque user story terminée et présente le nombre de points de complexité aux features terminées, à des fins de mise à jour du backlog de référence ;
- livre le code développé, ainsi que le résultat des tests manuels ou automatisés correspondant ;

Au cours de la démonstration de fin de sprint et à la demande de la CNSA, le Titulaire doit assurer une capture vidéo de la démonstration réalisée ainsi que la mise à disposition d'un flux en streaming pour l'ensemble des parties prenantes non présentes physiquement lors de la démonstration. Il peut lui être demandé d'enregistrer cette capture vidéo dans un espace sécurisé mis en œuvre par le Titulaire et accessible par la CNSA.

Livrables

Les livrables attendus sont les suivants :

- user stories et enablers développés, finis et livrés sur l'environnement cible ;
- dépôt des codes sources versionnés des évolutions et des fichiers de configuration permettant de les compiler ;
- documentation projet à jour (Dossier d'Architecture Technique et Logicielle, dossier d'exploitation, documentation du code, documentation produit, etc.) ;
- indicateurs et tableaux de bord d'avancement à un niveau consolidé ;
- résultats des tests de recette fonctionnelle et technique ;
- vélocité pour chaque sprint réalisé ;

Durée de la prestation

La durée d'un sprint peut être de une, deux, trois ou quatre semaines.

Modalités de commande

La prestation définie dans le cadre de cette unité d'œuvre est traitée à prix forfaitaire et est commandée par bon de commande au fur-et-à-mesure des besoins. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix (bordereau des prix) du Titulaire et dépend du niveau de la complexité définie ci-dessous.

La prestation est facturée selon l'échéancier de paiement prévue au CCAP et dont les principes sont exposés au paragraphe 3.3.1 du CCTP.

Le prix de la prestation est défini par la grille de prix (bordereau des prix) du Titulaire et dépend de la composition de l'équipe ainsi que le type d'application à réaliser (application en technologie Web ou application mobile native).

Pour les travaux de réalisation dans un cadre agile d'une application en technologie Web les UO prévues sont les suivantes :

	UO-SPR-AG-XS-GEN	UO-SPR-AG-S-GEN	UO-SPR-AG-M-GEN	UO-SPR-AG-L-GEN	UO-SPR-AG-XL-GEN
Composition de l'équipe agile	Architecte 1 Développeur Intégrateur / recetteur/tech lead et scrum master*	Architecte 2 Développeurs Intégrateur / recetteur/tech lead et scrum master*	Architecte 3 Développeurs Intégrateur / recetteur/tech lead et scrum master*	Architecte 4 Développeurs Intégrateur / recetteur/tech lead et scrum master*	Architecte 5 Développeurs Intégrateur / recetteur/tech lead et scrum master*
Charge estimée par la CNSA	1 ETP Développeur (et les profils associés)	2 ETP Développeur (et les profils associés)	3 ETP Développeur (et les profils associés)	4 ETP Développeur (et les profils associés)	5 ETP Développeur (et les profils associés)

*Le Titulaire peut mixer des profils complémentaires si nécessaire

La CNSA peut être amenée à demander la conception et le développement d'une ou plusieurs applications mobiles, demandant dès lors au Titulaire de mobiliser les ressources nécessaires pour pouvoir développer en utilisant les technologies propres au natif mobile. Auquel cas, si l'ensemble des éléments susmentionnés dans cette UO s'applique de manière indifférenciée, la composition des équipes et la charge estimée par la CNSA diffère :

	UO-SPR-AG- XS-MOB	UO-SPR-AG- S - MOB	UO-SPR-AG-M- MOB	UO-SPR-AG- L- MOB	UO-SPR-AG- XL-MOB
Composition de l'équipe	Architecte	Architecte	Architecte	Architecte	Architecte
	1 Développeur spécialisé en développement d'applications mobiles	2 Développeurs spécialisé en développement d'applications mobiles	3 Développeurs spécialisé en développement d'applications mobiles	4 Développeurs spécialisé en développement d'applications mobiles	5 Développeurs spécialisé en développement d'applications mobiles
	Intégrateur / recetteur/tech lead et scrum master*	Intégrateur / recetteur/tech lead et scrum master*	Intégrateur / recetteur/tech lead et scrum master*	Intégrateur / recetteur/tech lead et scrum master*	Intégrateur / recetteur/tech lead et scrum master*
Charge estimée par la CNSA	1 ETP Développeur (et les profils associés)	2 ETP Développeur (et les profils associés)	3 ETP Développeur (et les profils associés)	4 ETP Développeur (et les profils associés)	5 ETP Développeur (et les profils associés)

*Le Titulaire peut mixer des profils complémentaires si nécessaire

La commande d'une UO-SPR-XS-GEN ou d'une UO-SPR-XS-MOB peut s'inscrire dans une logique de complément/renfort à une release en cours (en réponse à une extension du backlog par exemple) ou indépendamment de la release en cours.

Le niveau d'intervention des profils Scrum Master, Techlead et intégrateur/recetteurs sont définis par le Titulaire.

L'expérience demandée des membres de l'équipe agile du Titulaire est la suivante :

- le Scrum Master doit avoir a minima une expérience de 3 ans dans ce rôle pour un projet de taille équivalente ;
- le TechLead doit avoir a minima une expérience de 2 ans dans ce rôle pour un projet de taille équivalente ;
- les intégrateurs / recetteurs doivent avoir a minima une expérience de 2 ans dans ce rôle pour un projet de taille équivalente ;
- au moins un des développeurs au sein du dispositif doit disposer d'une expérience minimale de 5 ans d'un projet de taille équivalente.

3.3.5 UO-SPEC - Réalisation des spécifications fonctionnelles et techniques détaillées (en cycle en V)

Objet de la prestation

La réalisation des spécifications fonctionnelles et techniques détaillées est effectuée à partir de l'expression de besoin de la CNSA et des éléments produits lors de la prestation de cadrage du projet (UO-CAD).

Engagements de la CNSA

La CNSA s'engage à mettre à disposition du Titulaire les ressources métier nécessaires à la réalisation des spécifications. La conception des spécifications se base sur la note de cadrage commandée préalablement avec l'UO de cadrage du présent accord-cadre.

Selon les éléments (documentaires ou techniques) en sa possession, La CNSA fournit les travaux et documents existants, les précisions et détails sur les périmètres fonctionnels et techniques, la présentation des normes, chartes, méthodes, politiques et outils utilisés ou en vigueur au sein de la CNSA. La CNSA identifie un chef de projet et/ou un responsable technique disponibles pour répondre aux questions et pour émettre des observations sur les livrables du Titulaire. La CNSA valide en « comité technique interne » les différents dossiers d'architecture remis par le Titulaire.

Travaux attendus

Le Titulaire rédige le dossier de spécifications fonctionnelles détaillées (SFD) et réalise les tâches suivantes :

- Conduire les ateliers avec les experts métiers de la CNSA ;
- Décrire de façon détaillée les exigences fonctionnelles :
 - Les fonctionnalités à mettre en œuvre, données et règles de gestion ;
 - Le maquettage des écrans, en conformité avec le design system de la CNSA ;
 - Les modèles conceptuels des données, traitements ;
 - Les interfaces fonctionnelles vis à vis des autres domaines ou des autres SI, et règles de gestion ;
 - Les modalités fonctionnelles de reprise des données ;
 - Le cas échéant, le détail des outils de reprise des données de l'existant (règles de reprise) ;
 - La définition des paramétrages applicatifs nécessaires ;
 - La précision d'outils complémentaires nécessaires (bouchons/générateur de données pour recette usine...) ;
 - La conduite des ateliers sur les interfaces ;
 - Le détail des modalités et le contenu des interfaces.

Le Titulaire rédige le dossier de spécifications techniques détaillées (STD) et réalise les tâches suivantes (en se basant sur la note de cadrage et le dossier de SFD réalisée à l'étape précédente) ;

- Conduire les ateliers avec les experts techniques de la CNSA ;
- Décrire de façon détaillée les exigences non fonctionnelles :
 - Environnements de qualification, d'exploitation ;
 - Contraintes d'intégration et d'interfaçage avec les autres produits logiciels ;
 - Attentes en termes d'exploitabilité ;
 - Performances attendues et niveau de service requis (capacité fonctionnelle, fiabilité, facilité d'utilisation, rendement, maintenabilité, portabilité).

Le Titulaire rédige les dossiers d'architectures techniques et applicative et réalise les tâches suivantes (en se basant sur la note de cadrage, les éventuelles pré-études techniques, les SFD et STD préalablement validées) :

- Rédaction du Dossier d'Architecture Technique du projet ;
- Rédaction du Dossier d'Architecture Applicative du projet ;
- Mise à jour du Dictionnaire de donnée ;
- Mise à jour du Schéma de la BDD (MCD/MPD).

Livrables

- Le dossier de Spécifications Fonctionnelles Détaillées (SFD) incluant, le cas échéant :
 - le descriptif des composants design system utilisés, éventuelles difficultés rencontrées ou demandes d'évolutions désirées ;
 - les documents relatifs au paramétrage et à l'administrations ;
 - les dossiers d'interfaces.
- Les comptes rendus des ateliers ;
- Le dossier de Spécifications Techniques Détaillées (STD) ;
- Le dossier d'architecture technique et applicative, comprenant notamment :
 - dossier d'Architecture Technique (DAT) ;
 - dossier d'Architecture Applicative (DAA).
 - dictionnaire données (+ MCD/MPD).

Durée de la prestation

La durée de la prestation est fixée par bon de commande selon le niveau de complexité. Elle est estimée entre 2 et 5 semaines.

Modalités de commande

La prestation définie dans le cadre de cette unité d'œuvre est traitée à prix forfaitaire et est commandée par bon de commande au fur-et-à-mesure des besoins. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix (bordereau des prix) du Titulaire et dépend du niveau de la complexité définie ci-dessous.

Cette UO est déclinée selon trois niveaux de complexité, selon la taille et la complexité du périmètre et des enjeux décrits dans les réunions d'expression de besoin. La CNSA avec le Titulaire évaluent le nombre d'ateliers nécessaires pour décliner ce niveau de complexité :

Niveau Complexité	Critères	Description des critères de complexité
Simple	1 atelier	1 seul atelier pour recueillir l'ensemble des éléments.
Moyen	2-3 ateliers	2 ou 3 ateliers sont nécessaires afin de préciser un besoin métier ou une contrainte technique moyennement complexe.
Complexe	4-6 ateliers	4 à 6 ateliers sont nécessaires afin de préciser un besoin métier complexe ou une contrainte technique importante.

La durée d'un atelier varie entre 1h à 4h. Un atelier peut être scindé sur 1 ou 2 jours.

3.3.6 UO-SPR-V - Réalisation de sprints (développements, tests unitaires) en méthodologie en cycle en V

Objet de la prestation

La prestation est applicable en cas de réalisation selon la méthodologie en cycle en V et consiste à mobiliser une équipe dédiée à la réalisation de sprints dans une méthode de cycle en V, conformément aux modalités définies dans le présent CCTP.

Cette unité d'œuvre concourt à la réalisation du développement applicatif, de la recette (hors tests spécifiques prévues aux UO-TEST) et à la livraison de l'applicatif sur les environnements cible.

La réalisation d'un projet selon la méthodologie du cycle en V est basée sur les éléments produits lors de la prestation de cadrage du projet (UO-CAD) et de la prestation de définition des spécifications fonctionnelles et techniques détaillées (UO-SPEC).

Il est précisé que :

- les petites évolutions sont régies par l'unités d'œuvre UO-MEAM (voir 3.6.7) et ne sont pas régies par cette unité d'œuvre.
- la prestation de réalisation de sprint inclus tous les travaux à réaliser jusqu'à la mise en production (incluse).

Engagements de la CNSA

Durant le sprint, la CNSA :

- Accompagne le Titulaire dans sa compréhension des fonctionnalités attendues, SFD, STD ou référentiel d'exigences du sprint ;
- Vérifie les fonctionnalités techniques et fonctionnelles déclarées finies par le Titulaire ;
- Peut participer aux principaux cérémoniaux du sprint définies avec le Titulaire, le cas échéant les réunions spécifiques et la démonstration.

Travaux attendus

En amont de chaque sprint

La CNSA et le Titulaire :

- Finalise les spécifications techniques et fonctionnelles détaillées qu'il est prévu d'embarquer dans le sprint conformément au plan de réalisation défini (le cas échéant), aux réunions de planification de sprints tenues précédemment et aux échanges continus entre la CNSA et le Titulaire ;
- Précisent les conditions d'acceptation des livraisons (voir paragraphe 3.3.2).

Les conditions d'acceptation tiennent compte, sans que cela soit exhaustif :

- de la qualité du code qui doit être vérifiée et conforme avec les niveaux d'exigences fixés dans le cadre de l'accord-cadre ;
- du respect total du RGAA ;
- de la bonne et entière intégration du design system concerné (DSA ou DSFR) ;
- du respect des normes d'éco-conception (RGESN) ;
- de la documentation du projet qui doit être mise à jour pour tenir compte des travaux réalisés ;
- des résultats de la recette.

Le Titulaire :

- vérifie la complétude des prérequis pour la réalisation à venir (qualité des spécifications, disponibilité des ressources, etc.) ;
- s'assure de la cohérence de l'évolution avec l'architecture existante du service.

Durant chaque sprint

Le Titulaire réalise les travaux suivants :

Travaux	Prestations incluses au titre des UO ou forfaits suivants :
développe et teste de manière unitaire les spécifications / référentiels d'exigences planifiées au sein du sprint dans le respect des normes, standards et exigences définis au titre du service ;	UO-SPR-V
effectue la recette fonctionnelle et technique de ses développements ;	UO-SPR-V
partage les développements réalisés à son expert en accessibilité numérique pour vérifier la conformité des développements au RGAA ;	UO-SPR- V
si applicable, met en œuvre les activités d'architecture technique et applicative identifiés ;	UO-ARC

corrige les anomalies (en recette) relevant de développements réalisés ; réalise toutes les corrections (en recette) remontées par l'expert en accessibilité numérique dans les plus brefs délais ;	UO-SPR-V
corrige les anomalies à l'origine d'incidents en production relevant des développements précédemment réalisés ;	UO-CORR
donne une visibilité continue sur l'avancement des travaux du sprint ;	UO-SPR-V
met à jour la documentation liée aux développements réalisés ;	UO-SPR-V
procède au déploiement et à la mise en production.	UO-SPR-V

A l'issue de chaque sprint

Le Titulaire :

- précise les spécifications remplissant les conditions d'acceptabilité ;
- réalise une démonstration de fin de sprint ;
- réalise une rétrospective de sprint et alimente le plan d'actions pour l'amélioration continue de ses pratiques ;
- livre ses réalisations sur un environnement de validation et de formation conformément aux modalités de livraison définies au présent CCTP ;
- livre le code développé, ainsi que le résultat des tests manuels ou automatisés correspondant ;

Au cours de la démonstration de fin de sprint et à la demande de la CNSA, le Titulaire doit assurer une capture vidéo de la démonstration réalisée ainsi que la mise à disposition d'un flux en streaming pour l'ensemble des parties prenantes non présentes physiquement lors de la démonstration. Il peut lui être demandé d'enregistrer cette capture vidéo dans un espace sécurisé mis en œuvre par le Titulaire et accessible par la CNSA.

Livrables

Les livrables attendus sont les suivants :

- Le périmètre prévu dans les spécifications développées fini et livré sur l'environnement cible ainsi que les éventuels travaux d'architectures remplis ;
- dépôt des codes sources versionnés des évolutions et des fichiers de configuration permettant de les compiler ;
- documentation projet à jour (Dossier d'Architecture Technique et Logicielle, dossier d'exploitation, documentation du code, documentation produit, etc.) ;
- indicateurs et tableaux de bord d'avancement à un niveau consolidé ;
- résultats des tests de recette fonctionnelle et technique.

Durée de la prestation

La durée d'un sprint peut être de une, deux, trois ou quatre semaines.

Modalités de commande

La prestation définie dans le cadre de cette unité d'œuvre est traitée à prix forfaitaire et est commandée par bon de commande au fur-et-à-mesure des besoins. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix (bordereau des prix) du Titulaire et dépend du niveau de la complexité définie ci-dessous. Il est précisé que la charge prévue doit inclure les travaux de mise en production selon les conditions prévues à l'article 3.3.1. du CCTP.

Le prix de la prestation est défini par la grille de prix (bordereau des prix) du Titulaire et dépend de la composition de l'équipe ainsi que le type d'application à réaliser (application en technologie Web ou application mobile native).

Pour les travaux de réalisation d'une application en technologie Web les UO prévues sont les suivantes (hors applicatif mobile) :

	UO-SPR-V-XS	UO-SPR-V-S	UO-SPR-V-M	UO-SPR-V-L	UO-SPR-V-XL
Composition de l'équipe	Architecte	Architecte	Architecte	Architecte	Architecte
	1 Développeur	2 Développeurs	3 Développeurs	4 Développeurs	5 Développeurs
	Intégrateur / recetteur/tech lead*	Intégrateur / recetteur/tech lead*	Intégrateur / recetteur/tech lead*	Intégrateur / recetteur/tech lead*	Intégrateur / recetteur/tech lead*
Charge estimée par la CNSA	1 ETP Développeur	2 ETP Développeur	3 ETP Développeur	4 ETP Développeur	5 ETP Développeur

*Le Titulaire peut mixer des profils complémentaires si nécessaire

La CNSA peut être amenée à demander la réalisation d'une ou plusieurs applications mobiles, demandant dès lors au Titulaire de mobiliser les ressources nécessaires pour pouvoir développer en utilisant les technologies propres au natif mobile. Auquel cas, si l'ensemble des éléments mentionnés dans ce chapitre s'applique de manière indifférenciée, la composition des équipes diffère :

	UO-SPR-V-XS-MOB	UO-SPR-V- S - MOB	UO-SPR-V-M-MOB	UO-SPR-V- L- MOB	UO-SPR-XL-V-GEN MOB
Composition de l'équipe	Architecte	Architecte	Architecte	Architecte	Architecte
	1 Développeur spécialisé en développement d'applications mobiles	2 Développeurs spécialisé en développement d'applications mobiles	3 Développeurs spécialisé en développement d'applications mobiles	4 Développeurs spécialisé en développement d'applications mobiles	5 Développeurs spécialisé en développement d'applications mobiles
	Intégrateur / recetteur/tech lead*	Intégrateur / recetteur/tech lead*	Intégrateur / recetteur/tech lead*	Intégrateurs / recetteur/tech lead*	Intégrateurs / recetteur/tech lead*
Charge estimée par la CNSA	1 ETP Développeur (et les profils associés)	2 ETP Développeur (et les profils associés)	3 ETP Développeur (et les profils associés)	4 ETP Développeur (et les profils associés)	5 ETP Développeur (et les profils associés)

*Le Titulaire peut mixer des profils complémentaires si nécessaire

La commande d'une UO-SPR-V-XS-GEN ou d'une UO-SPR-XS-MOB peut s'inscrire dans une logique de complément/renfort à une release en cours (en réponse à une extension du besoin par exemple) ou indépendamment de la release en cours.

Le niveau d'intervention des profils intégrateur/recetteurs/architecte sont définis par le Titulaire.

L'expérience demandée des membres de l'équipe du Titulaire est la suivante :

- L'architecte doit avoir a minima une expérience de 2 ans dans ce rôle pour un projet de taille équivalente ;
- les intégrateurs / recetteurs doivent avoir a minima une expérience de 2 ans dans ce rôle pour un projet de taille équivalente ;
- au moins un des développeurs au sein du dispositif doit disposer d'une expérience minimale de 5 ans d'un projet de taille équivalente.
- Pour les UO MOB, les développeurs doivent être spécialisés dans les technologies de développement d'applicatif mobile.

3.3.7 UO-TEST - Réalisation d'une campagne de tests spécifiques

Objet de la prestation

La prestation s'inscrit en complément des tests réalisés par le Titulaire au titre de ses développements. Elle consiste à réaliser des tests spécifiques, dont l'opportunité est mesurée conjointement par la CNSA et le Titulaire, en fonction de la nature des évolutions fonctionnelles ou techniques de la release à considérer.

En particulier, la réalisation de ces tests fait l'objet d'une préconisation du Titulaire au moment du cadrage de la release. La prestation peut aussi être déclenchée à la demande de la CNSA.

Travaux attendus

Le Titulaire prépare et met en place l'outillage et les environnements nécessaires à la réalisation des tests.

Le Titulaire réalise tout ou partie des tests spécifiques suivants :

- tests de performance aux limites,
- tests de continuité avec simulation de pannes,
- tests d'endurance / robustesse,
- tests de sécurité / tests d'intrusion.

Ces tests spécifiques ne se substituent pas à ceux obligatoirement réalisés par le Titulaire au titre des sprints (UO-SPR).

Livrables

Les livrables attendus sont les suivants :

- Stratégie de tests, plans de tests, cas de tests et données de tests ;
- Résultats des tests dont les compte-rendu de tests.

Durée de la prestation

La durée de la prestation dépend de la nature et de la profondeur des tests spécifiques à considérer. La durée de la prestation est convenue au plan de release dans le cas où elle est issue d'une préconisation du Titulaire, ou à la suite d'un échange dédié entre ce dernier et la CNSA dans le cas où elle est issue d'une demande de la CNSA.

La durée maximale d'exécution de la prestation dépend du niveau de complexité de l'unité d'œuvre :

- Simple : 1 jour ouvré ;
- Moyen : 3 jours ouvrés ;
- Complexe : 5 jours ouvrés.

Modalités de commande

La prestation définie dans le cadre de cette unité d'œuvre est traitée à prix forfaitaire et est commandée par bon de commande au fur-et-à-mesure des besoins. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix (bordereau des prix) du Titulaire et dépend du niveau de la complexité.

3.3.8 UO-ARC-1 - Étude technique d'architecture et/ou DevOps

3.3.8.1 Objet de la prestation

Cette prestation vise à la réalisation par le Titulaire d'une étude pour :

- définir ou faire évoluer l'architecture technique ou logicielle du site web ou du SI ou un outillage DevOps ;
- cadrer les travaux à mener pour répondre au besoin de migration des applications (et des données associées) vers la solution Cloud de la CNSA ;
- cadrer les travaux à mener pour répondre à un nouveau besoin ou aux améliorations identifiées dans le cadre d'une maintenance préventive.

Cette étude peut porter sur un des sujets suivants :

- définition ou évolution de l'architecture technique et/ou applicative d'un module du site web ou du SI (par exemple : dimensionnement, haute disponibilité, scalabilité, performance, gestion d'interfaces internes ou externes avec des SI tiers, montées de version de composants, ajout de nouveau composant au sein du CMS) ;
- définition ou évolution d'architecture de services techniques transverses nécessaires au besoin fonctionnement du site web ou du SI (par exemple : réseau, répartiteur de charge, Active Directory, DNS, PKI, supervision, gestion des logs) ;
- définition ou évolution d'un outillage d'administration technique (par exemple : script de redémarrage automatique de composants, de mise à jour automatique de systèmes d'exploitation, de sauvegarde, de lancement d'une restauration d'une base de données) ;
- définition ou évolution d'un outillage d'intégration et de déploiement continu (par exemple : automatisation du processus de déploiement, lancement automatique de jeux de tests, déploiement et suppression automatique d'environnements) ;
- définition ou évolution de l'utilisation des services mis à disposition par le Fournisseur de Service Cloud (par exemple : migration vers des services managés, migration vers les infrastructures conteneurs) ;
- définition de la solution permettant de migrer les applications et les données associées vers la solution Cloud de la CNSA ;
- définition d'une solution afin de déployer un nouveau périmètre applicatif ;
- définition d'une solution afin de migrer les composants techniques d'un périmètre applicatif existant vers un nouveau socle technique.

3.3.8.2 Engagements de la CNSA

La CNSA :

- se tient disponible pour tout entretien ou atelier nécessaire à la réalisation de l'étude ;
- précise au Titulaire les besoins fonctionnels ou techniques devant être couverts par l'étude ;
- indique au Titulaire les standards internes de la CNSA à respecter si applicables (choix de technologies, critères de réversibilités, niveau d'automatisation attendu, règles imposées par le Fournisseur de Service Cloud de la CNSA le cas échéant, ...).

3.3.8.3 Travaux attendus

Le Titulaire :

- prend connaissance du sujet à étudier ;
- s'appuie sur sa connaissance de l'architecture logicielle et technique mise en place ainsi que sur sa propre expertise technique pour identifier les modalités de résolution du sujet ;
- organise les ateliers nécessaires avec la CNSA ou tout prestataire désigné par la CNSA ;
- propose et compare plusieurs solutions techniques permettant de répondre au besoin (coût, délai de mise en œuvre, complexité technique, adéquation de la solution avec le besoin, compatibilité avec les services mis à disposition par le Fournisseur de Service Cloud, respect des standards exprimés par la CNSA) ;
- formalise les livrables (rapport d'étude, éléments de cadrage du projet de mise en œuvre).

Pour les activités de cadrage nécessitant la mise en œuvre ou l'évolution d'une solution (à commander via l'UO-ARC-2), le Titulaire formalise un plan projet intégrant le nombre et la complexité d'itérations nécessaires à la mise en œuvre de la solution étudiée ou les évolutions nécessaires de l'architecture.

3.3.8.4 Livrables

Les livrables attendus au titre de cette prestation sont :

- Rapport d'étude technique précisant la solution à mettre en œuvre ;
- Pour les activités de cadrage nécessitant la mise en œuvre ou l'évolution d'une solution (commande d'UO-ARC-2), les éléments de cadrage projet (coût incluant le nombre et la complexité des itérations, délai, impacts, risques et les évolutions nécessaires de l'architecture) nécessaires à la mise en œuvre de la solution.

3.3.8.5 Durée de la prestation

Cette prestation a une durée maximale d'exécution dépendante de son niveau de complexité de :

- 1 semaine pour un niveau de complexité simple ;
- 3 semaines pour un niveau de complexité moyen ;
- 6 semaines pour un niveau de complexité complexe.

3.3.8.6 Modalités de commande

La prestation définie dans le cadre de cette unité d'œuvre est traitée à prix forfaitaire et est commandée par bon de commande au fur-et-à-mesure des besoins. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix (bordereau des prix) du Titulaire et dépend du niveau de la complexité définie ci-dessous.

Inducteurs	Simple	Moyen	Complexe
Nombre d'ateliers de travail*	1 à 2	3 à 5	6 à 9
Délais d'exécution (en semaines calendaires)	1	3	6

Charge minimale d'architecture estimée par la CNSA (en JH) – à titre indicatif	2	8	21
--	---	---	----

*Le nombre d'ateliers à considérer exclut le cadrage, la réunion de lancement et l'atelier de restitution. Un atelier a une durée moyenne de 2 heures.

3.3.9 UO-ARC-2 - Mise en œuvre ou l'évolution des éléments d'architecture technique et applicative et/ou d'un outillage DevOps

3.3.9.1 Objet de la prestation

Cette prestation vise la mise en œuvre ou l'évolution des éléments d'architecture technique et applicative et/ou d'un outillage DevOps conformément à l'étude qui aura au préalable été réalisée via l'UO-ARC-1 et en réponse à :

- soit au besoin de migration des applications (et des données associées) vers la solution Cloud de la CNSA ;
- soit un nouveau besoin ;
- soit des évolutions des fonctionnalités et aux besoins de nouvelles fonctionnalités souhaitées par la CNSA.

3.3.9.2 Travaux attendus

Sur le fondement des besoins exprimés par la CNSA ou du résultat des travaux commandés via l'UO-ARC-1, le Titulaire :

- met à jour en conséquence la documentation technique du projet (par exemple : SFD/STD, DAT, DAL, DEX, PAS) ;
- réalise l'ensemble des tâches permettant de mettre en œuvre la solution :
 - installation de la solution en environnement de développement, pouvant impliquer un dialogue et une coopération avec l'hébergeur ;
 - recette fonctionnelle et technique de la solution selon la stratégie de tests définie et mise en œuvre par le Titulaire ;
 - déploiement de la solution sur les différents environnements mis en œuvre conformément au processus de livraison défini ;
 - intégration de la solution à l'ensemble des processus liés à l'exploitation (gestion de la configuration, supervision, gestion de la capacité, gestion de la performance, gestion des incidents, gestion des changements, etc.).
- Met à jour la documentation fournie après la mise en œuvre de la solution pour garantir le reflet exact de la solution implémentée.

A l'issue de la prestation, la solution est déployée sur l'ensemble des environnements de l'élément du SI concerné.

3.3.9.3 Livrables

Les livrables attendus au titre de cette prestation sont :

- Les plans de tests de recette fonctionnelle et technique lié à la mise en place de la solution et le cas échéant de la migration opérée ;
- Les résultats de la recette fonctionnelle et technique liée à la mise en place de la solution et le cas échéant de la migration opérée ;
- Solution déployée en production et sur tous les autres environnements nécessaires ;
- Outillage de gestion de l'exploitation mis à jour ;
- Dossiers techniques créés ou mis à jour (SFD/STD, DAT, DAL, DEX, PAS).

3.3.9.4 Durée de la prestation

La présente prestation a une durée maximale d'exécution de :

- 1 semaine pour une unité d'œuvre de niveau de complexité simple ;
- 4 semaines pour une unité d'œuvre de niveau de complexité moyen ;
- 8 semaines pour une unité d'œuvre de niveau de complexité complexe.

3.3.9.5 Modalités de commande

La prestation définie dans le cadre de cette unité d'œuvre est traitée à prix forfaitaire et est commandée par bon de commande au fur-et-à-mesure des besoins. Le prix de la prestation est défini par la grille de prix (bordereau des prix) du Titulaire et dépend du niveau de la complexité définie ci-dessous.

Inducteurs	Simple	Moyen	Complexe
Délais d'exécution (en semaine calendaire)	1	4	8
Charge minimale d'un ingénieurs DevOps estimée par la CNSA (en JH) – à titre indicatif	5	15	30
Charge minimale d'un architecte estimée par la CNSA (en JH) – à titre indicatif	1	4	8
Charge minimale d'un développeur estimée par la CNSA (en JH) – à titre indicatif	0	3	6
Charge minimale d'un profil Ops estimée par la CNSA (en JH) – à titre indicatif	0	3	6

Le niveau de complexité est défini par la satisfaction d'au moins un des critères dans la colonne concernée. En cas de satisfaction de plusieurs critères sur différents niveaux, le niveau de complexité le plus élevé est retenu.

3.4 Prestations UX et UI

3.4.1 Exigences relatives aux prestations UX et UI

Les prestations ont pour objet de couvrir :

- La création ou la refonte d'interfaces UX/UI : sites web, portails, applications web et mobiles, services numériques ;
- L'évolution et l'amélioration continue de l'expérience utilisateur sur les différents sites et services numériques de la CNSA ;
- La production graphique dans le respect des designs system.

Il est attendu du Titulaire, dans le cadre de la réalisation de ces prestations UX/UI, le respect des exigences suivantes :

- Assurer une expérience utilisateur de qualité, notamment pour nos utilisateurs très spécifiques que sont les personnes en situation de handicap et les personnes âgées, cible prioritaire de nos sites grand public, en garantissant une navigation fluide, intuitive et cohérente sur l'ensemble des supports numériques (sites web, portails, applications web et mobiles, services en ligne...) ;
- Respecter les exigences du Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) en vigueur, y compris sur les supports mobiles, afin de respecter la loi. La CNSA se doit d'être exemplaire en matière d'accessibilité numérique ;
- Respecter les règles de qualité web (Opquast) ainsi que les bonnes pratiques d'éco-conception ;
- Inscrire la démarche dans une approche centrée sur l'utilisateur, en cohérence avec les contraintes techniques et graphiques des Design System en vigueur selon les sites (Design System de l'Autonomie – DSA, opéré et fourni par la CNSA – pour cnsa.fr ou Design System de l'État – DSFR – pour monparcourshandicap.gouv.fr et pourlespersonnesagees.gouv.fr) ;
- Appliquer les meilleures pratiques et connaissances actuelles en UX, intégrant les évolutions et recommandations du secteur ;
- Intégrer et respecter les exigences d'accessibilité numérique (RGAA), de qualité web et d'Éco-conception dès la phase de conception.
- Pour la définition et l'optimisation de parcours utilisateurs :
 - Analyser les parcours utilisateurs : identification des points de friction dans les parcours existants. La démarche s'appuie sur une méthodologie centrée utilisateur (User Centered Design), garantissant la prise en compte de l'utilisateur dans toutes les phases du projet ;
 - Mesurer l'expérience utilisateur : quantitative et qualitative, via des tests A/B et autres outils pertinents ;
 - Produire les wireframes des pages et écrans types, adaptés à tous les supports (desktop, mobile, tablette) ;
 - Co-crée les arborescences idoines ;
 - Définir les règles de navigation dans les règles de l'art SEO (menus, fils d'Ariane...) ;
 - Prendre en compte le GEO ;

- Assurer une expérience homogène sur l'ensemble des supports (desktop, mobile, tablette).
- Pour la production graphique :
 - Créer des maquettes graphiques et des composants visuels cohérents avec les chartes existantes et adaptés aux différents formats, mobile notamment ;
 - Proposer plusieurs pistes créatives pour les gabarits maîtres et secondaires ;
 - Décliner des maquettes validées sur l'ensemble des pages et supports.
- Pour les tests utilisateurs : ils ont pour objectif d'évaluer l'ergonomie, l'accessibilité et la pertinence des parcours proposés. Cette démarche vise à :
 - Identifier les points de friction et les axes d'amélioration des interfaces ;
 - Valider les choix de conception (maquettes, prototypes, fonctionnalités) ;
 - Garantir la conformité aux exigences d'accessibilité (RGAA) et aux attentes des utilisateurs finaux ;
 - Recueillir des retours qualitatifs et quantitatifs pour orienter les itérations du projet.

Le Titulaire de l'accord-cadre est responsable de l'ensemble des phases de conception UI/UX et doit s'assurer de leurs cohérences complètes avec les environnements techniques de développement.

La CNSA se réserve la possibilité, le cas échéant, de faire appel à un autre prestataire pour des ateliers d'idéation complémentaires. Dans ce cas, le titulaire du présent accord-cadre sera étroitement associé aux travaux menés, afin de garantir la cohérence globale des livrables et des choix ergonomiques.

3.4.2 Principes applicables pour les prestations UX/UI

La Direction de l'Information des Publics et de la Communication (DIPCOM) de la CNSA assure le pilotage et la coordination générale des prestations de conception numérique : UX/UI, tests utilisateurs et production graphique.

Elle est responsable :

- de la commande et du suivi des prestations ;
- de la validation des livrables produits ;
- de la mobilisation des lignes budgétaires dédiées dans l'outil budgétaire et comptable de la CNSA.

Le titulaire s'engage à :

- collaborer étroitement avec la DIPCOM et, le cas échéant, avec les titulaires des marchés connexes (SEO/GEO, accessibilité, prestations éditoriales, enquêtes...) ;
- participer aux ateliers de co-conception et de validation organisés par la CNSA, en association avec les prestataires concernés (SEO, accessibilité, éditorial...) ;
- présenter des livrables intermédiaires (wireframes, maquettes, arborescences, prototypes fonctionnels) lors des réunions de suivi et d'arbitrage ;
- intégrer les retours et ajustements validés par la DIPCOM.

3.4.3 UO-UX- Conception UX et structuration de projet

3.4.3.1.1 Objet de la prestation

Les objectifs des prestations de Conception UX et structuration de projet sont les suivants :

- Concevoir et formaliser ou ajuster les parcours utilisateurs, les maquettes d'un projet web, d'une application mobile ou d'une page existante, dans une approche centrée sur l'expérience utilisateur (UX) ;
- Garantir la cohérence ergonomique, la clarté des contenus, la simplicité d'usage et la qualité globale de l'expérience proposée, quel que soit le niveau de complexité du projet.

3.4.3.2 Travaux attendus

Le Titulaire participera, en coordination avec les chefs de projet de la CNSA, à :

- La définition des parcours utilisateurs en fonction des besoins identifiés et des profils cibles (refonte ou nouvelle création) ;
- La structuration de l'arborescence et des contenus, dans une logique d'accessibilité, de lisibilité et de cohérence ;

Le Titulaire assurera également :

- La réalisation des maquettes fonctionnelles et/ou détaillées (X gabarits), en cohérence avec les principes ergonomiques définis (refonte ou nouvelles créations) ;
- L'intégration des ajustements issus des retours, ateliers ou tests utilisateurs, dans le cadre d'itérations d'amélioration continue.

Les profils attendus pour réaliser les travaux sont les suivants :

- UX Designer/Ergonome/Lead UX : conception, maquettes, animation d'ateliers ;
- Chef de projet : cadrage, suivi, coordination des parties prenantes ;
- Expert accessibilité ;
- MOA/Métiers/Parties prenantes : expression besoin, validation fonctionnelle ;

3.4.3.3 Livrables

- Parcours utilisateurs documentés et validés ;
- Arborescence et structure des contenus ;
- Wireframe commenté, notamment avec les points d'attention pour l'accessibilité numérique ;
- Prototype interactif (Figma par exemple) ;
- Maquettes fonctionnelles et/ou détaillées (gabarits) ;
- Documentation complète (synthèse des choix, guidelines pour intégration) ;
- Comptes rendus d'ateliers ou de sessions de co-construction ;

- Version finale consolidée des livrables validés.

3.4.3.4 Durée de la prestation

Cette prestation a une durée d'exécution dépendante du type d'activité et précisé dans les modalités de commande.

3.4.3.5 Modalités de commande

La prestation définie dans le cadre de cette unité d'œuvre est traitée à prix forfaitaire. Elle est commandée par bon de commande au fur et à mesure des besoins.

Le prix de la prestation est défini par la grille de prix (bordereau de prix) du Titulaire et dépend du type d'activité de la prestation tel que précisé ci-dessous.

- Prestation UX classique (1 ETP UX) : 1 jour
- Prestation UX refonte importante ou création de nouveaux sites (2 ETP UX) : 5 jours

3.4.4 UO-UI - Design et d'interface utilisateur (UI)

3.4.4.1 Objet de la prestation

Ces prestations de design et d'interface utilisateur (UI) concernent la conception visuelle des interfaces, la mise en forme graphique des maquettes et leur adaptation à tous les supports, en cohérence avec les règles ergonomiques et les Design System en vigueur (DSA et DSFR).

3.4.4.2 Travaux attendus

Maquettes graphiques

- Création de maquettes graphiques et de composants visuels cohérents avec les chartes existantes ;
- Proposition de plusieurs pistes créatives pour les gabarits maîtres et secondaires ;
- Déclinaison des maquettes validées sur l'ensemble des pages et supports ;
- Participation aux ateliers de co-conception et aux tests sur échantillons d'utilisateurs réels opérés par la CNSA ;
- Livraison des fichiers sources exploitables par les équipes techniques (CMS, intégration).

Tests utilisateurs et validation

Les tests utilisateurs ont pour objectif d'évaluer l'ergonomie, l'accessibilité et la pertinence des parcours proposés. Cette démarche vise à :

- Identifier les points de friction et les axes d'amélioration des interfaces ;
- Valider les choix de conception (maquettes, prototypes, fonctionnalités) ;

- Garantir la conformité aux exigences d'accessibilité (RGAA) et aux attentes des utilisateurs finaux ;
- Recueillir des retours qualitatifs et quantitatifs pour orienter les itérations du projet ;
- Préparer le protocole de test sur l'environnement de test dédié ;
- Formuler des recommandations d'améliorations suite aux résultats des tests.

3.4.4.3 Livrables :

- Au titre des maquettes graphiques :
 - Maquettes graphiques validées et prêtes à l'intégration (format compatible CMS) ;
 - Documentation des styles et composants visuels ;
 - Documentation complète (synthèse des choix, guidelines pour intégration) ;
 - Fichiers sources (Figma, Adobe XD ou équivalent) ;
 - Ajustements suite aux tests utilisateurs et tests sur échantillons réels ;
 - Comptes rendus de réunions, ateliers incluant synthèses, décisions, arbitrages et validations intermédiaires.
- Au titre des tests :
 - Protocole de test ;
 - Recommandations.
- Commun aux maquettes graphiques et tests :
 - Devis comprenant notamment un planning détaillé des étapes de réalisation, avec jalons, livrables attendus, intervenants et dépendances ;
 - Comptes rendus de réunions, ateliers incluant synthèses, décisions, arbitrages et validations intermédiaires.

3.4.4.4 Durée de la prestation

Cette prestation a une durée d'exécution dépendante du type d'activité et précisé dans les modalités de commande.

3.4.4.5 Modalités de commande

La prestation définie dans le cadre de cette unité d'œuvre est traitée à prix forfaitaire. Elle est commandée par bon de commande au fur et à mesure des besoins.

Le prix de la prestation est défini par la grille de prix (bordereau de prix) du Titulaire et dépend du type d'activité de la prestation tel que précisé ci-dessous.

- Conception graphique d'un gabarit maître, page d'accueil par exemple (2 pistes créatives) : 2 jours
- Conception graphique d'un gabarit secondaire ou d'un composant UI spécifique (2 pistes créatives) : 1 jour
- Adaptation ou modification de gabarits existants : 0,5 jour / gabarit
- Création ou adaptation d'éléments graphiques (icônes, pictogrammes, visuels) : 0,5 jour / élément graphique

3.5 UO-CES - Conseil et d'expertise

3.5.1 Objet de la prestation

La CNSA souhaite faire appel au Titulaire pour une prestation de conseil et d'expertise visant à orienter, aider à la prise de décision et optimiser les projets web, mais aussi à assurer la cohérence entre la stratégie, la technique et les usages.

Les prestations seront réalisées à la demande, sous forme de missions ponctuelles ou continues.

Durant la prestation, la CNSA :

- Fournit les entrants nécessaires au Titulaire pour enclencher la prestation (par exemple : expression de besoins avec critères et exigences attendus) ;
- Accompagne le Titulaire dans sa compréhension du besoin.

3.5.2 Travaux attendus

À la demande de la CNSA, le Titulaire est chargé de réaliser une prestation de conseil et d'expertise sur un sujet donné. À titre d'information, voici quelques exemples de prestation attendues dans le cadre de cette UO :

- Analyse SEO / GEO et recommandations d'optimisation ;
- Mise en place de stratégies de visibilité et d'acquisition organique ;
- Écoconception et performance ;
- Analyse de l'empreinte environnementale des sites et applications ;
- Recommandations pour une conception durable et performante ;
- Portails web et applications mobiles ;
- Étude et conseil sur la conception de portails web et applications mobiles ;
- Optimisation des parcours utilisateurs et des fonctionnalités métier ;
- Intelligence artificielle :
 - Conseil et expertise dans l'intégration de solutions d'IA ;
 - Étude de faisabilité et recommandations pour l'automatisation et la personnalisation des services.

3.5.3 Livrables

Le Titulaire remet à l'issue de la prestation un rapport d'expertise avec a minima les points suivants :

- description de la démarche méthodologique ;
- impacts éventuels sur les sites déjà en place ;
- plan d'action pour mettre en œuvre les modifications à apporter et identifiées à l'issue de la prestation si nécessaire ;
 - planning
 - coût
 - procédures
 - risques éventuels

- Selon les missions, les livrables pourront inclure :
 - rapports d'audit détaillés,
 - recommandations stratégiques et opérationnelles,
 - ateliers, synthèses et supports associés,
 - spécifications fonctionnelles et techniques,
 - wireframes, maquettes et prototypes,
 - tableaux de bord, KPI, analyses statistiques,
 - rapports de recette et PV,
 - documentation et supports de formation.
- Chaque livrable devra :
 - être fourni sous format numérique,
 - être clair, structuré et exploitable,
 - être présenté et validé avec la CNSA.

3.5.4 Durée de la prestation :

Cette prestation a une durée maximale d'exécution dépendante du niveau de complexité :

- 1 jour ouvré pour un niveau de complexité simple ;
- 3 jours ouvrés pour un niveau de complexité moyen ;
- 5 jours ouvrés pour un niveau de complexité complexe.

3.5.5 Modalités de commande

La prestation définie dans le cadre de cette unité d'œuvre est traitée à prix forfaitaire. Elle est commandée par bon de commande au fur et à mesure des besoins.

Le prix de la prestation est défini par la grille de prix (bordereau de prix) du Titulaire et dépend du niveau de complexité de la prestation tel que précisé ci-dessous.

- niveau de complexité « simple » lorsque la prise de connaissance et l'intervention doivent être réalisées sur une durée de 1 jour ouvré maximum ;
- niveau de complexité « moyenne » lorsque la prise de connaissance et l'intervention doivent être réalisées sur une durée de 3 jours ouvrés maximum ;
- niveau de complexité « complexe » lorsque la prise de connaissance et l'intervention doivent être réalisées sur une durée de 5 jours ouvrés maximum.

3.6 Prestations attendues au titre du maintien en conditions opérationnelles (MCO) et de l'hébergement

L'objectif commun des prestations de Maintien en Conditions Opérationnelles (MCO) et de l'hébergement est de garantir la continuité des services du présent accord-cadre.

Les prestations de maintien en conditions opérationnelles et de l'hébergement sont découpées de la manière suivante :

- A l'issue de l'initialisation, le Titulaire héberge et surveille les environnements, identifie et traite les incidents au titre de la prestation UO-HEB
- Une fois le périmètre initial migré dans le cloud de la CNSA, le Titulaire surveille les environnements, identifie et traite des incidents au titre de la prestation UO- ACTR-CLOUD ;
- Pendant toute la durée de l'accord-cadre, le Titulaire traite des anomalies applicatives au titre de la prestation UO -CORR ;
- Dans le cas où les dysfonctionnements ne sont pas dus à un non-respect du contrat, des exigences ou des spécifications, la résolution pérenne du dysfonctionnement sera réalisée dans le cadre d'un projet d'évolution selon arbitrage de la CNSA.

Les activités de maintien en conditions opérationnelles portent sur chaque composant, à savoir :

- les environnements ;
- les outils d'infrastructures (outils de performance, supervision, sauvegardes) ;
- les systèmes, middleware et bases de données ;
- les applications.

Après migration dans le cloud de la CNSA, Les activités de maintien en conditions opérationnelles sont réparties entre le Titulaire et le Fournisseur de Service Cloud de la CNSA de la manière suivante :

Activité	Responsable	
	Avant la migration dans le cloud CNSA	Après la migration dans le cloud CNSA
Développement, intégration et tests	Le Titulaire	Le Titulaire
Maintien en conditions opérationnelles et exploitation applicative		
Infogérance applicative		
Infogérance des OS et des environnements d'exécution des applicatifs	Le Titulaire	Le Titulaire ou le Fournisseur de Service Cloud de la CNSA selon le modèle de service (IAAS, CAAS, PAAS)
Infogérance de la couche de virtualisation, des serveurs physiques, du stockage et du réseau	Le Titulaire	Le Fournisseur de Service Cloud de la CNSA

3.6.1 Exigences relatives aux activités récurrentes de suivi de production et d'exploitation (UO -ACTR-CLOUD et UO-HEB)

3.6.1.1 Exigences liées à l'exploitation et à la supervision technique et applicative

Exigences générales

Le Titulaire assure la supervision et l'exploitation du périmètre applicatif exploité et des infrastructures qui s'y rapportent et qui sont sous sa responsabilité.

Le Titulaire assure à ce titre :

- le contrôle de disponibilité des environnements d'exécution des applicatifs fournis par le Titulaire ou par le Fournisseur de Service Cloud de la CNSA ;
- l'exploitation des produits en environnement de production et hors production conformément à la documentation, les procédures et les processus validés par la CNSA ;
- la surveillance au quotidien de l'utilisation optimale des ressources de façon à prévenir leur saturation, ou leur sous-utilisation dans un objectif de rationalisation des ressources et d'optimisation financière (FinOPS) ;
- la surveillance des logs afin de vérifier le bon déroulement des traitements ;
- l'application des consignes et procédures ;
- l'arrêt et relance des systèmes, services et applications ;
- la surveillance du bon déroulement des plans de sauvegarde et restaurations ;
- la surveillance de l'expiration des certificats ;
- le traitement des alertes et enregistrement des tickets d'incidents dans la base d'incidents.

Le Titulaire met en place des sondes applicatives exécutant des scénarios définis conjointement avec la CNSA, afin de mesurer la disponibilité et les performances des services. Ces sondes applicatives doivent être en mesure d'exécuter des scénarios depuis l'extérieur du réseau du Titulaire.

Une alerte vers le service de supervision du Titulaire doit être générée quand les sondes détectent plusieurs défauts consécutifs de la disponibilité des services. Le nombre de mesures consécutives et l'intervalle de vérification est à définir conjointement avec la CNSA.

La CNSA reçoit une alerte, par le service de supervision du Titulaire, dans un délai maximum de 30 minutes à compter de l'alerte générée par les sondes, telle que formulée dans l'exigence ci-avant, pour toute indisponibilité constatée (totale ou partielle) du service en production.

Exigences spécifiques liées aux activités récurrentes d'exploitation

Le Titulaire réalise des actes récurrents d'exploitation sur l'ensemble des environnements de la CNSA dont il est en charge, incluant :

- la gestion du plan de production et du planning d'exploitation ;
- le maintien à jour et de l'enrichissement de la documentation d'exploitation ;
- la réalisation des gestes de proximité : démarrage des services applicatifs, arrêts / relances des serveurs et middlewares ;
- l'ordonnancement des traitements ;

- la gestion des mots de passe des serveurs ;
- les purges et archivage de logs applicatifs et système ;
- la bonne gestion des flux autorisés (arrivée des fichiers de tiers, exécution des traitements, mise à disposition de fichiers, ...).

Exigences liées à la gestion des traces

Le Titulaire met en place un outil de centralisation des traces techniques et applicatives, accessible par la CNSA sur demande, afin de faciliter le suivi de production et l'identification des incidents.

Les traces techniques et applicatives sont conservées et sont :

- stockées de manière sécurisée ;
- horodatées et conservées pendant une durée définie par application, lors de reprise, et pouvant être modifiées en cours d'exécution ;
- fournies à la CNSA sur demande, dans un délai maximum de 48 heures pour les requêtes judiciaires.

La CNSA demande au Titulaire de suivre les recommandations de la CNIL relatives à la journalisation ainsi que les recommandations de l'ANSSI sur la mise en place d'un système de journalisation (<https://www.cnil.fr/fr/securite-tracer-les-operations>).

Exigences liées à la surveillance des systèmes

Le Titulaire effectue des travaux de surveillance sur les outils et systèmes et détaille dans sa réponse les modalités mises en place (périodicité, méthode, plan de remédiation ...).

3.6.1.2 Exigences liées aux processus applicables

Exigences générales

Le Titulaire s'engage à respecter la norme "ISO/IEC 27002 : 2022 relative à la sécurité de l'information, cybersécurité et protection de la vie privée -Moyens de maîtrise de l'information" et "techniques de sécurité - Extension d'ISO/IEC 27001 et ISO/IEC 27002 au management de la protection de la vie privée - Exigences et lignes directrices".

Le Titulaire assure la gestion des processus d'exploitation suivants, en se conformant au référentiel ITIL, section « Soutien aux services » ou la norme ISO/IEC 27002 : 2022 relative à la sécurité de l'information, cybersécurité et protection de la vie privée -Moyens de maîtrise de l'information :

- La gestion des incidents ;
- La gestion des problèmes ;
- La gestion des changements ;
- La gestion des mises en production.

Le Titulaire est responsable de l'initialisation et de la mise à jour de l'ensemble de ces processus.

Exigences liées au point d'accès unique

Le Titulaire met en place le point d'accueil unique pour le traitement des demandes provenant des interlocuteurs autorisés (informations, demande de changements, ...). Ce point d'accès est disponible de 08h à 20h, du lundi au vendredi, hors jours fériés.

Le Titulaire met à disposition de la CNSA, dès le démarrage de l'accord cadre, un outil de gestion des dysfonctionnements dont les modalités de mises à disposition sont définies lors du début d'exécution des prestations.

Le Titulaire est seul responsable de la bonne coordination des équipes, y compris avec les équipes du fournisseur de service Cloud, afin de garantir la prise en charge du dysfonctionnement dans le respect des exigences de niveau de service.

Le Titulaire :

- identifie aussi rapidement que possible un fonctionnement anormal des services ;
- restaure aussi vite que possible le fonctionnement normal des services afin de minimiser l'impact négatif sur les activités de la CNSA, en respectant a minima les engagements de niveau de service relatifs à chaque niveau de gravité d'un dysfonctionnement ;
- assure une communication constante avec la CNSA dans le cadre de chaque dysfonctionnement, en particulier sur les délais de résolution de l'incident ;
- informe et suit la résolution du dysfonctionnement par l'hébergeur le cas échéant ;
- met en place une cellule de gestion de crise en cas de dysfonctionnement critique, sévère ou bloquant à son initiative ou celle de la CNSA ;
- évalue chaque dysfonctionnement survenu afin d'en déterminer le risque de reproduction, le lien avec un possible problème chronique et assurer l'escalade nécessaire auprès de la CNSA.

Les délais de réponse attendus dépendent de la classe de service choisie par la CNSA.

Le Titulaire s'engage à mettre en œuvre et à garantir une organisation garantissant la confidentialité et l'intégrité des données sur l'ensemble des services du support dont il a la charge, en conformité aux exigences de sécurité définies par ailleurs et les engagements de sécurité pris par le Titulaire et les exigences de protection des données. Cette organisation devra être *privacy by design* et *security by design* afin de garantir le DICT.

Toute déclaration de dysfonctionnement, par la CNSA ou par le Titulaire, quel que soit le moyen de signalisation, donne donc lieu à un ticket. Il peut être mis à jour durant toute la vie de l'événement autant par la CNSA que par les intervenants du Titulaire.

Pour toute demande reçue, les services de support du Titulaire doivent accuser réception de la demande à l'émetteur.

Le Titulaire assure également un support de niveau 3.

Le Titulaire effectue chaque matin une vérification du fonctionnement des services et des traitements asynchrones. Il en fait le compte rendu quotidien dans le rapport de « Météo des services » comprenant *a minima* le rapport des traitements quotidiens, l'état de disponibilité des services, l'état des alertes survenues la nuit, et une analyse humaine sur les exceptions remontées. Ce rapport est fourni au plus tard à 9h le lendemain matin (heure de Paris).

Exigences liées à la gestion des incidents

Un incident est un dysfonctionnement du service, qu'il vienne de l'application, de son environnement d'exécution ou d'un composant d'infrastructure de l'hébergeur. L'objectif de la gestion des incidents est la remise en service de l'applicatif, dans les délais les plus courts, en minimisant l'impact sur les utilisateurs. In fine, l'objectif est d'assurer le meilleur niveau de qualité et de disponibilité possible.

La définition de la criticité des incidents en production est la suivante :

- incident bloquant : incident rendant impossible l'utilisation normale d'une fonctionnalité jugée essentielle par la CNSA, ou rendant impossible l'utilisation du service pour une majorité d'utilisateurs ou un incident affectant l'intégrité, la confidentialité ou l'auditabilité du système ou l'un de ses aspects et impactant l'image du service ou de ses partenaires (impact réputationnel, financier, etc.) ;
- incident majeur : incident rendant impossible l'utilisation normale d'une fonctionnalité non essentielle du service ou affectant la disponibilité, l'intégrité, la confidentialité et l'auditabilité du système ou rendant impossible l'utilisation normale de l'application pour un groupe limité d'utilisateurs ;
- incident mineur : incident qui n'est ni un incident bloquant ni un incident majeur ou qui concerne un utilisateur unique.

La CNSA décide en dernier ressort de la criticité et de la priorisation des incidents en fonction notamment de l'impact pour les utilisateurs et l'image du service.

Pour chaque incident, le Titulaire doit communiquer à la CNSA les éléments suivants :

- le SI concerné par l'incident ;
- la référence de l'incident ;
- le libellé synthétique de l'incident ;
- l'équipe ayant signalé l'incident ;
- la date et l'heure de détection ;
- la date et l'heure de début de l'incident ;
- la date et l'heure de la fin de l'incident ;
- la durée de l'incident ;
- le degré de gravité de l'incident ;
- les critères de sécurité impactés (DICA) ;
- la description de l'incident et des services fonctionnels impactés pour les utilisateurs ;
- la cause de l'incident ;
- la solution définitive ou le contournement mis en place ;
- les propositions d'améliorations pour éviter la réapparition de l'incident.

Ces éléments d'information doivent être mis à disposition de la CNSA sous 30 minutes pour un incident bloquant et sous vingt-quatre heures pour tout autre incident.

Pour les incidents bloquants, le Titulaire rédige au maximum dans les 2 jours ouvrés suivant le début de l'incident un rapport d'incident reprenant les informations mentionnées ci-dessus. L'actualisation de ce rapport est communiquée à la CNSA tous les 3 jours ouvrés jusqu'au retour à un niveau de service nominal.

Les détails (interlocuteurs, canaux de communication, modalités de révision, délais, ...) sont précisés dans le PAS et pourront être revus par les Parties.

La Garantie de temps de rétablissement est définie à l'article 3.6.1.3 du présent CCTP.

Exigences liées à la gestion des problèmes

Le déclenchement du processus de gestion des problèmes s'effectue en cas de récurrence avérée ou potentielle de l'incident.

Le Titulaire assure une gestion active des problèmes, en effectuant les actions suivantes :

- il met en œuvre tous les moyens de nature à prévenir et éviter les incidents liés aux problèmes recensés ;
- il identifie et enregistre les problèmes, les classe et les attribue au groupe de support adéquat pour assurer l'analyse de la cause racine et identifier une solution permanente.
- Il effectue un reporting lors des instances projet tel que décrit au à l'article 4.1 du présent CCTP.

Le Titulaire vérifie les erreurs connues, identifie les causes de dysfonctionnement, met en œuvre de manière proactive les actions permettant de limiter l'arrivée de nouveaux incidents et in fine vérifie la bonne résolution des problèmes rencontrés.

Pour chaque problème, le Titulaire crée une fiche d'analyse des problèmes venant alimenter une base de données des problèmes.

Conformément aux bonnes pratiques, le Titulaire s'assure du lien entre les problèmes et les incidents correspondants et assure un reporting sur l'efficacité de sa gestion des problèmes.

Exigences liées à la gestion des changements

Le Titulaire assure la gestion des changements en effectuant les tâches suivantes :

- mettre en place un niveau de standardisation assurant l'efficacité du processus et intégrant les niveaux de contrôle requis (analyse de conformité du changement demandé, analyse d'impact, autorisation du changement, ...) ;
- enregistrer, qualifier, évaluer et planifier les demandes de changement ;
- présenter ces demandes à la CNSA avant implémentation ;
- implémenter les changements non standards, dans le respect du planning défini, et assurer la vérification des changements réalisés.

Le Titulaire est responsable de la gestion des changements selon les bonnes pratiques ITIL et dans le respect des engagements de sécurité et de performance.

Tous les changements de chaque environnement (hormis ceux de développements / intégration à usage du Titulaire) sont consignés dans l'outil de gestion des changements (ITSM) du Titulaire qui est accessible à la CNSA en lecture/modification.

A noter que la CNSA pourra également proposer au Titulaire son propre outil d'ITSM pour la gestion des changements ; auquel cas, le niveau d'habilitation octroyé au Titulaire par la CNSA sera le fruit d'un échange entre les parties.

Tous les changements de chaque environnement (hormis ceux de développements / intégration à usage du Titulaire) font l'objet d'un accord conjoint lors d'un comité de suivi de production (CSP).

Le Titulaire formalise une procédure de gestion des changements, qu'il annexe au PAQ. Cette procédure décrira en particulier les catégories de changements, leurs niveaux d'impact, la gestion des priorités, les délais de traitement, le processus de demande de changement, le catalogue des changements standards, etc.

Exigences liées à la gestion des mises en production

Le Titulaire assure la gestion des mises en production, en documentant chaque mise en production à l'aide d'un dossier de préparation permettant la mobilisation des ressources adéquates, incluant le plan de mise en production pour décrire notamment le déroulé des opérations sur les environnements.

Le Titulaire fournit à la CNSA et tient à jour un planning prévisionnel des différentes mises en production.

Pour chaque mise en production le Titulaire fournit une estimation de la durée de l'intervention et de l'indisponibilité du service fourni aux utilisateurs si celle-ci est nécessaire.

Tout dépassement des délais prévus doit faire l'objet de l'ouverture d'un ticket d'incident et d'une escalade vers la CNSA.

Le Titulaire teste le retour arrière sur l'environnement de pré-production et fournit un bilan de la mise en pré-production et affine, si nécessaire, son plan de mise en production.

Sur décision formelle de la CNSA (envoi d'un écrit), le Titulaire réalise le déploiement sur l'environnement de production et fournit un bilan de cette mise en production.

Exigences liées à la gestion du provisionnement des ressources virtuelles

Le Titulaire a la charge de la gestion du cycle de vie des ressources et crée, modifie et supprime les infrastructures virtuelles (IaaS), les services managés (PaaS) ou conteneurisés (CaaS) mises à disposition par lui ou par le Fournisseur de Service Cloud de la CNSA.

Le Titulaire adapte le niveau de capacité des ressources dans les limites définies par contrat entre le Fournisseur de Service Cloud et la CNSA dans un objectif d'efficacité financière (FINOPS), et notamment :

- provisionne la ressource pour faire évoluer le niveau de performance ;
- faire revenir l'architecture à un niveau nominal ;
- décommissionne la ressource quand elle n'est plus nécessaire.

3.6.1.3 Exigences liées à la disponibilité et aux temps de réponses

Le Titulaire s'assure de la disponibilité des systèmes sous sa responsabilité (services numériques, traitement batch, outillage, etc.).

Le Titulaire est responsable du dimensionnement optimal des ressources (à la hausse ou à la baisse) pour répondre aux niveaux de service et est force de propositions auprès de la CNSA pour adapter la capacité des ressources à leurs utilisations. L'adaptation des ressources au besoin est automatisé le cas échéant.

Les niveaux de service suivants sont exigés du Titulaire :

Classe d'environnement Niveau de service	Classe 1	Classe 2	Classe 3
Infogérance			
Plage de service	24/7	24/7	24/7
Taux de disponibilité	99,8 %	99,6 %	98 %
DMIA* cumulée par mois	2 heures	4 heures	12 heures
GTR* par incident**	1 heure	1 heure	5 heures
Continuité d'activité en cas de sinistre majeur (PRA)			
PDMA*	1 heure	24 heures	24 heures
Délai de rétablissement du service	24 heures	72 heures	14 jours calendaires

* DMIA : durée maximale d'indisponibilité admissible (encore appelée RTO – recovery time objective)

* GTR : garantie de temps de rétablissement

* PDMA : perte de données maximale admissible (encore appelée RPO – recovery point objective).

** Le début de l'incident correspond aux dates et heures effectives d'utilisation impossible d'une fonction, remontée via l'alerte des sondes à la console de supervision du Titulaire, ou à défaut selon le relevé dans les fichiers des traces techniques du service ou tout autre moyen permettant de tracer l'occurrence ou la déclaration de l'incident.

La fin de l'incident est le retour à une situation nominale ou acceptable pour les utilisateurs, constatée par le Titulaire et validé par la CNSA par la déclaration de résolution de l'incident.

Le calcul de la durée d'indisponibilité est réalisé comme suit :

- les indisponibilités des incidents bloquants sont comptabilisées à 100 % de leur durée ;
- les indisponibilités des incidents majeurs sont comptabilisées à 50% de leur durée ;
- les indisponibilités des incidents mineurs sont comptabilisées à 25% de leur durée ;
- les indisponibilités programmées sont comptabilisées à 25% de leur durée lorsqu'elles sont effectuées sur les plages d'intervention prévues. Toute dépassement de ces plages d'intervention sera considéré comme un incident et comptabilisé suivant la criticité de cet incident.

Le Titulaire assure le suivi des incidents en cours de correction, et communique ce suivi à la CNSA dans les instances de suivi des prestations prévues à l'accord-cadre.

Le Titulaire met en œuvre la correction en réalisant les actions nécessaires, parmi lesquelles :

- l'ajout, la modification ou la suppression de code dans une application ;
- le redémarrage d'un service ou d'un composant ;
- la configuration d'une bibliothèque logicielle, d'un middleware ou d'un autre type de composant ;
- le lancement à nouveau d'un traitement ayant remonté une erreur ;
- l'exécution de scripts d'alimentation manuelle, de reprise d'alimentation ou de correction de données ;
- l'application d'un patch de sécurité.

Dans le cas où la correction est applicative, le mode de prise en charge de la correction peut varier :

- dans le cas d'un incident bloquant, le correctif est appliqué en respect des niveaux de service, seul, sous forme d'un patch, ou selon toute autre solution de contournement validée par la CNSA ;
- dans le cas d'un incident majeur ou mineur, le correctif est livré en production en respectant les niveaux de service ;
- si la CNSA le décide, la mise en production du correctif peut être différée et regroupée avec d'autres corrections dans un lot correctif ou dans une nouvelle release, indépendamment des niveaux de service relatifs à cet incident.

Dans le cas où la correction est relative à l'hébergement ou des services associés, le Titulaire est responsable de la bonne coordination avec les équipes de l'hébergeur, et assure la remontée d'information auprès de la CNSA dans les mêmes conditions qu'une correction prise en charge par ses propres équipes.

Quel que soit le type de correction dans son périmètre, le Titulaire :

- assure la recette technique et fonctionnelle du correctif et fournit le rapport de ces tests à la CNSA ;
- met à jour la documentation ;
- livre les corrections effectuées à la CNSA pour validation.

Le Titulaire assure la mise en production du correctif, et place sous surveillance l'application ayant subi une mise à jour, de manière à relever et à traiter toute éventuelle régression.

Le Titulaire constitue, maintient et conserve à disposition de la CNSA une base de connaissance des erreurs connues qui décrit les actions à réaliser en présence d'un incident, d'une anomalie ou d'une alerte déjà identifiée et qualifiée par le Titulaire. Cette base de connaissance inclue aussi les erreurs connues des services d'hébergement tiers.

Cette base de connaissance ne se substitue pas à la correction mais doit aider à quantifier le nombre d'occurrences d'anomalies ou incidents de même nature. Elle a aussi pour vocation d'aider au diagnostic et au traitement d'anomalies ou incidents déjà survenus ou en cours de correction.

La CNSA doit pouvoir récupérer l'ensemble du portefeuille de ces incidents avec son historique à la fin de l'accord-cadre.

Le Titulaire est responsable de la qualité globale de service. Néanmoins, il n'est pas considéré comme responsable d'un incident si celui-ci a pour origine une défaillance relevant de la responsabilité du Fournisseur de Service Cloud de la CNSA et si cette défaillance ne pouvait pas être anticipée ni couverte par une mesure préventive raisonnable.

Les indisponibilités programmées sont planifiées en accord avec la CNSA.

Les indisponibilités programmées des infrastructures et services dont le Fournisseur de Service Cloud de la CNSA est responsable sont planifiées avec ce dernier et la CNSA dans les conditions décrites ci-avant.

En cas d'indisponibilité d'une fonction essentielle d'un des éléments d'un applicatif :

- si l'indisponibilité est programmée, le Titulaire met en œuvre après validation de la CNSA un message d'information à destination des utilisateurs du service au plus tard trois (3) jours ouvrés avant l'interruption ;
- si l'indisponibilité n'est pas programmée, le Titulaire affiche un message d'information (ou page de maintenance) à destination des utilisateurs du service concerné dans un délai de 30 minutes suite à la constatation de l'indisponibilité. Le message d'information doit avoir été validé au préalable par la CNSA.

Une cellule de crise opérationnelle doit être mise en place pour toute indisponibilité non programmée de la production estimée supérieure à 30 minutes. Le détail de la mise en œuvre de cette cellule est proposé par le Candidat dans sa réponse.

Le Titulaire fournit mensuellement un reporting consolidé des indicateurs mensuels de disponibilité, afin de permettre à la CNSA de vérifier le respect des engagements en termes de taux de disponibilité et de durée d'indisponibilité.

Le Titulaire fournit une synthèse annuelle desdits indicateurs (au plus tard au 31 décembre de chaque année) permettant de mesurer l'évolution et l'amélioration attendues des prestations réalisées.

Le Titulaire met en place une solution de sécurisation en cas de sinistre majeur (perte du centre d'exploitation et notamment des services fournis par le Titulaire). Le mécanisme mis en œuvre permet au Titulaire de respecter les niveaux de service attendus selon la classe de service.

3.6.1.4 Exigences liées à la politique de sauvegarde et la gestion des capacités techniques et logicielles

Exigences liées à la gestion des sauvegardes et des restaurations

Le Titulaire met en place une politique de sauvegarde et de restauration des données pour les environnements qui le nécessitent, exprimée dans un plan de sauvegarde incluant une cartographie des données, et en assure la gestion.

Les sauvegardes des données sont effectuées sur des cycles quotidiens, mensuels et annuels de telle sorte que, à la demande de la CNSA, son environnement puisse être restauré à l'état à partir d'une sauvegarde :

- les sauvegardes quotidiennes sont conservées 7 jours ;
- les sauvegardes mensuelles sont conservées 6 mois ;
- les sauvegardes annuelles sont conservées 2 ans.

Le Titulaire réalise au minimum annuellement ou sur demande de la CNSA des tests de restauration des sauvegardes par SI, qui donnent lieu à des compte rendus de restauration incluant un récapitulatif des tests effectués et leur niveau de réussite.

Exigences liées à la gestion des capacités

Le Titulaire met en place une gestion de capacité pro-active pour assurer l'alignement des moyens et infrastructures techniques au regard de l'utilisation réelle des services et pour accompagner la montée en charge du service. Pour ce faire, le Titulaire procède à une analyse des performances afin d'anticiper leurs chutes éventuelles. L'adaptation automatique des ressources à l'usage est recommandée si les services de l'hébergeur le permettent.

Le titulaire mesure, contrôle et assure régulièrement de l'utilisation optimale des ressources dans une logique d'optimisation financière (FINOPS) de l'usage des services du Cloud de la CNSA.

Lorsque les sites web auront migré vers le Cloud de la CNSA, le Titulaire devra s'assurer régulièrement de l'utilisation optimale des ressources dans une logique d'optimisation financière (FINOPS) de l'usage des services du Cloud de la CNSA. A cette fin, la CNSA produira et fournira au Titulaire régulièrement des indicateurs de consommation de ressources du Cloud CNSA

Le Titulaire propose toutes optimisations ou préconisations nécessaires pour une meilleure utilisation des ressources disponibles reflétant l'état de l'art, sur la base d'analyses régulières des données en sa possession.

La révision des capacités allouées, à la hausse comme à la baisse (infrastructure, licence ou autre) est transparente pour la CNSA, et est incluse dans les coûts récurrents qui tiennent compte de l'évolution de la complexité du périmètre applicatif. Le reporting des capacités allouées est présenté par le Titulaire en comité de pilotage.

3.6.2 Exigences relatives aux activités de maintenance applicative préventive et corrective

Le Titulaire assure la maintenance applicative préventive et corrective de l'ensemble des composants dont il a la responsabilité.

3.6.2.1 Exigences liées à la maintenance applicative préventive

Veille technologique et de sécurité

Dans le cadre de son obligation de conseil et d'information, le Titulaire effectue une veille :

- technologique et de sécurité relative à l'intégralité des composants qui sont sous sa responsabilité (bases de données, OS, middleware et briques logicielles) ;
- sur les mises à jour et les évolutions des composants, afin d'éviter l'obsolescence de modules pouvant engendrer un vieillissement de l'applicatif. Exemple : compatibilité ascendante sur montée de version d'un composant logiciel ;
- sur les vulnérabilités des composants.

Le Titulaire fournit mensuellement ou conformément à la périodicité définie dans le PAS un rapport de veille comprenant :

- une analyse de risques et des vulnérabilités ;

- le niveau d'obsolescence des modules applicatifs ;
- une étude d'opportunité sur les améliorations techniques et/ou fonctionnelles envisageables issues de la veille ;
- le plan d'actions associé.

Dans le cadre de son obligation de conseil et d'information, le Titulaire informe dès qu'il en a connaissance lors d'un Comité de sécurité la CNSA lorsque l'application arrive en limite technique ou fonctionnelle.

Dans le cadre du maintien de la cohérence de l'architecture, le Titulaire fournit à tout moment à la demande de la CNSA :

- les roadmaps éditeurs des produits déployés pour les besoins de la CNSA ;
- des propositions de mise à jour de l'architecture ou du paramétrage des composants.

Actions d'amélioration continue

Le Titulaire fournit des propositions d'amélioration continue en rapport avec la veille qu'il réalise et les met en œuvre après validation de la CNSA.

Le Titulaire fournit toute proposition d'évolution technique ou d'amélioration possible pour augmenter :

- la maintenabilité ;
- la robustesse ;
- les performances ;
- la sécurité de l'application ;
- la qualité du code ;
- la testabilité de l'application ;
- leur déploiement.

Patch management

Le Titulaire définit et met en œuvre une gestion industrialisée et automatisée des patches via une infrastructure de patch management, en collaboration avec la CNSA.

Une documentation sur la gestion des patches existante est fournie lors de l'initialisation des prestations.

Dans le cadre de la gestion des patches, le Titulaire identifie les correctifs nécessaires à appliquer selon le niveau de criticité ou de vulnérabilité du SI de la CNSA.

Le Titulaire met en œuvre un dispositif permettant la promotion des patches des environnements de développement jusqu'à la production en effectuant l'ensemble des tests de non-régression nécessaires, l'application des correctifs pouvant avoir un impact sur les services en production.

Dans le cas de vulnérabilités, les patches sont déployés sur la production et les environnements amont dans le respect d'un délai de vingt (20) jours ouvrés.

Dans le cas des alertes de sécurité ayant un score CVSS supérieur ou égal à 8 sur la production, le Titulaire propose le déploiement d'un correctif en 48 heures.

Au titre de la présente prestation, le Titulaire assure les montées de versions mineures des logiciels standards de l'accord-cadre qui sont sous sa responsabilité, nécessaires au maintien à niveau des composants, de manière qu'ils soient supportés et à jour des correctifs de sécurité.

Les montées de versions sont qualifiées de mineures dès lors qu'il n'est pas nécessaire de réaliser une étude technique ni de commander une évolution au moyen des UO de réalisation.

3.6.2.2 Exigences liées à la maintenance applicative corrective

Le Titulaire est responsable de tous les logiciels développés ou mis en œuvre dans le cadre de la fourniture des services et de ses interfaces. Il en assure la maintenance corrective.

Le traitement des anomalies s'effectue dans les plus brefs délais, sur la plage d'intervention et selon la classe de service telle que décrit ci-après

Le traitement des anomalies s'effectue dans les délais définis dans le tableau ci-après.

Il est précisé que :

- Toute anomalie constatée pendant la durée de VSR ou de garantie est traitée au titre des unités d'œuvre de sprint (AG ou V) et ne pourra faire l'objet d'aucune facturation complémentaire de la part du Titulaire, le non-respect des délais de correction expose le titulaire à l'application de pénalités telles que prévues à l'article 10 du CCAP.
- Pour les anomalies détectées en dehors de la période de VSR ou de garantie la CNSA décidera selon les périmètres applicatifs :
 - o soit de commander l'unité d'œuvre forfaitaire de maintenance corrective, auquel cas toute anomalie détectée en dehors de la période de VSR ou de garantie sera traitée via les tickets prévus de l'UO- CORR et le non-respect des délais de correction expose le titulaire à l'application de pénalités telles que prévues à l'article 10 du CCAP.
 - o soit de traiter les anomalies détectées en dehors de la période de VSR ou de garantie au titre des sprints en cours, dans ce cas, le correctif est traité comme les autres items du backlog et sans engagement de délai pour le Titulaire.

Les niveaux de service pour le traitement des anomalies logicielles sont les suivants :

Classe d'environnement Niveau de service		Classe 1	Classe 2	Classe 3
Maintenance corrective				
Plage d'intervention		24/7	08h – 20h, hors WE et jours fériés	09h – 19h, hors WE et jours fériés
Délai de correction pour une anomalie logicielle en production	Bloquante	4 heures	4 heures	4 heures
	Majeure	2 jours ouvrés	2 jours ouvrés	5 jours ouvrés
	Mineure	20 jours ouvrés	20 jours ouvrés	20 jours ouvrés

Le niveau de gravité (bloquante, majeure, mineure) d'une anomalie logicielle correspond au niveau de criticité de l'incident engendré par l'anomalie, ces niveaux sont définis au paragraphe 3.6.1.2 du présent CCTP.

3.6.3 UO-ACTR-CLOUD - Activités récurrentes de suivi de production et d'exploitation en hébergement dans le cloud de la CNSA

3.6.3.1 Objet de la prestation

La prestation vise à la mise en œuvre par le Titulaire de l'ensemble des activités récurrentes de suivi de production et d'exploitation en respectant les exigences décrites au paragraphe 3.6.1, à savoir :

- Exigences liées au suivi de production
- Exigences liées à l'exploitation et à la supervision technique et applicative
- Exigences liées aux processus applicables
- Exigences liées à la disponibilité et aux temps de réponses
- Exigences liées à la politique de sauvegarde et la gestion des capacités techniques et logicielles

3.6.3.2 Travaux attendus

Le Titulaire exécute les activités récurrentes de suivi de production et d'exploitation, dans le respect de l'état de l'art et la bonne application des principes ITIL et de la norme ISO/IEC 27002 : 2022 relative à la sécurité de l'information, cybersécurité et protection de la vie privée - Moyens de maîtrise de l'information.

3.6.3.3 Livrables

Les livrables attendus au titre des activités récurrentes de suivi de production et d'exploitation sont les suivants.

Livrables mis à jour et présentés lors des instances de pilotage mensuelles :

- Météo des services (mis à jour selon une fréquence à définir dans le PQE) ;
- Tableau de bord des activités d'exploitation et de suivi des indicateurs ;
- Reporting des capacités allouées et proposition d'optimisation
- Rapport de veille technologique et de sécurité
- Roadmaps éditeurs des produits déployés pour les besoins de la CNSA
- Propositions de mise à jour de l'architecture ou du paramétrage des composants
- Propositions d'amélioration continue en rapport avec la veille
- Proposition d'évolution technique ou d'amélioration possible
- Listing des licences à jour.

Livrables mis à jour consécutivement aux événements qui les occasionnent :

- Plan de mise en production et bilan de mise en production
- Plan de test de bon fonctionnement et les bilans de ces tests ;

- Résultats des tests de sauvegarde et de restauration ;
- Compte-rendu d'incident et sa mise à jour.

Livrables mis à jour au besoin :

- PCA/PRA à jour
- Plan de sauvegarde à jour ;
- Politique de sauvegarde et de restauration des données à jour
- Procédures et consignes d'exploitation à jour ;
- Processus de gestion des incidents et des anomalies mis à jour.

3.6.3.4 Durée de la prestation

Cette prestation commence à compter de la mise en ordre de marche des infrastructures nécessaires à la première mise en production.

Elle prend fin à l'expiration de l'accord-cadre ou à l'issue de la transférabilité de l'accord-cadre si celle-ci prend fin après l'expiration de l'accord-cadre.

3.6.3.5 Modalités de commande

La prestation définie dans le cadre de cette unité d'œuvre est traitée à prix forfaitaire et est commandée trimestriellement par bon de commande.

3.6.4 UO-HEB - Activités récurrentes de suivi de production, d'exploitation et d'hébergement fournis par le Titulaire

3.6.4.1 Objet de la prestation

L'unité d'œuvre a pour objet :

- La prestation d'hébergement vise à la mise en œuvre des moyens nécessaires à l'hébergement permettant de garantir une qualité de service optimale, dans le respect des exigences de services de l'accord-cadre.
- La mise en œuvre par le Titulaire de l'ensemble des activités récurrentes de suivi de production et d'exploitation en respectant les exigences décrites au paragraphe 3.6.1, à savoir :
 - Exigences liées au suivi de production
 - Exigences liées à l'exploitation et à la supervision technique et applicative
 - Exigences liées aux processus applicables
 - Exigences liées à la disponibilité et aux temps de réponses
 - Exigences liées à la politique de sauvegarde et la gestion des capacités techniques et logicielles

NB : les niveaux de service relatifs à l'hébergement et l'exploitation, notamment la disponibilité du service et la gestion des incidents d'exploitation, sont décrits au paragraphe 3.6.1. Le Titulaire doit démontrer sa capacité à respecter voire dépasser les niveaux de service minimum exigés, par l'organisation, les moyens humains et techniques proposés.

3.6.4.2 Engagements de la CNSA

La CNSA désignera les interlocuteurs et fournira les jalons attendus et les informations nécessaires concernant le système d'information de la CNSA.

3.6.4.3 Travaux attendus

Suite à la mise en place de la solution technique d'hébergement, d'exploitation et de supervision lors de la phase d'initialisation, le Titulaire est en charge de l'hébergement de l'infrastructure nécessaire aux services confiés par la CNSA sur le périmètre des sites web pour une période transitoire (a priori une à deux années). La solution d'hébergement proposée par le Titulaire doit respecter les exigences du présent CCTP (notamment l'article relatif aux exigences relatives à l'architecture hébergement dans le cloud de la CNSA) et ses annexes. Les éléments présentés ne se voulant pas exhaustifs, le Titulaire a toute latitude pour faire toutes les propositions ayant pour objectif d'améliorer, de compléter et de préciser au mieux les prestations décrites, aux fins de les rendre les plus adaptées aux besoins de la CNSA.

Il est expressément attendu que le stockage et le traitement des données confiées soient exclusivement réalisés sur le territoire européen. En cas de localisation en dehors du territoire français, le titulaire doit justifier de son choix et le soumettre pour acceptation à la CNSA.

L'infrastructure mise en place par le Titulaire est composée de sites de production et de sites « PRA » utilisés en cas de déclenchement d'un plan de reprise d'activité. Les sites choisis par le Titulaire sont situés dans des zones réputées non-inondables. Le Titulaire garantit la sécurité de l'ensemble de ses sites, y compris celui prévu dans le plan de reprise d'activité.

Par ailleurs, le Titulaire exécute les activités récurrentes de suivi de production et d'exploitation, dans le respect de l'état de l'art et la bonne application des principes ITIL.

Gestion de la sécurité

Le Titulaire rédige et maintient à jour tout au long de l'accord-cadre le plan d'assurance sécurité (PAS) prévu en annexe.

Mise en place des environnements

Le Titulaire héberge l'ensemble des environnements techniques nécessaires et à minima ceux mentionnés à l'article 3.2.1 du présent CCTP. Ils doivent impérativement respecter les niveaux de service prévus au CCTP selon la classe de service retenue pour chaque environnement.

Gestion des accès réseau

Le Titulaire fournit l'ensemble des accès réseau nécessaires aux applications confiées par la CNSA. Les accès Internet sont principalement utilisés dans les situations suivantes :

- Pour l'accès des utilisateurs aux applications de la CNSA
- Pour l'usage de la CNSA ou de prestataires tiers qu'il a mandaté, sur tout environnement mis en œuvre dans le cadre de l'accord-cadre et dont l'accès apparaîtra comme nécessaire
- Pour les accès avec privilèges élevés, type administrateur. Le Titulaire met en place puis opère l'ensemble des liaisons permettant d'assurer un accès aux infrastructures. Des statistiques d'utilisation des liaisons sont fournies à la CNSA pour anticiper les incidents de charge de ladite liaison. Enfin, des liaisons VPN devront être mises en œuvre pour permettre à des prestataires ou des partenaires habilités par la CNSA d'intervenir à distance.

Gestion optimisée des ressources d'hébergement

Le Titulaire met à disposition l'ensemble des ressources d'infrastructure nécessaires pour permettre d'attendre le niveau d'exigences attendu en termes de fiabilité, maintenabilité, disponibilité et sécurité. A ce titre, il :

- Maintient la solution d'infrastructure d'hébergement mise en place au titre de l'initialisation
- Assure que la capacité corresponde aux demandes de l'activité au moment adéquat
- Propose les opérations d'optimisation pour utiliser au mieux les ressources
- Produit un plan de capacité permettant de fournir une qualité de services conformes aux exigences

3.6.4.4 Livrables

Les livrables attendus au titre de cette prestation sont :

- Dossier d'architecture d'hébergement (DAD) contenant :
 - schéma complet d'infrastructure (compute, stockage, réseau),
 - segmentation réseau (DMZ, LAN, management, PRA),
 - schéma des flux,
 - architecture de sécurité (firewalls, IDS/IPS, anti-DDoS),
 - architecture de sauvegarde (technique uniquement),
 - architecture PRA (infrastructure uniquement),
 - description des services IaaS/PaaS utilisés.
- Dossier d'initialisation des environnements contenant, pour chaque environnement attendu :
 - configuration des infrastructures,
 - configuration réseau,
 - configuration stockage,
 - configuration sécurité
- Plan d'adressage réseau (sous réseau, firewall, etc.).
- Météo des services (mis à jour selon une fréquence à définir dans le PQE) ;
- Plan de mise en production ;
- Bilan de mise en production
- Plan de test de bon fonctionnement et les bilans de ces tests ;
- Tableau de bord des activités d'exploitation et de suivi des indicateurs ;

- PCA/PRA à jour ;
- Plan de sauvegarde ;
- Politique de sauvegarde et de restauration des données mise à jour ;
- Résultats des tests de sauvegarde et de restauration ;
- Procédures et consignes d'exploitation à jour ;
- Processus de gestion des incidents et des anomalies mis à jour ;
- Reporting des capacités allouées et proposition d'optimisation ;
- Compte-rendu d'incident et sa mise à jour ;
- Rapport de veille technologique et de sécurité ;
- Roadmaps éditeurs des produits déployés pour les besoins de la CNSA ;
- Propositions de mise à jour de l'architecture ou du paramétrage des composants ;
- Propositions d'amélioration continue en rapport avec la veille ;
- Proposition d'évolution technique ou d'amélioration possible ;
- Listing des licences à jour.

3.6.4.5 Durée de la prestation

Cette prestation commence à compter de la fin de la phase d'initialisation.

Elle prend à fin à l'issue de la validation par la CNSA de la migration de l'ensemble du périmètre initial dans le cloud de la CNSA.

3.6.4.6 Modalités de commande

La prestation définie dans le cadre de cette unité d'œuvre est traitée à prix forfaitaire. Elle est commandée par bon de commande au fur et à mesure des besoins.

3.6.5 UO-CORR - Maintenance préventive et corrective

3.6.5.1 Objet de la prestation

La prestation vise à la mise en œuvre par le Titulaire de l'ensemble des activités de maintenance préventive et corrective en respectant les exigences définies au paragraphe 3.6.2.

- Maintenance préventive
 - Gestion des patchs
 - Actions d'amélioration continue
 - Veille technologique et de sécurité
- Maintenance applicative corrective
 - Traitement des incidents dans les délais exigés
 - Traitement des alertes de sécurité
 - Réponses aux demandes de précision

3.6.5.2 Travaux attendus

Les travaux attendus sont ceux décrits au paragraphe 3.6.2 du CCTP.

3.6.5.3 Livrables

Les livrables de maintenance préventive attendus sont les suivants :

- Rapport des vulnérabilités sur la période ;
- Rapport de veille technologique et technique sur la période ;

Ces rapports sont présentés périodiquement lors des instances de gouvernance prévues à l'accord-cadre.

Les livrables attendus au titre de la maintenance corrective sont les suivants :

- Rapport d'analyse complet des incidents applicatifs qui se sont produits sur la période ;
- Les livrables prévus pour l'UO-SPR lorsque la correction d'un incident nécessite un développement.

3.6.5.4 Durée de la prestation

Cette prestation commence à compter de la validation d'aptitude de la prestation de reprise. Elle prend fin à l'expiration de l'accord-cadre ou à l'issue de la transférabilité de l'accord-cadre si celle-ci prend fin après l'expiration de celui-ci.

3.6.5.5 Modalités de commande

La prestation définie dans le cadre de cette unité d'œuvre est traitée à prix forfaitaire et est commandée par bon de commande.

Les commandes sont réalisées selon deux modalités :

- Le prix trimestriel forfaitaire minimum correspond à l'ensemble des activités de maintenance préventive et à 20 tickets de maintenance corrective par trimestre, et ce, quel que soit le nombre de ticket consommé en dessous de ce nombre.
- Au-delà de 20 tickets de maintenance corrective par trimestre, la CNSA commandera unitairement les tickets supplémentaires nécessaires.

Le prix de la prestation est défini par la grille de prix (bordereau des prix) du Titulaire.

3.6.6 Mise en œuvre d'une demande de service du catalogue de service

3.6.6.1 Objet de la prestation

La prestation vise à exécuter les demandes de service (ITIL), à savoir toute requête ou demande d'un utilisateur sur le catalogue des services du Titulaire.

La demande de service concerne un sujet particulier, qu'il soit d'ordre métier, fonctionnel ou technique. Elle peut donner lieu à des amendements documentaires, qu'il s'agisse de spécifications, de la documentation de l'application ou de tout autre support impacté.

3.6.6.2 Travaux attendus

Le Titulaire prend en charge les demandes de service en conformité avec les engagements pris de son catalogue des services tel qu'initié lors de la prestation de reprise.

Les demandes doivent être suivies tout au long de leur cycle de vie.

Le Titulaire procède aux adaptations nécessaires au catalogue des services pour l'aligner en permanence aux évolutions des différents services concernés, pour l'ensemble du périmètre sous sa responsabilité.

Le Titulaire produit mensuellement les indicateurs de suivi des demandes de service.

3.6.6.3 Livrables

Les livrables attendus au titre de cette prestation sont :

- Demande de service exécutée ;
- Mise à jour documentaire le cas échéant ;
- Rapport d'exécution de la demande dans l'ITSM ;
- Indicateurs mensuels d'activités liées aux demandes de service.

3.6.6.4 Durée de la prestation et modalités de commande

Le titulaire a renseigné son catalogue de services dans l'onglet « Catalogue de Services » du BPU, la CNSA commandera des demandes de services à partir de ce catalogue, qui sont exécutées selon le délai indiqué au catalogue ou au bon de commande.

3.6.7 UO-MEAM - Maintenance évolutive et adaptative mineure

3.6.7.1 Objet de la prestation

Les sites internet cnsa.fr, www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr et www.monparcourshandicap.gouv.fr font parfois l'objet d'évolutions couvrant un périmètre très restreint ou permettant d'améliorer leur conformité aux systèmes de design (DSA et DSFR) ou au RGAA.

Ainsi, la CNSA prévoit une UO de maintenance au ticket (commandée via un forfait de tickets), intitulée « Maintenance évolutive et adaptative mineure » (UO-MEAM).

Cette UO n'entre pas dans le processus de livraison classique défini dans le paragraphe 3.3 et ne nécessite donc pas de cadrage ni d'entrants spécifiques de la part de la CNSA. Un écrit de la CNSA (par mail ou au niveau du backlog du Titulaire) suffit pour indiquer l'évolution mineure souhaitée par la CNSA. Pour cette UO, la CNSA se réserve le droit de demander au Titulaire une livraison directe en environnement de production (sans recette préalable en amont).

Le Titulaire doit ainsi présenter les modalités prévues afin de couvrir cette unité d'œuvre (UO-MEAM) spécifique de prise en charge des modifications mineures, mais récurrentes, nécessitant un temps de développement et une mobilisation de ressource faible (généralement inférieur à une demi-journée).

3.6.7.2 Travaux attendus

Un ticket de MEAM permet de réaliser des modifications simples, comme modifier un fichier de contenu statique, une feuille de style css, ou le contenu d'une mention réglementaire.

Les travaux à réaliser consiste essentiellement en trois gestes simples :

- une mise à jour de fichier sur l'environnement et le site concerné,
- une action pour prendre en compte la modification,
- une vérification visuelle de la bonne prise en compte de la modification.

Pour exemples, la liste ci-dessous décrit de manière non exhaustive le type de modifications couvertes par cette UO-MEAM. Cette liste est valable au début de l'accord-cadre mais pourra être enrichie au cours de l'accord-cadre, après échange entre la CNSA et le Titulaire. Elle vise à apporter des exemples concrets au Titulaire afin de dimensionner de manière pertinente cette UO :

- Mise en conformité avec les évolutions légales et réglementaires ;
- Mise en conformité avec le DSFR (évolutions mineures régulières, 4 versions majeures par an environ) :
 - Application des modifications des composants du DSFR si elles ne nécessitent pas de modifications importantes des gabarits des pages
 - Actualisation de variables CSS
 - Veille sur les mises à jour et émission de préconisations pour amélioration des composants
- Mise en conformité avec le DSA (évolutions mineures bi-mensuelles) :
 - Application des modifications des composants du DSA si elles ne nécessitent pas de modifications importantes des gabarits des pages
 - Actualisation de variables CSS
 - Veille sur les mises à jour et émission de préconisations pour amélioration des composants
- Modification mineure ou retrait de contenus :
 - Suppression ou modification de textes (modales, bas de pages, titres, chapôs...)
 - Suppression ou changement d'une image ou d'un pictogramme
 - Suppression ou mise à jour d'un lien dans un contenu
 - Retrait ou modification des réseaux sociaux en bas de page
- Dépublication d'un contenu ou d'une page
- Uniformisation des formats de contenus :
 - Correction des écarts dans la taille des images ou de vidéos
 - Uniformisation des gabarits entre deux contenus similaires
- Modification du bandeau de consentement (modale de gestion des cookies) :
 - Ajout ou suppression de régies
 - Modifications des textes compris dans la modale de gestion des cookies
- Mise à jour du sitemap exploité par les moteurs de recherche
- Modifications liées à l'actualisation du RGPD

- Ajustements mineurs sur les blocs statiques du CMS
- Mise à jour des menus et sous-menus
- Ajustement type filtres, tri, colonnes, affichages, sans toucher à la structure globale
- Mise à jour des tags, catégories et taxonomies pour harmoniser les contenus
- Gestion des autorisations pour contenus ou modules spécifiques
- Ajustement mineur des formulaires Webform ou contact
- Paramétrage mineur des modules SEO, analytics, sitemap
- Maintenance des bibliothèques (JS/CSS)
- Mise à jour des textes dans le bandeau cookies.

A contrario, les exemples suivants correspondent à des éléments non couverts par cette UO :

- Application du DSA ou du DSFR entraînant une modification importante du gabarit du contenu concerné telles que la responsivité ou la disposition globale des éléments
- Modification en dur sur une page ayant un impact important sur le design de la page, la disposition des composants ou sa responsivité
- Mise en conformité avec le RGAA ou toute modification en dur sur une page devant améliorer l'accessibilité du site internet. L'intervention de l'expert accessibilité du soumissionnaire n'est pas couverte par cette UO
- Ajout d'un champ contribuable (d'autant plus s'il implique des impacts en matière d'UX/UI ou d'accessibilité)
- Modification de l'application du plan de marquage.

3.6.7.3 Livrables

Les livrables attendus sont les suivants :

- Evolutions développées, finies et livrées sur l'environnement cible ;
- Dépôt des codes sources versionnés des évolutions et des fichiers de configuration permettant de les compiler ;
- Documentation à jour (documentation du code, documentation paramétrage, documentation projet, etc.).

3.6.7.4 Durée de la prestation

Chaque forfait de ticket commandé est valable pendant la durée totale de l'accord-cadre.

3.6.7.5 Modalités de commande

Cette UO est forfaitaire et sera commandée au besoin par la CNSA en fonction de sa consommation de tickets d'évolution. Cette UO de maintenance est complémentaire à l'UO de maintenance corrective (UO- CORR) décrite dans le paragraphe 3.6.5 du présent CCTP.

3.7 Prestations attendues au titre de la transférabilité

3.7.1 UO-TRAN Transférabilité

3.7.1.1 Objet de la prestation

Le Titulaire s'engage, sur demande de la CNSA, à transférer l'ensemble des éléments de documentation, de données et de savoir-faire à un tiers désigné par la CNSA ou, le cas échéant, à la CNSA elle-même, ce dans le but de lui permettre de reprendre la suite de cette activité sans qu'il y ait d'interruption ou de perte de qualité des prestations objet de la réversibilité.

La réversibilité et la transférabilité des applications prises en charges dans le cadre du présent accord-cadre font partie des engagements de service du Titulaire.

La réversibilité étant à destination de la CNSA, la transférabilité à destination d'un tiers.

La transférabilité concerne notamment le processus de transfert des données et des documents selon une procédure sécurisée définie et imposée par la CNSA, commandés au Titulaire, en fonction des standards ou normes, en vigueur à la date du lancement de la transférabilité.

Le Titulaire doit permettre au repreneur d'assurer la reprise de ses prestations en lui transmettant toutes les informations utiles (contexte, avancement, documentations, outils avec modes opératoires, formations aux outils existants), ainsi que toute la documentation dont il dispose dans le cadre du présent accord-cadre.

3.7.1.2 Travaux attendus

- **Initialisation**
 - Définir le planning détaillé entre la CNSA et le Titulaire
 - Proposer le plan de transférabilité
 - Proposer une organisation pour assurer une totale et parfaite réversibilité
 - Une matrice de type RACI avec les différentes actions, rôles et responsabilité entre les acteurs impliqués dans la prestation de réversibilité
 - L'organisation de réunion et/ou d'ateliers permettant la tenue des objectifs (délai et livrables) de réversibilité
- **Transfert de connaissance**
 - Inventorier, par échantillonnage, par la CNSA avec le Titulaire :
 - La liste des demandes en portefeuille dans la base des incidents et des problèmes
 - L'état de la documentation des sources
 - Mettre à disposition l'ensemble de la base documentaire du projet
 - Mettre à disposition l'ensemble du référentiel des codes sources
 - Examiner les états relatifs au MCO et à la maintenance évolutive
 - Transférer la compétence vers la CNSA en présence de l'équipe du Titulaire
 - L'animation des séances de formation (plan fonctionnel et aspects d'architecture des applications)
 - Le descriptif des méthodes décrites au CCTP et utilisées par le Titulaire
 - L'analyse et la réalisation de demande en présence de la CNSA et du Titulaire mainteneur en commentant « les gestes effectués et le pourquoi »
 - Le Titulaire évalue les connaissances du repreneur
- **Activité monitorée**

- Finaliser tout incident et problème, objet d'une intervention par le Titulaire sortant
- Finaliser les demandes de maintenance évolutive en cours
- 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
- Le Titulaire évalue les connaissances du repreneur
- **Transfert de responsabilité et bilan**
 - Assister la CNSA à destination du Titulaire entrant pendant le premier mois de la réversibilité
 - Le Titulaire assiste la CNSA pour :
 - Définir le niveau minimum requis pour chaque service
 - Statuer sur la capacité du repreneur à passer en maintenance opérationnelle
 - Statuer sur l'éventuelle nécessité de prolonger l'activité monitorée.

3.7.1.3 Livrables

Les livrables attendus au titre de cette prestation sont :

- Plans de transférabilité, comprenant les macro-plannings et plans d'engagement et désengagement des équipes ;
- Inventaire précis des éléments cédés par le Titulaire (données, développements et documentations) ;
- Plannings détaillés de la transférabilité ainsi que les différents bilans sur le déroulement des opérations ;
- Plan de destruction des données post-transférabilité ;
- Documents fonctionnels, techniques, organisationnels, comptes rendus, historiques des évolutions, référentiels constitués, cartographies à jour du périmètre applicatif ;
- Code source et package d'installation des développements réalisés ;
- Supports et logistique de formation du personnel du Repreneur.

3.7.1.4 Durée de la prestation

Cette prestation a une durée estimée de 3 à 4 mois à compter de la date de notification du bon de commande. Cette durée sera précisée au bon de commande.

3.7.1.5 Modalités de commande

La prestation définie dans le cadre de cette unité d'œuvre est traitée à prix forfaitaire, pour chacun des sites web objet de l'accord-cadre et est commandée par bon de commande, son prix est défini par la grille de prix (bordereau de prix) du Titulaire à l'accord-cadre.

4 EXIGENCES TRANSVERSES

4.1 Exigences relatives au pilotage et à la qualité des prestations

4.1.1 Exigences transverses générales

Le Titulaire s'engage à respecter l'ensemble des exigences transverses applicables à toutes les prestations de l'accord-cadre notamment :

- Respect des délais contractuels et des jalons définis dans le planning validé selon les modalités définies au présent CCTP, au CCAP et en cours d'exécution de l'accord-cadre.
- Obligation de résultats sur la qualité des livrables.
- Collaboration étroite avec les équipes CNSA et les autres titulaires de marchés connexes (SEO, accessibilité, éditorial...).
- Respect des règles de sécurité, confidentialité et intégrité des données.
- Prise en compte de l'accessibilité numérique dès la conception (RGAA).
- Respect des chartes graphiques et ergonomiques (DSA ou DSFR selon le site).
- Obligation de veille réglementaire et technologique sur les sujets couverts par L'accord-cadre.
- Utilisation obligatoire des outils CNSA pour le pilotage et la documentation (Jira, Confluence, SharePoint, Teams...).
- Reporting transverse : fréquence mensuelle, support numérique (tableaux de bord, rapports PDF), dépôt sur l'espace SharePoint/Confluence validé par la CNSA.
- Obligation de signalement immédiat de tout incident de sécurité ou de fuite de données.
- Veille réglementaire sur les référentiels : DSFR, RGAA, RGSN, RGPD, RGI, RGS.
- Devoir de conseil et de propositions pour améliorer en continu et de manière collective les différents projets, tant sur les volets organisationnels que fonctionnels ou techniques.

4.1.2 Engagement du Titulaire

Le Titulaire est responsable du respect de ses engagements et de la performance globale des prestations réalisée dans le cadre du présent accord-cadre et des obligations légales et réglementaires applicables.

Tout au long de l'accord-cadre, le Titulaire propose et met en œuvre de manière proactive les actions permettant d'améliorer la productivité globale des prestations.

Le Titulaire exerce une attitude orientée client, à savoir privilégier l'écoute de la CNSA, comprendre et prendre en compte ses attentes, ses besoins, ses contraintes et ses priorités, avoir l'esprit de service, et rechercher la satisfaction des utilisateurs de la CNSA et des usagers du service public.

Le Titulaire doit respecter son devoir de conseil et d'information permanent sur tout point pouvant avoir un impact sur la qualité des prestations du présent accord-cadre, sans qu'il soit besoin d'une sollicitation particulière de la CNSA. Les préconisations et orientations doivent être fournies dès que cela est pertinent.

4.1.3 Gestion des profils et des compétences

4.1.3.1 Adéquation des profils requis aux prestations

La bonne exécution des prestations repose sur la composition qualitative et quantitative de l'équipe du Titulaire.

Le Titulaire mobilise les compétences nécessaires à la réalisation des prestations objet de l'accord-cadre.

Le Titulaire s'engage à ce que le personnel affecté à la réalisation des prestations, objet du présent accord-cadre, possède une expérience antérieure similaire ainsi que les compétences et connaissances attendues

En outre, le Titulaire s'engage à ce que son équipe soit disponible dans le délai qu'il a annoncé dans sa réponse à l'accord-cadre ou le cas échéant dans les délais prévus au présent CCTP ou du CCAP.

La liste des interlocuteurs privilégiés (directeur de projet et principaux interlocuteurs) affectés par le Titulaire figure en annexe du Plan d'Assurance Qualité et du Plan d'Assurance Sécurité établis par le Titulaire.

Sur la base des exigences formulées au CCTP, le Titulaire met en place (dès la notification de l'accord-cadre), puis maintien (sur la durée d'exécution de l'accord-cadre) un dispositif de gestion des ressources garantissant :

- L'identification des besoins et des ressources :

L'organisation mise en place par le Titulaire doit lui permettre d'identifier, pour chaque chantier ou chaque phase d'un chantier donné, les compétences requises et de proposer sur cette base à la CNSA des collaborateurs présentant les niveaux de compétences et d'expérience identifiés ;

- La montée en compétence des collaborateurs :

L'organisation mise en place par le Titulaire doit garantir la montée en compétence rapide des nouveaux intervenants sur la prestation ;

- Le maintien des compétences :

- le Titulaire s'engage à assurer la permanence, au sein de ses équipes, de la connaissance du contexte opérationnel acquise ;
- en cas de changement de l'un des intervenants au cours de la réalisation d'une prestation donnée, le Titulaire :
 - s'engage à en informer la CNSA dans un délai raisonnable ;
 - s'engage à remplacer celui-ci dans un délai compatible avec le niveau de qualité attendu des prestations (sauf circonstances exceptionnelles mettant un terme brutal à la collaboration de l'intervenant concerné) ;
- le Titulaire maintient pendant toute la durée de l'accord-cadre une matrice de compétence optimale pour assurer le niveau de prestation demandé. Il la tient à jour et s'assure du maintien des compétences de l'équipe conformément à cette matrice ;
- chaque fois que cela est possible, le Titulaire privilégie la mutualisation des compétences et des ressources : le Titulaire précise pour chaque ressource clé un binôme en charge de la continuité de service lorsque nécessaire.

Le Titulaire définit et maintient un organigramme de l'équipe projet en place ainsi qu'une liste de contacts. L'organigramme précise aussi les contacts CNSA en face de chaque contact du Titulaire. L'organigramme et la liste des contacts seront actualisés au rythme d'entrée et sortie des collaborateurs du Titulaire et fournit le cas échéant à l'occasion de COPIL suivant la modification.

Le Titulaire s'engage à réaliser auprès de ses collaborateurs les formations et sensibilisations obligatoires qui relèvent de sa responsabilité (exemple : RGPD, cybersécurité) et doit en référer à la CNSA mensuellement.

Le Titulaire définit et maintient la liste des backups des intervenants clé de son équipe.

Les niveaux de compétence suivants sont attendus :

- **Connaissances** : capacité à mettre en œuvre la compétence dans des situations courantes et simples, en étant tutoré / encadré, avec une expérience de la compétence inférieure à 5 ans ;
- **Maitrise** : capacité à mettre en œuvre la compétence des situations courantes et simples, en toute autonomie, avec une expérience de la compétence égale ou supérieure à 5 ans ;
- **Expertise** : capacité à mettre en œuvre la compétence dans des situations complexes et inhabituelles, capacité à former ou être tuteur sur le domaine concerné, avec une expérience de la compétence égale ou supérieure à 7 ans.

L'équipe du Titulaire intervenant auprès de la CNSA doit particulièrement être sensible aux sujets suivants :

- Ergonomie web et UX/UI,
- Accessibilité numérique,
- Standards de développement,
- Responsive design et applications mobiles,
- Développement et utilisation de services SOAP et REST,
- Référencement naturel (SEO/GEO),
- IA pour les unités d'œuvre concernées.

4.1.3.2 Equipe mobilisée

Le Titulaire s'engage à mobiliser tout au long de l'accord-cadre les équipes adéquates pour réaliser les prestations objets de l'accord-cadre conformément aux exigences de qualité, de coût et de délai.

Les phases d'initialisation et début de l'accord-cadre et de transférabilité en fin de l'accord-cadre sont des phases critiques qui doivent être gérées et pilotées en mode projet par un expert sur les domaines concernés. Pour ces deux phases, le Titulaire doit nommer un chef de projet ayant une expérience minimale de 10 ans en migration de systèmes et de données.

Pour le pilotage des prestations, le Titulaire mobilise des profils dédiés spécifiques. Il mobilise a minima les profils suivants pour le pilotage de prestations :

- Un/une référent contractuel disposant a minima d'une expérience de 10 ans en gestion de contrats de taille équivalente ;
- Un/une directeur de projet disposant des compétences requises et présentant a minima 10 ans d'expérience dans la gestion de projets complexes et de plusieurs expériences de management de projet ;
- Un/une responsable opérationnel des prestations de développement disposant a minima d'une expérience de 5 ans ;

- Un/une responsable opérationnel des prestations de recette fonctionnelle disposant a minima d'une expérience de 5 ans ;
- Un/une responsable opérationnel des prestations d'exploitation, disposant a minima d'une expérience de 5 ans ;
- Un/une correspondant qualité ayant le profil requis pour mener à bien la mission et disposant des compétences et du niveau d'expérience minimum suivant :
 - expertise en management de la qualité ISO 9001:2015, ISO 19011, ISO 10006 et autres en fonction du périmètre des prestations de l'accord-cadre ;
 - expérience minimale de cinq années dans une fonction similaire.
- Un/une correspondant SSI ayant le profil requis pour mener à bien la mission et disposant des compétences et du niveau d'expérience minimum suivant :
 - des compétences reconnues en méthodologie de gestion de risques SSI et connaissance des principaux domaines SSI (ISO 27001 : 2017, ISO 27002 : 2017)
 - expérience minimale de dix années en matière de gestion de risques SSI, et notamment d'expérience opérationnelle avérée de mise en œuvre de
 - la méthodologie EBIOS RM et le référentiel RGS,
 - Les dispositifs de sécurité du domaine SSI pour le type d'infrastructure mis en œuvre pour la CNSA.
- Un/une DPO ayant le profil requis pour mener à bien la mission et disposant des compétences et du niveau d'expérience minimum suivant :
 - des compétences reconnues en conformité légale et réglementaire dont le RGPD ;
 - expérience minimale de dix années.
- Un/une référent en accessibilité numérique, disposant a minima d'une expérience de 7 ans et disposant des compétences suivantes :
 - Une expertise en accessibilité numérique pour assurer la conformité au Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA),
 - Une méthodologie à proposer pour assurer le respect de l'accessibilité pour chaque prestation.

Le correspondant qualité du Titulaire est le point de contact privilégié du responsable qualité de la CNSA.

Le correspondant SSI du Titulaire est le point de contact privilégié du responsable SSI de la CNSA.

Le DPO du Titulaire est le point de contact privilégié de la DPO de la CNSA.

4.1.3.3 Gestion des compétences

Le Titulaire doit garantir la montée en compétences des nouveaux intervenants sur la prestation.

A cet effet, le Titulaire met en place un kit de montée en compétences pour les nouveaux arrivants sur l'activité. Ce kit doit contenir l'ensemble des informations nécessaires pour comprendre et maîtriser les processus et outils de l'activité, notamment la connaissance de la CNSA, de l'offre de service prévue à l'accord-cadre, et des fondamentaux du projet.

La CNSA se réserve un droit de regard sur le contenu du kit, celui-ci sera décrit dans le Plan d'Assurance Qualité.

Le Titulaire est garant de la montée en compétences des profils mobilisés. Le Titulaire définit une matrice des compétences nécessaires à la réalisation de la prestation afin d'être en mesure d'atteindre le niveau de service exigé. Cette matrice précise :

- le niveau de compétences des équipes mobilisées pour l'exécution des prestations de l'accord-cadre ;
- le nombre de profils mis à disposition par type de compétences.

La matrice est mise à jour pour chaque réunion de comité de pilotage.

4.1.3.4 Confidentialité et sécurité des collaborateurs

Le Titulaire dispose d'engagements de confidentialité pour l'ensemble des collaborateurs intervenant dans le cadre du projet. Le Titulaire s'engage à définir et mettre en œuvre une politique de sécurité relative au nomadisme de ses collaborateurs et éventuels sous-traitants travaillant dans le périmètre du service.

4.1.4 Gestion de la qualité des prestations

Le Titulaire doit atteindre les objectifs fixés et les résultats attendus par la CNSA pour l'ensemble des prestations du présent accord-cadre. Pour cela il doit mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour le suivi de la qualité des services et des indicateurs permettant de mesurer l'atteinte des objectifs.

Le Titulaire est soumis à une obligation de résultats, mesurée par le respect des indicateurs de suivi de sa prestation, qu'il a à charge de produire et de communiquer à la CNSA sous forme, entre autres, de tableaux de bord.

Le pilotage de la prestation du Titulaire s'appuie sur les indicateurs de qualité de service définis pour chacune des prestations. Les différents indicateurs de suivi sont intégrés au sein du Plan d'Assurance Qualité et du Plan d'Assurance Sécurité fourni par le Titulaire au titre du présent accord-cadre.

Le Titulaire détaille les mesures permettant de satisfaire ces exigences dans le PAQ et le PAS ou tout autre document contractuel.

4.1.5 Gestion des risques

4.1.5.1 Généralités

Les délais de criticité (délais de gestion des risques) figurent dans le présent document. Les règles de gestion des pré-alertes, alertes et crises s'appliquent au Titulaire en cas de risque de non-respect des délais ainsi qu'en cas de dépassement du seuil des pénalités par le Titulaire.

4.1.5.2 Gestion des alertes et des crises

- **Pré-alerte** : Si le Titulaire risque d'être en retard, le Titulaire déclenche par tout moyen à sa disposition auprès de la CNSA une pré-alerte expliquant le risque afin que soit recherché en commun une solution de résorption pour respecter les délais, ou décider d'un commun accord de décaler le délai contractuel. S'il n'y a pas d'accord écrit, le délai contractuel reste applicable.
- **Alerte** : Si le délai contractuel ou le délai prolongé à la suite d'un accord écrit de prolongation ou de sursis à livraison risque d'être dépassé par le Titulaire, le Titulaire déclenche une alerte par tout moyen à sa disposition, selon les modalités prévues au PAQ et avant le jalon de préavis d'alerte. L'alerte s'accompagne d'une proposition de solution de résorption à la CNSA ou d'une demande justifiée de prolongation du délai contractuel.
- **Crise** : Si le délai contractuel ou le délai prolongé à la suite d'un accord écrit de prolongation ou de sursis à livraison est dépassé par le Titulaire, le Titulaire propose une solution de résorption immédiate avec escalade hiérarchique. L'escalade hiérarchique s'applique dès que l'état de crise persiste.

4.1.5.3 Gestion opérationnelle des risques

Le Titulaire apporte, en fonction des niveaux 2, 3 ou 4 de risque une solution selon les spécifications mentionnées au tableau ci-après. Les règles de gestion des pré-alertes, alertes et crises s'appliquent en fonction des seuils d'engagement de service.

Niveau de risques	Gestion des risques	
	Niveau de gestion	Actions et solutions de résorption
1		Aucune
2	Pré-alerte	Mise en place immédiate par le Titulaire d'un plan (processus de travail plus performant et/ou mise de moyens supplémentaires) pour atteindre le niveau 1.
3	Alerte	Nécessité pour le Titulaire de présenter à la CNSA, immédiatement, un plan pour arrêter la dégradation, et ce, pour un rétablissement minimum du niveau 2 dans les 2 jours et du niveau 1 dans les 8 jours

4	Crise	Arrêt de la prestation et application des dispositions prévues contractuellement (pénalité, résiliation, ...) sauf si la CNSA accepte un plan de redressement avec dialogue direct entre les deux signataires de l'accord-cadre ou leur équivalent dans la structure de chacun, et ce, pour un rétablissement minimum du niveau 3 dans les 2 jours et du niveau 1 dans les 8 jours.
---	-------	---

4.1.5.4 Défaillance du Titulaire

Si le Titulaire ne fournit pas les solutions de résorption, le Titulaire est considéré comme défaillant au niveau de la fourniture de la solution. Dans ce cas, la CNSA provoque une réunion de direction. Si à l'issue de la réunion de direction :

- un accord est trouvé, le Titulaire :
 - soit assure la fourniture et le déploiement de la solution selon un plan arrêté en commun avec le déclenchement d'office de pénalités de retard sauf, s'il y a déjà eu déclenchement ;
 - soit met en place une solution de substitution sans supplément de prix (pour la CNSA) ;
- aucun accord n'est trouvé, la CNSA déclenche le processus de résiliation aux torts du Titulaire, selon les modalités mentionnées à l'article 18 du CCAP du présent accord-cadre.

4.1.5.5 Escalade hiérarchique

En cas d'impossibilité de trouver un accord au niveau hiérarchique donné dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrés, sauf délai contraire mentionné dans ce CCTP ou au CCAP, la décision se prend au niveau hiérarchique supérieur au-delà de ce délai.

4.1.5.6 Niveaux hiérarchiques de gestion de risques

L'escalade hiérarchique s'effectue selon les niveaux de risques constatés sachant que le niveau 1 est un niveau sans escalade.

Escalade hiérarchique			
Niveau de risques	Niveau d'escalade	Personnes ou instances concernées	
		CNSA	Titulaire
4	N+4	Directeur général	Président ou gérant du Titulaire

	N+3	Directeur des Systèmes d'Information / Directeur des Systèmes d'Information adjoint / DPO-RSSI / Directrice de l'Information des Publics et de la Communication	Directeur général ou le porteur de l'engagement global de l'accord-cadre du Titulaire
3	N+2	Directeur du programme*	Directeur du programme du Titulaire*
2	N+1	Directeur de projet*	Directeur de projet du Titulaire*
1	N0	Chef de projet	Chef de projet du Titulaire

*Le cas échéant.

4.1.5.7 Les audits spécifiques

En complément des audits précités, La CNSA peut procéder à des audits qualité pour vérifier que le Titulaire applique les spécifications du CCTP dans le cadre d'un niveau de risque 2, 3 et 4. L'audit s'effectue en toute confidentialité selon les modalités relatives à la confidentialité décrites au présent document et à l'article 24 du CCAP de l'accord-cadre.

4.1.6 Pilotage, coordination et suivi

4.1.6.1 Généralités

Il est attendu du Titulaire une activité de pilotage et de coordination en vue notamment, des actions suivantes :

- Suivi, de l'ensemble des prestations réalisées par le Titulaire ;
- Suivi des plans d'actions, des délais contractuels et des livrables ;
- Maintien à jour de la documentation qualité (plan d'assurance qualité, etc.) ;
- Suivi de l'alimentation régulière de la base de connaissances (audit de dossier, etc.) ;
- Gestion des tableaux de bord de pilotage :
 - Recueil et mesure des éléments nécessaires à l'élaboration des tableaux de bord ;
 - Élaboration, analyse des tendances et identification des non-conformités avec proposition de mesures correctives le cas échéant, et communication des tableaux de bord de pilotage contractuels.
 - Alerte à la CNSA selon les modalités décrites au chapitre 4.1.4 sur les difficultés rencontrées ;
- Participation aux réunions de suivi contractuel ;
- Rédaction des compte-rendu des réunions réalisées dans le cadre des prestations attendues.

4.1.6.2 Comitologie

La comitologie applicable aux prestations du présent accord-cadre est détaillée ci-après.

La fréquence, le contenu, l'applicabilité, les intervenants ou les délais des comités peuvent être ajustés en fonction des prestations et pendant toute la durée de l'accord-cadre. Ces éléments sont définis dans l'unité d'œuvre d'initialisation des différents périmètres applicatifs de l'accord-cadre.

Sous réserve de la validation préalable de la CNSA, certains comités peuvent être regroupés et menés de façon concomitantes dans une logique d'optimisation.

Les réunions de travail et les comités prévus se déroulent généralement dans les locaux de la CNSA, sauf indication contraire indiquée dans le détail des bons de commande ou par écrit préalablement.

La CNSA a pour adresse :

*66, avenue du Maine
75014 Paris*

La préparation des supports des différents comités, la diffusion de l'ordre du jour, ainsi que la rédaction des comptes rendus sont à la charge du Titulaire.

Le Titulaire est tenu de fournir les éléments nécessaires à la préparation des supports, notamment les tableaux de bord. Il est responsable de la conformité et de la cohérence des documents qu'il transmet à la CNSA.

D'une façon générale, pour chaque comité ou réunion tenue, le Titulaire réalise :

- La prise de connaissance et réflexion préalable sur les sujets abordés ;
- La rédaction de l'ordre du jour ;
- La diffusion de l'ordre du jour au minimum 48h avant la tenue de la réunion ou du comité ;
- La rédaction du compte-rendu et sa diffusion pour validation à la CNSA, après la tenue de la réunion ou du comité au(x) destinataire(s) indiqués par la CNSA, dans un délai de 5 jours ouvrés après la tenue de l'instance ;
- La mise à jour, le cas échéant, de la documentation impactée par les décisions prises en séance.
- La réalisation et la diffusion des tableaux de bord du mois N-1 :
 - Ces tableaux de bords sont remis à la CNSA au plus tard pour le 5ème jour ouvré du mois N ;
 - Toute valeur manquante au sein d'un tableau de bord est susceptible d'être enregistrée par la CNSA comme la valeur représentant la plus mauvaise performance possible.

Le pilotage des prestations de l'accord-cadre par le Titulaire regroupe les activités liées aux réunions de pilotage et de contrôle, les activités de maîtrise de la prestation et de la qualité de service.

4.1.6.3 Instances de pilotage

La comitologie applicable aux prestations est la suivante :

- le comité directeur/stratégique ;
- le comité de pilotage ;
- le comité technique interne CNSA ;
- le comité de suivi sécurité ;
- le comité de suivi ;

- le comité d'amélioration continue ;
- les réunions ponctuelles :
 - o réunions de travail et ateliers à la demande de la CNSA ;
 - o réunion de lancement : elle est organisée à chaque début de période ou début de projet, permet de présenter les objectifs, l'organisation et le planning ;
 - o réunion « flash » : elle est organisée au besoin sur demande de la CNSA ou du Titulaire, par exemple lors d'un passage de fonctionnement du système du mode nominal en mode dégradé.

La CNSA et le Titulaire gardent à leur charge les frais relatifs à leur participation aux dits comités.

Le Titulaire désigne 2 (deux) interlocuteurs responsables technique et commercial qui sont les interlocuteurs privilégiés de la CNSA.

Leur mission principale est la coordination de l'ensemble des prestations fournies et le contrôle de la qualité de service. L'organisation proposée par le Titulaire dans son offre doit prévoir le transfert des informations entre les 2 (deux) intervenants de manière à ce chacun dispose de toutes les informations nécessaires à la bonne exécution et au parfait suivi des prestations.

L'interlocuteur commercial :

- Prend en charge la responsabilité commerciale et économique de l'accord-cadre ;
- Est garant du respect des engagements et de la qualité de service.

L'interlocuteur technique :

- Assure la coordination de l'ensemble des prestations pour la CNSA ;
- Veille à la qualité opérationnelle du service ;
- Met en œuvre les moyens, garantit leur permanence, les adapte afin de respecter les engagements contractuels ;
- Propose des plans d'amélioration ou d'actions correctives.

Le Titulaire désigne, pour tout collaborateur de la CNSA amené à interagir avec lui, un interlocuteur privilégié, et, dans la mesure du possible, son backup.

4.1.6.4 Principes généraux de responsabilités de la CNSA et du Titulaire

La CNSA désigne de son côté, pour le suivi de l'exécution des prestations, un responsable de l'accord-cadre qui s'assure de la bonne exécution des prestations et examine les questions relatives à la rémunération du Titulaire.

Les responsables du Titulaire et le responsable de l'accord-cadre ont autorité suffisante chacun pour prendre ensemble toutes décisions opérationnelles courantes communes ainsi que pour les décisions d'urgence.

Les responsables du Titulaire et le responsable de l'accord-cadre informent le comité directeur de toutes leurs décisions.

La procédure de prise de décision commune est définie par le comité directeur lors de sa première réunion.

Chaque partie indique à l'autre partie les interlocuteurs supplémentaires pour le cas où il serait impossible de prendre contact en temps utile avec les responsables mentionnés ci-dessus. Le Titulaire peut proposer d'autres modalités d'échanges afin de répondre aux exigences de qualité, d'optimisation et rationalisation de la qualité de service qui guident la prestation.

4.1.6.5 Description des comités

Comité Directeur/Stratégique

Le comité directeur est l'instance de pilotage stratégique et de contrôle financier. Il veille au respect des principes, objectifs et équilibres de l'accord-cadre :

- Il permet la prise de décisions concernant l'évolution de la prestation du fait de projets d'évolution du SI ou de problèmes pour assurer certains points de la prestation. Il a notamment pouvoir à faire évoluer les annexes contractuelles, pouvoir qu'il peut déléguer à l'instance de son choix ;
- Il se réunit de façon annuelle ou pluriannuelle, et à la demande, selon les besoins de la CNSA.

Les principales missions du comité directeur sont a minima :

- Informer sur l'évolution des besoins à moyen terme ;
- Garantir la relation contractuelle entre la CNSA et le Titulaire de l'accord-cadre ;
- Contrôler le fonctionnement global de la production (activité, risques, incidents, coûts) ;
- Traiter tout différend pouvant apparaître dans le cadre de l'exécution de l'accord-cadre ;
- Valider les changements importants proposés par le Comité de Pilotage ;
- Étudier et valider les propositions d'évolutions des niveaux de services, des indicateurs et pénalités associées ;
- Étudier les évolutions de l'accord-cadre nécessaires à la bonne réalisation des prestations.

Fonctionnement du comité directeur :

- Le comité directeur est composé de représentants de la DSI et de la DIPCOM de la CNSA et du Titulaire ayant des responsabilités leur permettant d'assumer les fonctions de décision courante et de contrôle de l'exécution de l'accord-cadre.
- A la demande de la CNSA, Le comité directeur peut demander la participation de tout intervenant nécessaire, compte tenu de l'ordre du jour.
- Il est présidé par le représentant de la CNSA.
- Le secrétariat du comité (ordre du jour, compte rendu) est assuré par un représentant du Titulaire.
- Le compte rendu est approuvé par écrit dans un délai maximum de 15 (quinze) jours calendaires suivant la réception du compte rendu, délai suffisant pour formuler d'éventuelles réserves par les représentants de la CNSA.

Fréquence : une fois tous les 6 ou 12 mois.

Intervenants attendus : la liste des intervenants attendus est définie conjointement avec le Titulaire lors de la phase de prise de connaissance. En cas de modification, les précisions relatives aux réunions et ateliers sont détaillées (intervenant, localisation de la réunion et nombre d'intervenant) dans l'ordre du jour.

Comité de Pilotage

Au cours de ce comité le Titulaire remet le tableau de bord à jour à la CNSA et présente une synthèse des événements du mois écoulé, tant au plan qualitatif que quantitatif, et des prévisions pour le mois suivant, le trimestre suivant, ou pour tout événement exceptionnel. Au cours de cette réunion les parties statuent sur le niveau de qualité de service atteint et sur les pénalités applicables en s'appuyant a minima sur les éléments suivants :

Les principales missions du comité de pilotage sont a minima :

- De contrôler la qualité des prestations exécutées par le Titulaire
- De décider de plans d'amélioration
- De suivre l'avancement des projets
- De présenter les indicateurs mensuels
- De préconiser des évolutions de périmètre et des services
- De préparer les orientations et les évolutions du Système Informatique

Fonctionnement du comité de pilotage :

- Donne une analyse du service rendu du mois, qu'il s'agisse du service ou des prestations associées
- Un calendrier détaillé des activités du mois suivant
- Un calendrier macroscopique pour les activités à moyen terme
- Un état des carences et des non-conformités de service
- Un état de la gestion des actions en matière de qualité et de sécurité
- Un état du suivi des livrables
- Un état du suivi des prestations d'appropriation/réversibilité
- Un état du volume d'activité par prestation
- Un point sur les équipes et les compétences mobilisées
- Un point sur la gestion de la réversibilité (le cas échéant)
- Les événements contractuels et administratifs (PV, facturation, dérogations, réclamations, avenants)
- Le comité de pilotage peut demander la participation de tout intervenant nécessaire, compte tenu de l'ordre du jour
- Le secrétariat du comité (ordre du jour, compte rendu) est assuré par le Titulaire
- Le compte rendu est approuvé par les représentants des deux parties dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de l'émission du compte rendu
- En cas de points de vue opposés et non conciliables, le différend est acté dans le compte rendu et est soumis au Comité Directeur

Fréquence : mensuelle

Intervenants attendus : la liste des intervenants attendus est définie conjointement avec le Titulaire lors de la phase de prise de connaissance de la prestation. En cas de modification, les précisions relatives aux réunions et ateliers sont détaillées (intervenant, localisation de la réunion et nombre d'intervenant) dans l'ordre du jour.

Comité technique interne CNSA

Le comité technique a pour objectif la revue et la validation des livrables techniques clés. Ce comité assure sur les aspects techniques, le partage, la cohérence et la coordination des différents acteurs concernés par ces aspects techniques. Les livrables analysés lors de ce comité sont ceux du Titulaire et fournis dans le cadre des unités d'œuvre du présent accord-cadre. Le Titulaire peut exceptionnellement participer à ce comité à la demande de la CNSA.

En exécution de l'accord-cadre, la CNSA se réserve la possibilité de fournir au Titulaire des modèles de livrables qu'elle juge nécessaire et que le Titulaire doit respecter. Il se réunit régulièrement ou plus fréquemment à la demande de l'une ou l'autre des parties ou du comité de pilotage.

Il s'agit principalement des livrables :

- Dossier d'Architecture Technique (DAT)
- Dossier d'Architecture Applicative (DAA)
- Dossier d'Installation (DIN)
 - Un exemple de ce livrable est fourni en annexe du présent accord-cadre ;
 - Pendant l'exécution de l'accord-cadre, le Titulaire doit mettre en œuvre ces livrables dans le respect du modèle CNSA fourni en annexe.
- Dossier d'Exploitation (DEX)
 - Un exemple de ce livrable est fourni en annexe du présent accord-cadre ;
 - Pendant l'exécution de l'accord-cadre, le Titulaire doit mettre en œuvre ces livrables dans le respect du modèle CNSA fourni en annexe.

Fréquence : une fois tous les deux (2) mois

Intervenants attendus : la liste des intervenants attendus est définie conjointement avec le Titulaire lors de la phase de prise de connaissance de la prestation. En cas de modification, les précisions relatives aux réunions et ateliers sont détaillées (intervenant, localisation de la réunion et nombre d'intervenant) dans l'ordre du jour.

Comité de suivi sécurité

Un comité de suivi sécurité est mis en place pendant l'exécution de la prestation. Ce comité peut être mutualisé au besoin avec le comité technique CNSA. Il est attendu lors de ce comité :

- La revue des incidents de sécurité ;
- Le suivi des plans d'actions ;
- Le suivi des vulnérabilités et menaces.

Fréquence : une fois tous les deux (2) mois

Intervenants attendus : ce comité réunit notamment le chef de projet de la CNSA, la RSSI de la CNSA et le Responsable Sécurité Opérationnelle du Titulaire.

Comité de suivi

Le comité de suivi prend en charge la réalisation des actions de mise en place, s'assure de l'affectation et de la disponibilité des ressources et mesure les impacts de toute évolution de service. Au cours de ce comité le Titulaire vérifie la disponibilité des ressources humaines et techniques, identifie les risques de perturbations et présente une synthèse des événements marquants relatifs aux activités du Titulaire de la période écoulée.

Les principales missions du comité de suivi sont a minima :

- Un bilan détaillé sur les incidents de la période ;
- L'identification des difficultés rencontrées ou potentielles ;
- Des indicateurs de suivi de l'activité de support ;
- Le suivi des actions d'amélioration des services ;
- La planification des tâches des semaines à venir ;
- Le suivi et la programmation des demandes de travaux (bilan des déploiements matériels, état des demandes de travaux et planning prévisionnel, identification des difficultés rencontrées ou potentielles, ...) ;
- Le suivi des indicateurs de la convention de services.

Fonctionnement du comité de suivi :

- Le calendrier des comités de suivi est fixé par le comité de pilotage ;
- Le secrétariat du comité (ordre du jour, compte-rendu) est assuré par le Titulaire ;
- Le compte-rendu est approuvé par écrit lors de la réunion suivante ;
- En cas de points de vue opposés et non conciliables, le différend est acté dans le compte rendu et est soumis au comité de pilotage ;
- D'autres instances techniques de coordination et d'optimisation du service peuvent être prévues dans le PAQ.

Fréquence : hebdomadaire ; la fréquence est sujette à modification, sur demande de la CNSA ou du Titulaire et après validation conjointe, selon les besoins des projets (PPA, MPH, cnsa.fr).

Intervenants attendus : la liste des intervenants attendus est définie conjointement avec le Titulaire lors de la phase de prise de connaissance de la prestation. En cas de modification, les précisions relatives aux réunions et ateliers sont détaillées (intervenants, localisation de la réunion et nombre d'intervenants) dans l'ordre du jour.

Comité d'Amélioration continue

Le comité d'amélioration continue a pour objectif la revue du plan d'amélioration continue, dispositif destiné à améliorer la qualité des services et à réduire les coûts.

Au cours de ce comité le Titulaire présente une synthèse des actions mises en œuvre au sein des différentes prestations.

Les principales missions du comité d'amélioration continue sont a minima :

Tirage au hasard de quelques dossiers ayant eu des retours côté utilisateurs (utilisateurs satisfaits, non satisfaits) sur la période écoulée pour :

- Contrôle de la satisfaction des utilisateurs ;
- Contrôle de la cohérence des informations, fonctionnalités et services proposés aux utilisateurs ;
- Identifications d'axes d'optimisation (processus de gestion des demandes et des incidents, formalisme des dossiers, etc.) ;
- Proposition par le Titulaire de formations et d'informations aux utilisateurs ;
- Revue et statut d'avancement du plan d'action du comité précédent.

Fonctionnement du comité d'amélioration continue :

- Le calendrier des comités d'amélioration Continue est fixé par le comité de pilotage ;
- Le secrétariat du comité (ordre du jour, compte-rendu) est assuré par le Titulaire ;
- Le compte-rendu est approuvé par écrit lors de la réunion suivante ;
- En cas de points de vue opposés et non conciliables, le différend est acté dans le compte rendu et est soumis au comité de pilotage.

Fréquence : semestrielle

Intervenants attendus : la liste des intervenants attendus est définie conjointement avec le Titulaire lors de la phase de prise de connaissance de la prestation. En cas de modification, les précisions relatives aux réunions et ateliers sont détaillées (intervenants, localisation de la réunion et nombre d'intervenants) dans l'ordre du jour.

Réunions de travail et ateliers

Le Titulaire participe, pour mener à bien les prestations dont il a la charge, à un certain nombre de réunions de travail et/ou d'ateliers notamment les réunions de transfert de compétences, les réunions fonctionnelles, des réunions de coordination, des ateliers de travail, et plus généralement, toute autre réunion de travail nécessaire.

Ces réunions/ateliers sont à l'initiative de la CNSA ou du Titulaire, organisées et planifiées dans les instances de pilotage en concertation avec les équipes du Titulaire et de la CNSA.

4.1.7 Modalités de vérifications

4.1.7.1 Généralités

Les opérations de vérifications ont pour but de constater que les biens et services livrés au titre du présent accord-cadre sont conformes et effectuées dans le respect des dispositions prévues. Les vérifications documentaires sont effectuées à partir des livraisons des livrables documentaires. Chaque unité d'œuvre du présent accord-cadre est associée à des « livrables ». Tous les livrables associés à la réalisation des unités d'œuvre font l'objet d'une livraison selon les dispositions indiquées lors de chaque commande. La livraison correspond à la remise de l'ensemble des livrables par le titulaire à la CNSA. Une fois la livraison effectuée, ces livrables sont soumis à des vérifications quantitatives et qualitatives. Ces dernières permettent à la CNSA de s'assurer de la conformité des livrables aux stipulations définies dans le présent accord-cadre, tant du point de vue de la qualité que de la quantité. Les opérations de vérification visent notamment à :

- S'assurer de la transmission effective des livrables dans les délais prévus et de la complétude de ceux-ci ;
- S'assurer que les livrables répondent parfaitement aux exigences de la CNSA et exigences légales et réglementaires le cas échéant ;
- S'assurer que les livrables transmis démontrent l'exécution des services associés aux unités d'œuvre commandées conformément aux spécifications du présent accord-cadre et présentent le niveau de qualité attendu ;

A l'issue des vérifications, la CNSA prononce une décision qui est notifiée au titulaire. Chaque unité d'œuvre possède son propre mode de réception, ses livrables associés variant en nature et en nombre d'une prestation à l'autre. La répartition des livrables par unité d'œuvre apparaît dans le détail de chaque unité d'œuvre du présent CCTP.

4.1.7.2 Livrables documentaires

Recevabilité des livrables documentaires

Les livraisons de livrables sont numériques dans un cadre sécurisé mis à disposition par la CNSA.

Préalablement aux opérations de vérifications du contenu détaillé des livrables documentaires, la CNSA contrôle la présence des éléments requis qui ont été précisés lors de la commande (objet, différents points traités, structure, forme du document).

Pour ce contrôle, la CNSA constate :

- la recevabilité des livrables ;
- la recevabilité partielle des livrables ;
- la non-recevabilité des livrables en cas de non-livraison ou de livraison incomplète des livrables. En cas de recevabilité partielle ou de non-recevabilité, la CNSA se réserve le droit de rejeter la livraison. Le cas échéant, les délais de livraison initialement définis (et les pénalités de retard associées) restent applicables.

Le cas échéant, le Titulaire effectue les corrections et les modifications attendues par la CNSA, selon les indications et les observations mentionnées. Le Titulaire fait figurer dans la version des livrables qui ont fait l'objet d'une modification apportées au document par rapport à la version initiale.

Vérifications suite à la livraison de livrables documentaires

Vérifications initiales

La CNSA, durant un délai maximum après la livraison (défini dans le PAQ), procède à la vérification de chaque livrable. A l'issue de la livraison des livrables à la CNSA par le Titulaire dans les délais prévus par la CNSA, celle-ci constate par l'émission d'un procès-verbal (PV) :

- la conformité des livrables ;
- la conformité partielle des livrables ;

- la non-conformité des livrables : en cas de non-livraison ou de livraison incomplète des livrables. A l'issue de la constatation (conformité, conformité partielle ou non-conformité) de la CNSA, une décision de validation, d'ajournement ou de rejet dudit livrable est décidée et communiquée au Titulaire par la CNSA.

Nouvelle vérification en cas d'ajournement de livrables documentaires

Le Titulaire dispose d'un délai maximum pour effectuer la nouvelle livraison du livrable concerné. La CNSA, après la nouvelle livraison, procède durant un nouveau délai à la vérification du livrable concerné modifié et/ou corrigé. Ces délais seront définis dans le PAQ lors de la phase d'initialisation. Passé le délai maximum de vérifications la CNSA constate :

- soit que la production est conforme ; si les modifications et/ou corrections demandées lors de l'ajournement ont été effectuées par le Titulaire ;
- soit que la production n'est pas complètement conforme ; si les modifications et/ou corrections demandées lors de l'ajournement ne sont pas effectuées ;
- soit que la production est non conforme ; en cas de non-livraison ou de livraison incomplète. La CNSA peut alors appliquer des pénalités telles que prévue au CCAP.

A l'issue de l'ensemble des étapes de vérifications, la CNSA émet un procès-verbal (PV) signé de réception au Titulaire.

4.1.7.3 Vérification des livrables informatiques

Principes

Les vérifications de livrables informatiques s'effectuent, selon :

- un processus de Vérifications d'Aptitude (VA) en environnement d'intégration ou/et de préproduction ;
- une Vérification de Service Régulier (VSR) en environnement de production. Durant les opérations de vérifications, le Titulaire assure les corrections des erreurs et anomalies à sa charge au fur et à mesure de leur communication par la CNSA tout au long de la période vérification.

Dans le cas où une VA ou une VSR est ajournée, la CNSA déclenche une cellule de crise :

- avec déclenchement d'une escalade hiérarchique de niveau N+2 ;
- avec demande de fourniture d'une solution immédiate à tester sur un environnement de tests pour vérifier la réalité de l'intégration de la solution de services du Titulaire ;
- selon les modalités de gestion des retards et des incidents fixées à l'article 10 du CCAP. L'ajournement de la VA peut provoquer un changement de cycle 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. La CNSA peut également décider de retarder une mise en production pour des raisons qui lui sont propres, dans ce cas, le délai imputable à la décision de la CNSA n'est pas considéré comme un retard du Titulaire.

Recevabilité des livrables informatiques

A l'exemple des livrables documentaires, préalablement aux opérations de vérifications des livrables techniques, la CNSA contrôle la présence des éléments nécessaires au fonctionnement du système et à l'exécution des opérations. Ces éléments précisés dans le PAQ, les différents référentiels et normes techniques (précisant notamment les particularités éventuelles des environnements concernés) ainsi que dans les différents supports d'expression des besoins. Une attention particulière est apportée aux éléments suivants :

- bon de livraison conforme,
- complétude des composants techniques et fonctionnels,
- complétude des différents modules fonctionnels et processus applicatifs,
- données de références,
- documentations et éléments de prise en main. En cas de recevabilité partielle ou de non-recevabilité des livrables pour permettre l'exécution des opérations de vérification, la CNSA se réserve le droit de rejeter la livraison. Le cas échéant, conformément aux règles et principes édictés dans le PAQ ou dans les documents de commande, les délais de livraison initialement définis et les pénalités de retard restent applicables.

Vérification d'aptitude

Chaque vérification d'aptitude a pour but de constater que les livrables informatiques, déclarés recevable par le Titulaire :

- sont capables de remplir les spécifications ou conditions, les caractéristiques et les performances attendues ;
- disposent des fonctionnalités demandées ;
- répondent aux exigences de la CNSA ;
- correspondent aux livrables prévus pour les prestations en mode projet et de maintenance applicative.

Cette vérification s'effectue selon le processus établi entre la CNSA et le Titulaire en cours d'exécution de l'accord-cadre.

Les livrables informatiques mis en ordre de marche ne doivent pas entraîner de perturbation lors du déroulement de toute vérification d'aptitude pour la CNSA.

Résultats après vérification d'aptitude

Après avoir déroulé les tests des vérifications prévus au cahier de vérifications et à l'issue du délai de vérifications d'aptitude, la CNSA constate soit :

- que les livrables prévus par la vérification sont conformes ;
- que les livrables prévus par la vérification ne sont pas complètement conformes ;
- que les livrables prévus par la vérification ne sont pas conformes.

Un livrable est conforme :

- si les fonctionnalités et les processus prévus sont complets ;
- si les fonctionnalités et les processus prévus ne présentent pas des erreurs ou anomalies majeures non résolues avant la fin des vérifications ;
- si le niveau de performance, de qualité et l'engagement de services prévus sont complètement conformes ;

- et si les prestations du Titulaire pour réaliser la mise en ordre de marche sont complètement conformes au CCTP ;

Un livrable n'est pas entièrement conforme :

- si une fonctionnalité ou un processus prévu est incomplet ;
- si une fonctionnalité ou un processus prévu présente des erreurs ou anomalies majeures non résolues avant la fin des vérifications ;
- si le niveau de performance, de qualité ou l'engagement de services prévus sont non complètement conformes ;
- ou si les prestations du Titulaire pour réaliser la mise en ordre de marche ne sont pas complètement conformes au CCTP ;

Un livrable n'est pas conforme dans les cas suivants :

- si une fonctionnalité ou un processus prévu est manquant ;
- s'il y a une erreur ou anomalie bloquante non solutionnée au cours de la vérification d'aptitude ;
- si le niveau de performance, de qualité ou l'engagement de services prévus sont non conformes ;
- ou si les prestations du Titulaire prévues pour la mise en ordre de marche et celles prévues pendant la vérification d'aptitude, ne sont pas toutes conformes au CCTP.

Nouvelle vérification en cas d'ajournement de vérification d'aptitude

En cas d'ajournement, le Titulaire effectue les corrections attendues sur les livrables conformément aux délais attendus par la CNSA qui suit l'ajournement. Après la correction, la CNSA dispose d'un délai maximum défini au PAQ pour procéder à une nouvelle vérification d'aptitude à compter de la date de mise en ordre de marche. L'opération de vérification suite à un ajournement est la même que celle faite initialement.

Vérification de service régulier

La CNSA procède à la vérification de service régulier (VSR) dans un délai maximum mentionné dans l'article 11 du CCAP.

Résultats après vérifications de service régulier

Après avoir déroulé les tests des vérifications prévus au cahier de vérifications et à l'issue du délai de vérifications de service régulier, la CNSA constate soit :

La conformité :

- si les livrables prévus par la vérification respectent les exigences du CCTP et celles prévues dans les commandes de la CNSA ;
- et si le taux d'indisponibilité est conforme ;

La conformité incomplète des résultats :

- si les livrables prévus par la vérification ne respectent pas complètement les spécifications du CCTP et celles prévus dans les commandes de la CNSA ;

- ou si le taux d'indisponibilité n'est pas complètement conforme ;

La non-conformité des résultats :

- si les livrables prévus par la vérification ne respectent pas les spécifications du CCTP en plus des exigences concernant la VA ;
ou si le taux d'indisponibilité est non conforme.

Nouvelle vérification de service régulier en cas d'ajournement

La CNSA constate, à l'issue du nouveau délai de vérifications de services réguliers, le service régulier selon les mêmes modalités que la vérification de service régulier initiale.

4.1.8 Gestion de la transférabilité

Le Titulaire maintient les plans de transférabilité, initiés lors de la phase d'initialisation, en les adaptant aux évolutions et aux corrections apportées tout au long de l'accord-cadre.

Le Titulaire est responsable de la transférabilité permanente du service, c'est-à-dire au maintien des conditions de cette transférabilité tout au long de l'accord-cadre.

Le Titulaire effectue une (1) fois par an une revue du plan de transférabilité pour évaluer sa faisabilité et sa conformité par rapport aux normes et standards définis, et identifie les points à améliorer dans un délai de trois (3) mois. Un bilan et un plan d'amélioration sont remis à la CNSA à l'issue de la revue.

Les plans de transférabilité reprennent notamment les obligations suivantes qui sont à la charge du Titulaire :

- informer systématiquement la CNSA de toute modification pouvant avoir une incidence sur la transférabilité ;
- faire figurer dans tous les contrats que le Titulaire serait amené à souscrire pour les besoins de l'exécution de l'accord-cadre, une clause mentionnant la possibilité de transfert desdits contrats à la CNSA ou à tout tiers de son choix ;
- tenir à jour toute la documentation faisant partie du périmètre de la transférabilité.

Les plans de transférabilité précisent les outils, les normes et standards proposés par le Titulaire et validés par la CNSA, pour l'exécution de la transférabilité :

- les règles d'architecture à respecter : licences, applications utilisées, code développé, matériels le cas échéant, ... ;
- les règles de maintien à jour des applications et de leur documentation, ainsi que les procédures pour leur exploitation ;
- les conditions de réalisation des audits réguliers pour vérifier l'application des règles et standards à respecter pour assurer la transférabilité ;

- les conditions de transfert de droit de propriété des applications développées aux fins de l'accord-cadre ainsi que le cas échéant le droit d'utilisation des logiciels standards et le droit de propriété des équipements matériels utilisés par le Titulaire pour la fourniture et l'exploitation des services. Le Titulaire tient à jour tout au long de l'accord-cadre, dans le cadre du plan de transférabilité, l'inventaire précis :

- des licences de logiciels standards utilisées pour la fourniture et l'exploitation des services et, parmi celles-ci, celles qu'il est en mesure de céder à la CNSA ou à un / des tiers désigné(s) par ses soins ;
- des matériels utilisés pour la fourniture et l'exploitation des services et, parmi ceux-ci, ceux qu'il est en mesure de céder à la CNSA ou à un / des tiers désigné(s) par ses soins.

La CNSA se réserve le droit d'évaluer ou faire évaluer ces plans de transférabilité et exige le cas échéant les mesures d'amélioration nécessaires.

Le Titulaire s'engage à inclure une clause de transférabilité dans les dispositifs contractuels le liant aux sous-traitants à qui il délègue une partie des éléments inclus aux périmètres de transférabilité susvisés. En tout état de cause, le Titulaire est responsable de ses sous-traitants.

Livrables attendus

Les livrables attendus dans le cadre de la gestion de la transférabilité sont :

- Les plans de transférabilité mis à jour.

4.1.9 Lieux et exécution des prestations

En règle générale, les prestations ont lieu dans les locaux du Titulaire et le cas échéant, de ses cotraitants ou de ses sous-traitants.

Selon les besoins, le Titulaire sera amené à réaliser des déplacements dans les locaux de la CNSA situés actuellement à Paris (75), ou chez des tiers désignés (dans la limite de la France métropolitaine), notamment lors de la réalisation des prestations suivantes :

- Transférabilité
- Réunions (comité de pilotage, comité de suivi, comité opérationnel, atelier, ...),
- Expertise nécessitant une intervention sur site

Les coûts liés aux déplacements pour toutes les prestations proposées devront être intégrés dans les tarifs des prestations proposées par le Titulaire. La CNSA ne prendra pas en charge de coût supplémentaire lié aux déplacements.

Dans tous les cas, le Titulaire fera son affaire de fournir à ses intervenants le matériel, notamment informatique, nécessaire au bon déroulement des prestations fournies. Le Titulaire devra démontrer que le matériel et autres ressources mises à la disposition de ses intervenants ont un niveau de sécurité suffisant.

Dans le cas où le titulaire souhaite faire réaliser des prestations au sein de l'union européenne, il devra le préciser dans sa réponse. Par ailleurs, un coefficient « lieu exécution des prestations » est matérialisé dans le BPU. Le candidat indiquera le coefficient à appliquer aux UO en fonction du lieu d'exécution en partant d'un prix d'UO de référence où le lieu d'exécution serait la région Ile de France.

La localisation prévue au BPU (Ile de France, hors île de France ou union européenne), sera à la discrétion de la CNSA et précisée lors des commandes avec délai prévenance minimum 2 mois (délai pouvant faire l'objet d'échange avec le Titulaire).

Il est précisé que la langue de travail exigée dans le cadre d'exécution le français, à ce titre l'ensemble des intervenants doivent maîtriser la langue française (niveau C2 minimum CECRL). Tous les documents afférant à l'accord-cadre sont rédigés en langue française.

4.2 Exigences relatives à l'architecture et à l'hébergement dans le cloud de la CNSA

4.2.1 Grands principes d'architectures

Ce cadre de référence s'applique lors de la création, de l'évolution ou de l'intégration de toute application au sein du système d'information de la CNSA et donc les applications qui sont l'objet de cet accord-cadre. Ils apportent les lignes directrices nécessaires pour garantir la cohérence, la maîtrise et la pérennité de l'architecture globale.

Ce cadre de référence définit les enjeux du système d'information de la CNSA (simplifier les parcours, doter la CNSA et ses partenaires d'outils performants au service de la mission, préserver la sécurité des systèmes, des données et des personnes, respect de la doctrine technique du numérique en santé) ainsi que l'ensemble des principes applicables (hébergement, architecture technique, découplage des composants etc.).

4.2.2 Architecture cloud et architecture technique

En 2024, la CNSA est entrée dans la phase de mise en œuvre de son système d'information dans un cloud souverain. Encore hébergées dans un datacenter, les applications et les services de l'institution migrent progressivement dans le cloud avec pour objectif de décommissionner à terme l'hébergement en datacenter. La CNSA a retenue une offre Cloud qui s'inscrit dans une trajectoire vers le SecNumCloud et qui répond aux exigences qui s'appliquent aux applications objet de cet accord-cadre par le renforcement de la protection des données à caractère personnel et des données sensibles (dont les données de santé).

Le Cloud CNSA met à disposition une infrastructure éprouvée et en adéquation avec les besoins d'évolution de la CNSA pour une gestion optimale du SI. Cette offre possède également un ensemble de services managés de haute disponibilité sur lesquels l'application peut se reposer et qui sont certifiés HDS (bases de données relationnelles, documentaires, stockage objet, ...).

La CNSA met également à disposition sur ce Cloud des services spécifiques. Ces services offrent des composants « sur l'étagère » nécessaires à la mise en place des applications sur ce Cloud CNSA et permettent une homogénéité des implémentations entre celles-ci.

Le développement des applications doit être « cloud native » et conteneurisé afin de s'insérer dans ce cadre.

Dans le cadre des sites web, le Titulaire pourra proposer des solutions d'hébergement adaptées aux besoins métiers de la CNSA, prenant en compte les exigences de performance, de disponibilité, de montée en charge et de continuité de service.

Ces solutions devront également répondre aux exigences de sécurité, de protection des données, de conformité réglementaire et d'interopérabilité avec le système d'information existant.

4.3 Exigences relatives à la sécurité

Les principaux enjeux de sécurité de l'accord-cadre les suivants :

- **Organisation et gouvernance** : Mettre en place une organisation adaptée dans le cadre d'une démarche globale de sécurité qui s'appuiera sur un système de management de la sécurité en conformité avec l'ISO 27001.
- **Pilotage de la sécurité** : Assurer un suivi des actions de sécurité qui passe par la coordination des actions de sécurité et de leur suivi dans le cadre de réunions de pilotage avec la CNSA sur le périmètre des prestations de l'accord-cadre. Ces réunions permettent de traiter les sujets liés à la gestion des risques SSI, la gestion des incidents et la gestion des vulnérabilités.
- **Gestion des risques** : Evaluer les risques et proposer des solutions adaptées pour s'assurer du bon niveau de leur couverture.
- **Sensibilisation et formation** : Mettre en place un dispositif de promotion de la sécurité par la sensibilisation des équipes de Capgemini afin de garantir la prise en compte des bonnes pratiques et des mesures de sécurité mises en place au regard des exigences de sécurité de la CNSA.
- **Coordination** : Piloter les plans d'actions et de remédiation avec les Parties Prenantes sur le périmètre des prestations de l'accord-cadre.
- **Security by Design et Privacy by Design** : S'assurer que la sécurité est prise en compte sur tout le cycle de vie des projets.
- **Protection des données** (RGPD) : Assurer la protection des données présentes dans les SI de la CNSA (données de production, données à caractère personnel, données sensibles) tout au long de l'accord-cadre.
- **Engagements de service en lien avec la sécurité** conformément aux dispositions des documents contractuels :
 - o Disponibilité du service (SLA)
 - o Auditabilité
 - o Conseil et état de l'art
 - o Sécurisation des développements

Le Titulaire précise l'ensemble des normes de cybersécurité qu'il applique (et communique les certificats afférents) et détaille la manière dont il gère le risque cyber, assure la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données, et se conforme aux contraintes réglementaires.

Le Titulaire s'engage à garantir les exigences de sécurité et leurs évolutions et le respect des SLA en encadrant les demandes d'accès aux environnements et aux données sensibles HDS en termes de gouvernance, opérationnellement dans le respect du périmètre des prestations à la charge du Titulaire.

Pour chaque outil proposé par le Titulaire, ce dernier s'engage à fournir son analyse de conformité RGPD et de sécurité permettant de répondre aux contraintes réglementaires et aux garanties de souveraineté.

Chaque candidat devra communiquer dans sa réponse les dispositions détaillées en complétant le plan du PAS joint au présent document. Le Plan d'Assurance Sécurité est un livrable contractuel qui doit être validé par les Parties au plus tard dans les trois mois suivants la notification de l'accord-cadre

Le PAS a pour objet de formaliser les engagements et mesures de sécurité pris par les Parties pour assurer la maîtrise de la sécurité des prestations confiées dans le contexte de l'accord-cadre.

L'objet du PAS est notamment de :

- S'assurer que les risques sécurité sont maîtrisés, et que les exigences sécurité sont prises en compte et correctement déclinées en dispositions opérationnelles ;
- Permettre à la CNSA de mettre en œuvre la conduite opérationnelle des activités relatives à la sécurité menées dans le cadre des services rendus ;
- Donner à chacun des acteurs sécurité des Parties Prenantes les éléments qui permettent d'organiser les plans d'actions en matière de gestion et de contrôle sécurité.

4.4 Exigences liées aux référentiels généraux

Le Titulaire doit respecter le cadre juridique défini au présent paragraphe.

4.4.1 Conformité au RGI

Le référentiel général d'interopérabilité fixe les règles techniques permettant d'assurer l'interopérabilité des systèmes d'information. Il détermine notamment les répertoires de données, les normes et les standards qui doivent être utilisés par les autorités administratives. La version 2.0 du RGI figure dans l'arrêté en date du 20 avril 2016 (JORF n°0095 du 22 avril 2016 texte n° 1) est la version en vigueur du Référentiel Général d'Interopérabilité.

Les informations concernant le RGI sont disponibles à l'adresse suivante :

- <https://www.numerique.gouv.fr/offre-accompagnement/reference-interoperabilite-rgi/>

4.4.2 Conformité au RGAA et au RAAM

L'accessibilité numérique concourt à la garantie de l'égalité d'usage et de consultation par les personnes handicapées des services numériques et contenus mis à disposition au travers de sites, applications mobiles ou mobiliers connectés.

Il s'agit d'une obligation légale définie par l'[article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées](#).

L'accessibilité numérique constitue un objectif majeur pour les services numériques proposés par la CNSA.

Conformité légale et réglementaire

Il est rappelé que le niveau légal de conformité est précisé par l'[article 5 du décret n°2019-768 du 24 juillet 2019](#), relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne.

[Le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité \(RGAA\)](#), dans sa dernière version en vigueur, est le document de référence en matière de critères d'accessibilité numérique à satisfaire pour les interfaces consultées au travers d'un navigateur web.

[Le référentiel d'évaluation de l'accessibilité des applications mobiles \(RAAM\)](#), dans sa dernière version en vigueur, est le document de référence en matière de critères d'accessibilité numérique à satisfaire pour les interfaces consultées au travers d'une application mobile.

Si le référencement au RGAA ou au RAAM n'est pas possible ou n'est pas suffisant, la conformité devra alors être évaluée par rapport à [la norme EN 301 549](#), dans sa dernière version en vigueur, complétée par tout autre référence concourant au respect de la législation, notamment parmi [les documents proposés par la direction interministérielle du numérique ou équivalents](#).

Exigences minimales

Le titulaire de l'accord-cadre devra assurer que les développements, les fonctionnalités et les outils de gestion de contenu présenteront un niveau de conformité égal à 100 %.

En deçà de ce niveau de conformité, une défaillance du prestataire pourra être constatée. Ce niveau d'exigence concerne toutes les fonctionnalités et contenus développés par le titulaire de l'accord-cadre ainsi que la capacité des éventuelles fonctions d'édition de contenu à produire des contenus conformes.

Ce niveau d'exigence ne concerne pas les contenus produits par les équipes de la CNSA ainsi que les contenus qui feraient l'objet d'une dérogation telle que définie dans les référentiels ou la loi, et validée par la CNSA.

Vérification

La CNSA se réserve le droit de faire vérifier, au moyen d'audits ou de recette, par un prestataire expert en accessibilité numérique ou ses propres ressources expertes en accessibilité numérique, le respect des exigences lors de toutes les phases du projet et des livraisons.

Dans le cas où le niveau de conformité exigé ne serait pas atteint du fait d'une défaillance du titulaire de l'accord-cadre, celui-ci devra procéder à toutes les actions correctives nécessaires. Toute non-conformité sera traitée comme une anomalie, avec les modalités de traitement et les délais afférents (cf. paragraphe 3.6.2).

Ces actions correctives sont à la charge du titulaire.

La clause d'audit est définie dans le CCAP.

Accompagnement expert

La CNSA se réserve le droit de recourir à un prestataire externe, expert en accessibilité numérique, afin de l'accompagner dans toutes les phases de réalisation du projet.

Dans ce cas, ce prestataire sera le contact technique des équipes du Titulaire de l'accord-cadre pour tout ce qui a trait à l'accessibilité numérique et la conformité attendue de l'ensemble du projet.

Éléments de réponse

Les candidats devront fournir, dans le cadre du présent accord-cadre, tous les renseignements nécessaires en indiquant précisément la méthodologie, les moyens et les processus mis en œuvre pour satisfaire à ces exigences.

En particulier, la méthodologie, les moyens et les processus garantissant la conformité des développements, contenus et fonctionnalités livrés seront détaillés ; ces détails pourront comporter (liste non exhaustive) :

- Les phases de contrôle (conception, développement, recette...) ;
- Les moyens de contrôle (audits, tests, recherche utilisateur...) ;
- La matérialisation des contrôles (rapport d'audit, résultat de tests...) ;
- Le ou les outils utilisés aux fins de contrôle (technologies, outils informatiques, aides techniques...).

Les candidats devront également fournir, dans le cadre du présent accord-cadre, tous les renseignements nécessaires à l'évaluation de leur capacité à satisfaire la conformité exigée, en précisant notamment les qualifications et formations à l'accessibilité numérique suivies par ou prévues pour son personnel susceptible d'intervenir dans les réalisations.

Points de vigilance sur les technologies

Si les candidats identifient une complexité particulière à rendre accessible certaines technologies dont l'usage serait nécessaire pour satisfaire certains besoins exprimés dans le présent document et indispensables au projet, alors il leur appartient de décrire précisément :

- Les points de complexité ou de blocage inhérents à l'utilisation de ces technologies ;
- Les alternatives, lorsqu'elles existent, qu'il serait possible de proposer afin d'assurer à l'utilisateur l'accès aux informations et aux fonctionnalités.

Les candidats sont libres d'apporter toute autre précision, document ou exemple de livrables qu'ils jugeraient pertinent.

- <https://www.numerique.gouv.fr/publications/rgaa-accessibilite>

4.4.3 Conformité au RGS

La CNSA exige que le Titulaire soit conforme au référentiel général de sécurité (RGS V2) qui définit un ensemble de règles de sécurité qui s'imposent aux autorités administratives dans la sécurisation de leurs systèmes d'information

Dans leur réponse, chacun des Soumissionnaires détaille comment il procède pour mettre en œuvre et respecter ledit référentiel conformément aux dispositions de l'ordonnance n°2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives ainsi qu'entre les autorités administratives. Il fixe les règles que doivent respecter les fonctions des systèmes d'information contribuant à la sécurité des informations échangées par voie électronique.

Le référentiel général de sécurité est pris en application du décret n° 2010-112 du 2 février 2010 pris pour l'application des articles 9, 10 et 12 de l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives.

Les informations concernant le RGS sont disponibles à l'adresse suivante :

- <http://www.ssi.gouv.fr/administration/reglementation/confiance-numerique/le-referentiel-general-de-securite-rgs>

4.4.4 Conformité au RGEN

Le respect du référentiel général d'écoconception des services numériques (RGEN) constitue un prérequis pour la réalisation de travaux de développement sur les sites internet couverts par le présent accord-cadre. Il est défini comme suit :

L'article 25 de la loi n° 2021-1485 en date du 15 novembre 2021 visant à réduire l'empreinte environnementale du numérique en France, prévoit que l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep) et l'Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique (Arcom), en lien l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME), « définissent le contenu d'un référentiel général de l'écoconception des services numériques. Ce référentiel, s'appuyant notamment sur la définition de l'écoconception prévue à l'article 2 de la directive 2009/125/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 octobre 2009 établissant un cadre pour la fixation d'exigences en matière d'écoconception applicables aux produits liés à l'énergie, vise à définir des critères de conception durable des services numériques afin d'en réduire l'empreinte environnementale. Ces critères concernent notamment l'affichage et la lecture des contenus multimédias pour permettre de limiter le recours aux stratégies de captation de l'attention des utilisateurs des services numériques ».

Les objectifs sont de réduire la consommation de ressources informatiques et énergétiques et la contribution à l'obsolescence des équipements, qu'il s'agisse des équipements utilisateurs ou des équipements réseau ou serveurs.

La version 2 du RGEN publiée en 2024 est disponible à l'adresse suivante :

- <https://ecoresponsable.numerique.gouv.fr/docs/2024/rge-n-mai2024/referentiel-general-ecoconception-des-services-numeriques-version-2024.pdf>

4.4.5 Conformité aux systèmes de design (DSA ou DSFR)

4.4.5.1 Conformité au système de design de l'Autonomie

Présentation du système de design de l'Autonomie

Depuis 2023, la CNSA a élaboré son propre système de design, dénommé « design system de l'autonomie » (DSA).

Le design system de l'autonomie a été conçu pour répondre aux enjeux posés par la transformation de la CNSA en nouvelle branche de la Sécurité sociale. Ainsi, en définissant une identité propre, le DSA renforce la cohérence visuelle et ergonomique des sites web de la branche Autonomie.

Le DSA permet de créer des interfaces graphiques plus rapidement, tout en garantissant une homogénéité visuelle et fonctionnelle entre les différents sites et en respectant les exigences d'accessibilité numérique (RGAA).

Le DSA est un outil évolutif co-construit avec la DSI et les équipes projets et la Direction de l'information des publics et de la communication (DIPCOM). Il s'enrichit au fil des projets et des retours d'expérience.

Le DSA est désormais obligatoire et doit être utilisé pour tout nouvel outil ou service numérique créé par la CNSA. Ainsi, le Titulaire devra concevoir et développer en reprenant les éléments du DSA by design pour le site cnsa.fr et la page service-public-autonomie.fr, ainsi que pour tout nouveau site web ou application mobile qui pourrait être demandé(e) par la CNSA.

Le design system de l'autonomie comporte les éléments suivants :

- Des fondamentaux de style ou charte graphique numérique de la CNSA (couleurs, taille, police, espacement...),
- Des composants web (boutons, filtres, tableaux, formulaires, menus...),
- Des règles d'ergonomie et d'accessibilité et des bonnes pratiques de conception.

Aujourd'hui, le DSA comporte plus de 70 composants web ; il est présent au sein de plus de 10 produits/projets web de la CNSA. Une équipe composée de Lead designer, de designer(s) et de développeur(s) à la charge le maintenir et de le faire évoluer.

Une attention toute particulière est accordée à la prise en compte de l'accessibilité numérique au sein du système de design de l'autonomie. Le design et le code de chaque composant sont revus et validés par un cabinet externe expert en accessibilité numérique. Aucun élément n'est mis à disposition sans un GO préalable de l'expert en accessibilité numérique.

Périmètre d'application du système de design de l'Autonomie

Le DSA s'applique pour le site cnsa.fr ainsi que pour tout nouveau site ou sous-site que la CNSA pourrait être amenée à réaliser. En revanche, le DSA ne s'applique pas pour le site pour-les-personnes-agees.gouv.fr ni pour le site mon-parcours-handicap.gouv.fr puisque ces deux sites doivent utiliser le système de design de l'Etat (DSFR).

Lorsqu'applicable, le Titulaire sera tenu d'utiliser le DSA dans son intégralité. Cela signifie que le Titulaire devra non seulement utiliser la version graphique des composants (récupérable depuis l'outil Figma), mais aussi le code CSS, html et JS des composants web.

Afin de construire un modèle évolutif et de simplifier la propagation des mises à jour au sein des interfaces des différents produits, le DSA utilise des « design tokens » dont le but est de définir, pour chaque élément de style graphique (couleur ou style de texte par exemple), une variable CSS ad hoc. L'équipe DSA peut ainsi modifier la teinte d'une couleur par exemple sans devoir modifier individuellement chaque composant utilisant cette couleur.

Le DSA s'appuie sur la technologie des Web Components. Ce choix a été fait pour faciliter au maximum la réutilisation des composants pour un grand nombre de framework de développement (Angular, Vue.js, React...). Des guides pour Vue.js et pour Angular sont disponibles dans la documentation du DSA pour faciliter l'intégration des Web Components dans ces contextes. Il est par exemple nécessaire de configurer Angular pour supporter des Web Components et faire en sorte que les mises à jour mineures puissent être appliquées de manière automatique.

Les Web Components sont désormais dénommés Custom Elements. Les Custom Elements sont un standard du web permettant de créer des éléments HTML customisés. Une composante essentielle des Custom Elements est l'utilisation du shadow DOM.

Le shadow DOM fournit un moyen d'encapsuler les styles graphiques, le balisage et le JavaScript des composants web, les isolant ainsi du reste de l'arbre du document. Il s'agit d'un arbre DOM distinct, doté de ses propres styles, comportements et scripts, attaché à un élément spécifique mais séparé du DOM principal du document.

Cette isolation offre plusieurs avantages :

- Protection contre les conflits de styles et de scripts : les styles et scripts internes ne s'échappent pas du composant, et les styles et scripts externes n'influencent pas le composant.
- Réutilisabilité accrue : les composants peuvent être réutilisés sans craindre d'interférences stylistiques ou comportementales.

Le DSA dispose de deux kits :

- Le kit Web, conçu pour gérer l'implémentation du système de design de l'autonomie pour les navigateurs Internet sur les ordinateurs (de bureau ou portable) et appareils mobiles (téléphone ou tablette) ;
- Le kit React Native, destiné à une utilisation dans le cadre d'une application mobile (livrée sur un store).

Pour le moment, la CNSA ne dispose pas d'application mobile ; il s'agit donc d'appliquer uniquement le kit Web. En revanche, la CNSA se réserve le droit, en cours d'accord-cadre, de demander le développement d'une application mobile. Auquel cas, le Titulaire devra alors appliquer le kit React Native.

Les intégrateurs et développeurs du Titulaire devront importer les deux paquets du DSA :

1. `@ds-autonomie/assets` : contient tous les design tokens nécessaires pour styliser une application ainsi que les icônes au format SVG.
2. `@ds-autonomie/web-components` : contient le code des composants du design system.

Modalités pratiques pour appliquer le système de design de l'Autonomie

Il est nécessaire de lire la documentation du DSA (disponible ici : [Présentation | Made with Supernova](#)) avant de commencer les travaux d'intégration du design system. La documentation constitue la porte d'entrée et le centre névralgique du système de design de l'autonomie ; elle comprend notamment :

- Les recommandations et bonnes pratiques pour implémenter et utiliser le système de design ;
- L'ensemble des éléments de style sur lesquels se base le système de design (couleurs, espacements, polices...) ;
- La liste des composants qu'il contient et leur statut (livré, en cours, planifié) ;
- La documentation fonctionnelle et technique pour chaque composant livré ainsi que des recommandations pour leur bonne utilisation.

La CNSA se réserve le droit de soumettre un questionnaire à l'intention des intégrateurs et développeurs du Titulaire en début d'accord-cadre et à chaque renouvellement de ressources amenées à travailler sur les projets de la CNSA. En fonction du résultat obtenu à ce questionnaire, la CNSA pourra demander au Titulaire de former davantage ses ressources, voire de changer les ressources mises à disposition pour la CNSA.

Le DSA est élaboré en mode Agile par sprints itératifs. Un sprint DSA dure généralement deux semaines, il y a donc une livraison (et par conséquent une nouvelle version du DSA) toutes les deux semaines. Chaque mise à jour apporte :

- Des corrections de bugs et optimisations de performance.
- Des améliorations en accessibilité, garantissant une meilleure conformité.

- L'ajout de nouveaux composants et fonctionnalités facilitant le développement et la conception.

Le DSA adopte un versionnement sémantique. Chaque mise à jour suit une logique bien définie :

- Mise à jour majeure (**MAJOR**) : introduit des changements non rétrocompatibles (breaking changes), pouvant nécessiter des adaptations de code.
Ex. : suppression d'un composant.
- Mise à jour mineure (**MINOR**) : ajoute de nouvelles fonctionnalités tout en maintenant la rétrocompatibilité.
Ex. : ajout d'un nouveau composant ou d'une propriété facultative.
- Mise à jour corrective (**PATCH**) : corrige des anomalies et bugs sans impact sur l'implémentation existante.
Ex. : correction d'un problème d'accessibilité ou d'un comportement inattendu.

Le Titulaire n'est pas tenu de mettre à jour le site cnsa.fr ou tout autre site éligible au DSA toutes les deux semaines en y intégrant la dernière version du DSA. En revanche, toute évolution demandée par la CNSA (sur le périmètre susmentionné) doit prendre en compte nativement le DSA. Par ailleurs, le Titulaire devra intégrer la dernière version disponible du DSA **au moins une fois par trimestre** (même s'il n'y a pas de nouvelle version majeure durant ce laps de temps). De surcroît, la CNSA se réserve le droit de demander au Titulaire d'intégrer la dernière version du DSA à tout moment. Cette prestation est couverte par l'UO de maintenance UO-MEAM décrite dans le paragraphe 3.6.7 L'intégration des montées de version majeures du DSA au sein d'un site web sera couverte par les UO de sprints agiles ou en V (cf paragraphes 3.3.4 et 3.3.5).

Si la CNSA a un besoin qui n'est pas couvert par le DSA (besoin d'un composant très spécifique par exemple), le Titulaire devra le concevoir et le développer en prenant en compte les exigences et la charte du DSA.

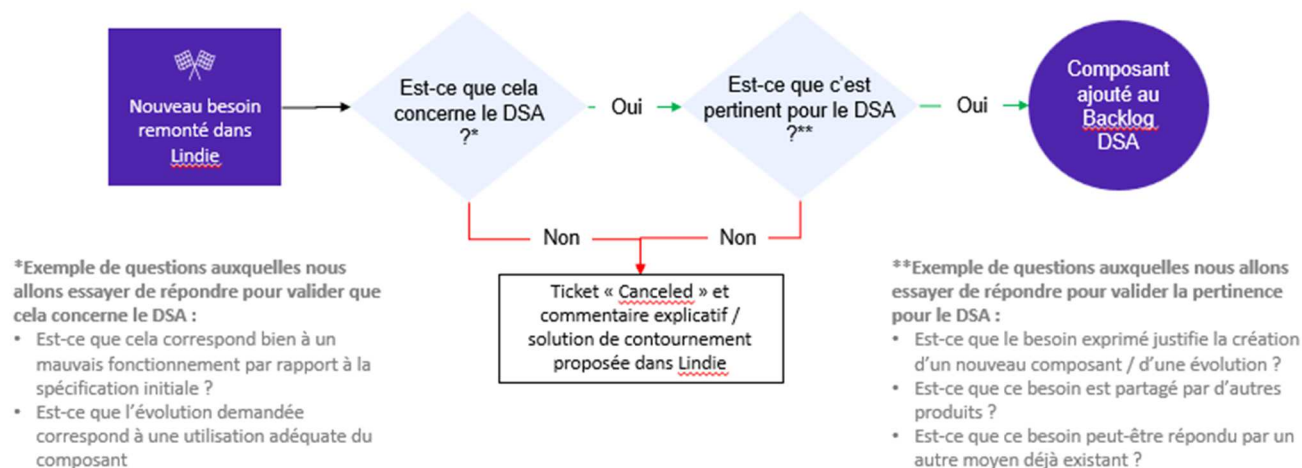
L'équipe DSA prévoit une réunion de démonstration mensuelle pour illustrer les dernières évolutions et correctifs mis en place pour le système de design de l'autonomie. Ces réunions sont également des temps d'échange et de retour d'expérience des projets et produits utilisant le DSA. Le Titulaire devra participer à ces réunions de démonstration.

En sus, des points de synchro récurrents et/ou des points ad hoc pourront être définis entre la CNSA, l'équipe DSA et le Titulaire si nécessaire.

Afin de faciliter la remontée et le suivi des besoins vis-à-vis du DSA, l'outil Lindie a été mis en place par l'équipe DSA. Cet outil, relié à l'outil de ticketing du DSA (Linear), permettra au Titulaire de faire part de ses questions/retours/remontées de bugs en remplissant l'un des 3 formulaires proposés (Signaler un bug, Poser une question ou Nouveau composant / Nouvelle fonctionnalité) puis de suivre l'avancement du ticket grâce au suivi par email (une notification par mail est envoyée dès lors que le statut du ticket est modifié).

L'équipe DSA peut également être contactée à tout moment par mail, via l'adresse mail suivante :

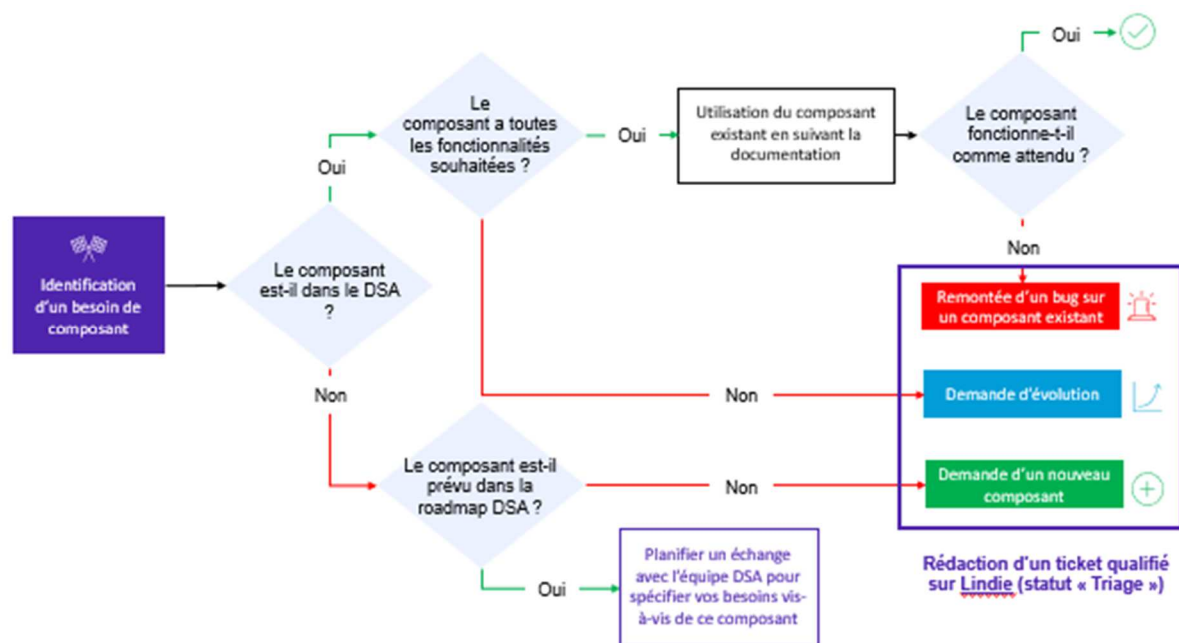
dsa@cnsa.fr.



Veille sur le système de design de l'Autonomie

Le Titulaire a un devoir de veille concernant le système de design de l'Autonomie. Il doit ainsi se tenir informé des dernières versions du DSA et de ce qu'elles contiennent. Le Titulaire doit consulter régulièrement la documentation afférente.

A l'instar de tout projet utilisant le système de design de l'autonomie, le Titulaire peut aussi être amené à alimenter le DSA en demandant à faire évoluer un composant existant (ajout d'une fonctionnalité optionnelle par exemple), ou bien en demandant la création d'un nouveau composant. Après analyse de la demande, l'équipe DSA donne suite ou non en motivant l'acceptation ou le refus et informe le demandeur de la décision prise. A titre d'information, le processus d'évaluation de la demande est décrit ci-dessous :



4.4.5.2 Conformité au système de design de l'Etat

Présentation du système de design de l'Etat

Le Système de Design de l'État (DSFR) est l'outil destiné à produire les interfaces officielles des sites en .gouv.fr. Il regroupe un ensemble de règles et de composants réutilisables, pour fournir à la population des services numériques simples, accessibles et reconnaissables.

L'ensemble des informations propres au DSFR est consultable via ce lien : <https://www.systeme-de-design.gouv.fr/version-courante/fr>

Périmètre d'application du système de design de l'Etat

Pour la CNSA, le DSFR s'applique pour les sites mon-parcours-handicap.gouv.fr et pour-les-personnes-agees.gouv.fr. Le Titulaire devra donc utiliser by design le DSFR pour la conception et le développement de toutes les évolutions demandées par la CNSA sur les deux sites web susmentionnés.

A noter que l'utilisation du DSFR pour les sites en .gouv.fr est obligatoire et régie par une circulaire. La circulaire n°6411-SG relative à la lisibilité des sites internet de l'État et de la qualité des démarches numériques a été signée le 7 juillet 2023 par la Première ministre. Ce texte marque la seconde étape de la mise en place de la marque de l'État (février 2020) avec l'inscription du Système de Design de l'État et du .gouv.fr comme prérequis pour tous les projets numériques de l'Etat.

Le Service d'Information du Gouvernement (SIG) a porté la préfiguration de cette doctrine depuis 2022, en lien avec les ministères et les institutions publiques partenaires (DINUM, APIE, ANSSI) pour aligner cette préfiguration avec les ambitions du gouvernement en matière de qualité des sites Internet, de leur rationalisation et de leur accessibilité.

Modalités pratiques pour appliquer le système de design de l'Etat

Toute évolution demandée par la CNSA (sur le périmètre susmentionné) doit prendre en compte nativement le DSFR. Par ailleurs, le Titulaire devra intégrer la dernière version disponible du DSFR **au moins une fois par trimestre** (même s'il n'y a pas de nouvelle version majeure durant ce laps de temps). De surcroît, la CNSA se réserve le droit de demander au Titulaire d'intégrer la dernière version du DSA à tout moment. Cette prestation est couverte par l'UO de maintenance décrite dans le paragraphe 3.6.

Si la CNSA a un besoin qui n'est pas couvert par le DSFR (besoin d'un composant très spécifique par exemple), le Titulaire devra le concevoir et le développer en prenant en compte les exigences et la charte du DSFR.

Il est possible de faire des retours au DSFR et de remonter des anomalies via le portail de support JIRA ou via la communauté DSFR, l'accès et le processus sont décrits ici : <https://www.systeme-de-design.gouv.fr/version-courante/fr/aide/portail-de-support-jira>.

Par ailleurs, il est possible pour les designers et développeurs amenés à utiliser le DSFR de rejoindre la communauté du DSFR : <https://www.systeme-de-design.gouv.fr/version-courante/fr/aide/communaute-dsfr-sur-tchap>.

Veille sur le système de design de l'Etat

Le Titulaire a un devoir de veille concernant le système de design de l'Etat. Il doit ainsi se tenir informé des dernières versions du DSFR et de ce qu'elles contiennent. Le Titulaire doit consulter régulièrement la documentation afférente.

A l'instar de tout projet utilisant le système de design de l'Etat, le Titulaire peut aussi être amené à alimenter le DSFR en demandant à faire évoluer un composant existant (ajout d'une fonctionnalité optionnelle par exemple), ou bien en demandant la création d'un nouveau composant. Le processus de collaboration avec l'équipe en charge du DSFR est décrit dans la documentation du DSFR :

<https://www.systeme-de-design.gouv.fr/version-courante/fr>.

A noter que la feuille de route (ainsi que les archives de livraison) du DSFR est consultable à tout moment sur le site de la documentation : <https://www.systeme-de-design.gouv.fr/version-courante/fr/a-propos/feuille-de-route>.

5 CLAUSES ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE

Le Titulaire veillera dans le cadre de sa mission à optimiser ses déplacements dans un objectif de réduction de son impact environnemental. Le Titulaire veillera à ce que les prestations qu'il effectue respectent les prescriptions législatives et réglementaires en vigueur en matière d'environnement, notamment en limitant l'impact de ses activités sur l'environnement tel que, par exemple, la mise en place d'une politique managériale en matière de développement durable, l'envoi numérique des documents et la limitation des impressions de documents à celles qui sont strictement nécessaires.

Le Titulaire s'engage à proposer, pour l'exécution de l'accord-cadre, une action d'insertion par l'activité économique à destination de personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières. Dans ce cadre, le Titulaire respecte les engagements pris et définis dans son offre.

A l'issue de l'exécution de l'accord-cadre, un bilan de cet engagement est réalisé pour tenir compte de l'évolution des personnes en insertion dans l'entreprise ou le groupement d'entreprises. Aussi, il est procédé au contrôle annuel de l'exécution des actions d'insertion pour lesquelles le Titulaire s'est engagé. A cet effet, le Titulaire produit tous les trimestres tous les renseignements relatifs à la mise en œuvre de l'action : le(s) profil(s) des personnes concernée(s) ; la date d'embauche, le nombre d'heures réalisées, le type de contrat, le poste occupé.

Le non-respect de ces obligations ou l'absence de remise des renseignements visés ci-dessus entraîne l'application d'une pénalité telle que prévue à l'article 10 .5 du CCAP de l'accord-cadre.

Concernant le numérique responsable, les prestations doivent prendre en compte les enjeux de conception responsable des services numériques en cherchant à :

- Réduire la consommation énergétique engendrée par la conception et l'utilisation des services numériques, en réduisant en particulier la puissance informatique nécessaire au bon fonctionnement des services ;
- Concevoir des services numériques les plus accessibles possibles, en particulier pour les personnes porteuses d'un handicap, notamment visuel et auditif ;
- Garantir le respect de la vie privée des personnes.

La CNSA porte une attention particulière au numérique responsable. Dans cet objectif, elle a produit un état des lieux présentant la situation initiale des applications de l'accord-cadre (cf. annexes A5 et A6). La CNSA porte l'objectif que l'ensemble des indicateurs progresse au cours de l'accord-cadre. Il est attendu du Titulaire qu'il montre sa capacité sur la mise en place d'une démarche d'écoconception et d'écodéveloppement au cœur de son action de développement (écoconception by design), de la prise en compte de l'accessibilité numérique (accessibilité by design), de la sécurité et du bon respect de la protection des données by design. La CNSA vise une accessibilité numérique totale, à 100% de son patrimoine applicatif.

6 GLOSSAIRE

A.

Anomalie : Manifestation d'une non-conformité de l'application (programme, donnée ou document) par rapport à ses spécifications.

Application : Logiciel mis en œuvre (appliqué) à un contexte opérationnel précis et en service. L'application résulte d'un projet.

Architecte technique : profil d'architecte en système d'information spécialisé dans les couches relatives à l'infrastructure (réseau, stockage, puissance, mémoire).

Atelier : il s'agit d'un rendez-vous organisé par ou auquel participe le titulaire, et qui inclut un ou plusieurs participants de la CNSA, dans son contexte de travail ou hors de son contexte de travail. Un atelier peut se conduire sous la forme d'une restitution, d'un échange (entretien), d'une interview, d'un travail en commun.

B.

Bénéficiaire : ici la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA).

C.

Clause qualité : Expression des exigences en matière de qualité (contractuelles ou propres au fournisseur), portant essentiellement sur les objectifs et éventuellement sur les moyens.

Conformité : Similitude des caractéristiques entre le produit défini et le produit réalisé.

CNSA : Caisse nationale de la solidarité pour l'autonomie

CCTP : Cahier des clauses techniques particulières

CCAP : Cahier des clauses administratives particulières

Cas d'usage : séquence d'opérations décrivant quelque chose d'utile. Pour être pertinent un cas d'usage est généralement associé à sa valeur pour le métier et à une complexité de mise en œuvre.

Chef de projet : profil qui met en œuvre, définit et conduit un projet de système d'information depuis sa conception jusqu'à sa réalisation dans le but d'obtenir un résultat optimal et conforme aux exigences formulées par le chef de projet MOA ou le client métier en ce qui concerne la qualité, les performances, le coût, le délai et la sécurité.

Coach agile : profil de coach qui amène les équipes projet à mettre en œuvre des méthodes agile.

CSP : Cloud Service Provider ou Fournisseur de Service Cloud.

D.

Développeur : profil d'ingénieur spécialisé dans le développement d'applications.

E.

ETP : Équivalent Temps Plein

M.

MOA : Maîtrise d'ouvrage

MOE : Maîtrise d'œuvre

MDPH : Maison départementale de la personne handicapée

Maintenance corrective : Elle désigne la correction des défauts résiduels des applications (erreurs de programmation, défauts de performance, erreurs d'implémentation, de spécification...) afin d'assurer leur maintien en conditions opérationnelles. C'est une activité de maintenance qui consiste à corriger les dysfonctionnements, bogues ou erreurs, l'erreur s'analysant comme une différence entre les spécifications fonctionnelles et les résultats effectivement obtenus à l'usage. Cette activité intègre également la maintenance préventive qui a pour principal objectif d'anticiper la correction d'anomalie et donc de diminuer la charge de la maintenance corrective.

Maintenance préventive : La maintenance préventive consiste principalement à enrichir le code avec des mécanismes de traitement d'exception corrective (création d'applications de détection et de remise à niveau des incohérences, entretien de la documentation, entretien des jeux d'essais, ...). Elle est destinée à permettre une utilisation optimale de l'application.

N.

Non régression : Garantie qu'une correction ou une modification de l'application n'a pas entraîné une régression de l'état existant. Conservation des fonctionnalités, des performances et de la fiabilité existante.

P.

Projet : un projet s'entend d'un processus unique qui consiste en un ensemble d'activités coordonnées et maîtrisées comportant des dates prévisionnelles de début et de fin, entrepris dans le but d'atteindre un objectif conforme à des exigences spécifiques, incluant les contraintes de délais, de coûts et de ressources.

Product Owner (PO) : Représentant de la CNSA dans l'équipe Agile, responsable de la définition des besoins, de la priorisation du Backlog et de la validation des fonctionnalités

Q.

Qualité : Aptitude d'un produit ou d'un service à satisfaire les besoins des utilisateurs. Dans le cas d'une application, ces besoins sont décrits dans le Dossier de Spécifications Fonctionnelles.

R.

Revue : réunion planifiée destinée à contrôler le déroulement de la prestation, tant au niveau fonctionnel et technique, qu'en termes d'organisation, de gestion des risques et de suivi.

Risque : Évènement dont l'apparition n'est pas certaine, et dont la manifestation est susceptible d'affecter les objectifs du projet

S.

Système : Ensemble structuré de produits constitutifs et faisant l'objet d'un cycle de vie. Une application est constituée d'un système principal et d'un ou plusieurs systèmes de soutien.

Système documentaire : Ensemble des documentations techniques associées aux divers états d'un Produit pendant tout son cycle de vie (projet et maintenance).

Source de données : se dit d'un fichier, flux, table qui contient des données que l'on souhaite extraire, analyser, visualiser.

V.

Validation : Confirmation, par examen et apport de preuves tangibles, que les exigences particulières d'un produit ont été satisfaites.

Vélocité : Indicateur de performance de l'équipe Agile, correspondant au nombre de points de complexité réalisés et validés par sprint.

Vérification d'Aptitude (VA) : Certificat délivré au Tiers Mainteneur, après contrôle des produits livrés effectué lors de la qualification, constatant leur conformité aux Spécifications fonctionnelles détaillées.

Vérification en Service Régulier (VSR) : La Vérification de Service Régulier (VSR) a pour but de vérifier que l'application fonctionne normalement dans l'environnement de production.

Version de référence : C'est la version reconnue conjointement par la CNSA et le Tiers Mainteneur comme étant la version en production. Elle correspond aux composants initiaux du produit auxquels ont été apportées des corrections, modifications et/ou évolutions toutes réceptionnées et validées par la CNSA (VA et VSR).

Version planifiée : C'est un nouvel état de l'application mis en production ou prévu pour être mis en production à une date donnée. Elle correspond à un ensemble de demandes (réalisation d'évolutions, correction d'anomalies) regroupées sur une « Demande d'Intervention ». L'ensemble des produits livrés en un ou plusieurs lots est mis en production à une date déterminée.

W.

Wireframe : Maquette fonctionnelle ("fil de fer") représentant la structure d'une page ou d'un écran sans les éléments de design graphique définitifs.

7 ANNEXES

Annexe A1 - Plan Type du PAS.docx

Annexe A2 - Plan de Réversibilité Sortante PPA et cnsa.fr.docx

Annexe A3 - SFD PPA.docx

Annexe A4 - SFD cnsa.fr.docx

Annexe A5 - Audit Cast cnsa.fr.pdf

Annexe A6 - Audit Cast PPA.pdf

www.cnsa.fr
www.monparcourshandicap.gouv.fr
www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr



CNSA
66, avenue du Maine – 75682 Paris cedex 14
Tél. : 01 53 91 28 00 – contact@cnsa.fr


Caisse nationale de
solidarité pour l'autonomie