

|  |
| --- |
| Plan de Réversibilité |

**Conception, réalisation, maintenance,**

**exploitation et hébergement des**

**services web de la CNSA**

|  |  |
| --- | --- |
| Etat : | Diffusée |
| Auteur : | Worldline |
| Date du document : | 8 December 2025 |
| Classification : | For internal use |
| Référence : | CNSA - WL - Plan de Réversibilité.docx |
| Version : | 2.1 |

|  |
| --- |
| TABLE des |
| MATIERES | |

[1 Réversibilité 3](#_Toc218873723)

[1.1 Périmètre de réversibilité 3](#_Toc218873724)

[1.2 Prérequis 4](#_Toc218873725)

[1.3 Organisation et pilotage 4](#_Toc218873726)

[1.4 Démarche et méthodologie 5](#_Toc218873727)

[1.5 Éléments de planification 6](#_Toc218873728)

[1.6 Accès aux environnements 7](#_Toc218873729)

[2 Plan de réversibilité 8](#_Toc218873730)

[2.1 Éléments restitués 8](#_Toc218873731)

[2.2 Éléments non inclus dans le périmètre de la réversibilité 9](#_Toc218873732)

# Réversibilité

Worldline présente la démarche, la méthodologie et les moyens associés pour la réalisation de la phase de réversibilité sortante. La réversibilité consiste à transférer vers un ou plusieurs nouveaux titulaires (appelés « repreneurs ») l’ensemble des éléments relatifs au marché Conception, réalisation, maintenance, exploitation et hébergement des services web de la CNSA (Caisse Nationale de Solidarité pour l’Autonomie).

Pour ce marché, il s’agit des applications web suivantes :

* Le site institutionnel : [www.cnsa.fr](http://www.cnsa.fr)
* Le portail PA : [www.pourlespersonnesagees.gouv.fr](http://www.pourlespersonnesagees.gouv.fr)
* Le site SPA : [www.service-public-autonomie.fr](http://www.service-public-autonomie.fr)

## Périmètre de réversibilité

Cette réversibilité couvre l’intégralité des fichiers (codes source et configuration – chart HELM et Dockerfiles), données et documents produits spécifiquement durant la durée du marché et propriétés de la CNSA. L’ensemble de ces éléments sont reversés afin de permettre au repreneur d’être en capacité de délivrer le service.

Worldline prévoit les activités suivantes :

* la transmission de l’information et de l’expérience ;
* la transmission des données informatiques et du paramétrage ;
* la transmission des procédures d’exploitation spécifique au projet ;
* le support et l’assistance durant la phase de réversibilité

Worldline s'engage à ce titre à tout mettre en œuvre pour collaborer étroitement et loyalement avec les équipes de la CNSA et / ou du tiers en situation de reprendre le service.

### Restitution de la documentation

Worldline restitue les éléments de documentation suivants :

* Spécifications fonctionnelles détaillées (SFD) dans leurs dernières versions
* Manuel utilisateur dans leurs dernières versions pour PPA et CNSA.fr
* Document d’Architecture Technique (DAT) dans sa dernière version
* Document d’exploitation (DEX)
* Tickets JIRA en cours (format HTML et ZIP pour les PJ)

### Restitution des données

Worldline réalisera pour chacune des applications :

* Une première fois, pour permettre au repreneur d’amorcer son travail de migration et de développements
  + Un export de la base de données MySQL (Format SQL) de Préproduction
  + Une archive des fichiers Drupal (public/privés pour les media) de Préproduction
* Lors de la bascule, pour permettre au repreneur de disposer des données à jour :
  + Un export de la base de données MySQL (Format SQL) de Préproduction
  + Une archive des fichiers Drupal (public/privés pour les media) de Préproduction
  + Un export de la base de données MySQL (Format SQL) de Production
  + Une archive des fichiers Drupal (public/privés pour les media) de Production

### Restitution du code source

Worldline restituera à la CNSA les codes sources de applications PPA, CNSA.fr et SPA. Sauf mention contraire, les sources sont extraites du « repository » GIT (branche master). L’historique de modifications GIT n’est pas exporté.

Les codes sources des éléments de la plateforme seront fournis, par service, sous forme de fichier TAR GZ.

L’utilisation ou la réinstallation du code source est à charge de la CNSA ou du repreneur.

### Restitution des configurations de service

La configuration des services suivant est mise à disposition du repreneur. Les éléments sensibles pour Worldline (login / mot de passe applicatifs non reversés) sont expurgés.

* Dockerfiles :
* Charts Helm (expurgé : la partie infra/monitoring propre à Worldline n’est pas fournie)
* Fichiers de tests automatisés (Robotframework)

## Prérequis

Afin de réaliser une réversibilité sortante efficace, Worldline impose au repreneur de mettre à disposition une équipe disposant des compétences requises listées ci-dessous :

Les compétences requises sont :

* Développeur Drupal (Front / Back SPA et CNSA.fr et Back PPA)
* Développeur Angular (Front PPA)
* Intégrateur / Exploitant

Cette équipe devra pouvoir se déplacer physiquement dans les locaux de Worldline pour les tâches ne pouvant être effectués à distance.

## Organisation et pilotage

Le Chef de Projet Worldline de chacune des applications reversées sera le pilote de la réversibilité.

La première phase consiste à produire toute la documentation et les supports de formation.

La documentation est la documentation projet :

* Les documents de spécifications détaillés
* Les manuels utilisateurs
* Le document d’architecture technique

La seconde phase consiste à exécuter le plan, notamment la formation du repreneur et son accompagnement sous la forme d’un « monitorat »

Enfin la troisième phase consiste à basculer effectivement la production vers le repreneur.

Et bien sûr d’apporter une assistance au repreneur durant les phases deux et trois.

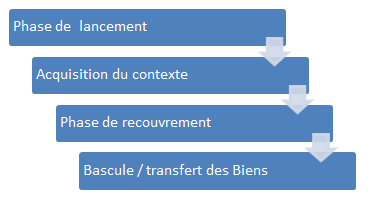
### Plan de risque lié au dispositif de réversibilité

Comme tout projet, la phase de réversibilité se doit d’être conduite avec le support de la gestion des risques. Les principaux risques identifiés sont les suivants :

* le manque de disponibilité des différents acteurs ;
* le profil mal identifié des intervenants du repreneur ;
* la capacité du repreneur à intégrer les données compte-tenu des volumétries (plate-forme du repreneur sous-dimensionnée) ;
* la faible prise en compte de la sécurité des données soit lors du transfert, soit lors de l’exploitation des données sur les plates-formes du repreneur ;
* l’inadéquation ou la non-compatibilité des moyens techniques logiciels ou matériels entre le titulaire et le repreneur.

## Démarche et méthodologie

Worldline propose d’effectuer cette activité suivant les étapes décrites ci-dessous.



### Initialisation

Cette étape consiste à mettre à jour toute la documentation du Projet et préparé les supports de formation.

### Présentation générale

Avant d’entamer la fourniture au repreneur de la documentation détaillée, Worldline propose de réaliser et d’exécuter spécifiquement une session de présentation magistrale afin de familiariser le repreneur avec le contexte du marché.

À cette étape, Worldline présente :

* la présentation générale de l’hébergement ;
* la présentation de l’ensemble de la documentation disponible ;
* les caractéristiques techniques (environnements, normes) ;
* le portefeuille des maintenances (l'en-cours des demandes) ;
* les principes d'assistance (support aux utilisateurs) ;
* les traitements et points critiques ;
* la présentation de l'organisation de l’exploitation.

### L’acquisition du contexte et du recouvrement

Worldline transmet au repreneur toute la documentation du projet à jour et présenté lors de la présentation générale ainsi que les données techniques (dumps, ensemble des configurations et scripts réalisés pour les développements spécifiques du projet).

Dans cette phase d’une durée estimée de 1 mois, le repreneur réalise l’infogérance sous la supervision de Worldline.

Durant cette étape, le repreneur peut être amené à poser des questions. Worldline propose d’utiliser l’outil de ticket en place pour suivre toutes les demandes et les réponses apportées.

Ce processus de questions / réponses peut être maintenu jusqu’à la fin de la réversibilité dans la limite totale de 5 JH.

### Bascule

Le transfert des données vers le repreneur s’effectue par les opérations de bascule définitive :

* Transmission d’un dump de la base de données de production
* Transmission des logs applicatifs et logs d’accès
* Bascule au niveau DNS vers le repreneur

Suite à cette étape, le repreneur peut encore poser des questions à Worldline dans la limite totale de 5 JH et jusqu’à la fin de la période de réversibilité.

### Réunion de Transfert de Responsabilité

La fin de l'engagement de Worldline et la réversion au repreneur sont officialisées lors de la réunion de Transfert de Responsabilité avec la signature d’un PV de transfert de responsabilité.

Le transfert de responsabilité s’accompagne d’un transfert de garantie vers le repreneur.

## Éléments de planification

### Durée estimée

Le plan de réversibilité se déroulera sur une période maximale de 2 mois, durée entre le T0 de la présente proposition et la date de bascule de responsabilité.

### Planning

* Phase 1 (T0 + 15 jours) : Commande de la prestation de réversibilité ; Lancement de la réversibilité et mise à jour du plan de réversibilité par Worldline ; Validation du plan de réversibilité par la CNSA ;
* Phase 2 (Phase 1 + 1 mois) : Démarrage opérationnel de la phase de réversibilité; Formations du repreneur par Worldline; Prise de connaissance par le repreneur ; Prestations réalisées par le repreneur sous le contrôle de Worldline
* Phase 3 (Phase 3 + 15 jours) : Bascule réalisée, PV de bascule et fin de l’assistance.

## Accès aux environnements

Worldline n’autorise pas d’accès distants tiers sur ses environnements tant que Worldline est responsable de la production des services web de la CNSA. Le repreneur pourra intervenir sur site avec ses équipes et avec les droits d’accès de ses collaborateurs sur les environnements des services web de la CNSA. Le mode de fonctionnement se fera en binôme avec des collaborateurs des deux entités, mais avec un seul accès aux infrastructures des services web de la CNSA, celui de Worldline, garant de la production et des données de ces applications.

# Plan de réversibilité

Ce plan de réversibilité sera à affiner suite à la réunion de lancement de la phase de réversibilité entre Worldline titulaire du marché actuel d’hébergement et de maintenance des sites Web et le repreneur des applications dans le cadre du prochain marché de la CNSA.

## Éléments restitués

### Restitution de la documentation

Pour chacune des 2 applications PPA et CNSA.fr, Worldline restitue les éléments de documentation suivants :

* Spécifications fonctionnelles détaillées (SFD) dans sa dernière version
* Document d’Architecture Technique (DAT) dans sa dernière version
* Document d’exploitation (DEX)
* Tickets JIRA en cours (format HTML et ZIP pour les PJ)

### Restitution des données

Worldline réalisera :

* Une première fois, pour permettre au repreneur d’amorcer son travail de migration et de développements :
  + Un export des bases de données MySQL (Format SQL) à partir des données de la **préproduction**.
* Lors de la bascule, pour permettre au repreneur de disposer des données à jour :
  + Un export des bases de données MySQL (Format SQL) à partir des données de la **préproduction** et de **production**.

Le repreneur mettra à disposition de Worldline une plateforme d’échange de type sFTP pour permettre de déposer facilement les différents livrables (données applicatives, code source, configuration).

Le repreneur mettra à disposition de Worldline le mode opératoire détaillé pour réaliser le dépôt et assurera le support en cas de besoin.

Les opérations de récupération et de chargement des dumps et fichiers seront opérées exclusivement par le repreneur.

### Restitution du code source

Worldline restituera à la CNSA les codes sources des applications PPA, CNSA.fr et SPA. Sauf mention contraire, les sources sont extraites du « repository » GIT (branche master). L’historique de modifications GIT n’est pas exporté.

L’utilisation ou la réinstallation du code source est à charge de la CNSA ou du repreneur.

### Restitution des conteneurs applicatifs

Les images Docker sont exportées au format TAR et mises à disposition du repreneur.

Le Dockerfile nécessaire pour la reconstruction des images docker est fourni dans les sources.

### Restitution des configurations de service

La configuration des services suivants est mise à disposition du repreneur. Les éléments sensibles pour Worldline (login / mot de passe applicatifs non reversés) sont expurgés.

* Charts Helm :
* Fichiers de déploiement pour un environnement Openshift

Expurgé : la partie infra/monitoring n’est pas fournie (MySQL, etc.)

* Tests automatisés (Roboframework)

### Restitution des composants d’hébergement

Dans le cadre du contrat Services Web, aucun composant d’hébergement n’est à reverser à la CNSA ou à son repreneur.

### Restitution de la gestion du DNS

La gestion administrative et technique des noms de domaine est à la charge de la CNSA.

Pour les url d’administration (aujourd’hui en worldline-solutions.com), de nouvelles url seront à fournir à la CNSA par le repreneur.

### Envoi d’emails

Aucune restitution de template mail n’est à prévoir. L’ensemble des mails sont envoyés via la solution d’envoi de mail Dolist dont le compte est opérée par la CNSA.

## Éléments non inclus dans le périmètre de la réversibilité

Est exclu du périmètre de la réversibilité l’ensemble des solutions logicielles propriétaires mises en place par Worldline dans le cadre du projet.

La prestation de réversibilité ne couvre notamment pas :

* Tous les éléments non précisés dans les chapitres précédents sont exclus du périmètre de réversibilité.
* Ces solutions propriétaires concernent essentiellement la plupart des outils de suivi et/ou supervision utilisés chez Worldline et pour lesquels le repreneur doit disposer des équivalents :
* Matériels et logiciels qui ne sont pas propriété de la CNSA;
* Outils de surveillance développés par Worldline (Watchservice, sondes, monitoring) ;
* Outils de supervision développés par Worldline (OSCARE);
* Outils de gestion des demandes d’évolutions/bugs (JIRA) ;
* JIRA : outil de gestion de tickets ;
* Les outils d'analyse réseau, qui produisent les courbes de flux ;
* Les outils d'analyse système, qui produisent les courbes d'utilisation mémoire, CPU, espace disque...;
* Procédures mutualisées de livraison des environnements ;
* Serveurs et routeurs mutualisés ;
* La forge de développement Kazan et les outils contenus dans Kazan ;
* Les outils de développement ;
* Les images Docker de base Worldline.
* Les documentations spécifiques propres à l’activité de Worldline sur le présent marché : Plan Qualité et Plan Sécurité.