

<b>CAHIER DES CLAUSES</b>
<b>TECHNIQUES PARTICULIERES</b>

**Procédure : GIP-AOO-012026**

**Objet : Réalisation de prestations d'intégration, d'hébergement, de tierce maintenance applicative (TMA), d'évolutions de la plateforme de financement participatif « Trousse à projets » et mise à disposition d'un service sécurisé de paiement en ligne intégré à la plateforme, pour le compte du GIP « Trousse à projets ».**

## SOMMAIRE

<b>ARTICLE 1 - PREAMBULE</b>	<b>4</b>
<b>ARTICLE 2 - PRESENTATION DU PROJET</b>	<b>4</b>
2.1 LE CONTEXTE DU PROJET	4
2.2 ENJEUX DU PROJET	5
2.3 LES PRINCIPAUX ACTEURS DU PROJET	5
2.4 PRESENTATION DE LA PLATEFORME EXISTANTE	6
<b>ARTICLE 3 - OBJET DU MARCHE</b>	<b>6</b>
<b>ARTICLE 4 - CADRE GENERAL D'EXECUTION DES PRESTATIONS</b>	<b>7</b>
4.1. DETERMINATION DES MISSIONS	7
4.2. CONTRAINTES ET EXIGENCES	7
4.3. MODALITES DES ECHANGES ENTRE LE GIP ET LE TITULAIRE	8
4.3.1. MISE A DISPOSITION D'OUTILS SPECIFIQUES	8
4.3.2. FORMAT DES ECHANGES	8
4.4. LIEUX D'EXECUTION DES PRESTATIONS	8
4.5. PILOTAGE ET CONDUITE DES PRESTATIONS	9
4.5.1. REUNIONS DE TRAVAIL	9
4.5.2. INSTANCE DE PILOTAGE - COMITE DE SUIVI (COSUI)	9
4.5.3. INDICATEURS ET TABLEAUX DE BORD	11
4.5.3.1. Avancement des opérations	11
4.5.3.2. Qualité de service	11
4.6. LIVRAISON, RECETTE ET VALIDATION DES PRESTATIONS	12
4.6.1. CONDITIONS GENERALES DE RECETTE DES LIVRABLES DOCUMENTAIRES (COMMUNES A.	12
4.6.2. CONDITIONS DE RECETTE SPECIFIQUES AUX PRESTATIONS DE LA MISSION 4	13
4.6.2.1. Vérification d'aptitude (VA)	14
4.6.2.2. Vérification de service régulier (VSR)	15
<b>ARTICLE 5 - NATURE ET ETENDUE DES PRESTATIONS</b>	<b>16</b>
<b>5.1. MISSION 1 : INITIALISATION DES PRESTATIONS</b>	<b>16</b>
5.1.1. OBJET	17
5.1.2. MODALITES D'EXECUTION	17
5.1.3. LIVRABLES	19
5.1.4. DELAIS ET RECETTE	20
<b>5.2. MISSION 2 : MISE EN CONDITIONS OPERATIONNELLES DE LA PLATEFORME « TROUSSE A PROJETS » ET DU SERVICE SECURISE DE PAIEMENT EN LIGNE</b>	<b>22</b>
5.2.1. OBJET	22
5.2.2. DESCRIPTION	22

<b>5.2.2.1. Mise en place de l'environnement technique nécessaire à l'exécution des prestations (M2.1)</b>	22
<b>5.2.2.2. Reprise des données de la plateforme et migration (M2.2)</b>	23
<b>5.2.2.3. Mise à disposition d'un service sécurisé de paiement en ligne (M2.3)</b>	23
<b>5.2.3. LIVRABLES</b>	25
<b>5.2.4. DELAIS ET RECETTE</b>	26
<b>5.3. MISSION 3 : HEBERGEMENT DE LA PLATEFORME, GESTION DES DONS PAR LE SERVICE SECURISE DE PAIEMENT EN LIGNE, SUPPORT ET MAINTENANCE</b>	30
5.3.1 OBJET	30
5.3.2 DESCRIPTION	30
5.3.2.1. Hébergement et exploitation de la plateforme (M3.1)	30
5.3.2.2. Gestion des dons par le service sécurisé de paiement en ligne (M3.2)	32
5.3.2.3. Support technique et maintenance (M3.3)	33
5.3.3 LIVRABLES	40
5.3.4 DELAIS ET RECETTE	41
<b>5.4. MISSION 4 : ÉVOLUTIONS DE LA PLATEFORME ET FORMATION</b>	45
5.4.1 OBJET	45
5.4.2 DESCRIPTION	45
5.4.3 LIVRABLES	49
5.4.4 DELAIS ET RECETTE	50
<b>MISSION 5 : TRANSFERT DE COMPETENCES ET REVERSIBILITE</b>	52
5.5.1. OBJET	52
5.5.2. DESCRIPTION	52
5.5.3. LIVRABLES	53
5.5.4. DELAIS ET RECETTE	53

Annexes	Intitulés
1	Référentiel des exigences fonctionnelles techniques et non fonctionnelles de prestations d'intégration, d'hébergement, de tierce maintenance (TMA), d'évolution de la plate-forme
2	Référentiel des exigences fonctionnelles techniques et non fonctionnelles du service sécurisé de paiement en ligne

### ARTICLE 1 - PREAMBULE

Dans le cadre du présent Cahier des Charges et de ses annexes :

- Le Groupement d'Intérêt Public « Trousse à projets » est désigné sous l'appellation GIP.
- Le ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse est désigné sous l'appellation le ministère.
- Indifféremment le ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse, l'Office Central de la Coopération à l'École (OCCE), le Fonds de dotation pour une Ecole Solidaire et Innovante (FESI), le Réseau de formation des enseignants dénommé « Réseau Canopé », sont désignés sous l'appellation « Partenaires ».
- La société ou le groupement de société retenu(e) par le GIP pour réaliser les prestations qui font l'objet du présent marché est désigné(e) sous l'appellation « le titulaire ».
- La plateforme « Trousse à projets » est désignée sous l'appellation « la plateforme ».

### ARTICLE 2 - PRESENTATION DU PROJET

#### 2.1 LE CONTEXTE DU PROJET

Le GIP « Trousse à projets » a été créé en mai 2017. Il est composé de quatre membres :

- Le ministère, à hauteur de 43 % des droits ;
- L'OCCE, à hauteur de 26 % des droits ;
- « Réseau Canopé », à hauteur de 26 % des droits.
- Le FESI, à hauteur de 5 % des droits.

Le GIP a pour objet d'encourager et de faciliter la mise en œuvre de projets pédagogiques et éducatifs, l'ouverture de l'école sur son environnement et le développement de partenariats. Ses activités sont déployées en direction des élèves et des communautés scolaires des écoles, collèges et lycées publics et privés sous contrat.

Dans ce cadre, il facilite notamment le financement des projets des enseignants et de leurs élèves, en mettant à leur disposition une plateforme de financement participatif adaptée, en les accompagnants dans la démarche de financement participatif et en favorisant l'échange d'expériences entre porteurs de projets, en recherchant des mécènes décidés à soutenir l'école et ses projets.

La plateforme permet de :

- Faciliter la collecte de fonds selon des modalités simples, agiles et modernes,
- Sécuriser les flux financiers dans le respect des statuts des écoles, collèges et lycées et des règles de la comptabilité publique,

- Réduire les inégalités en permettant à des projets dits « courte échelle » (projets portés par des établissements situés dans des quartiers souffrant de difficultés socioéconomiques, ou géographiquement isolés, ou projets visant à l'inclusion scolaire) d'accéder à des moyens financiers supplémentaires, par la sollicitation des fonds du Volet solidaire, notamment mis en œuvre par le FESI, partenaire et membre fondateur du GIP.
- Mettre des ressources à disposition des porteurs de projets et des structures réceptrices pour les aider à mener à bien leurs intentions et à en hausser l'ambition.

Le GIP met aujourd'hui en œuvre son activité de financement de projets en utilisant une plateforme dont il est propriétaire.

L'hébergement, la maintenance en conditions opérationnelles, la maintenance évolutive et le service de paiement en ligne associé, sont réalisés dans le cadre d'un marché public qui arrive à échéance le 16 juillet 2027.

### 2.2 ENJEUX DU PROJET

Le GIP souhaite assurer l'exploitation de la plateforme dans le cadre du nouveau marché pour une période de deux ans, renouvelable deux fois 12 mois.

Le recours à la plateforme pour obtenir un financement concerne les écoles du 1<sup>er</sup> degré et les établissements scolaires du second degré, publics (établissements publics locaux d'enseignement-EPLE) et privés sous contrat.

Les projets publiés sur la plateforme sont créés en ligne par les porteurs de projets (personnels de l'établissement scolaire et lycéens) et sont consultables de manière ouverte. À titre indicatif, le nombre d'établissements d'enseignement est actuellement de 59 650. Le nombre de projets mis en œuvre par ces établissements est estimé à 100 000 par an. Le GIP envisage à moyen terme que 10 % des projets, soit 10 000 projets par an, soient portés par la plateforme.

Le montant moyen de collecte par projet est d'environ 1 400 €.

La plateforme « Trousse à projets » doit être impérativement opérationnelle à la rentrée scolaire 2026 dans le cadre du présent marché.

### 2.3 LES PRINCIPAUX ACTEURS DU PROJET

Les utilisateurs susceptibles de se connecter à la plateforme sont :

- Le grand public, parents d'élèves en premier lieu, mais également leurs réseaux et tous ceux qui seront sensibilisés par la communication réalisée autour de la plateforme. Cette population pourrait atteindre 1 million de personnes.
- Des enseignants et des lycéens, porteurs de projets potentiels puis acteurs engagés dans la gestion d'une campagne de don. Cette population pourrait atteindre 60 000 personnes.
- Des directeurs d'écoles et chefs d'établissements, qui valideront les projets avant leur mise en ligne ; jusqu'à 30 000 personnes.

- Des gestionnaires des structures réceptrices (associations départementales OCCE pour les coopératives scolaires affiliées, associations pour les coopératives autonomes, établissements ou associations sportives pour les collèges et lycées publics, maisons de lycéens, associations pour les établissements privés sous contrat).
- Des administrateurs de la plateforme : une équipe constituée de 3-4 personnes au sein du service Financement participatif, responsable de toutes les actions nécessaires en back office à la gestion de la plateforme.

### 2.4 PRESENTATION DE LA PLATEFORME EXISTANTE

Les grandes fonctions de la plateforme sont les suivantes :

- soumission et mise en ligne d'un projet ;
- accompagnement des porteurs de projets et des structures réceptrices ;
- envoi de mails personnalisés aux utilisateurs de la plateforme ;
- campagne de collecte ;
- contributions financières pour soutenir un projet ;
- redistribution des dons du FESI, partenaire du GIP, vers les projets « courte échelle », redistribution de fonds alloués dans le cadre d'appels à projets spécifiques à taux zéro

L'ancrage de la plateforme dans un environnement institutionnel implique un encadrement de la soumission des projets et des processus adaptés de validation des dossiers, comme spécifié dans l'annexe 1 du présent CCTP.

Une gestion spécifique des dons du volet solidaire est également mise en œuvre afin d'être en cohérence avec la philosophie et les ambitions en faveur de l'égalité du dispositif.

L'annexe 1 au présent CCTP décrit, d'une part, les fonctionnalités existantes de la plateforme « Trousse à projets » et le processus de collecte et d'autre part, les exigences non fonctionnelles et techniques attendues du titulaire.

L'annexe 2 au présent CCTP décrit le référentiel des exigences fonctionnelles, techniques et non fonctionnelles du service sécurisé de paiement en ligne.

## ARTICLE 3 - OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet la réalisation de prestations d'intégration, d'hébergement, de tierce maintenance applicative (TMA), d'évolutions de la plate-forme de financement participatif « Trousse à projets » et la mise à disposition d'un service sécurisé de paiement en ligne intégré à la plateforme, pour le compte du GIP « Trousse à projets ».

### ARTICLE 4 - CADRE GENERAL D'EXECUTION DES PRESTATIONS

#### 4.1. DETERMINATION DES MISSIONS

Dans le cadre du présent marché et conformément aux documents le régissant, le titulaire assure les cinq missions suivantes :

- Mission 1 : Initialisation des prestations ;
- Mission 2 : Mise en conditions opérationnelles de la plateforme « Trousse à projets » et du service sécurisé de paiement en ligne ;
- Mission 3 : Hébergement, gestion des dons par le service sécurisé de paiement en ligne, support et maintenance ;
- Mission 4 : Évolutions de la plateforme ;
- Mission 5 : Prestations de transfert de compétences et de réversibilité.

Tous les documents écrits ou graphiques remis dans le cadre du marché doivent être examinés par le titulaire, lequel doit signaler toute erreur ou omission qu'il aurait relevée. Le titulaire ne peut se prévaloir, en sa qualité de sachant, de toute anomalie ou insuffisance quant aux conditions d'exécution indiquées et aux éventuelles erreurs ou omissions, imprécisions et contradictions qu'il aurait relevé dans les différents documents du cahier des charges et dont il n'aurait pas fait état en phase de consultation.

Les prestations des missions 3, 4 et 5 sont présentées sous la forme d'unités d'œuvre (UO). Les durées sont définies en jours ouvrés, c'est-à-dire de neuf heures à dix-huit heures, du lundi au vendredi, jours fériés exclus.

#### 4.2. CONTRAINTES ET EXIGENCES

La plateforme et le service sécurisé de paiement en ligne doivent être disponibles 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 (24/7).

Le dimensionnement des serveurs pour l'hébergement devra être adapté à une activité croissante pendant la durée du marché.

La plateforme, avec son service sécurisé de paiement en ligne, doit être accessible au travers d'un simple navigateur Internet et ne nécessiter aucune installation sur les postes "client".

Le service sécurisé de paiement en ligne doit être d'une utilisation simple et intuitive pour les nombreux usagers, dans leur diversité (donateurs, structures bénéficiaires, administrateurs). L'ergonomie de l'interface de paiement est soignée et sa présentation graphique ne doit pas perturber le donateur au regard de l'univers graphique de la plateforme.

### **4.3. MODALITES DES ECHANGES ENTRE LE GIP ET LE TITULAIRE**

#### **4.3.1. MISE A DISPOSITION D'OUTILS SPECIFIQUES**

Conformément aux termes du marché le titulaire propose au GIP, dans le cadre de la réunion de lancement de la mission 1, l'utilisation d'un dispositif de signalement des incidents pour les prestations de support et de maintenance, pour la plateforme et pour le service sécurisé de paiement en ligne. Le titulaire peut également proposer un dispositif de gestion documentaire destiné aux échanges de fichiers et au dépôt des livrables.

Le GIP se réserve la possibilité de refuser l'une des (ou les) solution(s) proposée(s) par le titulaire et de mettre en œuvre d'autres solutions, qu'elle(s) lui soi(en)t propre(s) ou non.

#### **4.3.2. FORMAT DES ECHANGES**

Le GIP met à la disposition du titulaire les informations en sa possession qui sont nécessaires pour que celui-ci puisse mener à bien les prestations demandées.

Conformément à l'article 12.1.1 du CCAP, le titulaire s'adresse aux correspondants qui lui sont attribués au sein du GIP pour tous les échanges et demandes d'informations nécessaires à la réalisation des prestations qui lui sont confiées.

Toutes les demandes d'informations, question(s) et réponse(s), entre le titulaire et le GIP, se font par écrit, de préférence via l'(les) outil(s) défini(s) à l'issue de la réunion de lancement ou exceptionnellement sous la forme d'un message électronique.

Pour toutes les missions :

- L'ensemble des documents remis au GIP par le titulaire dans le cadre des différentes missions est transmis par voie dématérialisée sous un format exploitable (aux formats ppt, doc ou PDF) ;
- Les conditions de recette des missions sont prévues à l'article 4.6 du présent document.

### **4.4. LIEUX D'EXECUTION DES PRESTATIONS**

#### Réunions :

La réunion de lancement (mission 1) et les réunions du comité de suivi (article 4.5 du présent CCTP) se déroulent dans les locaux du GIP à Vanves ou, sous réserve de l'accord du GIP, dans les locaux mis à disposition par le titulaire, à Paris ou en petite couronne.

#### Prestations :

Les autres prestations s'exécutent dans les locaux du titulaire. Le GIP effectue la recette des livrables dans ses locaux.



### 4.5. PILOTAGE ET CONDUITE DES PRESTATIONS

Le pilotage du marché s'applique à l'ensemble des prestations décrites dans le présent CCTP et regroupe les activités liées aux réunions de travail, aux réunions du comité de suivi, au contrôle et au bilan d'exécution.

Le projet est piloté par la direction du GIP « Trousse à projets ».

#### 4.5.1. REUNIONS DE TRAVAIL

Conformément aux documents du marché et pour l'exécution de son offre, selon le besoin et à l'initiative du GIP, le titulaire participe aux réunions de travail qu'il planifie avec le GIP, pour mener à bien les prestations dont il a la charge.

Ces réunions se déroulent en présentiel dans des locaux du GIP ou dans les locaux mis à disposition par le titulaire, à Paris ou en petite couronne ou par visioconférence

Le titulaire assure la préparation ainsi que la rédaction des comptes rendus de ces réunions sous la forme d'un RIDA (Relevé d'Information Décision Action) retraçant les décisions prises, l'état d'exécution de ces décisions (reste à faire, délais, etc.), ainsi que les rôles et responsabilités de chacun. Ces comptes rendus sont adressés par courrier électronique aux représentants concernés du GIP dans un délai de deux jours ouvrés suivant la réunion. Ces comptes rendus sont accompagnés de la dernière version de travail ainsi que, le cas échéant, des supports de présentation.

Les différentes versions de travail des documents sont notamment identifiées par un numéro, par la date de mise à jour et la désignation du(des) rédacteur(s).

Le GIP apporte son concours et toute documentation utile au titulaire. Celui-ci peut demander des compléments, apporter ses propres éléments d'éclairage et en effectuer la synthèse.

En l'absence de remarques du GIP dans les deux (2) jours ouvrés suivants sa transmission, le compte rendu est réputé accepté.

#### 4.5.2. INSTANCE DE PILOTAGE - COMITE DE SUIVI (COSUI)

##### ► Composition

Le comité de suivi est composé de représentants du GIP et du titulaire.

##### **Pour le GIP :**

- Chef(fe) de projet maîtrise d'ouvrage
- Administrateur(trice)s fonctionnel(le)s
- Invité(e)s selon ordre du jour.

##### **Pour le titulaire**

- Responsable(s) du projet chez le titulaire :
- Chef(fe)(s) de projet technique
- Invité(e)s selon ordre du jour.

► Périodicité des réunions

Le comité de suivi se réunit tous les trimestres pendant la durée du marché.

Les réunions se déroulent soit en présentiel, soit par visioconférence.

Le comité de suivi peut se réunir plus fréquemment en fonction des besoins.

► Attributions

Le comité de suivi a pour rôle de :

1. S'assurer du respect global du marché sous ses aspects contractuels,
2. Superviser l'avancement opérationnel des opérations planifiées au travers des indicateurs de pilotage définis lors de la réunion de lancement.
3. Contrôler les aspects pratiques d'exécution du marché. À ce titre, le comité de suivi :
  - Valide le tableau de bord des activités du titulaire ;
  - S'assure de l'adéquation des moyens mis en œuvre par le titulaire par rapport à l'objectif du marché ;
  - Valide les solutions et les livrables.
4. Approuver le compte-rendu du précédent comité. À ce titre, le comité de suivi :
  - Rappelle le planning des opérations ;
  - Synthétise l'avancement des opérations planifiées.
5. Intervenir en cas de divergence, en analysant les problèmes rencontrés non résolus et en les résolvant (solutions ou plan d'actions).

► Rédaction et validation du compte rendu de réunion

Le titulaire est chargé de réaliser les éventuels supports d'animation du comité (tableaux de bord, etc.) et de les adresser au GIP deux (2) jours ouvrés avant la tenue de chaque réunion.

À l'issue de chaque réunion, le titulaire est chargé de rédiger un compte-rendu comprenant *a minima* un Relevé d'Information Décision Action (RIDA) retraçant les décisions prises, l'état d'exécution de ces décisions (reste à faire, délais, etc.), ainsi que les rôles et responsabilités de chacun. Ce compte rendu est transmis aux membres du comité de suivi dans les deux (2) jours ouvrés suivant la réunion du comité.

Sans remarque du GIP dans les dix (10) jours ouvrés suivants, le compte rendu est considéré comme approuvé.

### 4.5.3. INDICATEURS ET TABLEAUX DE BORD

Les tableaux de bord sont les documents de synthèse à destination du GIP, établis par le titulaire avant la réunion de chaque comité de suivi.

Ces tableaux de bord sont transmis par le titulaire avant chaque comité de suivi. Ils regroupent à la fois le recueil des indicateurs requis (cf. PAQ)

et les éléments d'accompagnement nécessaires à leur exploitation. Ils doivent apporter une bonne visibilité sur deux thèmes complémentaires :

- L'avancement des opérations et de la réalisation des livrables prévus correspondants ;
- La qualité de service.

Les indicateurs sont arrêtés lors de la réunion de lancement. À cette occasion, le titulaire peut proposer les indicateurs qu'il estime nécessaires au pilotage et au suivi du marché. Le GIP se réserve la possibilité de ne pas retenir les indicateurs proposés par le titulaire.

#### 4.5.3.1. Avancement des opérations

Les indicateurs ont pour objectif de suivre l'avancement des opérations et de piloter les dates de réception prévues pour les livrables en visualisant, dans un tableau synthétique, les dates de début et de fin des opérations. Dans cette optique, les données intéressantes sont :

- les dates de début et de fin initialement prévues ;
- les dates de début et de fin révisées en fonction de l'avancement des opérations ;
- le glissement du délai en nombre de jours ouvrés ;
- la liste des actions correctives proposées.

La révision des délais s'appuie obligatoirement sur l'évaluation des charges restant à réaliser pour terminer la prestation, en comparant la charge produite, la charge restant à produire pour terminer la prestation ainsi que l'évolution de la productivité sur le projet.

#### 4.5.3.2. Qualité de service

La qualité de service s'exprime en particulier autour de deux ensembles d'indicateurs :

► Le suivi des engagements du titulaire :

L'objectif de cet indicateur est de :

- Contrôler la qualité des services fournis (disponibilité des services, vitesse de transfert des données, délais d'interruption, fréquences de sauvegarde, sécurité, etc.),
- Vérifier le suivi des demandes de correction par niveau d'urgence ainsi que la réactivité et la fiabilité des performances de la solution applicative.

► L'analyse des profils et de la composition type de l'équipe :

L'objectif est de vérifier que l'équipe et les profils mis en œuvre par le titulaire tout au long de l'exécution du marché correspondent en permanence aux obligations contractuelles.

Lorsque la qualité du service ne correspond pas aux engagements et obligations contractuelles du titulaire, le titulaire doit proposer des mesures correctives.

### **4.6. LIVRAISON, RECETTE ET VALIDATION DES PRESTATIONS**

#### **4.6.1. CONDITIONS GENERALES DE RECETTE DES LIVRABLES DOCUMENTAIRES (COMMUNES A TOUTES LES MISSIONS)**

La recette a pour objet de valider le contenu, la forme et la qualité des produits livrés. Celle-ci est constatée de manière expresse par le GIP et matérialisée par un procès-verbal de recette définitive lorsque l'ensemble des prestations commandées est approuvé. Pour chacune des missions un tableau précise les délais de production des livrables, de recette et de correction applicables, par dérogation à l'article 33.2 du CCAG-TIC :

- Le titulaire dispose du nombre de jours prévus dans la colonne « Délai maximum de production des livrables » de ces tableaux pour remettre au GIP lesdits livrables.
- Le GIP dispose, à compter de la livraison, du nombre de jours fixés dans la colonne « Délai maximum de recette du GIP » de ces tableaux pour transmettre au titulaire des observations et/ou des demandes de correction. Si le GIP ne peut respecter le délai indiqué, il informe le titulaire de la date à laquelle il procédera à la validation et s'engage sur un nouveau délai qu'il détermine avec le titulaire.
- Le titulaire dispose, à compter de la réception des observations du GIP, du nombre de jours prévus dans la colonne « Délai de correction éventuelle du titulaire » de ces tableaux pour intégrer les observations et/ou les demandes de correction et présenter les solutions susceptibles de mener à la bonne réalisation des prestations demandées.

La phase de recette des documents au titre des missions 1 à 5 comporte au maximum deux itérations.

En cas de non-validation des prestations, le GIP transmet au titulaire les raisons qui ne lui permettent pas de les valider. À compter de la réception des observations du GIP, le titulaire prépare et présente, dans le respect du délai prévu au présent CCTP, les solutions nécessaires à la bonne réalisation des prestations demandées. Il peut, notamment, proposer le remplacement d'un ou des collaborateur(s) désigné(s) pour la mise en œuvre des prestations objet du présent marché.

Si au terme de la deuxième vérification, le GIP constate des manquements aux demandes de correction, il convoque le comité de suivi pour arbitrer le différend.

Après analyse de ces propositions, le comité de suivi peut décider :

- soit d'ajourner une nouvelle fois les prestations : le titulaire dispose à nouveau du nombre de jours indiqué dans la colonne « délai de correction éventuelle » pour corriger les livrables et les transmettre de nouveau au GIP ;
- soit de résilier le marché, conformément à l'article 19 du CCAP.

Tout dépassement de délai est passible des pénalités de retard prévues à l'article 14 du CCAP.

#### 4.6.2. CONDITIONS DE RECETTE SPECIFIQUES AUX PRESTATIONS DE LA MISSION 4

La recette a pour objet de vérifier le caractère opérationnel des évolutions réalisées sur la plateforme test (environnement de recette), avant mise en production.

Avant chaque livraison, le titulaire doit procéder à des tests de non-régression par rapport à l'existant.

Lorsqu'une régression nécessite une intervention ou un développement correctif, le titulaire s'engage à les effectuer sans supplément de prix.

La réception est constatée de manière expresse par le GIP, pour chaque bon de commande, à l'issue des phases de recette qu'il organise et qui sont matérialisées par :

- Un procès-verbal de vérification d'aptitude (VA), qui a pour but de vérifier que les livraisons présentent les caractéristiques fonctionnelles et techniques qui les rendent aptes à obtenir les résultats attendus ;
- Un procès-verbal de vérification de service régulier (VSR), qui a pour but de constater que le produit validé est capable d'assurer un service conforme dans les conditions normales d'exploitation pour remplir les fonctions précisées par le marché et par la documentation.

Le titulaire assure une assistance auprès du GIP, via le dispositif défini lors de la réunion de lancement, par téléphone, visioconférence ou en présentiel si nécessaire (par exemple pour la prise en main d'un nouvel outil ou d'une nouvelle fonctionnalité complexes), lors des différentes phases de test.

#### **Description des anomalies rencontrées en phase de Vérification d'Aptitude (VA)/Vérification de Services Réguliers (VSR)**

Niveaux de correctif	Définition de l'incident de fonctionnement	Délais de correction
----------------------	--	----------------------

<b>Bloquant</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- bloque la réalisation d'une ou de plusieurs opérations normalement réalisables par un utilisateur de la plateforme et non contournable par l'utilisateur,</li> <li>- et/ou affecte l'intégrité des données,</li> <li>- et/ou provoque une régression affectant un ou plusieurs actes de gestion.</li> </ul>	2 jours ouvrés
<b>Nécessaire urgent</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- empêche la réalisation d'une ou de plusieurs opérations normalement réalisables par un utilisateur de la plateforme et pouvant être contournée par l'utilisateur,</li> <li>- ou autorise la réalisation partielle ou totale en mode dégradé d'une ou plusieurs opérations normalement réalisables par un utilisateur de la plateforme.</li> </ul>	2 jours ouvrés
<b>Nécessaire non urgent</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- n'empêche pas la réalisation d'une ou de plusieurs opérations normalement réalisables par un utilisateur de la plateforme et peut être contournée par l'utilisateur,</li> <li>- et/ou fait référence à une anomalie mineure sans incidence grave sur l'exploitation.</li> </ul>	4 jours ouvrés

Le GIP s'attache plus précisément à vérifier :

- la complétude et l'exactitude du bordereau de livraison ;
- la complétude et la qualité de la version, de la documentation et des outils système associés :
  - la stratégie et les procédures de tests employées, les résultats attendus, les résultats obtenus et l'ensemble des éléments attestant la qualité des produits livrés ;
  - la conformité aux spécifications fonctionnelles générales et détaillées ;
  - l'exhaustivité, la pertinence et l'exactitude de la documentation de référence associée ;
  - le caractère opérationnel de la version et des outils connexes.

Les phases de recette décrites ci-dessus s'organisent selon les modalités qui suivent.

#### 4.6.2.1. Vérification d'aptitude (VA)

La procédure de vérification d'aptitude (VA) débute dès la livraison de la solution paramétrée, avec les développements spécifiques et avec la reprise des données sur un environnement de recette. Le GIP établit un procès-verbal de livraison et un procès-verbal d'installation. La vérification d'aptitude fonctionnelle et technique s'effectue sur la base

des protocoles de tests et des jeux d'essais définis conjointement avec le GIP selon le cahier de recette fourni par le titulaire.

Par dérogation à l'article 33.2 du CCAG-TIC, la durée maximale de chaque VA est de cinq (5) jours ouvrés.

Si, lors de ces tests, des anomalies sont constatées, elles sont immédiatement prises en compte par le titulaire à ses frais, conformément aux délais figurant dans le tableau « Description des anomalies » (4.6.2) ci-dessus.

À l'issue de cette période de tests, le GIP peut :

- soit constater la conformité de la livraison avec les spécifications attendues. Le GIP rédige alors le PV de vérification d'aptitude et confirme la validation du produit.
- soit constater la non-conformité de la livraison avec les spécifications attendues. Le GIP rédige alors un compte rendu de VA intermédiaire sur lequel il décrit les demandes de corrections à faire par le titulaire.

Dans ce second cas, à la réception du compte rendu, le titulaire dispose du nombre de jours ouvrés précisés dans la colonne « Délai de correction » pour réaliser les corrections demandées.

Les nouveaux produits livrés sont alors testés par le GIP dans les mêmes délais que pour la recette de la VA.

À l'issue de cette nouvelle période de tests, le GIP rédige un nouveau compte-rendu qui fait apparaître, de la même façon, la conformité ou non de la livraison avec les spécifications attendues.

Si, à l'issue de cette deuxième période de tests, les résultats constatés ne sont pas ceux escomptés, le GIP convoque le comité de suivi, lequel peut décider :

- soit d'accorder une nouvelle période de développement, pour une durée précisée à cette occasion. Dans ce cas, les pénalités de retard sont appliquées pendant toute la période de développement et jusqu'à la date de livraison du produit corrigé ;
- soit de résilier le marché pour faute du titulaire.

Lorsqu'à l'issue des périodes de tests de VA, les résultats constatés sont conformes à ceux attendus, le GIP certifie la validité du produit en rédigeant un procès-verbal de VA positive.

#### **4.6.2.2. Vérification de service régulier (VSR)**

La vérification de service régulier (VSR) débute dès que la vérification d'aptitude positive de l'évolution concernée est prononcée et que l'évolution est mise en production.

La durée maximale de chaque VSR est de dix (10) jours ouvrés.

Les phases de vérification de service régulier s'organisent selon les modalités définies ciaprès.

Des navettes avec le titulaire sont possibles si des demandes de corrections directement liées à l'implantation du produit apparaissent.

Si, lors de ces tests, des anomalies sont constatées, elles sont immédiatement prises en compte par le titulaire à ses frais, dans les délais figurant dans le tableau « description des anomalies » (4.6.2) ci-dessus.

Un compte rendu est établi à la fin de la phase et peut déboucher :

- Soit sur un procès-verbal de VSR lorsque le fonctionnement du produit est conforme aux résultats escomptés. Le procès-verbal positif de VSR tient lieu de prononciation de l'admission.
- Soit sur une correction des anomalies constatées et la reprise d'une phase de tests (au maximum 3 fois).

Le titulaire dispose du nombre de jours ouvrés précisés dans la colonne « Délai de correction éventuelle du titulaire » pour réaliser les corrections demandées.

Par dérogation à l'article 33.2 du CCAG-TIC si, à l'issue de la phase de VSR, des anomalies sont encore constatées, le GIP convoque le comité de suivi, qui statue sur les suites à donner et peut décider :

- soit d'accorder une nouvelle période de développement, pour une durée précisée à cette occasion. Dans ce cas, les pénalités de retard sont appliquées pendant toute la période de développement et jusqu'à la date de livraison du produit corrigé ;
- soit de résilier le marché pour faute du titulaire.

Dans le cas de désaccord persistant sur les procédures de qualification, le GIP convoque le comité de suivi qui arbitre le différend.

Le GIP se réserve le droit de faire réaliser à tout moment un audit qualité sur la prestation.

### **ARTICLE 5 - NATURE ET ETENDUE DES PRESTATIONS**

Le marché comprend les prestations suivantes :

- Mission 1 Initialisation des prestations
- Mission 2 Mise en conditions opérationnelles de la plateforme « Trousse à projets » et du service sécurisé de paiement en ligne,
- Mission 3 Hébergement de la plateforme, gestion des dons par le service de paiement en ligne, support et maintenance,
- Mission 4 Evolutions de la plateforme
- Mission 5 Transfert de compétence et réversibilité

Les équipements et logiciels nécessaires à la réalisation des prestations sont à la charge du titulaire.

#### **5.1. MISSION 1 : INITIALISATION DES PRESTATIONS**



### 5.1.1. OBJET

La mission 1 a pour objet de permettre au titulaire de présenter au GIP son équipe, sa méthodologie, son organisation et de finaliser le calendrier de réalisation des prestations, incluant le plan d'assurance qualité personnalisé et le plan d'assurance sécurité pour la réalisation du marché.

Elle inclut la mise en œuvre de :

- la gestion de la qualité,
- la gestion de la sécurité,
- la gestion des risques (délais, performances, coût global),
- la communication et la gestion de l'acceptation du projet,
- les moyens de pilotage permettant d'assurer la maîtrise et la cohérence de l'ensemble du projet,
- la méthode de gestion du développement de la solution,
- la méthode de gestion de la documentation du projet.

### 5.1.2. MODALITES D'EXECUTION

Conformément à son offre, le titulaire réalise les prestations suivantes :

Organiser une réunion de lancement, en présentiel dans les locaux du GIP ou des locaux mis à disposition par le titulaire, à Paris ou en petite couronne, avec les représentants du GIP, dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrés après notification officielle du marché

Elle a pour objet de permettre au titulaire de :

- présenter les personnes de son équipe chargée de réaliser le présent marché, les profils des intervenants composant cette équipe devant correspondre à ceux proposés dans son offre,
- présenter de manière détaillée l'organisation, les principes de gestion de projet et l'ensemble des moyens techniques qu'il met en œuvre pour assurer l'ensemble des prestations à réaliser dans le cadre du présent marché (outils de travail, notamment les outils de gestion de la documentation qui doit être accessible au GIP, de suivi des anomalies et des demandes d'évolution) et fournir le numéro de téléphone et l'adresse électronique du support,
- présenter la version V0 du plan d'assurance qualité figurant dans son offre,
- présenter la version V0 du plan d'assurance sécurité figurant dans son offre,
- présenter le planning prévisionnel des prestations figurant dans son offre, le détail de chaque mission et les recouvrements éventuels entre les missions,
- prendre connaissance de l'environnement d'exécution des prestations et de l'existant relatif au projet concerné,
- définir les modalités de fonctionnement avec l'équipe du GIP pour l'exécution des prestations décrites dans le présent marché.

Le compte rendu de la réunion de lancement est établi par le titulaire. Il fait état des modifications éventuelles à apporter aux documents présentés par le titulaire, évoquées lors de la réunion.

### Prendre connaissance du fonctionnement de la plateforme dans le détail.

Cette prestation peut être réalisée sous forme d'ateliers, dans la limite de deux (2) ateliers.

### Finaliser le plan d'assurance qualité (PAQ) V1 défini dans son offre.

Le titulaire doit fournir une version finalisée V1 du plan d'assurance qualité (PAQ), en conformité avec les exigences qualité formulées par le GIP.

Le PAQ définit notamment :

- L'organisation du projet (rôles et responsabilités, principales tâches associées, identification des personnes responsables, etc.) ;
- Les missions, la composition et les modalités d'organisation du comité de suivi ;
- Le management de la qualité (procédures de vérification, procédures de traitement des modifications, forme des documents, gestion des non-conformités, etc.) ;
- Les normes et les standards de développement utilisés, notamment ceux relatifs à la codification logicielle et à la documentation,
- La traçabilité du travail (identification des phases successives, contrôles et essais finaux, conditions et formes de remise des livrables et des échanges entre le GIP et le titulaire, procédures et enregistrements permettant la traçabilité) ;
- Les outils de suivi, de pilotage des prestations ainsi que les indicateurs et tableaux de bord associés ;
- L'organisation des prestations de supports techniques et de maintenance corrective et évolutive par la mise en place des fiches de gestion des anomalies, la détermination des procédures d'alerte, la mise en place d'outils collaboratifs, etc. ;
- Les conditions d'évolution du PAQ (conditions, responsabilités, approbations, etc.).

Le PAQ doit au minimum contenir les éléments suivants :

- Les seuils de disponibilité des services ;
- Les seuils relatifs à la vitesse de transfert des données ;
- Les principes et fréquences de sauvegarde ;
- Les délais de correction des anomalies ;
- La sécurité ;
- Les procédures de contrôles.

### Finaliser le plan d'assurance sécurité (PAS) proposé dans son offre.

Le titulaire doit fournir une version finalisée V1 du plan d'assurance sécurité (PAS) en conformité avec les exigences de sécurité formulées par le GIP.

### Etablir le planning prévisionnel des missions 2 et 3.

Le titulaire fournit son calendrier des missions 2 et 3 incluant les jalons et les livrables intermédiaires.

### Prendre connaissance de l'environnement et initialiser les documents de suivi.

La prise de connaissance de l'environnement doit permettre au titulaire :

- d'appréhender les grandes orientations, le contexte organisationnel et technique,
- de mettre en place des moyens en personnels adaptés au projet,
- d'initialiser ses outils de pilotage et de suivi et de produire un dossier de performance qu'il actualise tout au long du projet. Ce dossier vise à assurer la maîtrise de la performance du système. Il intègre les aspects applicatif et technique,
- d'identifier les points nécessitant des explications complémentaires à soumettre au GIP qui se doit de répondre à ses questions durant la mission 1.

Pour ce faire, le titulaire pourra organiser au maximum 2 entretiens (téléphoniques ou en présentiel) ou poser des questions par courriel au GIP.

#### **5.1.3. LIVRABLES**

Le titulaire remet au GIP les livrables suivants :

- Le support et le compte rendu de la réunion de lancement ;
- La liste nominative de l'ensemble des membres de(s) l'équipe(s) retenue(s), conformément à ceux proposés dans son offre ;
- La méthodologie finalisée de mise en œuvre des prestations. Cette méthodologie décrit les processus de délivrance de chaque prestation, les calendriers de référence associés et les niveaux de service associés.
- Le descriptif des principes de fonctionnement avec les équipes du GIP ;
- Le descriptif des procédures, d'une part de signalement des dysfonctionnements fonctionnels et techniques et, d'autre part, de traitement des demandes ;
- Le calendrier d'exécution détaillé V1 finalisé pour la réalisation des missions 2 et 3
- Le Plan d'Assurance Sécurité (PAS) V1 finalisé ;
- Le Plan d'Assurance Qualité (PAQ) V1 finalisé.
- La note de contexte général et de prise de connaissance de l'existant, le tableau de bord des indicateurs et le dossier de performance.

Les livrables sont présentés sous format électronique et sont conformes aux normes définies dans le PAQ.

Ces livrables tiennent compte des modifications éventuelles à apporter aux documents du titulaire, évoquées lors de la réunion de lancement.

### **5.1.4. DELAIS ET RECETTE**

La mission 1 débute après la notification du marché, à la réception du bon de commande émis par le GIP. Elle s'achève à la réception de l'ensemble des prestations de la mission. La réunion de lancement a lieu au plus tard 5 jours ouvrés après la réception de la commande du GIP.

Les prestations d'initialisation de la mission 1 s'exécutent dans les délais suivants : 15 jours ouvrés maximum à compter de la réception du bon de commande (hors délai recette).

Par dérogation aux articles 29 et suivants du CCAG-TIC, les prestations de la mission 1 doivent être réalisées dans les délais inscrits dans le tableau ci-dessous :

## GIP Trousse à projets

Mission 1 :Initialisation des prestations				
Prestation	Livrables	Délais maximum de production des livrables à compter de la réunion de lancement	Délais maximum de recette du GIP	Délais maximum de corrections éventuelles par le titulaire
<b>Mission 1</b>	Le support et le compte-rendu de la réunion de lancement et la liste nominative des équipes avec leurs CV	2 jours ouvrés	2 jours ouvrés	2 jours ouvrés
	Le Plan d'Assurance Qualité (PAQ) V1 (la version V0 figurant dans la proposition du titulaire) ; le PAQ peut cependant être remis à jour tout au long du projet en fonction des besoins.	5 jours ouvrés	5 jours ouvrés	
	Le Plan d'assurance sécurité (PAS) V1 finalisé (la version V0 figurant dans la proposition du titulaire) ; le PAS peut cependant être remis à jour tout au long du projet en fonction des besoins.		5 jours ouvrés	
	Le calendrier finalisé des missions 2 et 3	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés	
	Note de contexte général, tableau de bord des indicateurs et dossier de performance initialisés.	10 jours ouvrés	5 jours ouvrés	

La recette a pour objet de valider le contenu, la forme et la qualité des livrables. Elle est constatée selon les conditions de recette précisées à l'article 4.6 du présent document. En cas de dépassement des délais, des pénalités de retard sont appliquées conformément à l'article 14 du CCAP.

### **5.2. MISSION 2 : MISE EN CONDITIONS OPERATIONNELLES DE LA PLATEFORME « TROUSSE A PROJETS » ET DU SERVICE SECURISE DE PAIEMENT EN LIGNE**

#### **5.2.1. OBJET**

La mission 2 a pour objet de décrire les conditions et les modalités selon lesquelles le titulaire assure la réalisation des prestations d'intégration (parmi lesquelles l'intégration de l'API du titulaire) et de mise en service de la plateforme « Trousse à projets » ainsi que du service sécurisé de paiement en ligne.

#### **5.2.2. DESCRIPTION**

Conformément à son offre le titulaire réalise, selon les modalités décrites ci-après, les prestations attendues au titre de la mission 2, à savoir :

- Mise en place de l'environnement technique nécessaire à l'exécution des prestations (M2.1) ;
- Reprise des données de la plateforme et migration (M2.2) ;
- Mise à disposition d'un service sécurisé de paiement en ligne (M2.3) avec reprise des données.

##### **5.2.2.1. Mise en place de l'environnement technique nécessaire à l'exécution des prestations (M2.1)**

Conformément à son offre, le titulaire met en place l'environnement technique nécessaire à l'exécution des prestations objet du présent marché.

### 5.2.2.2. Reprise des données de la plateforme et migration (M2.2)

Conformément à son offre, le titulaire réalise l'ensemble des actions nécessaires à la reprise de données et à la migration de la plateforme « Trousse à projet » vers l'environnement d'exploitation proposé par le titulaire.

Ces opérations consistent notamment à :

- Sauvegarder la base de données actuelle (comptes utilisateurs, etc.) ;
- Transférer tous les fichiers et répertoires du serveur de l'ancien hébergeur vers le serveur du titulaire ;
- Migrer l'adresse du site ;
- Restaurer la base de données ;
- Paramétrer le nouveau site.

Le nom du service (URL du service) doit respecter les normes de nommage en vigueur de l'infrastructure d'accueil.

La redirection et éventuellement la réécriture doivent se faire sur le domaine [trousseaprojets.fr](https://trousseaprojets.fr).

### 5.2.2.3. Mise à disposition d'un service sécurisé de paiement en ligne (M2.3)

Dans le cadre de cette prestation, le titulaire réalise les actions suivantes :

- Reprise des données relatives aux structures réceptrices des fonds bénéficiaires de l'ancien service sécurisé de paiement (M2.3.1) ;
- Interfaçage de la plateforme avec l'API du service sécurisé de paiement proposé dans le cadre de son offre (M2.3.2) ;

#### ► Fonctionnalités du service sécurisé de paiement en ligne

Le service sécurisé de paiement en ligne permet la gestion des flux de financement participatif sous forme de dons.

Le service sécurisé de paiement en ligne proposé par le titulaire doit être conforme aux exigences fonctionnelles décrites en annexe 2 du présent CCTP.

Le tableau ci-après récapitule les fonctionnalités attendues :

## GIP Trousse à projets

Ressources	Créer	Éditer	Consulter	Supprimer
Utilisateur	X	X	X	X
Historique de l'utilisateur			X	
Compte bénéficiaires / Sous-compte bénéficiaires	X	X	X	
Historique du compte			X	
Transfert d'argent entre comptes / souscomptes	X		X	
Païement vers un sous-compte	X		X	
Remboursement du donateur	X	X	X	
Virement vers BIC / IBAN	X		X	
Prélèvement depuis un compte bancaire vers un compte / sous-compte	X		X	
Association de BIC / IBAN à un utilisateur	X	X	X	X



## GIP Trousse à projets

Association de cartes à un utilisateur	X	X	X	X
--	---	---	---	---

### ► Reprise des données du service de paiement (M2.3.1)

Le titulaire réalise dans le cadre de la prestation de service de paiement, la reprise des données relatives aux structures réceptrices (environ 30 000 structures réceptrices), au compte du GIP Trousse à projets , à savoir :

- L'identification des utilisateurs disposant d'un compte bénéficiaire (civilité, nom et prénom) ;
- Le solde des comptes bénéficiaires ;
- L'identification des comptes bénéficiaires ;
- Les données et justificatifs transmis par le titulaire sortant au titre de l'article L561-5 du code monétaire et financier concernant la vérification de leur identité (KYC - *Know your customer*).

► Interfaçage de la plateforme avec le service sécurisé de paiement en ligne (M2.3.2) Le titulaire réalise l'ensemble des opérations nécessaires à l'interfaçage de la plateforme avec l'API de la solution de paiement en ligne, afin de rendre opérationnelle l'utilisation de ce service par les utilisateurs de la plateforme.

### 5.2.3. LIVRABLES

Dans le cadre de la mission 2, le titulaire remet au GIP les livrables suivants :

#### ► Mise en place de l'environnement nécessaire à l'exécution des prestations (M2.1)

- Description des matériels et logiciels constituant la plateforme technique.

#### ► Reprise des données et migration (M2.2)

- Le calendrier de migration ;
- Le plan de migration comprenant *a minima* :

## GIP Trousse à projets

- le coût humain de la migration (formation, installation des composants) et de l'intégration dans l'infrastructure du titulaire (développement et maintenance) ;
- la garantie de migration à l'identique en ce qui concerne les fonctionnalités utilisateurs ;
- la garantie de non-régression des performances ;
- la stratégie de tests d'intégration et de non-régression des performances ;
- la stratégie de mise à jour de l'ensemble de la documentation de la plateforme ;
- les comptes rendus des réunions de travail avec les équipes du GIP ;
- Les protocoles de tests d'intégration de non-régression et de performance, les résultats attendus et les résultats constatés ;
- La synthèse des opérations de migration effectuées intégrant les actions menées, y compris, le cas échéant, celles correspondant à la correction d'incidents.

### ► Mise à disposition d'un service sécurisé de paiement en ligne (M2.3)

#### Concernant la reprise des données (M2.3.1) :

- Calendrier de reprise de données ;
- Plan de migration ;
- Synthèse des opérations de migration effectuées intégrant les actions menées, y compris, le cas échéant, celles correspondant à la correction d'incidents.

#### Concernant l'interfaçage de la plateforme avec le service sécurisé de paiement en ligne (M2.3.2)

- La documentation fonctionnelle et technique ;
- Guide d'utilisation.

### 5.2.4. DELAIS ET RECETTE

Par dérogation aux articles 29 et suivants du CCAG-TIC, les prestations de la mission 2 débutent à compter de la réception du bon de commande émis par le GIP et doivent être réalisées dans les délais inscrits dans le tableau ci-dessous :

## GIP Trousse à projets

<b>Mission 2 : Mise en conditions opérationnelles de la plateforme « Trousse à projets » et du service sécurisé de paiement en ligne</b>				
<b>Mission 2</b>	<b>Livrables</b>	<b>Délai maximum de production des livrables</b>	<b>Délai maximum de recette du GIP</b>	<b>Délai maximum de corrections éventuelles par le titulaire</b>
M2.1 – Mise en place de l'environnement technique nécessaire à l'exécution des prestations	Description des matériels et logiciels constituant la plateforme technique du titulaire	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés	1 jour ouvré
M2.2 - Reprise des données de la plateforme et migration	Calendrier de migration	15 jours ouvrés	10 jours ouvrés	5 jours ouvrés
	Plan de migration			
	Synthèse des opérations de migration effectuées			

## GIP Trousse à projets

M2.3 – Mise à disposition d'un service sécurisé de paiement en ligne					
M2.3.1- Reprise des données	Calendrier de reprise de données	30 jours ouvrés	VA (1)	VSR (2)	5 jours ouvrés
	Plan de migration		15 jours ouvrés	10 jours ouvrés	
	Synthèse des opérations de migration effectuées				
	Configurations et documentations techniques permettant l'interfaçage				
M2.3.2 - Interfaçage de la plateforme avec le service sécurisé de paiement en ligne	Documentation fonctionnelle et technique et Guide d'utilisation.	35 jours ouvrés	5 jours ouvrés	5 jours ouvrés	
	Environnement de paiement opérationnel				
	Le cas échéant, comptes rendus des ateliers				
	Dossier de spécifications fonctionnelles et/ou technique détaillées				
	Dossier de conception détaillée				
	Dossier d'architecture technique				
	Bilan des tests usine				
	Documentation fonctionnelle et technique, et le manuel utilisateur mise à jour				

## GIP Trousse à projets

- (1) La vérification d'aptitude (VA) a pour objet de constater que les caractéristiques techniques et fonctionnelles prévues par le marché pour le site internet sont bien présentes.
- (2) La vérification de service régulier (VSR) a pour objectif de constater un service conforme dans les conditions d'exploitation normales de la solution déployée.

La recette a pour objet de valider le contenu, la forme et la qualité des livrables. Elle est constatée selon les conditions de recette précisées à l'article 4.6 du présent document. En cas de dépassement des délais, des pénalités de retard sont appliquées conformément à l'article 14 du CCAP.

### **5.3. MISSION 3 : HEBERGEMENT DE LA PLATEFORME, GESTION DES DONS PAR LE SERVICE SECURISE DE PAIEMENT EN LIGNE, SUPPORT ET MAINTENANCE**

#### **5.3.1 OBJET**

La mission 3 a pour objet la réalisation des prestations d'hébergement, de gestion des dons par le service sécurisé de paiement en ligne interfacé avec la plateforme « Trousse à projets », de support et de maintenance afin de permettre aux usagers d'utiliser pleinement la plateforme de financement participatif « Trousse à projets ».

Elle démarre dès l'achèvement de la mission 2 et dès réception du bon de commande.

#### **5.3.2 DESCRIPTION**

Conformément à son offre, le titulaire réalise, selon les modalités décrites ci-après, les prestations attendues au titre de la mission 3, à savoir :

- Hébergement et exploitation de la plateforme (Prestation M3.1) ;
- Gestion des dons par le service sécurisé de paiement en ligne (M3.2) ;
- Support technique et maintenance de la plateforme et du service sécurisé de paiement en ligne (Prestation M3.3).

##### **5.3.2.1. Hébergement et exploitation de la plateforme (M3.1)**

###### **► Hébergement**

Le titulaire s'assure du dimensionnement suffisant et évolutif de son infrastructure, en cohérence avec la volumétrie estimée des utilisateurs

À titre indicatif, le nombre maximum d'utilisateurs disposant d'un compte sur la plateforme (en tant que porteur de projets, donateur, valideur ou administrateur) est de 1 200 000. Le titulaire est responsable de la définition, de l'approvisionnement, de l'hébergement, de l'exploitation et de la maintenance de l'ensemble des composants techniques nécessaires à l'exécution des prestations décrites ci-après.

En particulier, il est responsable de la définition et de la mise en œuvre des méthodes, outils et procédures aptes à assurer une qualité de service répondant aux exigences de disponibilité, de fiabilité et de sécurité des données et de performance décrites dans son PAS et dans son PAQ.

Il est également attendu du titulaire qu'il réalise les actions suivantes :

- Recette des environnements hébergeant la plateforme ;
- Mise en œuvre et gestion de la documentation de la plateforme.

###### **► Droits d'accès**

Le titulaire propose, dès la mise en production de la plateforme, un accès sécurisé à celle-ci, via un protocole de transfert hypertexte sécurisé (HTTPS).

Les utilisateurs de la plateforme y ont accès via une connexion Internet au moyen d'une adresse url, d'un identifiant et d'un mot de passe.

Les différents types de profils sont définis dans l'annexe 1 du présent CCTP.

###### **► Sécurité**

Le titulaire garantit la sécurité physique et logistique ainsi que l'autonomie de ses sites d'hébergement (site principal, site de secours, et lieu de stockage des sauvegardes), dans le respect des exigences décrites dans l'annexe 1.

L'hébergement des données à caractère personnel est réalisé par le titulaire conformément aux dispositions de l'annexe 1 du CCAP portant accord sur le traitement des données à caractère personnel.

Conformément à son PAS, le titulaire applique les mesures de sécurité adaptées à la nature des prestations et s'engage notamment à mettre en œuvre les moyens de lutte contre les risques d'incendie, d'inondation et d'intrusion malveillante, dans le respect de la réglementation en vigueur.

Le titulaire doit se conformer à la doctrine d'hébergement des données définie par l'Etat - label SECNUMCLOUD - <https://www.numerique.gouv.fr/services/cloud/doctrine/>

Conformément à son PAS, le titulaire informe le GIP dès lors qu'un incident de sécurité des systèmes d'information est détecté sur ses serveurs et risque de perturber le fonctionnement de la plateforme. Dans ce cas, il indique les mesures qu'il prend pour y remédier ainsi que, le cas échéant, la période d'indisponibilité de la plateforme.

De même, il détaille les plans des sauvegardes, de continuité d'activité, de secours et de reprise d'activité.

D'une manière générale, le titulaire se conforme aux règles et recommandations tirées du référentiel général de sécurité (RGS) dans sa dernière version :

- <https://www.ssi.gouv.fr/entreprise/reglementation/confiance-numerique/le-referentielgeneral-de-securite-rgs/>
- <https://www.ssi.gouv.fr/entreprise/reglementation/confiance-numerique/liste-desdocuments-constitutifs-du-rgs-v-2-0/>

Dans le cadre du développement des téléservices et des échanges électroniques entre l'administration et les usagers, les autorités administratives doivent garantir la sécurité de leurs systèmes d'information en charge de la mise en œuvre de ces services.

Le RGS s'impose spécifiquement aux systèmes d'information mis en œuvre par les autorités administratives dans leurs relations entre elles et dans leurs relations avec les usagers. Indirectement, le RGS s'adresse à l'ensemble des prestataires de services qui assistent les autorités administratives dans la sécurisation des échanges électroniques qu'elles mettent en œuvre, ainsi qu'aux industriels dont l'activité est de proposer des produits de sécurité. De façon générale, pour tout autre organisme souhaitant organiser la gestion de la sécurisation de ses systèmes d'information et de ses échanges électroniques, le RGS se présente comme un guide de bonnes pratiques conformes à l'état de l'art.

### ► Exigence de service et de disponibilité

Le titulaire assure pour tous les utilisateurs, les services suivants :

- Un accès à la plateforme 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 ;
- Un temps de réponse des pages de deux secondes maximum. Ce temps ne s'applique pas aux extractions et au *reporting*, qui dépend de la taille des données à exporter ;

- En cas de dysfonctionnement, une restitution des données via une sauvegarde de moins de 24 heures.

Le titulaire garantit une haute disponibilité de la plateforme (99,9 %) afin d'en permettre l'accès aux utilisateurs potentiels répartis sur différents fuseaux horaires (DROM, COM, etc.), y compris durant les périodes de très forte audience, que celles-ci soient prévisibles ou non. Les opérations de maintenance (programmée ou non) nécessitant d'interrompre l'accès à la solution ne doivent pas remettre en cause les engagements de disponibilité définis ci avant.

L'indisponibilité de service est constituée par toute interruption des services tels que décrits ci-dessus, qu'elle qu'en soit l'origine. L'indisponibilité de service est mesurée à partir de l'indicateur « délai maximum d'interruption admissible (DMIA) ». Le DMIA est de quatre (4) heures à compter du signalement d'une indisponibilité, via le dispositif défini en réunion de lancement ou par message électronique. Au-delà de ce DMIA, des pénalités peuvent être appliquées selon les modalités décrites à l'article 14 du CCAP. Le nombre d'indisponibilités de service, dans la limite du DMIA, ne doit pas excéder une par trimestre et trois par an. Le système de supervision du titulaire permet la remontée d'alertes vers le GIP en fonction de la gravité constatée.

Outre les infrastructures, le titulaire met en place tous les moyens humains nécessaires pour garantir le service

### 5.3.2.2. Gestion des dons par le service sécurisé de paiement en ligne (M3.2)

**Dans le cadre de cette prestation le titulaire assure un accès au service sécurisé de paiement en ligne 24h/24h, 7j/7j** notamment pour les dons avec sécurisation selon une modalité de type 3DSecure ou son équivalent, les fonctions de transferts de fonds entre comptes, de remboursement et de déblocage des fonds.

Conformément aux documents du marché, le titulaire gère les dons réalisés sur la plateforme « Trousse à projets » via le service sécurisé de paiement ligne interfacé à celle ci, en assurant selon les modalités décrites ci-après :

- La vérification de l'identité des utilisateurs bénéficiaires, en conformité avec la réglementation en vigueur ;
- L'ouverture et la gestion de comptes de monnaie électronique pour les bénéficiaires des fonds ;
- Le traitement et la sécurisation des flux de paiement liés aux opérations de dons : paiements entrants, transfert des fonds vers les comptes de monnaie électronique des structures bénéficiaires, paiements sortants, remboursements.

#### ► Vérification de l'identité des utilisateurs bénéficiaires des fonds (UO3.2.1)

La vérification, en application de la réglementation relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, des informations et données d'identification



(KYC - *Know your customer*) des nouvelles structures réceptrices. Cette vérification doit être réalisée de manière à permettre aux gestionnaires des structures réceptrices une communication aisée des pièces justificatives ;

► L'ouverture et la gestion des comptes de monnaie électronique pour les bénéficiaires (traitement et sécurisation des flux de paiement) (UO3.2.2.1 à UO3.2.2.2)

Plus particulièrement, le titulaire réalise :

- L'ouverture de comptes de monnaie électronique pour de nouvelles structures réceptrices bénéficiaires dans le respect des exigences de l'annexe 2 ;
- L'émission et la mise à disposition sans délai, sur le compte électronique des structures bénéficiaires, de la monnaie électronique à leur valeur nominale en contrepartie des fonds reçus (incluant les soldes des comptes de structures réceptrices bénéficiaires dans le cadre du transfert depuis le tiers assurant le service de monnaie électronique dans le marché précédent) ;
- Le transfert de monnaie électronique du compte du Volet Solidaire vers les comptes des structures réceptrices bénéficiaires, dans le respect des exigences figurant en annexe 2 du présent CCTP ;
- Le transfert de monnaie électronique vers le compte du GIP dans le respect des exigences figurant en annexe 2 du présent CCTP ;
- Le remboursement ou la conversion en monnaie scripturale.

### 5.3.2.3. Support technique et maintenance (M3.3)

► Support technique de la plateforme (M3.3.1)

Conformément à son offre, le titulaire assure le support technique de la plateforme.

Le support technique consiste pour le titulaire à :

- Répondre aux questions remontées par les administrateurs, relatives au fonctionnement de la plateforme et du service sécurisé de paiement en ligne,
- Apporter une assistance aux administrateurs fonctionnels via un référent désigné par le GIP parmi ces derniers.

L'outil défini dans le cadre de la mission 1 permet aux administrateurs fonctionnels du GIP d'effectuer une demande d'information ou d'assistance générant un ticket de support et d'en consulter le suivi.

Il permet également au GIP de déclarer une anomalie. En cas d'urgence exceptionnelle, les administrateurs fonctionnels disposent également d'un ou de numéro(s) de téléphone pour joindre les supports. Dans ce cas, le titulaire doit tracer les appels dans l'outil défini dans le cadre de la mission 1.

Toute demande d'information, après analyse du titulaire est :

- Maintenu et traité en demande d'information ;
- Requalifiée et traitée en anomalie dans le cadre de la maintenance corrective ;
- Requalifiée et traitée en demande d'évolution, après accord préalable du GIP.

Le titulaire remet au GIP un rapport d'activité trimestriel retraçant les interventions de support qu'il a réalisées.

### ► Maintenance en conditions opérationnelles de la plateforme (M3.3.2)

Conformément à son offre, le titulaire est chargé de réaliser le maintien en conditions opérationnelles de la plateforme afin de garantir le niveau de service prévu dans les documents contractuels.

Cette prestation a pour objectif de :

- Résoudre les incidents et les problèmes identifiés en interne par les utilisateurs ;
- Assurer la disponibilité et la continuité de service de la plateforme ;
- Maintenir les performances de la plateforme.

La maintenance démarre dès l'ouverture d'accès à la plateforme.

Les délais de résolution des incidents débutent dès la prise en compte du ticket d'incident par le titulaire, qui en accuse réception selon les modalités définies dans le cadre de la réunion de lancement (mission 1).

Dans tous les cas, le titulaire dispose d'un délai de :

- 24 heures ouvrées pour accuser réception des tickets d'incident concernant une anomalie mineure ;
- 8 heures non ouvrées pour accuser réception des tickets d'incident concernant une anomalie majeure ;
- 1 heure non ouvrée pour accuser réception des tickets d'incident concernant une anomalie bloquante.

La prise en compte du ticket d'incident consiste pour le titulaire à analyser la nature du problème signalé et à mettre en œuvre des solutions de correction ou, le cas échéant, de contournement.

Les tickets d'incident sont émis par l'administrateur fonctionnel de la plateforme via l'outil de signalement convenu dans le cadre de la réunion de lancement (mission 1).

En cas d'incident bloquant, l'administrateur fonctionnel dispose également d'un ou de numéro(s) de téléphone pour joindre les équipes du titulaire chargées de la maintenance de la plateforme. La traçabilité de ces appels est assurée au travers du dispositif de signalement convenu dans le cadre de la réunion de lancement (mission 1).

La catégorisation de la sévérité d'un incident repose sur les définitions suivantes :

- **Anomalie bloquante** : est considérée comme bloquante une anomalie rendant impossible l'utilisation de tout ou partie de la plateforme et pour laquelle il n'existe aucune solution de contournement ;
- **Anomalie majeure** : est considérée comme majeure une anomalie affectant une partie des utilisateurs ou une fonctionnalité majeure de la plateforme (inscription d'un porteur de projet, etc.) et pour laquelle il existe une solution de contournement temporaire, ou une anomalie dégradant l'utilisation de la plateforme (désynchronisation avec le guide en ligne, affichage, filtres et fonction de recherche non actifs etc.) ;
- **Anomalie mineure** : est considérée comme mineure une anomalie provoquant une simple altération de la qualité de service, l'accès à la plateforme demeurant malgré tout opérationnel.

L'outil de signalement du titulaire doit permettre la qualification des anomalies par le GIP selon les définitions ci-dessus ou, à défaut, prévoir une correspondance avec ces dernières. La qualification de l'anomalie est déterminée par le GIP, à chaque occurrence, avant que la demande de correction soit transmise au titulaire.

Le titulaire a l'obligation de respecter les délais de diagnostic et les délais de résolution indiqués ci-dessous.

Ces délais sont établis en tenant compte du niveau de dysfonctionnement et commencent à courir à compter de la fin du délai de prise en compte.

La maintenance corrective vise à corriger les anomalies constatées après mise en production, comme un bug ou une défaillance rendant une fonctionnalité indisponible ou non conforme aux spécifications.

Le titulaire reconnaît que toute correction, complétion ou modification nécessaire pour achever un développement existant mais incomplet ou défaillant, par rapport aux spécifications fonctionnelles et techniques prévues au CCTP et à ses annexes, relève exclusivement de la maintenance corrective à sa charge exclusive.

Sont notamment concernés, sans que cette liste soit limitative :

- Les fonctionnalités partiellement implémentées ou non opérationnelles ;
- Les omissions techniques rendant impossible l'usage normal ;
- Les non-conformités à la réglementation applicable à la date de développement.

Correctif	Délai de diagnostic et de résolution
Anomalie bloquante	Inférieur à 4 heures ouvrées

<b>Anomalie majeure (Non bloquante – Gravité 2)</b>	Inférieur à 1 jour ouvré pour une solution définitive ou de contournement Inférieur à 10 jours ouvrés pour la solution définitive après la mise en place de la solution de contournement
<b>Anomalie mineure (Non bloquante – Gravité 1)</b>	Inférieur à 10 jours ouvrés ou à la date convenue de mise en service du lot de correctifs.

Le titulaire a l'obligation de déclencher une maintenance corrective pour tout incident bloquant ou non bloquant de gravité 2.

Pour les anomalies non bloquantes de gravité 1, le GIP et le titulaire conviennent d'un regroupement des correctifs en lots, avec livraison documentée, et précisent la date de mise en service de ce lot de correctifs.

Après analyse par le titulaire, une déclaration d'anomalie formulée sous la forme d'une fiche d'anomalie est :

- Maintenue et traitée en « Anomalie » bloquante, non bloquante (gravité 1 ou 2) selon les cas ;
- Requalifiée et traitée en « Support » (demande d'information) si la réponse à la demande peut être couverte par la fourniture d'une information sur les conditions d'utilisation de l'application ;
- Requalifiée et traitée en « Évolution » (demande d'évolution), après accord préalable de l'équipe du GIP, si la réponse à la demande nécessite un enrichissement fonctionnel ou technique de la plateforme.

Au titre de cette prestation de maintenance, le titulaire réalise :

- Le suivi de l'activité de maintenance ;
- L'instruction de la demande et sa qualification en collaboration avec les équipes du GIP ;
- L'identification des causes du problème et de l'état des données ;
- La formalisation d'un diagnostic et des solutions ;
- La mise en œuvre éventuelle d'une solution temporaire de contournement du problème (la correction définitive restant cependant à effectuer par le titulaire) ;
- La réalisation de la ou des correction(s) ;
- La réalisation des tests (y compris tests de non-régression) ;
- La livraison d'un rapport sur les opérations réalisées pour rétablir l'intégrité des données dans le cas où elles auraient été endommagées.

Les prestations de maintenance corrective (M3.3.2) sont assurées dans le cadre d'une rémunération forfaitaire annuelle quel que soit le nombre de correctifs à mettre en œuvre. A titre indicatif, la plateforme a connu en moyenne par an sur trois ans, quatre anomalies bloquantes, neuf anomalies majeures et une trentaine d'anomalies mineures.

### ► Support technique et maintenance du service sécurisé de paiement en ligne (M3.3.3)

Conformément à son offre, le titulaire assure le support technique et la maintenance corrective du service sécurisé de paiement en ligne qu'il met à disposition du GIP Trousse à projets, afin de garantir le niveau de service prévu dans les documents contractuels.

#### Description du support technique

Le support technique pour le service sécurisé de paiement en ligne consiste pour le titulaire à :

- Répondre aux questions relatives au fonctionnement de la plateforme et du service sécurisé de paiement en ligne,
- Apporter une assistance aux administrateurs fonctionnels via un référent désigné par le GIP parmi ces derniers.

L'outil défini dans le cadre de la mission 1 permet aux administrateurs fonctionnels du GIP d'effectuer une demande d'information ou d'assistance générant un ticket de support et d'en consulter le suivi.

Il permet également au GIP de déclarer une anomalie. En cas d'urgence exceptionnelle, les administrateurs fonctionnels disposent également d'un ou de numéro(s) de téléphone pour joindre les supports. Dans ce cas, le titulaire doit tracer les appels via l'outil défini dans le cadre de la mission 1.

Toute demande d'information, après analyse du titulaire est :

- Maintenu et traité en demande d'information ;
- Requalifiée et traitée en anomalie dans le cadre de la maintenance corrective ;
- Requalifiée et traitée en demande d'évolution, après accord préalable du GIP. Le titulaire remet au GIP un rapport d'activité trimestriel retraçant les interventions de support qu'il a réalisées.

#### Description de la maintenance corrective

Cette prestation a pour objectif de :

- Résoudre les incidents et les problèmes identifiés en interne par les utilisateurs ;
- Assurer la disponibilité et la continuité du service sécurisé de paiement en ligne ;
- Maintenir les performances du service sécurisé de paiement en ligne.

La maintenance démarre dès l'ouverture d'accès au service sécurisé de paiement en ligne. Les délais de résolution des incidents débutent dès la prise en compte du ticket d'incident

par le titulaire, qui en accuse réception selon les modalités définies dans le cadre de la réunion de lancement (mission 1).

Dans tous les cas, le titulaire dispose d'un délai

- de 24 heures ouvrées pour accuser réception des tickets d'incident concernant une anomalie mineure
- de 8 heures non ouvrées pour accuser réception des tickets d'incident concernant une anomalie majeure
- de 1 heure non ouvrée pour accuser réception des tickets d'incident concernant une anomalie bloquante.

La prise en compte du ticket d'incident consiste pour le titulaire à analyser la nature du problème signalé et à mettre en œuvre des solutions de correction ou, le cas échéant, de contournement. Les tickets d'incident sont émis par l'administrateur fonctionnel de la plateforme via l'outil de signalement convenu dans le cadre de la réunion de lancement (mission 1). En cas d'incident bloquant, l'administrateur fonctionnel dispose également d'un ou de numéro(s) de téléphone par lequel il peut joindre les équipes du titulaire chargées de la maintenance du service sécurisé de paiement en ligne. La traçabilité de ces appels est assurée au travers de l'outil de signalement convenu dans le cadre de la réunion de lancement (mission 1).

La catégorisation de la sévérité d'un incident repose sur les définitions suivantes :

- Anomalie bloquante : est considérée comme bloquante une anomalie rendant impossible l'utilisation de tout ou partie du service sécurisé de paiement en ligne et pour laquelle il n'existe aucune solution de contournement ;
- Anomalie majeure : est considérée comme majeure une anomalie affectant une partie des utilisateurs ou une fonctionnalité majeure du service sécurisé de paiement en ligne (déblocage des fonds, transfert de fonds, etc.) et pour laquelle il existe une solution de contournement temporaire, ou une anomalie dégradant l'utilisation du service sécurisé de paiement en ligne ;
- Anomalie mineure : est considérée comme mineure une anomalie provoquant une simple altération de la qualité de service, l'accès au service sécurisé de paiement en ligne demeurant malgré tout opérationnel.

Le dispositif de signalement du titulaire doit permettre la qualification des anomalies par le GIP selon les définitions ci-dessus ou, à défaut, prévoir une correspondance avec ces dernières.

La qualification de l'anomalie est déterminée par le GIP, à chaque occurrence, avant que la demande de correction soit transmise au titulaire.

Le titulaire a l'obligation de respecter les délais de diagnostic et les délais de résolution indiqués ci-dessous. Ces délais sont établis en tenant compte du niveau de dysfonctionnement et commencent à courir à compter de la fin du délai de prise en compte.

Correctif	Délai de diagnostic et de résolution
Anomalie bloquante	Inférieur à 4 heures ouvrées
Anomalie majeure (Non bloquant – Gravité 2)	Inférieur à 1 jour ouvré pour une solution définitive ou de contournement Inférieur à 10 jours ouvrés pour la solution définitive après la mise en place de la solution de contournement
Anomalie mineure (Non bloquant – Gravité 1)	Inférieur à 10 jours ouvrés ou à la date convenue de mise en service du lot de correctifs.

Le titulaire a l'obligation de déclencher une maintenance corrective pour tout incident bloquant ou non bloquant de gravité 2. Pour les anomalies non bloquantes de gravité 1, ou à faible impact, le GIP et le titulaire conviennent d'un regroupement des correctifs en lots, avec livraison documentée, et précisent la date de mise en service de ce lot de correctifs. Après analyse par le titulaire, une déclaration d'anomalie formulée sous la forme d'une fiche d'anomalie est :

- Maintenu et traité en « Anomalie » bloquante, non bloquante (gravité 1 ou 2) selon les cas ;
- Requalifiée et traitée en « Support » (demande d'information) si la réponse à la demande peut être couverte par la fourniture d'une information sur les conditions d'utilisation de l'application ;
- Requalifiée et traitée en « Évolution » (demande d'évolution), après accord préalable de l'équipe du GIP, si la réponse à la demande nécessite un enrichissement fonctionnel ou technique de la plateforme.

Au titre de cette prestation de maintenance, le titulaire réalise :

- Le suivi de l'activité de maintenance ;
- L'instruction de la demande et sa qualification en collaboration avec les équipes du GIP;
- L'identification des causes du problème et de l'état des données ;
- La formalisation d'un diagnostic et des solutions ;
- La mise en œuvre éventuelle d'une solution temporaire de contournement du problème (la correction définitive restant cependant à effectuer par le titulaire) ;
- La réalisation de la ou des correction(s) ;
- La réalisation des tests (y compris tests de non-régression) ;
- La livraison d'un rapport sur les opérations réalisées pour rétablir l'intégrité des données dans le cas où elles auraient été endommagées.

Les prestations de support et de maintenance corrective prennent la forme d'une prestation forfaitaire.

### 5.3.3 LIVRABLES

Dans le cadre de la mission 3, le titulaire remet au GIP les livrables suivants :

- Hébergement et exploitation de la plateforme (M3.1)
  - Les journaux des évènements de l'application ;
  - Les journaux du / des serveurs d'hébergement ;
  - Le rapport d'audit et de sécurité ;
  - Les plans de sauvegarde d'activité, de secours et de reprise d'activité ; - Le relevé trimestriel du nombre de campagnes réalisées ;
  - Le relevé annuel du nombre de campagnes réalisées.
- Gestion des dons par le service sécurisé de paiement en ligne (M3.2)
  - Le relevé mensuel des vérifications de KYC effectuées au titre du mois M-1 ;
  - Le relevé mensuel du volume des dons réalisés par carte bancaire et par virement bancaire au titre du mois M-1 ;
  - Le relevé mensuel des remboursements effectués au titre du mois M-1 pour des dons réalisés par carte bancaire et par virement bancaire.

#### ► Supports techniques et maintenance (M3.3)

##### Supports techniques (M3.3.1 / M3.3.3)

- Les coordonnées d'accès aux services de support technique ;
- Le cas échéant, les codes d'accès aux outils permettant de faire une demande d'assistance au support ;
- Le rapport d'activité trimestriel retraçant les prestations de support, la disponibilité du service et détaillant *a minima* :
  - o Les opérations de support réalisées ;
  - o Les dates, heures et motifs des appels reçus par le support ;
  - o Les demandes d'information ou d'assistance requalifiées ;
  - o Les dates, heures et nature des interventions effectuées.

##### Maintenance corrective (M3.3.2 / M3.3.3)

- Les coordonnées d'accès au service de maintenance ;
- Le cas échéant, les codes d'accès au(x) outils permettant de signaler des anomalies (ou incidents) ;
- Le rapport d'activité trimestriel retraçant les interventions de maintenance corrective réalisées et comprenant *a minima* :
  - o La disponibilité du service et les interruptions éventuelles ;
  - o Les opérations de maintenance corrective réalisées ;
  - o Les dates, heures et motifs des appels reçus au titre de la maintenance corrective ;



- o Les signalements requalifiés ;
- o Les dates, heures et nature des interventions effectuées.

### 5.3.4 DELAIS ET RECETTE

Les prestations de la mission 3 débutent à compter de la réception du bon de commande émis par le GIP.

Par dérogation aux articles 29 et suivants du CCAG-TIC, les prestations de la mission 3 doivent être réalisées dans les délais inscrits dans le tableau ci-dessous :

## GIP Trousse à projets

Mission 3 : Hébergement de la plateforme, gestion des dons par le service de paiement en ligne, support et maintenance,				
Mission 3.1	Livrables	Délai maximum de production des livrables	Délai maximum de recette du GIP	Délai maximum de corrections éventuelles par le titulaire
M3.1 - Hébergement et exploitation de la plateforme	Journaux du / des serveurs d'hébergement	5 jours ouvrés à compter de la demande du GIP	20 jours ouvrés	1 jour ouvré
	Journaux des événements de l'application			
	Rapport d'audit (de sécurité) de code			
	Plan des sauvegardes, de continuité d'activité, de secours et de reprise d'activité	À compter de la mise en service de la plateforme	20 jours ouvrés	1 jour ouvré
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manuel d'exploitation, d'utilisation, fiche de procédure, etc.</li> <li>- Dictionnaire à jour de la documentation</li> </ul>			
	Relevé trimestriel du nombre de collectes achevées	Trimestriel	5 jours ouvrés	1 jour ouvrés
	Relevé annuel du nombre de collectes achevées au titre de l'année N	Dans les 15 jours suivants la fin de l'année N	5 jours ouvrés	1 jour ouvrés

## GIP Trousse à projets

M3.2 – Gestion des dons par le service sécurisé de paiement en ligne				
Mission 3.2	Livrables	Délai maximum de production des livrables	Délai maximum de recette du GIP	Délai maximum de corrections éventuelles par le titulaire
UO3.2.1 – Vérification des KYC	- Le relevé mensuel des vérifications de KYC effectués au titre du mois M-1	Le 1 <sup>er</sup> jour ouvré du mois M	10 jours ouvrés	5 jours ouvrés
UO3.2.2.1 et UO3.2.2.2 – Coût de la collecte des dons réalisés par carte bancaire et par virement bancaire	- Le relevé mensuel du volume des dons réalisés par carte bancaire et par virement bancaire au titre du mois M-1 ;			

## GIP Trousse à projets

<b>M3.3 – Support(s) technique(s) et maintenance</b>				
<b>Mission 3.3</b>	<b>Livrables</b>	<b>Délai maximum de production des livrables</b>	<b>Délai maximum de recette du GIP</b>	<b>Délai maximum de corrections éventuelles par le titulaire</b>
M3.3.1 – Support technique de la plateforme	Coordonnées d'accès au support technique et/ou au(x) outils de demande d'assistance au support	Lors de la réunion de lancement		
	Rapports d'activité des opérations de support techniques	Trimestriel	10 jours ouvrés	6 jours ouvrés
M3.3.2 – Maintenance corrective de la plateforme	Coordonnées d'accès au support technique et/ou au(x) dispositif(s) de signalement des anomalies	Lors de la réunion de lancement		
	Rapports d'activité des opérations de maintenance	Trimestriel	10 jours ouvrés	4 jours ouvrés
M3.3.3 – Support technique et maintenance du service sécurisé de paiement en ligne	Coordonnées d'accès au support technique et/ou au(x) outils de demande d'assistance ou de signalement des anomalies	Lors de la réunion de lancement		
	Rapports d'activité concernant les opérations de support techniques et de maintenance corrective	Trimestriel	10 jours ouvrés	4 jours ouvrés

La recette a pour objet de valider le contenu, la forme et la qualité des livrables. Elle est constatée selon les conditions de recette précisées à l'article 4.6 du présent document. En cas de dépassement des délais, des pénalités de retard sont appliquées conformément à l'article 14 du CCAP.

### 5.4. MISSION 4 : ÉVOLUTIONS DE LA PLATEFORME ET FORMATION

#### 5.4.1 OBJET

La mission 4 a pour objet la prestation de maintenance évolutive de la plateforme « Trousse à projets » afin de répondre aux nouveaux besoins exprimés par le GIP.

#### 5.4.2 DESCRIPTION

La maintenance évolutive consiste à modifier l'étendue des fonctionnalités de la plateforme. Les actions que le titulaire est susceptible de mener au cours de cette mission concernent l'ajout, la modification ou la suppression de fonctionnalités, ainsi que des évolutions de design.

Conformément à son offre, le titulaire réalise la maintenance évolutive de la plateforme, répond aux demandes d'évolutions techniques et/ou fonctionnelles correspondant à de nouveaux besoins et assure le suivi des différentes versions de la plateforme.

À ce titre, le titulaire réalise les développements complémentaires induits, le cas échéant, par des besoins nouveaux en lien avec l'évolution de l'activité du GIP.

Chaque évolution susceptible d'être demandée par le GIP fait l'objet d'une unité d'œuvre à laquelle est rattaché un niveau de complexité (simple, moyen ou complexe - cf. tableau infra) en fonction du nombre de propriétés impactées dans chaque objet.

Les prestations de maintenance évolutive peuvent concerner des évolutions composées de plusieurs unités d'œuvre.

Les évolutions pouvant être demandées recouvrent :

- Soit l'ajout ou la modification des éléments de personnalisation nécessitant l'intervention du titulaire ;
- Soit des évolutions concernant les modalités de contrôle d'accès et de gestion des profils.

## **GIP Trousse à projets**

Le GIP transmet au titulaire un cahier des charges dans lequel sont spécifiés ses besoins et ses attentes pour les UO concernées.  
Sur la base du cahier des charges transmis par le GIP, le titulaire, en exécution de son offre, réalise les prestations suivantes :

► Étude préalable :

## GIP Trousse à projets

Sur la base du cahier des charges remis par le GIP, le titulaire effectue l'étude de faisabilité dans laquelle il intègre, d'une part, une évaluation des charges et des coûts pour sa réalisation conformément aux UO définies dans le bordereau des prix et, d'autre part, une proposition de calendrier de réalisation et de livraison.

Chaque proposition du titulaire est examinée par le GIP. Si nécessaire, l'examen de chaque proposition du titulaire peut donner lieu à l'organisation d'ateliers pour permettre une bonne prise en compte du besoin et une bonne compréhension de la solution préconisée. Le nombre de ces ateliers est limité à trois (3). Leur durée est d'une demi-journée (4 heures) maximum chacun.

Après accord des deux parties contractantes sur une proposition chiffrée, un bon de commande est établi.

### ► Réalisation de développements spécifiques

À réception du bon de commande établi par le GIP, le titulaire :

- Élabore, le dossier des spécifications fonctionnelles et techniques détaillées ;
- Réalise les développements nécessaires assortis des tests de qualification / intégration ;
- Vérifie la non-régression ;
- Met à jour l'ensemble de la documentation de la plateforme pour les différents profils d'utilisateurs ;
- Procède à la livraison (mise en service des évolutions) et établit la fiche de livraison récapitulant le détail de la livraison ;

Le tableau ci-dessous présente les différentes unités d'œuvre relatives pouvant être commandées dans le cadre d'une demande d'évolution par le GIP.

## GIP Trousse à projets

Unité d'œuvre	Description	Niveau de complexité
<b>UO4.1</b>	Ajout d'une nouvelle information dans la fiche projet ou dans le formulaire de dépôt de projet	Simple
<b>UO4.2</b>	Ajout d'une nouvelle page de contenu	Simple
<b>UO4.3</b>	Ajout/ modification de filtres pour la recherche des projets	Simple
<b>UO4.4</b>	Ajout / modification de données exportables	Simple
<b>UO4.5</b>	Ajout / modification d'informations sur un compte utilisateur	Simple
<b>UO4.6</b>	Ajout/ modification d'un élément de personnalisation (texte, logo etc.) n'impactant pas le design général de la page	simple
<b>UO4.7</b>	Redesign homepage	complexe
<b>UO4.8</b>	Redesign page projet / page contenu	Moyen
<b>UO4.9</b>	Évolutions du workflow de don	Moyen
<b>UO4.10</b>	Ajout de fonctionnalités pour les utilisateurs (likes, favoris etc.)	Moyen



## GIP Trousse à projets

<b>UO4.11</b>	Évolution du back office (tableau de bord, consultation et gestion des projets et des utilisateurs)	Moyen
<b>UO4.12</b>	Opération de nettoyage de la plateforme (conformité RGPD, suppression des utilisateurs inactifs, archivage, coquilles...)	Moyen

En fonction de la nature de l'évolution (changement du tableau, de bord, diversification des formulaires, nouvel outil de mails automatiques, ...) une formation des administrateurs pourra être commandée en présentiel ou en distanciel dans le cadre d'une UO spécifique.

UO 4.15	Formation à de nouvelles évolutions des administrateurs de la plateforme en présentiel
UO 4.16	Formation à de nouvelles évolutions des administrateurs de la plateforme en distanciel

La formation est susceptible de concerner à ce jour deux administrateurs. Le prix unitaire (coût horaire) en présentiel et en distanciel est à indiquer au bordereau des prix. Les dates de réalisation seront fixées d'un commun accord.

### 5.4.3 LIVRABLES

Dans le cadre de la mission 4, le titulaire remet au GIP les livrables, définis préalablement avec le titulaire selon les UO commandées, parmi ceux de la liste suivante :

- Le calendrier de réalisation ;

## GIP Trousse à projets

- Le dossier de paramétrage ;
- Le dossier des spécifications fonctionnelles et/ou techniques détaillées ;
- Le modèle conceptuel des données ; - Le dossier de conception détaillé ;
- Le dossier d'architecture technique ;
- Le bilan des tests usine ;
- Les codes sources modifiés ;
- La documentation fonctionnelle et technique et le manuel utilisateur mis à jour ;
- Documents de formation.

### 5.4.4 DELAIS ET RECETTE

Les prestations de la mission 4 débutent à compter de la réception du bon de commande émis par le GIP.

Par dérogation aux articles 29 et suivants du CCAG-TIC, les prestations de la mission 4 doivent être réalisées dans les délais inscrits dans le tableau ci-dessous :

## GIP Trousse à projets

Mission 4 : Evolutions de la plateforme					
Mission 4	Livrables	Délai maximum de production des livrables	Délai maximum de recette du GIP		Délai maximum de corrections éventuelles par le titulaire
			VA	VSR	
UO de niveau simple	En fonction des UO commandées les livrables décrits au 5.4.3	10 jours ouvrés	5 jours ouvrés	5 jours ouvrés	5 jours ouvrés
UO de niveau moyen		15 jours ouvrés	5 jours ouvrés	5 jours ouvrés	5 jours ouvrés
UO de niveau complexe		20 jours ouvrés	5 jours ouvrés	5 jours ouvrés	5 jours ouvrés

En cas de commande de plusieurs unités d'œuvre, le délai d'exécution retenu correspond à la somme de l'ensemble des délais de réalisation indiqués dans le tableau ci-dessus. La recette a pour objet de valider le contenu, la forme et la qualité des livrables. Elle est constatée selon les conditions de recette précisées à l'article 4.6 du présent document. En cas de dépassement des délais, des pénalités de retard sont appliquées conformément à l'article 14 du CCAP.

### **5.5. MISSION 5 : TRANSFERT DE COMPETENCES ET REVERSIBILITE**

#### **5.5.1. OBJET**

La mission 5 a pour objet d'assurer le transfert de compétences et la réversibilité en fin de marché selon les modalités décrites ci-dessous.

#### **5.5.2. DESCRIPTION**

Dans le cadre de cette prestation, le titulaire sortant réalise l'ensemble des actions permettant, à la fin du marché, l'autonomie complète des acteurs du GIP ou d'une (ou de) société(s) tierce(s), ci-après dénommée « repreneur », du fait de la fin du contrat du titulaire.

L'objectif de cette prestation est de :

- transférer la responsabilité de la plateforme au repreneur sans impact pour les utilisateurs ;
- transférer les compétences techniques et fonctionnelles vers le GIP ou le repreneur désigné par ce dernier sur l'ensemble du périmètre ;
- planifier et suivre le transfert de compétences réalisé ;
- remettre l'exhaustivité de la documentation technique au GIP ou à son représentant ;
- réaliser un bilan final à l'issue de ce transfert.

Conformément à son offre, le titulaire remet au GIP ou au repreneur désigné par le GIP, pour acceptation, un projet de plan de transfert.

Ce projet de plan de transfert décrit, sous forme de sessions de travail, les modalités proposées par le titulaire pour assurer le transfert en bon ordre des données, en tout ou partie, au GIP ou au repreneur qu'il désigne, afin de permettre d'assurer la continuité du service rendu aux usagers.

Après validation de son plan de transfert par le GIP, le titulaire sortant organise, pour ce dernier ou toute personne qu'il habilite, des sessions de travail d'une journée sur les domaines suivants :

- L'inventaire des données (messages, règles, modèles, profils, etc.) ;

- L'architecture des données ;
- La description de l'organisation de la documentation de référence.

Le titulaire sortant en établit la documentation support et le compte rendu des sessions de travail.

L'ensemble de la documentation doit être transmis sous format électronique, de préférence par courriel.

Ces sessions de travail ont lieu dans les locaux du GIP ou des locaux mis à disposition par le titulaire, à Paris ou en petite couronne. Elles concernent au maximum 6 personnes. Le titulaire sortant remet également au GIP un export complet des données dans un format ouvert (libre et gratuit).

À l'issue de cette mission, le titulaire sortant procède à la destruction de l'ensemble des données du GIP se trouvant dans son système, sous sa possession ou son contrôle.

### 5.5.3. LIVRABLES

Dans le cadre de la mission 5, le titulaire remet au GIP les livrables suivants :

- Le projet de plan de transfert ;
- La documentation support des sessions de travail ;
- Les comptes rendus des sessions de travail ;
- L'export complet des données ;
- L'attestation de destruction des données.

### 5.5.4. DELAIS ET RECETTE

Les prestations de la mission 5 débutent à compter de la réception du bon de commande émis par le GIP et s'achèvent à la réception de l'ensemble des livrables correspondants.

Par dérogation aux articles 29 et suivants du CCAG-TIC, les prestations de la mission 5 doivent être réalisées dans les délais inscrits dans le tableau ci-dessous :

## GIP Trousse à projets

Mission 5 : Transfert et réversibilité				
Mission 5	Livrables	Délais maximum de production des livrables	Délais maximum de recette du GIP	Délais maximum de corrections éventuelles par le titulaire
UO5 - Transfert de compétences et réversibilité	Projet de plan de transfert	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés	1 jour ouvré
	Documentation support des sessions de travail	5 jours ouvrés	1 jour ouvré	1 jour ouvré
	Comptes rendus des sessions de travail	2 jours ouvrés suivant les réunions	2 jours ouvrés	2 jours ouvrés
	Export complet des données	10 jours ouvrés à compter de la validation du plan de transfert par le GIP	10 jours ouvrés	1 jour ouvré
	Attestation de destruction des données de l'environnement	10 jours ouvrés à compter de la fin de la période de l'export complet des données	10 jours ouvrés	1 jour ouvré

La recette a pour objet de valider le contenu, la forme et la qualité des livrables. Elle est constatée selon les conditions précisées à l'article 4.6 du présent document.

En cas de dépassement des délais, des pénalités de retard sont appliquées conformément à l'article 14 du CCAP.