##### Annexe 10 . Plan de Sortie et de Réversibilité

Table des matières

[1 Contexte et objet du Plan de Sortie et Réversibilité 6](#_Toc203057372)

[1.1 Contexte de la Prestation, de la Sortie et de la Réversibilité 6](#_Toc203057373)

[1.2 Objet du Plan de Sortie et de Réversibilité 6](#_Toc203057374)

[1.3 1.3 Maitrise du Plan de Sortie et de Réversibilité 8](#_Toc203057375)

[1.3.1 Rédaction et livraison de la version initiale du Plan de Sortie et de Réversibilité 8](#_Toc203057376)

[1.3.2 Procédure d’évolution du Plan de Sortie et de Réversibilité 8](#_Toc203057377)

[1.3.3 Dérogation au Plan de Sortie et de Réversibilité 8](#_Toc203057378)

[2 Organisation et suivi de la Sortie et de la Réversibilité 8](#_Toc203057379)

[2.1 Désignation des représentants des Parties 8](#_Toc203057380)

[2.2 Dimensionnement des équipes en charge de la Sortie et de la Réversibilité 9](#_Toc203057381)

[2.3 Comité de Pilotage de la Réversibilité 9](#_Toc203057382)

[3 Contenu de la Sortie et de la Réversibilité 10](#_Toc203057383)

[3.1 Périmètre des Prestations concernées par la Sortie et la Réversibilité 10](#_Toc203057384)

[3.2 Mise en œuvre de la Sortie 10](#_Toc203057385)

[3.3 Mise en œuvre de la Réversibilité 10](#_Toc203057386)

[3.3.1 Dispositif général 10](#_Toc203057387)

[3.3.2 Transfert des développements spécifiques 11](#_Toc203057388)

[3.3.3 Transfert des matériels et progiciels 11](#_Toc203057391)

[3.3.4 Transfert des données 12](#_Toc203057398)

[3.3.5 Transfert de connaissances 12](#_Toc203057399)

[3.4 Phasage et jalons de la Sortie et de la Réversibilité 13](#_Toc203057400)

[3.4.1 Planning de la Sortie 13](#_Toc203057401)

[3.4.2 Macro-planning de la Réversibilité 14](#_Toc203057402)

[3.4.3 Micro-planning de la Réversibilité 18](#_Toc203057403)

[3.5 Conditions financières et ressources prévisionnelles 19](#_Toc203057404)

[3.6 Fin de Réversibilité 19](#_Toc203057405)

# Contexte et objet du Plan de Sortie et Réversibilité

## Contexte de la Prestation, de la Sortie et de la Réversibilité

La Prestation objet de la présente Réversibilité entre dans le champ d’application de la règlementation DORA au sens du Décret relatif au contrôle interne et externe de la CDC.

Il est possible que le Marché fasse l’objet d’une résiliation anticipée ou imprévue dans les cas suivants :

a. Le Titulaire a gravement enfreint les dispositions légales, réglementaires ou contractuelles applicables aux Prestations concernées ;

b. Le suivi des risques lié aux Prestations a révélé l’existence de circonstances susceptibles d’altérer l’exécution des Prestations, ou à révéler des changements significatifs qui affectent le Marché ou la situation du Titulaire ;

c. Le Titulaire présente des faiblesses avérées liées à sa gestion globale du risque liées aux Prestations et, en particulier, dans la manière dont il assure la disponibilité, l’authenticité, l’intégrité et la confidentialité des données qu’il s’agisse de données à caractère personnel, hautement sensibles ou de données à caractère non personnel ;

d. L’ACPR ne peut plus surveiller efficacement l’Acheteur en raison des conditions du Marché ou des circonstances qui y sont liées.

A ce titre, le Titulaire s’engage à minimiser les risques pour la continuité des opérations de l’Acheteur résultant de cette résiliation en respectant les conditions du Plan de Sortie et de Réversibilité telles que prévues dans le présent Plan de Sortie et Réversibilité.

Conformément à son engagement de Réversibilité, le Titulaire garantit la transférabilité des prestations réalisées à l’Acheteur ou à un tiers désigné par lui.

A ce titre, le Titulaire doit garantir un transfert ordonné, complet, efficace et sécurisé des Prestations à l’Acheteur ou à un tiers désigné par lui.

Les Parties conviennent d’ores et déjà de considérer la Réversibilité comme une tâche récurrente qui débute dès la phase d’initialisation de la Prestation et qui doit être vérifiée et contrôlée en permanence par les deux parties au cours de l’exécution du Marché.

A ce titre, le Titulaire s’engage à mettre en œuvre tous les moyens permettant de maintenir en conditions opérationnelles le présent Plan de Sortie et Réversibilité.

A l’échéance du Marché ou à la suite d’une résiliation anticipée, le Titulaire garantit à l’Acheteur qu’il mettra en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer la Réversibilité de la Prestation. Cet engagement comprend en particulier l’organisation rigoureuse du transfert des Prestations au repreneur.

Les conditions et le déroulement de la phase de Réversibilité sont décrits précisément dans ce document.

## Objet du Plan de Sortie et de Réversibilité

Livraison des fichiers au fur et à mesure de la prestation.

Les Parties conviennent d’un cadre structuré afin de gérer le terme des Prestations, notamment la fin anticipée ou imprévue du Marché qui tient compte des éléments suivants (ci-après la **« Sortie »**) :

1. interruptions de service imprévues et persistantes ;
2. prestation de services défaillante ou inadaptée ;
3. résiliation imprévue de l’accord contractuel.

A ce titre, les Parties conviennent de :

* Limiter l’impact des interruptions de service sur les activités de l’Acheteur ;
* Garantir la récupération de des données essentielles ;
* Assurer la sécurité des systèmes et la continuité minimale des opérations ;
* Organiser une fin de prestation ordonnée dans le cadre d’une rupture de l’accord contractuel.

Ce cadre de Sortie est susceptible d’être mis en œuvre conformément aux conditions de résiliation prévues au Marché, notamment dans les scénarios suivants :

* **Résiliation anticipée pour faute ou inexécution** :
* Prestations non conformes, dégradation des niveaux de service (SLA) ;
* Non-respect des engagements contractuels ;
* Faiblesses avérées liées à la gestion globale du risque par le Titulaire notamment au titre des conditions pour assurer la disponibilité, l’authenticité, l’intégrité et la confidentialité des données ;
  + Défaillance opérationnelle du prestataire ;
* Interruption prolongée ou répétée des services ;
* Incapacité à maintenir les infrastructures ou applications critiques ;
* **Résiliation unilatérale du Marché** :
* Rupture de la relation contractuelle en raison d’une décision stratégique ou pour des raisons légales, règlementaires ;
* Changements significatifs dans le suivi des risques ou circonstances susceptibles d’altérer les Prestations.

Les prestations de Réversibilité (ci-après la **« Réversibilité »**) fournies par le Titulaire ont notamment pour objet :

* de permettre à l’Acheteur de migrer tout ou partie des Prestations, vers un autre prestataire ou de recourir à des solutions internes ;
* d’optimiser les conditions de ce transfert, en s’assurant de la continuité des Prestations pendant la période de Réversibilité ; et
* de minimiser tout risque ou impact négatif lié au transfert des Prestations du Prestataire à l’Acheteur ou, le cas échéant, au tiers désigné par l’Acheteur.

A ce titre, le Titulaire garantit à l’Acheteur que tous les moyens sont mis en œuvre pour assurer en particulier :

* Le transfert de connaissances ;
* La définition des prérequis techniques pour garantir une Réversibilité efficiente, notamment
  + les formats et contenus des données afin qu’elles puissent être exploitées dans un autre environnement informatique et sans coupure du service ;
  + les ressources nécessaires à la bonne reprise de la Prestation par le repreneur.

Dans les phases de Sortie et de la Réversibilité pendant lesquelles le Titulaire assure le contrôle de la Prestation (selon les jalons définis ci-après), il assume la responsabilité pleine et entière de la Prestation et ceci dans le respect de la qualité et du niveau de service prévu au Marché.

## 1.3 Maitrise du Plan de Sortie et de Réversibilité

### 1.3.1 Rédaction et livraison de la version initiale du Plan de Sortie et de Réversibilité

|  |  |
| --- | --- |
| Version initiale | La version initiale (0.x) du présent Plan de Sortie et de Réversibilité est rédigée par le Titulaire dans le cadre de la phase d’initialisation de la Prestation. |
| Version ultérieure | Le Titulaire rédige les versions ultérieures (1.0 et suivantes) à partir de la version initiale (0.x).  Au cas où certains paragraphes ne seraient pas complètement rédigés, mention spéciale en sera faite, avec indication de la raison du décalage et de la date planifiée de rédaction définitive. |
| Version exécutée | Le Titulaire s’engage à maintenir à jour les dispositions relatives à la Sortie du présent Plan de Sortie et de Réversibilité susceptible d’être applicable à tout moment pendant la durée du Marché et s’engage à le fournir régulièrement à l’Acheteur, *a minima* tous les ans, et en tout état de cause dès la notification de la résiliation anticipée du Marché.  Le Titulaire s’engage à fournir à l’Acheteur dans un délais de 10 (dix) jours à compter de la notification de la résiliation ou au plus tard un (1) mois avant l’expiration du Marché la version finale du Plan de Sortie et de Réversibilité tel qu’elle sera exécutée. |

### 1.3.2 Procédure d’évolution du Plan de Sortie et de Réversibilité

Le Plan de Sortie et de Réversibilité devra être revu et, le cas échéant, mis à jour par le Titulaire lors de toute modification majeure des Prestations et à défaut, tous les ans sans qu’il soit nécessaire que l’Acheteur ne réclame cette mise à jour. Les mises à jour apportées au Plan de Sortie et de Réversibilité seront adressées à l’Acheteur pour validation et seront portées à l’ordre du jour du Comité de Suivi ou de Pilotage de la Prestation. La version validée entre les Parties sera consignée au compte rendu du Comité de Suivi ou de Pilotage de la Prestation correspondant et se substituera à la version précédente, sans qu’il ne soit nécessaire de signer un avenant.

Le Titulaire est responsable de la mise à jour de ce document.

Toute mise à jour importante du Plan de Sortie et de Réversibilité entraîne l’incrémentation du numéro de version.

Seront notamment à réévaluer à chaque mise à jour :

* les scénarios et les hypothèses de Sortie ;
* la quantification de la charge de travail/unité d’œuvre ;
* l’état de la documentation (obsolète ou non) ;
* la capacité de Réversibilité partielle ou totale ;
* le format et l’exploitabilité des données ;
* l’identification des acteurs.

### 1.3.3 Dérogation au Plan de Sortie et de Réversibilité

Toute demande de dérogation au Plan de Sortie et de Réversibilité seront soumises par les Parties à l’occasion des Comités de Suivi et de Pilotage de la Sortie et de la Réversibilité.

# Organisation et suivi de la Sortie et de la Réversibilité

## Désignation des représentants des Parties

Dès notification de la Sortie et/ou de la Réversibilité, l’Acheteur désigne un chef de projet « Sortie et Réversibilité », interlocuteur privilégié du Titulaire auquel s’adjoint un représentant du repreneur tiers, le cas échéant. Le chef de projet de la Sortie et Réversibilité aura pour rôle essentiel de :

* veiller à la bonne réalisation du cadre de Sortie et de la Réversibilité,
* coordonner les tâches sous responsabilité du Titulaire,
* déclencher, le cas échéant, des actions complémentaires d’assistance à la nouvelle équipe.

**Désignation d’un expert externe :** Pour faciliter les relations et notamment pour proposer des solutions en cas de litige sur les diverses étapes de recette de la Réversibilité, chacune des Parties pourra faire intervenir un expert de son choix et à ses frais.

L’expert externe disposera d’un accès aux divers documents relatifs à la Réversibilité, et sera tenu de respecter un engagement de confidentialité.

## Dimensionnement des équipes en charge de la Sortie et de la Réversibilité

Le tableau suivant synthétise le dimensionnement des équipes du Titulaire sortant pendant la phase de **Sortie anticipée** :

|  |  |
| --- | --- |
| Phase | Dimensionnement |
| Support | 40 jours / homme à utiliser par l’Acheteur en fonction des besoins |

Le tableau suivant synthétise le dimensionnement des équipes du Titulaire sortant pendant la phase de **Réversibilité** :

|  |  |
| --- | --- |
| Phase | Dimensionnement |
| Support | 40 jours / homme à utiliser par l’Acheteur en fonction des besoins |

## Comité de Pilotage de la Réversibilité

Les chefs de projet de la Sortie et de Réversibilité des Parties se réunissent périodiquement autant que de besoin sur sollicitation de l’une ou l’autre des Parties, au cours d’un comité de suivi et de pilotage de la Sortie et de la Réversibilité. Ils sont accompagnés des intervenants de leur choix, y compris d’un représentant du prestataire entrant le cas échéant.

L’ordre du jour type comporte les points suivants :

* Faire le point d’avancement depuis le dernier comité (en cours et reste à faire),
* Traiter les points critiques et les risques, et prendre des décisions en conséquence,
* Traiter les conditions particulières d’évolutions de périmètre, si nécessaire,
* Etablir les PV de recette des prestations de Réversibilité.

Le compte-rendu de ce comité est rédigé par le Titulaire. Il est diffusé au plus tard cinq jours (5) ouvrés après cette réunion. Le compte-rendu sera validé expressément par l’Acheteur lors du prochain comité de suivi et de pilotage de la Prestation conformément au PAQ. Le compte-rendu de réunion est systématiquement diffusé aux membres du comité de suivi et de pilotage de la Sortie et de la Réversibilité.

# Contenu de la Sortie et de la Réversibilité

## Périmètre des Prestations concernées par la Sortie et la Réversibilité

En cas de résiliation totale ou partielle du Marché les Prestations concernés par le plan de Sortie et de Réversibilité sont listées ci-après :

* Fournitures de données
* Support sur le niveau de service

## Mise en œuvre de la Sortie

Les Parties conviendront des éléments qui pourront être transférés, le cas échéant.

## Mise en œuvre de la Réversibilité

### 3.3.1 Dispositif général

À la date effective d’expiration ou de prise d’effet de la résiliation, pour quelque motif que ce soit, du Marché, le Titulaire tiendra à la disposition de l’Acheteur sans frais pour ce dernier :

* Les moyens matériels et/ou logiciels mis à disposition du Titulaire par l’Acheteur pour autant que ces moyens subsistent à l’expiration ou à la prise d’effet de la résiliation du Marché (infrastructure IT, licences de logiciels, codes sources des développements spécifiques) ;
* Les fichiers et résultats des traitements du Titulaire ;
* La documentation opérationnelle dans sa dernière version et l’ensemble des documentations de maintenance se rapportant aux prestations fournies par le Titulaire à l’Acheteur ainsi que plus généralement tout document et/ou élément qui aurait été mis à sa disposition par l’Acheteur ;
* La restitution de tous les éléments déployés dans le cadre de la Prestation, à savoir notamment :
  + Les procédures et consignes opérationnelles ;
  + Les tableaux de bord nécessaires au reporting et au suivi ;
  + Les scripts et les procédures développés pendant la prestation ainsi que les documents techniques associés ;
  + Les éventuels outils développés dans le cadre de la prestation et leurs documentations ;
  + Les demandes en cours ou non clôturées ;
  + La liste des projets en cours et programmés préalablement à l’échéance ou à la résiliation du Marché ;
  + Les méthodes mises en œuvre ainsi que leurs améliorations ou évolutions ;
  + La description des éléments de supervision (indicateurs, seuils) ;
  + Les comptes rendus et l’organisation de comités spécifiques de Réversibilité.

La liste des livrables de la Réversibilité sera confirmée lors de la réunion de lancement de la phase de Réversibilité et inscrite dans la version du Plan de Sortie et de Réversibilité à exécuter.

A l’issue de la procédure de Sortie et de Réversibilité, le Titulaire s’engage à ne pas en conserver de copies des éléments transférés et ne plus les utiliser, sauf, le cas échéant, pour permettre les opérations d’extraction ci-dessous visées ou sauf en vertu des dispositions relatives au contrôle fiscal des comptabilités informatisées.

### 3.3.2 Transfert des développements spécifiques

#### 3.3.2.1 Description des prestations du Titulaire sortant

* Fournitures de données
* Support sur le niveau de service

#### 3.3.2.2 Livrables attendus

* Documentation fonctionnelle, technique et d’exploitation
* Codes sources
* Prérequis techniques ou applicatifs
* Dossiers de tests, jeux de tests
* Plan de transfert

### 3.3.3 Transfert des matériels et progiciels



#### 3.3.3.1 Description des prestations du Titulaire sortant

Sans objet.



#### 3.3.3.2 Livrables attendus

Sans objet.

### 3.3.4 Transfert des données

#### 3.3.4.1 Description des prestations du Titulaire sortant

Description des données et des traitements opérés

Prérequis techniques

Format de données et support de restitution

#### 3.3.4.2 Livrables attendus

* Plan de transfert
* Attestation de destruction de données du Titulaire

### 3.3.5 Transfert de connaissances

#### 3.3.5.1 Description des prestations du Titulaire sortant

Sans objet.

#### 3.3.5.2 Livrables attendus

Sans objet.

## 3.4 Phasage et jalons de la Sortie et de la Réversibilité

### 3.4.1 Planning de la Sortie

**Phase 1 : Notification de la rupture imprévue du Marché**

* Notification écrite formelle (courrier recommandé) conformément aux dispositions contractuelles du Marché relatives à la résiliation ;
* Evaluation des prestations non réalisées ou non conformes ;
* Planification immédiate des actions correctives urgentes, le cas échéant.

La durée de cette phase ne saurait excéder 10 jours ouvrés après la notification.

**Phase 2 : Récupération des Données et actifs**

* Inventaire des éléments critiques, à titre d’exemple :
  + Bases de données ;
  + Codes sources et scripts d’automatisation ;
  + Documentation opérationnelle (procédures d’accès, configurations) ;
  + Modalités de transfert sécurisé :
    - * Utilisation de supports sécurisés ou protocoles chiffrés ;
      * Validation du transfert par l’Acheteur.

La durée de cette phase ne saurait excéder 20 jours ouvrés après la notification.

**Phase 3 : Sécurisation des Systèmes**

* Désactivation des accès de l’Acheteur et du Titulaire ;
* Révocation des droits administratifs et des clés d’API.

La durée de cette phase ne saurait excéder 20 jours ouvrés après la récupération des Données et Actifs

**Phase 4 : Continuité des opérations**

* Mesures immédiates en cas d’interruption de service imprévue :
  + Assistance minimale pendant la transition ;

Un calendrier prévisionnel de Sortie dans le cas d’une rupture imprévue est organisé comme suit :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Etape | Responsable | Délai prévisionnel | Modalités |
| Notification de la rupture | Titulaire / Acheteur | J+0 | Lettre de résiliation et appel auprès du responsable du projet de l’autre Partie |
| Evaluation des services défaillants | Titulaire / Acheteur | J+5 ouvré | Evaluation réalisée dans un protocole de gestion de crise |
| Récupération des données / actifs | Acheteur | J+10 ouvré | PV de restitution des données / actifs |
| Sécurisation des accès | Acheteur | J+20 ouvré | PV de restitution des badges d’accès ; Attestation de révocation des habilitations |

### 3.4.2 Macro-planning de la Réversibilité

La durée de la période de Réversibilité ne peut être inférieure à 30 jours, ni supérieure à 3 mois. La durée du Marché sera prolongée jusqu’à la fin de la période de Réversibilité, qui sera matérialisée par la signature d’un procès-verbal de fin de Réversibilité par l’Acheteur.

Les indicateurs et niveaux de service sont maintenus à la charge du Titulaire sortant pendant les phases au cours desquelles il assure le contrôle de la Prestation (ex. phases de transfert et de contrôle).

Ils ne s’appliquent plus pour le Titulaire sortant en phase de support (après le transfert de responsabilité au repreneur) ; le suivi des indicateurs et niveaux de service étant alors sous la responsabilité du repreneur.

Le schéma ci-après présente le planning général initial et les principales activités et jalons liés à la Réversibilité.

**Les jalons du planning :**

La phase de préparation de la Réversibilité constitue une étape préalable au transfert proprement dit. Elle est effectuée tout au long de la durée du Marché, en prévision des phases de lancement et de transfert, qui peuvent débuter à tout moment sur tout ou partie du périmètre des Prestations.

Chaque fin de phase est représentée par un jalon qui permet d’attester que le prestataire entrant a acquis les informations/connaissances qui lui ont été transmises par le Titulaire. Cette validation sera consignée en comité par le biais de la signature d’un PV de recette par les différents acteurs. La phase suivante pourra alors être lancée.

**Outil de mesure :**

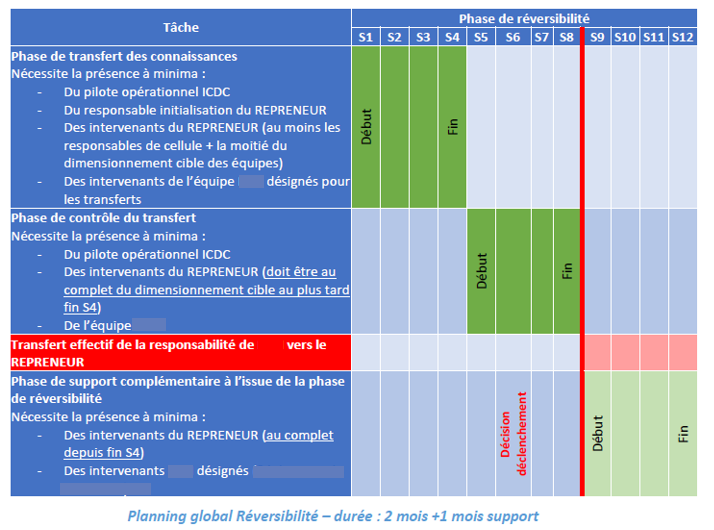
Tout au long des différentes phases de la Réversibilité, le prestataire entrant est évalué sur ses compétences, ces dernières sont consignées dans la matrice de compétence qui lui sera livrée par le Titulaire. Cette matrice fera l’objet d’une revue lors des Comités de Pilotage de la Réversibilité.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Semaine 1 | Semaine 2 | Semaine 3 | Semaine 4 | Semaine 5 | Semaine 6 | Semaine 7 | Semaine 8 |
| Phase 1  Préparation et lancement |  |  |  |  |  | PV de validation phase 2 |  |  |
| Phase 2  Transfert de connaissances |  | Réunion de lancement |  |  |  |  |  |  |
| Phase 3  Transfert pratique des connaissances et double run |  |  |  |  |  |  | PV de validation phase 3 |  |
| Phase 4  Production sous contrôle |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Phase 5  Fin de Réversibilité |  |  |  |  |  | PV de validation phase 4 |  |  |

### 3.4.3 Micro-planning de la Réversibilité

Un micro-planning et une méthodologie détaillée seront proposés par le Titulaire dans un délai de 10 jours ouvrés suivant la notification de la résiliation pour son exécution.

*Par exemple*



## 3.5 Conditions financières et ressources prévisionnelles

Les conditions financières de l’assistance post-transfert de responsabilité par le Titulaire sont précisées dans les pièces du Marché, notamment dans le Bordereau Unitaire des Prix (BPU) ou toute document équivalent.

## 3.6 Fin de Réversibilité

Un PV de fin de Réversibilité, signé sans réserve par l’Acheteur, marque la fin des prestations de la phase de Réversibilité du Titulaire et acte le transfert de responsabilité vers l’Acheteur ou le prestataire entrant. Aucune recette tacite n’est acceptée.