

POUVOIR ADJUDICATEUR**Agence Française de Développement (AFD)**

5 rue Roland Barthes
75598 PARIS Cedex 12

OBJET DE LA CONSULTATION : RCG – 2026 – 0041

Intitulé du marché :

Prestations de fourniture de licences « On Premise » pour le SI de Gestion de l'ALM
et prestations de services d'intégration et de maintenance associées

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES
(C.C.T.P.)**

Table des matières

1. Eléments de contexte	5
1.1. Présentation de l'AFD et de son organisation	5
1.2. Présentation du service prescripteur	5
1.3. Présentation du Service Métier – Utilisateur	6
1.4. Objet du marché.....	7
1.4.1. Structure du CCTP	7
1.4.2. Liste des annexes au CCTP.....	7
1.4.3. Cadre de réponses du Candidat	8
2. Présentation du projet	10
2.1. Contexte du projet.....	10
2.2. Description du contexte fonctionnel et technique.....	10
2.3. Calendrier du projet	10
3. Organisation des prestations attendues	10
3.1. Description des prestations du marché.....	10
3.1.1. Découpage par nature de prestations attendues.....	11
3.1.2. Langue de réalisation des prestations.....	12
3.2. Type de prestation et forme de prix	13
3.2.1. Licences en mode « On premise ».....	13
3.2.2. Intégration	16
3.2.3. Tierce Maintenance Applicative	17
3.2.4. Prestations sur Unités d'œuvre	17
3.3. Le Titulaire et l'AFD	18
3.3.1. Exigences sur les compétences attendues	18
3.3.2. Mobilisation des équipes AFD	18
4. Phase projet et intégration	19
4.1. Les différentes phases du projet.....	19
4.1.1. Planning détaillé	19
4.1.3. Phase de mise en production	24
4.2. Gestion des environnements.....	25
4.3. Traitement des interfaces (entrantes et sortantes).....	25
4.3.1. Principes généraux	25
4.3.2. Interfaces entrantes	26
4.3.3. Interfaces sortantes.....	26
4.3.4. Recette d'interfaces.....	27

4.4. Reprise de données	27
4.5. Formation	27
4.6. Pilotage de la prestation et dispositif	28
4.6.1. Conduite du projet	29
4.6.2. Répartition des responsabilités entre le Titulaire et l'AFD en phase projet	30
5. Prestations de maintenance et support	31
5.1. Les services de maintenance et de support attendus	31
5.2. VSR et Transition vers le dispositif de Maintenance Applicative	31
5.3.1. Principes généraux régissant la TMA.....	32
5.4. Outillage, communication et Sécurité	34
5.4.1. Environnement Technique.....	34
5.4.2. Outil de suivi.....	34
5.4.3. Outils de suivi des tests et recettes	35
5.4.4. Outils et licences à acquérir par le titulaire.....	35
5.4.5. Accès aux plateformes de l'AFD	35
5.4.6. Règles de sécurité.....	36
5.5. Dispositif cible envisagé	37
5.6. Maintenance préventive, corrective, adaptative et support.....	38
5.6.1. Prise en charge des sollicitations.....	40
5.6.2. Support Niveau 2	40
5.6.3. Maintenance corrective	41
5.6.4. Maintenance préventive	42
5.6.5. Maintenance adaptative	43
5.7. Maintenance évolutive, paramétrages spécifiques.....	43
5.7.1. Valorisation.....	43
5.7.2. Prestations attendues et livrables	44
5.7.3. Recette fonctionnelle	45
5.7.4. Mise en production	46
5.8. Astreintes.....	46
5.8.1. Typologie des astreintes et attendus.....	47
5.8.2. Valorisation.....	47
5.9.1. Pilotage de la transition « Projet => TMA ».....	48
5.9.2. Phase opérationnelle - Pilotage Equipe et planification, coordination et suivi.....	48
5.9.3. Pilotage contractuel et communication opérationnelle.....	49
5.9.4. Reporting	49

5.10.	Comitologie	50
5.10.1.	Comité technique	50
5.10.2.	Comité de pilotage de la TMA	50
5.11.	Convention de service	51
5.12.	Réversibilité de la Tierce Maintenance Applicative	51
5.13.	Pénalités en phase de maintenance	53

1. Eléments de contexte

1.1. Présentation de l'AFD et de son organisation

Le Candidat se référera à la présentation de l'AFD » faite dans le **CCAP** ainsi que dans **l'annexe 01B – Organisation et évolution du SI VF**. Le site institutionnel www.afd.fr propose si besoin un niveau d'information plus approfondi.

1.2. Présentation du service prescripteur

Le service prescripteur du présent marché est le Département des Systèmes Informatiques (**DSI**) rattaché au Secrétariat Général (**SGN**). La DSI est en charge de la Maitrise d'œuvre (MOE) du projet et à ce titre est responsable de :

- La conduite des projets d'évolution du système d'information des Directions Métier et de DSI ;
- L'administration et la maintenance des applications informatiques, l'expertise des techniques informatiques, l'exploitation quotidienne des outils ;
- Le support et l'assistance aux utilisateurs.

La DSI exerce ces fonctions au bénéfice de l'ensemble des structures de l'AFD et de sa filiale PROPARCO et a pour objectif permanent la maîtrise et la cohérence du système d'information.

La DSI est organisée en 8 divisions :

- **SSU - Division Support et Services aux Utilisateurs**

Cette division est en charge de toutes les activités d'assistance en relation directe avec les collaborateurs et elle est en charge du support aux utilisateurs et assure le suivi de ses actions.

- **AQT - Division Appui qualité et transverse**

La mission de cette division est d'accompagner les autres divisions du département dans toutes les missions qu'elles sont amenées à réaliser, pour améliorer le développement, la performance et l'efficacité du département DSI dans son ensemble.

- **IAA - Division Intégration et Architecture des applications**

La mission de cette division est de fournir l'expertise et l'appui technique en technologies applicatives, nécessaires en termes d'intégration des applications dans le cadre des projets SI et des évolutions d'applicatifs. L'équipe intervient en

l'amont des projets jusqu'à la livraison du package et des documentations nécessaires au bon passage en production.

- **ISE – Division Infrastructures et services d'exploitation**

Cette division a pour mission de maintenir en conditions opérationnelles le système d'information de l'AFD et de gérer les infrastructures du SI. Elle est responsable du bon fonctionnement et de l'optimisation de l'exploitation informatique.

- **OSD – Division Offres et Services Data**

Cette division prend en charge l'ensemble des besoins DATA.

- **APO – Division Applications Opérations**

Cette division prend en charge tout le cycle de vie de l'application, depuis l'identification du besoin par le métier jusqu'à l'arrêt complet de l'utilisation de l'application des besoins métier des Opérations.

- **ATR – Division Applications Transverses**

Cette division prend en charge tout le cycle de vie de l'application, depuis l'identification du besoin par le métier jusqu'à l'arrêt complet de l'utilisation de l'application des besoins métier transverses.

- **ARF – Division Finances et Risques**

Cette division prend en charge tout le cycle de vie de l'application, depuis l'identification du besoin par le métier jusqu'à l'arrêt complet de l'utilisation de l'application des besoins métier Finances et Risques.

La division **ARF sera l'interlocuteur du Titulaire**. Le Projet SI ALM, objet du présent marché est affecté au sein du **Pôle RCG** (Pôle Règlementaire Comptabilité Groupe).

1.3. Présentation du Service Métier – Utilisateur

La gestion ALM (Asset & Liability) est réalisée au niveau du Groupe par plusieurs équipes dont :

- GAP (i.e. Gestion Actif Passif) pour l'AFD en visions sociale et consolidée ;
- IPS (Innovation, Pilotage et Structuration) pour PROPARCO en vision sociale ;
- RMB (Risques de Marché et de gestion de bilan) pour tout le Groupe.

Elles ont pour missions de définir le dispositif de suivi des risques ALM et de s'assurer du respect du cadre d'appétence aux risques dédié à ces derniers validés par le CA.

Des reportings produits à l'aide d'une solution informatique spécialisée en ALM aideront à la réalisation de ces missions.

Cette solution devra être également en capacité d'aider à la réalisation des travaux budgétaires et de « capital planning » menée par l'équipe de contrôle de gestion et planification financière (i.e. CGP).

1.4. Objet du marché

1.4.1. Structure du CCTP

Le présent CCTP décrit les attentes du projet sur les volets suivants :

- Acquisition / souscription de licences en mode « On Premise » ;
- Projet / Intégration du SI ALM ;
- Maintenance Applicative sur le SI ALM.

Il est complété par :

- Le Cahier des Charges Fonctionnel et Technique (CDC) décrivant les attendus fonctionnels et techniques pour la mise en œuvre et la maintenance de la solution logicielle, et ses différentes annexes ;
- Les annexes précisant le contexte technique, méthodologique, sécurité ;
- Les annexes « cadre de réponse » notées « Annexe Rx » à compléter par le Titulaire selon le format mentionné.

Le Candidat devra répondre aux volets suivants :

- Mise à disposition des licences en mode « On Premise » pour la durée mentionnée dans le CCAP, incluant l'hébergement de la solution ;
- Mise en œuvre du Projet SI ALM et son intégration dans le SI de l'AFD ;
- Mise en place d'un contrat de Tierce Maintenance applicative¹

1.4.2. Liste des annexes au CCTP

Les documents associés au présent CCTP sont listés ci-dessous :

¹ Cela couvre le support, la maintenance corrective et préventive, la maintenance adaptative et évolutive, la prise en charge et la réversibilité) - voir description détaillée au §4

N°	ANNEXES SI ALM
01	ANNEXE 01- SI ALM – CDC Fonctionnel et Technique_Vdef
01B	ANNEXE 01B – SI ALM - Organisation et évolution du SI VF
02	ANNEXE 02 – SI ALM - AFD-DSI_Cadre-de-Reference-Technique-SI – v4.20
03	ANNEXE 03 – SI ALM - AFD – DSI – Gestion des environnements V1.0
03B	ANNEXE 03B – SI ALM – Environnements
04	ANNEXE 04 – RE - SI ALM – Matrice des exigences fonctionnelles et techniques
05	ANNEXE 05 – RE - SI ALM – Plan Assurance Qualité (PAQ) – Mode Projet_V0.1
06	ANNEXE 06 – SI ALM – Plan Assurance Qualité (PAQ) – TMA_V0.1
07	ANNEXE 07 – RE - SI ALM – Plan Assurance Sécurité (PAS)-V0.1
08	ANNEXE 08 – SI ALM – Convention de Services
09	ANNEXE 09 – RE - SI ALM – Mémoire technique – V.0.1
10	ANNEXE 10 – SI ALM – Plan de Continuité d'Activité (PCA)-V0.1
11	ANNEXE 11 – RE - SI ALM – Questionnaire RGPD_AFD_fournisseurs_FR
12	ANNEXE 12 - RE - SI ALM - Annexe financière

1.4.3. Cadre de réponses du Candidat

Le Candidat démontrera la conformité de son offre de services aux exigences fonctionnelles, techniques et de maintenance du Projet SI ALM.

Pour ce faire, le Candidat :

- S'appuiera sur ce présent **CCTP et ses annexes** qui précisent les exigences fonctionnelles, techniques et de maintenance attendue ;
- Complètera la **matrice des exigences fonctionnelles, techniques, de sécurité** ;

- Renseignera son **Mémoire Technique**, en respectant le template AFD fourni, avec les éléments permettant de vérifier que sa solution logicielle répond à l'ensemble des besoins fonctionnels et techniques, ainsi que les modalités d'implémentation et de maintenance
- Si les thèmes décrits ne sont pas exhaustifs, le **Candidat ajoutera des chapitres en fin de document afin de ne pas modifier la numérotation** ;
- Les sessions de « briefing techniques » qui seront organisées dans le cadre de la consultation permettront au Titulaire de demander des clarifications afin de pouvoir remplir les différents documents demandés par l'AFD.
- S'attachera à estimer financièrement tous les volets des prestations attendues mentionnés dans ce présent CCTP, conformément à la trame de l'**Annexe Financière**.

N°ANNEXES CCTP	Contenu du cadre de réponse
04	RE-Matrice des exigences fonctionnelles et techniques complétée
05	RE-Plan Assurance Qualité (PAQ) – Mode projet complété
07	RE-Plan Assurance Sécurité (PAS) complété
09	RE-Mémoire Technique – V0.2 complété
10	RE-Plan de Continuité des Activités (PCA) complété
11	RE- Questionnaire RGPD_AFD_fournisseurs_FR complété
12	RE-Annexe Financière complété

Le prestataire démontrera dans le cadre de son offre, en complétant le questionnaire RGPD, d'apporter des garanties suffisantes en matière de protection des données en s'appuyant sur un niveau de maturité minimal en la matière et précisera :

- S'il a désigné un DPO (si requis en application des critères résultant du RGPD),
- S'il dispose d'un registre « sous-traitant » recensant les activités de traitements associées à la prestation
- S'il a mis en place un dispositif de gestion des violations de données
- L'existence et, le cas échéant, la licéité des transferts de données personnelles hors EEE réalisés dans le cadre des services objets du marché

2. Présentation du projet

2.1. Contexte du projet

Le Candidat se référera au **Cahier Des Charges Fonctionnel et Technique (CDC)** en ce qui concerne le contexte, les objectifs, le cadre réglementaire, le périmètre, les parties prenantes, la volumétrie et les adhérences du projet.

2.2. Description du contexte fonctionnel et technique

Le Candidat se référera au **Cahier Des Charges Fonctionnel et Technique (CDC)** en ce qui concerne les exigences fonctionnelles, techniques et de sécurité ainsi que les macro-processus cibles, les vues fonctionnelles et applicatives cibles.

2.3. Calendrier du projet

La date de début du projet sera précisément définie dans la lettre de notification destinée au Candidat.

Le planning de référence du projet est actuellement le suivant :



3. Organisation des prestations attendues

3.1. Description des prestations du marché

Il sera attendu du Titulaire, tout au long du marché et sur chacun de ses volets, qu'il exerce un devoir de conseil sur les pratiques de place, à la fois sur des aspects fonctionnels et techniques.

3.1.1. Découpage par nature de prestations attendues

Le marché relatif au SI ALM est structuré en 3 volets :

- Fourniture des licences en mode « On Premise » ;
- Intégration, paramétrage et/ou personnalisation du SI ALM ;
- Tierce Maintenance Applicative (TMA) du SI ALM.

Volet fourniture de licences en mode « On Premise »

Cette prestation comprend la fourniture des services suivants :

Licences pour l'utilisation du SI ALM

Fourniture des licences d'utilisation du SI ALM, incluant les versions successives (versions mineures, versions majeures et correctifs de sécurité) mises à disposition par l'éditeur pendant la durée du contrat.

Support et maintenance standard logicielle

Le support et la maintenance standard logicielle couvrent :

- Le support standard : assistance technique de l'éditeur pour la résolution des incidents et le conseil sur l'utilisation de la solution.
- La maintenance corrective : correction des anomalies et dysfonctionnements identifiés dans la solution.
- La maintenance préventive : actions visant à prévenir l'apparition de défaillances et à maintenir les performances de la solution.
- La maintenance adaptative : adaptation de la solution aux évolutions de l'environnement technique (systèmes d'exploitation, bases de données, navigateurs, protocoles de sécurité) et réglementaire, sans modification des fonctionnalités métier existantes. Cette maintenance permet de garantir la compatibilité et le bon fonctionnement de la solution face aux évolutions de son écosystème technique.

Le support et la maintenance éditeur sont mis en œuvre à partir de la phase d'intégration du progiciel et se poursuivent de manière récurrente en phase de RUN.

Modalités de déploiement des versions successives

Les versions successives publiées par l'éditeur pendant la durée du contrat sont incluses dans la maintenance standard. Le Candidat précisera dans son Mémoire Technique :

- La politique de versioning de l'éditeur (fréquence des versions mineures et majeures),
- Les modalités de mise à disposition des nouvelles versions,
- Les conditions de rétrocompatibilité,
- Le processus de déploiement des versions (tests, validation, mise en production).

Les modalités de déploiement de ces versions seront définies conjointement entre l'AFD et le Titulaire, en tenant compte des contraintes opérationnelles et des fenêtres de maintenance disponibles.

Volet intégration

Cette prestation comprend le paramétrage et la mise en œuvre du SI ALM.
Elle se déroulera en mode projet, de préférence en mode agile ou agile hybride.

Le déroulé et les livrables liés au volet intégration sont détaillés dans le paragraphe §4 du présent CCTP.

Volet « TMA – Tierce Maintenance Applicative »²

Cette prestation comprend la maintenance des éléments liés aux paramétrages réalisés pour l'AFD du SI ALM implémenté à l'AFD suite à la mise en production du volet « intégration », l'ensemble des évolutions apportées durant la phase de maintenance intègre également le périmètre dès leur mise en production.

Cette maintenance comprend :

- Le maintien du support standard du logiciel fourni par l'éditeur ou le fournisseur agréé
- le support de niveau 2 : Le Titulaire assure le support de niveau 2, le support de niveau 1 (Responsable Applicatif) étant assuré par l'AFD. Cette organisation permet de limiter l'exposition directe des utilisateurs finaux au Titulaire.
- la maintenance corrective : correction des anomalies et dysfonctionnements identifiés dans les paramétrages et développements spécifiques réalisés pour l'AFD.
- La maintenance préventive : actions visant à prévenir l'apparition de défaillances et à maintenir les performances de la solution paramétrée
- La maintenance évolutive des paramétrages AFD : mise en œuvre des évolutions fonctionnelles demandées par l'AFD sur les paramétrages existants.
- Un service d'expertise (optionnel) : conseil et accompagnement de l'AFD sur l'optimisation de l'utilisation de la solution, les bonnes pratiques et les évolutions possibles.

Démarrage de la prestation

La prestation en RUN est récurrente à partir de la fin de la Vérification de Service Régulier (VSR) du volet intégration.

3.1.2. Langue de réalisation des prestations

Comme précisé dans le **Cahier Des Charges Fonctionnel et Technique (CDC)**, l'outil devra être accessible à minima en français et si possible en anglais.

L'ensemble des livrables et de la documentation produit pendant la phase d'intégration devront par ailleurs l'être en français.

3.2. Type de prestation et forme de prix

Les prestations d'intégration, de maintenance et de support seront réalisées selon différents types de facturations qui se répartissent telles que défini au **CCAP** (§ 6.3 et 6.4) et détaillées dans la grille tarifaire fournie par le Candidat.

3.2.1. Licences en mode « On premise »

L'AFD souhaite s'engager sur un forfait récurrent pour l'utilisation de l'outil.

En plus de ce forfait récurrent, le titulaire présentera dans son offre les conditions financières d'augmentation de périmètre de cet usage (selon son modèle de facturation).

En cas d'augmentation en cours de marché, l'AFD s'engage à ajuster la commande par ces parties à bons de commandes.

L'AFD détaille ci-après le niveau d'utilisation minimal de la solution, base du forfait récurrent :

Taille de bilan

L'AFD dispose d'un bilan annuel d'une valeur de 75 Milliards d'euros.

Durant la durée du marché, souhaite que le forfait proposé permette de couvrir cette taille de bilan.

En cas d'augmentation de ce bilan, l'AFD commandera de la capacité supplémentaire dans la partie à commande.

Périmètre des licences

Les licences liées au SI ALM feront l'objet d'un forfait annuel sur la durée du contrat et incluront :

- La fourniture des licences d'utilisation et la mise à disposition des versions successives (mineures, majeures et correctifs de sécurité),
- Le support éditeur et la maintenance standard associée (corrective, préventive et adaptative).

Les licences seront mises à disposition de l'AFD pour la durée prévue au contrat et indiquée au **CCAP**.

Scénarisation des coûts

Le Candidat chiffrera dans ***l'Annexe Financière*** les coûts de licences scénarisés en fonction de différentes hypothèses d'évolution, en s'appuyant sur les éléments de volumétrie mentionnés dans le CCTP.

L'AFD a envisagé deux indicateurs de volumétrie pour la détermination du coût des licences : le nombre d'utilisateurs et le nombre de dossiers traités dans le SI ALM.

Si le Candidat utilise un autre modèle économique ou un autre indicateur pour apprécier le coût des licences, il devra l'expliquer dans son ***Mémoire Technique*** et fournir des éléments de scénarisation des coûts de licences supplémentaires par tranches.

Impact du nombre d'instances

Le Candidat précisera l'impact, en termes de coût, de disposer de trois instances (production, recette, intégration) versus quatre instances (production, recette utilisateurs, recette reprise des données, intégration).

Options de performance (scale-up)

Si l'éditeur propose des options de scale-up permettant, via des licences premium, de disposer de niveaux de performance supérieurs, le Candidat l'indiquera dans le ***Mémoire Technique*** et renseignera ***l'Annexe Financière*** en conséquence.

Modèle de licences attendu

Le Titulaire devra proposer un modèle de licences adapté aux besoins de l'AFD, transparent et évolutif.

Besoins minimaux en licences

➤ *Utilisateurs métier:*

- **Minimum 15 utilisateurs** (licences nominatives pour les utilisateurs métiers effectuant des analyses, des paramétrages et des simulations).
- **Fonctionnalités accessibles** : Accès complet aux fonctionnalités du SI ALM (consultation, analyse, paramétrage, simulation, export, génération de reportings).

➤ *Administrateurs fonctionnels :*

- **Minimum 8 administrateurs fonctionnels** (licences pour les utilisateurs en charge du paramétrage avancé, de la gestion des référentiels, de la configuration des analyses ALM et de la gestion des droits métiers).
- **Fonctionnalités accessibles** : Toutes les fonctionnalités des utilisateurs métier + administration fonctionnelle (gestion des référentiels, paramétrage avancé du moteur de calcul, gestion des scénarios, gestion des droits utilisateurs métiers).

➤ *Administrateurs techniques :*

- **Minimum 2 administrateurs techniques** (licences pour les utilisateurs en charge de la gestion de l'infrastructure, de la supervision, de la maintenance technique et de la sécurité).

- **Fonctionnalités accessibles** : Accès aux interfaces d'administration système, aux outils de supervision, aux logs techniques. Pas d'accès aux données métiers (sauf support niveau 3 avec autorisation exceptionnelle).

Note : L'architecture doit supporter au moins 20 utilisateurs Web simultanés pour la consultation des rapports et des tableaux de bord via le serveur Web.

Le Titulaire devra préciser clairement les fonctionnalités accessibles selon les types de licences :

Type de licence	Fonctionnalités	Quantité minimale
Utilisateur métier	Consultation, analyse, paramétrage métier, simulation, export, génération de reportings	15+ (nombre exact à préciser par AFD)
Administrateur fonctionnel	Utilisateur métier + administration fonctionnelle (référentiels, paramétrage avancé, gestion des droits métiers)	8
Administrateur technique	Administration système, supervision, maintenance, sécurité	2

Modalités d'évolution des licences

➤ **Ajout d'utilisateurs :**

Le Titulaire devra préciser :

- Les modalités d'ajout d'utilisateurs supplémentaires (procédure, délai, activation)
- Le coût unitaire d'ajout d'un utilisateur désigné, d'un administrateur fonctionnel, d'un utilisateur Web
- Les éventuelles remises pour achats en volume
- La possibilité d'acheter des packs d'utilisateurs (ex : pack de 5 ou 10 utilisateurs)

➤ **Restrictions d'usage**

Le Titulaire devra préciser les éventuelles restrictions d'usage associées aux différents types de licences :

- Limitations fonctionnelles (fonctionnalités accessibles ou non)
- Limitations volumétriques (nombre de contrats, de scénarios, de calculs)
- Limitations temporelles (durée d'utilisation, fréquence de traitement)

➤ **Licences d'infrastructure et de composants tiers**

Le Titulaire devra préciser :

- Les licences d'infrastructure nécessaires (système d'exploitation, base de données, middleware) et leur coût.

- Les licences de composants tiers intégrés à la solution (bibliothèques, frameworks, outils) et leur coût.
- La responsabilité de l'acquisition et du maintien de ces licences (Titulaire ou AFD).

➤ **Modèle de tarification**

Le Titulaire devra proposer un modèle de tarification clair et transparent :

Coûts initiaux :

- Coût des licences (utilisateurs désignés, administrateurs, utilisateurs Web)
- Coût de mise en œuvre (installation, configuration, paramétrage initial, formation)
- Coût des développements spécifiques éventuels (interfaces, personnalisations)
- Coût de reprise des données historiques

Coûts récurrents :

- Coût de maintenance annuelle (pourcentage du coût des licences, montant forfaitaire)
- Coût de support (inclus dans la maintenance ou facturé séparément)
- Coût des montées de version (inclus dans la maintenance ou facturé séparément)
- Coût d'évolution des licences (ajout d'utilisateurs, de modules)

Modèle de facturation :

- Facturation initiale (achat perpétuel, location annuelle, abonnement mensuel)
- Facturation de la maintenance (annuelle, trimestrielle, mensuelle)
- Conditions de renouvellement et d'évolution des tarifs

3.2.2. Intégration

Les prestations liées, lors de la phase projet, à l'intégration de l'SI ALM², feront également l'objet d'un chiffrage forfaitaire qui s'appuiera sur les éléments communiqués via le CCTP et ses annexes.

Le projet devra se faire sur un environnement dans la version la plus récente. Le Candidat indiquera la version de l'outil à mettre en œuvre dans son **Mémoire Technique**.

Le projet devra être réalisé sur un environnement utilisant la version la plus récente de l'outil. Le Candidat précisera dans son Mémoire Technique la version retenue et mise en œuvre.

² Elles incluent également un devoir de conseil de la part du Titulaire

Un chiffrage au forfait est également demandé pour la préparation et la tenue de sessions de formations durant la période de projet. Ce chiffrage devra être décliné de manière détaillée en fonction :

- des profils des participants,
- des modules concernés,
- et, le cas échéant, des lots ou périmètres fonctionnels couverts.

La prestation comprend notamment la réalisation des activités suivantes :

- Conception et réalisation des matériels pédagogiques,
- Création des jeux de données nécessaires aux formations,
- Organisation et suivi des sessions de formation,
- Animation des formations, CR des formations et suivi des questions/réponses.

3.2.3. Tierce Maintenance Applicative

Pour la phase TMA, les prestations suivantes seront également réalisées au forfait :

- La prestation MCO (support niveau 2 et maintenance corrective)
- Réversibilité globale de la TMA

3.2.4. Prestations sur Unités d'œuvre

Pour la phase TMA, les prestations suivantes sont effectuées sur la base d'UO jour et font l'objet de devis :

- Maintenance évolutive
- Expertise technique et conseil
- Formations complémentaires

S'il était besoin, la préparation et la tenue de sessions de formations complémentaires, hormis la partie du forfait de mise en œuvre, s'effectuerait sur la base d'UO jour et ferait l'objet d'un devis. La préparation et la tenue de ces formations complémentaires comprendrait notamment la réalisation des activités suivantes :

- Conception et réalisation des matériels pédagogiques,
- Création des jeux de données nécessaires aux formations,
- Organisation et suivi des sessions de formation,
- Animation des formations, CR des formations et suivi des questions/réponses.

Le recours à des prestations d'expertise technique et de conseil sur la base de taux journaliers ferait l'objet d'un devis complémentaire.

3.3. Le Titulaire et l'AFD

3.3.1. Exigences sur les compétences attendues

Il est exigé que le Titulaire dispose de connaissances approfondies et d'une expertise significative dans la réalisation de projets équivalents, et en particulier dans l'intégration et la mise en œuvre du logiciel proposé chez un client. Le dispositif proposé devra mobiliser des compétences et expertises adaptées aux enjeux fonctionnels, techniques et organisationnels du projet.

À ce titre, les compétences suivantes sont notamment attendues :

- Expertise fonctionnelle et technique dans la mise en œuvre de l'outil chez un client ;
- Capacité d'analyse et de synthèse ;
- Rigueur, méthode et fiabilité dans l'exécution des travaux ;
- Bon niveau relationnel avec des acteurs de différents niveaux hiérarchiques et de profils variés (métiers, équipes DSI : production, architecture, responsables applicatifs, support/hotline) ;
- Qualité de la communication et efficacité de la collaboration avec l'ensemble des parties prenantes du projet.

Dans son **Mémoire Technique**, le Candidat décrira de manière détaillée la façon dont ces compétences sont mobilisées au cours des différentes phases de la prestation. Il précisera également l'organisation de l'équipe envisagée, en particulier dans une logique agile ou agile hybride, ainsi que la répartition des rôles et responsabilités vis-à-vis de l'AFD.

Dans ce cadre, il est attendu à minima que le Titulaire :

- Participe activement à la conception fonctionnelle et technique de l'outil ;
- Soit force de proposition sur le découpage par thématiques, en cohérence avec la logique de paramétrage du progiciel, et sur l'organisation de sprints thématiques de trois semaines ;
- Assure la présence physique sur site, en plateau projet, de ses équipes, tous profils confondus, selon des modalités favorisant une collaboration proactive et continue avec les équipes de l'AFD.

Le Candidat détaillera la répartition des rôles au sein de ses équipes, notamment entre les équipes d'intégration et les équipes spécialisées sur le logiciel. Il devra garantir la coordination, la continuité et la cohérence des interventions de l'ensemble de ses contributeurs, y compris les éventuels co-traitants ou sous-traitants, sans charge supplémentaire pour l'AFD, sans rupture de service et sans impact sur le calendrier du projet.

Les éléments présentés dans **l'annexe financière** devront être cohérents avec l'organisation et les moyens humains proposés.

3.3.2. Mobilisation des équipes AFD

La Maîtrise d'ouvrage sur le SI ALM sera constituée d'utilisateurs et des AMOAs de l'AFD. Ils assumeront la prise de décision au quotidien et remonteront au chef de projet métier les éléments nécessaires aux arbitrages pour les comités projet et les comités de pilotage.

Dans le cadre du projet, une équipe projet rassemblant la MOE³ ainsi que la MOA et des représentants Métier est mise en place et mobilisée pour les phases de son ressort.

L'AFD se réserve la possibilité de se faire assister pour être en mesure de réaliser l'ensemble des travaux qui lui incombent en tant que Maîtrise d'ouvrage.

Le projet s'appuiera sur deux chefs de projet AFD, informatique et métier :

- Un chef de projet informatique chargé de la tenue et du respect du planning, du budget et du périmètre fonctionnel et du pilotage de la maîtrise d'œuvre. Il vérifie le respect par le Titulaire des spécifications techniques et de la bonne livraison des divers livrables attendus.
- Un chef de projet métier /product owner métier chargé de la définition de l'administration fonctionnelle et de la vérification du respect des spécifications fonctionnelles et du pilotage des intervenants métiers (spécifications, recettes ...).

En phase de TMA, le titulaire associera le Responsable Applicatif (RA) à tous les échanges techniques, fonctionnels et métier avec le métier et les utilisateurs. Le RA est le seul interlocuteur, Le RA valide toute sollicitation par le métier de support ainsi que tous les devis associés à des demandes d'évolution.

4. Phase projet et intégration

Le Titulaire devra réaliser les étapes projet décrites ci-dessous. Le projet d'intégration du SI ALM sera piloté de préférence en mode agile – agile hybride.

4.1. Les différentes phases du projet

4.1.1. Planning détaillé

Le planning présenté plus haut constitue la cible validée par les instances de décision du projet.

Le Titulaire pourra proposer une variante plus adaptée et dans la mesure où les jalons principaux (à préciser) sont respectés.

Dans tous les cas, le Candidat précisera dans son **Mémoire Technique** quels sont les moyens mis en œuvre et les prérequis pour garantir le respect du planning.

Le Candidat devra présenter dans son **Mémoire Technique** un planning global de mise en œuvre (présenté à partir d'une date de notification T0, date de démarrage des prestations, et jusqu'à la fin du marché) avec :

- Dates de début et de fin des différentes phases / sprints thématiques ;
- Points d'adhérence planning entre les différentes phases ;
- Les adhérences ;
- La mobilisation attendue (en termes de planning, de charge et de profil) côté AFD (voir ci-dessus). Le RACI devra être complété et soumis à l'AFD.
- Pas de temps du planning : si possible à la semaine (granularité requise lors de la phase d'exécution du projet)

Il détaillera également :

- Les éléments permettant de comprendre la logique d'établissement de ce planning ;
- Les adhérences et dépendances éventuelles identifiées par rapport à d'autres chantiers ;
- Les risques identifiés et les solutions proposées

Dans son **Mémoire Technique** le Candidat précisera l'organisation et la méthodologie préconisées pour les réaliser. Il présentera l'équipe pressentie pour la réalisation de ces prestations et démontrera l'expérience des intervenants proposés dans la conduite de projet SI en mode agile – agile hybride et la maintenance applicative selon la méthode proposée.

Il pourra par ailleurs indiquer dans le **Mémoire Technique** des recommandations et éléments de REX concernant un projet en mode agile.

4.1.2. Phase de cadrage

Définition du PAQ – Projet

La phase de cadrage du projet permet de définir ou de finaliser le **Plan d'Assurance Qualité du Projet (PAQ - PROJET)**, qui vise à définir les dispositions à prendre dans le cadre d'un projet afin d'en assurer la qualité et d'atteindre les résultats attendus, en décrivant les modalités opérationnelles de conduite de projet, de collaboration des parties (RACI) ainsi que les procédures et responsabilités des différents intervenants.

Le PAQ - PROJET est un document de référence de la méthodologie MAPI et un outil essentiel de **dialogue et de coordination**, permettant d'explicitier dès le début du projet les questions de structure, de fonctionnement et de méthodologie. Ce document initial couvre à minima toutes les opérations nécessaires durant la phase de mise en œuvre de la solution. Un complément sera apporté ultérieurement pour couvrir la phase de maintenance et d'exploitation.

Le PAQ - PROJET devra être validé par l'AFD avant sa mise en œuvre selon le cadre méthodologique choisi.

Les autres livrables de la phase de cadrage

La phase de cadrage permettra au Titulaire de se familiariser avec le contexte, de comprendre les processus métiers et les fonctionnalités attendues, et de préciser avec l'AFD les premiers incréments logiciels, composés d'User Stories (à la fois fonctionnelles et techniques).

L'analyse des besoins fonctionnels et techniques donne lieu à la rédaction de « user story » qui seront enregistrées dans l'outil JIRA, fourni par l'AFD :

- La rédaction des « user story » fonctionnelles sera principalement à la charge de l'AFD (sauf exception)
- La rédaction des « user story » techniques sera principalement à la charge du Titulaire (sauf exception)

Le Titulaire s'engage à analyser en détail les besoins du client, via un backlog⁴, pour chaque phase définie du projet. En retour, il propose une estimation en jour/homme/ Tshirt size ou storypoints adaptés à la réalisation de ces éléments.

⁴ Le backlog sera géré dans JIRA

4.1.3. Phase d'intégration de la solution

Conception / paramétrage

Le Titulaire garantit la mise en place des ressources humaines, techniques et organisationnelles nécessaires pour assurer la couverture complète du périmètre fonctionnel et technique défini par le client, tout en respectant les délais et objectifs fixés.

En complément du PAQ – Projet, les **livrables** attendus à l'issue de la phase de cadrage sont, à minima :

- Le planning détaillé du projet ;
- Le tableau des charges prévues pour le Titulaire et attendues des acteurs de l'AFD et validé par l'AFD ;
- Les livrables agiles de cadrage produits dans le cadre d'une méthodologie agile, comme, par exemple, la vision produit, le périmètre macro, les contraintes de haut niveau, les indicateurs, les premières user stories fonctionnelles et techniques ainsi que le backlog initial) ;

Le Titulaire s'engage, lors de la phase de démarrage, à établir les bases de la collaboration conformément à la méthodologie projet MAPI retenue en phase de cadrage (MAPI = hybride Cycle en V – Agile au sein de l'AFD) définie dans le Plan d'Assurance Qualité (Annexe 05).

Cela inclut :

- La définition des rôles et responsabilités
- La production des livrables attendus selon la méthodologie MAPI
- La mise en place des instances de pilotage et de suivi
- L'ajustement des règles de fonctionnement avec l'AFD
- Le partage des documents sur un espace unique

Une phase de mise au point sera prévue pour valider les indicateurs d'avancement et ajuster les modalités de collaboration. Les critères de validation seront définis dans le Plan d'Assurance Qualité projet retenu par le titulaire.

Les travaux correspondant à la phase d'intégration couvrent la conception fonctionnelle, ainsi que la mise en œuvre et la recette de la solution ALM.

Des ateliers permettront au Titulaire de prendre connaissance des sujets. Ces ateliers pourront être complétés par d'autres séances de travail métier sur des aspects utiles au Titulaire et qui n'auront pas été couverts.

A l'issue de la phase de conception, le Titulaire devra commencer à paramétrer l'application conformément aux standards validés par l'AFD.

Le Titulaire est encouragé à proposer des ajustements et améliorations pour optimiser ces processus.

Le Candidat détaillera sa méthodologie concernant les différentes étapes dans son [Mémoire Technique](#) afin d'assurer la qualité de ses livraisons.

Les livrables attendus dans le cadre de cette phase sont, par exemple :

- Paramétrage / développement de l'application
- Production du dossier d'architecture en conformité avec le modèle de dossier d'architecture AFD ;
- Fourniture du dossier d'exploitation ;
- Livrables MAPI présentés ci-dessus

Recette / acceptation

Principes généraux

Dans le cadre de l'approche agile que l'AFD souhaite mettre en œuvre, le processus d'acceptation des paramétrages va se dérouler de façon continue, tout au long des sprints et les bugs qui ne seront pas rectifiés immédiatement alimenteront le backlog. L'acceptation, fera l'objet d'une formalisation par le Titulaire, sous la forme, par exemple, de compte-rendu de sprint qui seront validés par l'AFD.

En complément de ce processus continu d'acceptation, des périodes de recette correspondant aux pratiques en vigueur dans le cadre des approches de type cycle en V seront mises en œuvre à des moments critiques de l'intégration du SI ALM :

- Interconnexions avec l'écosystème AFD

- Reprise des données / simulation des changements de méthode de calcul du scoring
- Mise en service finale – end-to-end testing (tests fonctionnels incl. cinématique et interconnexions, performance, sécurité)

Le résultat des travaux de recette fera l'objet d'une formalisation par le Titulaire sous la forme, par exemple, de PV de recette qui seront validés par l'AFD.

Mise à disposition

L'AFD attend du Titulaire une assistance des équipes techniques de l'AFD dans la réalisation des tests de performance et de sécurité, ainsi que les réglages pour le bon niveau de performance attendu.

Le Titulaire interviendra en vue de la mise à disposition des éléments de paramétrage à recetter, ainsi que de la documentation correspondante.

Le Titulaire sera sollicité pour la formation et la prise en main, par l'équipe de recette, de la solution logicielle.

Recette

Le Titulaire assistera l'AFD pour élaborer sa stratégie de recette / acceptation dans le cadre de ses tests fonctionnels et de sa recette métier. La stratégie de recette sera validée conjointement entre l'AFD et le Titulaire.

Le Titulaire fournira à l'AFD le résultat des tests unitaires qu'il effectuera. Il sera très appréciable que le Titulaire puisse démontrer une couverture de TU sur le code à hauteur de 80%

Le Titulaire organisera les livraisons nécessaires lors de cette campagne de tests afin de corriger les anomalies rencontrées et de respecter le planning du projet. Une visibilité prévisionnelle sur le calendrier des re-livraisons devra être fournie afin de permettre aux équipes AFD de s'organiser efficacement. Les anomalies de recette feront l'objet d'un suivi et pourront donner lieu à des alertes contractuelles.

La recette mobilise des ressources critiques au sein des équipes AFD. Cette mobilisation doit être optimisée en limitant les difficultés dues à des livraisons de mauvaise qualité. Les résultats des éventuels tests de qualimétrie sur le code devront être fournis à l'AFD.

L'AFD utilisera les outils suivants durant la campagne de Tests et le Titulaire disposera d'une connexion pour y accéder :

- SQUASH-TM pour piloter la recette. Une expérience du Candidat avec cet outil ou un autre outil de pilotage de recette sera apprécié.
- JIRA est utilisé comme Bug Tracking.

Les modalités de recette et de suivi seront définies en concertation avec l'équipe AFD. Le Prestataire devra démontrer une capacité à automatiser les tests unitaires et les tests d'intégration via des outils du marché ceci afin de garantir le déploiement fréquent de l'appliquatif pour de la recette métier par exemple.

Le Titulaire devra démontrer une capacité à automatiser les tests unitaires et les tests d'intégration via des outils du marché ceci afin de garantir le déploiement fréquent de l'appliquatif pour de la recette métier par exemple

Le Titulaire devra assurer le délai de correction des anomalies de recette selon les règles définies ci-dessous :

Délai de correction d'anomalie de recette		
Sévérité de l'anomalie		
Bloquante	Majeure	Mineure
1 jour	3 jours	5 jours ou planifiée

Un suivi des anomalies sera effectué, par typologie (bloquante, majeure, mineure), et par statut (non traitée, en cours, résolue...), afin de piloter le planning et la qualité de la phase de recette.

Le suivi de ces indicateurs sera à l'ordre du jour des points de mise à jour du backlog, des Comités Projet et Comités de Pilotage.

La VABF est conditionnée par la résolution et la recette de toutes les anomalies bloquantes et majeures et la définition d'un planning de traitement des anomalies mineures validé par l'AFD.

Le PV de recette sera prononcé à l'issue de la période de tests de l'AFD sur la base de la procédure d'acceptation présentée **dans le PAQ-Mode Projet**.

Dans son **Mémoire Technique**, il est attendu que le Candidat présente son approche en termes d'accompagnement et de suivi de la recette / acceptation, en expliquant son suivi, en mentionnant des exemples d'indicateurs et les actions menées en vue de garantir la qualité et la réactivité. Il y indiquera également comment il garantit en amont la qualité des éléments livrés et comment il assure la non-régression.

4.1.3. Phase de mise en production

De manière générale, tout au long de la phase de mise en production, le titulaire appuiera les équipes AFD en charge pour les travaux préparatoires à la mise en production :

- Les tests de performance et de charge
- La stratégie de bascule et la reprise des données
- La mise en production des différents lots
- Le déploiement
- La fourniture de tous les éléments documentaires référencés
- La formation des équipes de production s'il y a lieu

En particulier, les travaux identifiés pour cette phase concernent :

- La préparation du plan de bascule : le Titulaire préparera le plan de bascule en amont et le bilan de mise en production en fin de mise en production.
- La fourniture de l'ensemble des composants et de la documentation associée, dans le respect des exigences pré-définies.
- La prise en charge ou la contribution à la rédaction des documents tels que, par exemple, AFD_BL – Bon de livraison, AFD_Dossier intégration & packaging, AFD_MEP - Dossier d'Installation ...

Dans son **Mémoire Technique**, le Titulaire exposera son approche et son dispositif pour accompagner les opérations de la phase, et ses bonnes pratiques en termes d'anticipation et de préparation.

4.2. Gestion des environnements

La gestion des environnements à l'AFD est décrite dans le document annexe : « *Annexe 03-AFD-DSI- Gestion des environnements dans de SI AFD* ».

Dans son **Mémoire Technique**, le Candidat proposera la meilleure organisation, le dimensionnement et les moyens à mettre en place autour des environnements dans le cadre du projet ;

Ces éléments seront affinés pendant la phase d'intégration du projet et seront soumis à la validation du Comité d'Architecture.

4.3. Traitement des interfaces (entrantes et sortantes)

4.3.1. Principes généraux

La réalisation des interfaces entre plusieurs applications est de la responsabilité de l'équipe PIT au sein de la division OSD. Les missions de cette équipe sont précisées ci-dessous :

- La prise en charge de la spécification, de la conception et du développement des interfaces entre les applications (temps réel, batch, API)
- La conception et l'alimentation des entrepôts de données de l'AFD : SIRP, entrepôt de données Fabrik, etc.
- La gestion du catalogue des interfaces et des pivots d'échanges, en appui aux stratégies d'urbanisation et d'APLisation du SI
- L'assistance de niveau 3 sur l'infrastructure des interfaces
- La définition et la mise en place de l'offre de service data pour le groupe AFD

Le Candidat présentera à l'AFD ses recommandations en termes de modes d'alimentation, en fonction des types de flux amont et aval, dans son **Mémoire Technique**.

Dans le cadre de sa réponse, le Candidat chiffrera les ateliers spécifiques à prévoir avec ID1, l'assistance fournie aux équipes techniques de l'AFD pour la mise en place de tous ces modes d'alimentation ainsi que la charge de mise à disposition des données depuis le SI ALM pour les demi-interfaces sortantes prévues à la MEP logicielle en phase projet **au DPGF de l'Annexe Financière**.

Selon le même contexte, le Candidat chiffrera les UO jours pour les demi-interfaces entrantes et sortantes à implémenter pour atteindre la cible pendant la durée du marché en run **au BPU de l'Annexe Financière**.

Dans son **Mémoire Technique**, le Candidat présentera des abaques pour comprendre le chiffrage des unités d'œuvres des interfaces. Le Candidat devra par ailleurs y démontrer sa capacité à pouvoir monitorer l'application intégrée avec les différents flux.

4.3.2. Interfaces entrantes

La liste des flux en entrée de la solution logicielle est détaillée dans le **Cahier des Charges Fonctionnel et Technique (CDC)**.

Le Titulaire devra fournir l'assistance nécessaire pour la formalisation du besoin et le contrat d'interface.

4.3.3. Interfaces sortantes

La liste des flux en sortie de la solution logicielle est détaillée dans le **Cahier des Charges Fonctionnel et Technique (CDC)**.

Le Titulaire effectuera les paramétrages nécessaires à la mise à disposition des données au format attendu par l'AFD et rédigera la documentation associée.

4.3.4. Recette d'interfaces

La recette technique des interfaces devra être effectuée par le Titulaire. Les recettes fonctionnelle et d'intégration seront effectuées par les équipes AFD. Le Titulaire devra fournir les moyens nécessaires à cette recette.

4.4. Reprise de données

Les travaux de reprise s'appuieront sur l'ensemble des données du ou des systèmes pré-existants identifiées et à reprendre pour initialiser la solution cible.

- Les systèmes pré-existants peuvent être multiples et hétérogènes : données manuelles, fichiers excel et données issues des applications existantes
- Des règles de gestion de reprise devront être définies ou complétées sur la base des informations fournies par l'AFD
- Une ou plusieurs simulations de reprise sont à prévoir
- Un mécanisme de reprise ou de remédiation manuelle pourra être nécessaire
- Un suivi spécifique des travaux de reprise des données est à prévoir

La profondeur de la reprise est indiquée dans le **CDC**.

Les **livrables** pour la reprise de données fournis en français sont, à minima :

- Format des fichiers de chargement des données à fournir par l'AFD au Titulaire ;
- Plan de reprise ;
- Tableau de suivi de la reprise ;
- Modalités de vérification, backup partiel ou total.

Dans son **Mémoire Technique**, le Candidat indiquera dans quelles conditions il réalisera cette prestation de reprise et détaillera sa démarche (méthodologie, phases, analyse de l'existant, remédiation, planning, contributions AFD, prérequis...).

4.5. Formation

Le Titulaire mettra en œuvre l'ensemble des actions nécessaires permettant aux équipes concernées d'être autonomes dans le fonctionnement opérationnel (pour les

intervenants métier) et technique (pour les intervenants DSI) de la solution, ceci à partir de la phase de recette.

Dans cette optique, il organisera notamment des formations, selon un calendrier, des durées de formation et des modalités (nombre de sessions, nombre maximum d'utilisateurs par session, prérequis...)

Les formations devront être adaptées selon les profils d'utilisateurs (utilisateur, administrateur fonctionnel, administrateur technique, ...).

- Elles seront dispensées en français principalement – éventuellement en anglais pour certains agents.
- La taille des sessions devra être adaptée pour assurer une bonne pédagogie.
- L'AFD précisera de façon macro les objectifs à atteindre pour chaque profil (maîtrise de tel ou tel processus, accès aux états de restitution, cible en termes de calendrier selon les populations ...).
- Les déroulés pédagogiques seront établis par le Titulaire par profils d'utilisateurs. Le déroulé ainsi que le contenu des supports de formation seront validés par l'AFD.
- Les supports de formation devront être fournis au plus tard une semaine avant le début de la formation.
- Un questionnaire sera communiqué aux équipes concernées à l'issue des formations afin d'évaluer leur satisfaction sur les formations dispensées.
- Dans le cas où l'animation des formations ne rempliraient pas les objectifs attendus (satisfaction des stagiaires, ...) ou que l'évaluation globale ne serait pas satisfaisante, le Titulaire devra animer des sessions de formation complémentaires à sa charge.

Au-delà des formations, le Titulaire assurera le transfert de compétences permettant aux équipes opérationnelles d'être autonomes sur l'ensemble du périmètre à l'issue du projet, si nécessaire par le biais d'ateliers dédiés.

La stratégie de formation sera détaillée lors du projet. Néanmoins, dans son **Mémoire Technique**, le Candidat présentera son approche, sa méthodologie, ses recommandations, les modalités envisagées (nombre de sessions, nombre maximum d'utilisateurs par session, prérequis...), les outils préconisés dans le cadre de la conduite du changement et des formations....

Les **livrables** sont à minima :

- Inventaire des formations : objectifs, populations, durée, pré-requis
- Support des formations
- Évaluations
-

4.6. Pilotage de la prestation et dispositif

4.6.1. Conduite du projet

Le Titulaire met en place et déploie l'ensemble des activités de pilotage et de conduite de projet qui relèvent de sa responsabilité en instaurant l'organisation qu'il juge la plus appropriée.

Le Candidat présentera clairement dans son **Mémoire Technique** l'organisation qu'il mettra en place pour la réalisation et les moyens pour piloter la prestation : description des étapes du projet, livraison, Nombre de sprint etc.... Il décrira également son planning détaillé en prenant en compte les contraintes de trajectoire. Il devra expliciter les prérequis et la mobilisation à prévoir côté AFD (charges, profils...).

Le Candidat devra présenter sa méthodologie de gestion de projet avec l'AFD. L'équipe projet AFD aura besoin de plusieurs interlocuteurs dans le cadre d'une approche qui devra rester cohérente :

- Un contact commercial pour les aspects contractuels
- Un contact fonctionnel pour les aspects de paramétrage et de conseil autour des fonctionnalités de l'outil

Pour chaque type de contact, l'interlocuteur sera unique pour l'AFD.

Le Titulaire participera à la conduite du projet avec les chefs de projet SI & Métier. Il préparera les réunions et élaborera le support correspondant, animera et formalisera un compte rendu pour les comités suivants :

- La réunion de lancement au démarrage du projet, avec l'ensemble de l'équipe projet concernée par la mise en œuvre de la solution,
- Le comité de suivi des actions à une fréquence hebdomadaire avec le chef de projet SI et le chef de projet métier.

Il participera sur invitation au comité de projet et au comité de pilotage et produira sur demande du chef de projet SI les éléments de suivi nécessaires à l'instance.

Le Titulaire fournira tous les documents livrables sous format électronique. Tous ces livrables seront soumis à validation de l'AFD, selon les délais décrits dans la partie **CCAP**.

Le Titulaire aura à charge d'élaborer et de tenir à jour l'ensemble des documents livrables définis dans la **PAQ – Projet** jusqu'à la fin de la VSR (Vérification de Service Régulier).

Le Candidat précisera dans son **Mémoire Technique** sa méthode d'évaluation des charges pour chaque phase forfaitaire et expliquera le dispositif associé.

Instances projet

Le projet est organisé autour d'une gouvernance du projet qui se décompose comme suit :

- Le sponsor du projet chargé des arbitrages concernant les coûts et les délais ainsi que de la validation de la commande. Il préside le comité de pilotage.

- Comité de suivi des actions : il permet d'assurer un suivi détaillé des actions et la répartition entre les différents acteurs du projet. Il communique et suit les échéances, valide le bon déroulement des différentes étapes et remonte les points de blocage éventuels.
- Comité projet assure le pilotage opérationnel du projet. Il suit et contrôle l'avancement opérationnel des travaux, suit et analyse les risques du projet, résout les problèmes quotidiens qui affectent le projet sous pilotage du chef de projet, identifie les modifications à soumettre à l'arbitrage ou à la validation du COPIL, prépare la validation des livrables du projet par le comité de pilotage (relecture des livrables et identification des éléments à porter à l'attention du COPIL).
- Comité de pilotage (COPIL) est l'instance de pilotage et de décision stratégique du projet. Il pilote le projet et procède aux arbitrages. Il valide les choix stratégiques et le planning, et prend acte de l'achèvement de chaque étape du projet. Il se réunit à l'occasion de toutes les étapes décisives du projet (conception, recette, etc....). Les supports de Comité sont de la responsabilité du Chef de projet AFD. L'ordre du jour sera partagé avec le chef de projet du Titulaire.
- COMARCH (Comité d'architecture) : Garanti la cohérence et la conformité aux règles de sécurité et d'exploitabilité des applications au sein de l'AFD.
- COMEP (Comité de Mise en Production) : Valide la mise en production ou la diffère au regard des dysfonctionnements constatés
- → Instances garantes de la cohérence du référentiel de l'architecture informatique de l'AFD, de la conformité aux règles de sécurité et d'exploitabilité des applications

Les chefs de projet informatique et métier de l'AFD rendent compte au comité de pilotage.

Dans son **Mémoire Technique** le Candidat veillera à prendre en compte les jalons et délais de validation de ces instances, ainsi que la production des supports correspondants.

4.6.2. Répartition des responsabilités entre le Titulaire et l'AFD en phase projet

La répartition des responsabilités et contributions entre le Titulaire et l'AFD sera matérialisée de la manière suivante :

Thèmes	Titulaire	AFD – équipe projet
--------	-----------	---------------------

1- Cadrage	Plan de Management de Projet Définition des principes généraux et des livrables communs	Validation du Plan de Management de Projet
2- Intégration ⁸
3a- Recette / Reprise des données historiques
3b- Recette / Bascule		
4-Mise en production		
5-Formations		
6-Pilotage de la prestation		
7-Conduite du changement		
.....		

Il est rappelé que les équipes AFD valideront les livrables des différentes phases.

Dans son **Mémoire Technique** il est attendu que le Candidat complète et détaille le RACI, pour les livrables et les ateliers, en mentionnant notamment les charges prévisionnelles des contributeurs AFD (selon leur profil).

⁸Cette phase correspond aux travaux de conception/paramétrage et acceptation

5. Prestations de maintenance et support

5.1. Les services de maintenance et de support attendus

Les prestations de maintenance comprennent :

- Le support applicatif de Niveau 2 ;
- La maintenance corrective et préventive ;
- La maintenance adaptative (liée aux évolutions effectuées par l'éditeur sur le logiciel) et évolutive.

Ces prestations sont détaillées ci-dessous, ainsi que les exigences associées.

5.2. VSR et Transition vers le dispositif de Maintenance Applicative

La période de maintenance démarre à l'issue de la Mise en Production de la solution et après validation de la VSR. Elle peut être accompagnée d'une phase de transition pour la mise en place des ressources et de l'organisation en vue d'assurer le service attendu.

La période de VSR « validation de service régulier » démarrera à l'issue de la mise en production, pour une période de 3 mois et est validée par un PV de VSR (comportant éventuellement des réserves).

Le PV est conditionné par :

- La résolution validée en recette de toutes les anomalies bloquantes et majeures
- Un plan d'action et un calendrier pour les anomalies mineures.

La période de VSR permet également d'effectuer le transfert de compétences et la transition vers le dispositif de maintenance cible, soit selon le cas, au choix de l'AFD :

- Dispositif de TMA du Titulaire intégrateur (dans le cadre du contrat)
- Dispositif de TMA distinct (hors contrat) qui enclenche l'activation de la réversibilité.

Pendant cette période, le Titulaire intégrateur est pleinement responsable de la qualité du service délivré, en conformité avec les niveaux de services définis pour la période. Le dispositif de maintenance cible n'entre en vigueur qu'à partir de la signature du PV de VSR.

Les modalités de transition entre les différentes phases devront être décrites précisément par le candidat.

Dans son **Mémoire Technique**, le Candidat explicitera les modalités de fonctionnement pendant la période de VSR, notamment :

- Comment est garanti le niveau de service ;
- Les actions liées au transfert de compétences et à la transition ;
- Les modalités en cas de décalage lié à des défauts de qualité.

5.3. Répartition des responsabilités entre le Titulaire, l'éditeur et l'AFD en phase de maintenance

5.3.1. Principes généraux régissant la TMA

Si l'AFD active le volet TMA dans le cadre de ce contrat, alors le titulaire prendra ensuite en charge la TMA, par le biais de bons de commande. Il gèrera, dans ce cadre, le lien avec l'éditeur, qui assurera la maintenance et le support logiciel sur l'outil.

La transition du Projet vers la TMA

Lors de la transition du Projet vers la « Maintenance TMA » les points suivants sont rappelés :

- Le Titulaire étant intervenu sur la phase « Projet », il est attendu qu'il organise la mise en place du dispositif de TMA ;
- Il est de son ressort de garantir la continuité des engagements et du service entre la phase projet, la VSR et la phase TMA ;
- Le dispositif prévu en phase de TMA est à expliciter de façon détaillée (sur la base d'hypothèses le cas échéant) ;
- Un plan d'action détaillant les modalités et délais de transfert de compétences entre les équipes concernées (équipe projet et équipe TMA) est à présenter dans le **Mémoire Technique** du Candidat et sera finalisé dans les 15 jours suivant la notification du marché ;
- Un Plan d'Assurance Qualité TMA conforme au plan type fourni en Annexe 06 du présent CCTP est à remettre au Pouvoir Adjudicateur et sera finalisé dans les 15 jours suivant la notification du marché
- Des modalités de suivi et de reporting vers l'AFD sont également à prévoir.

Fonctionnement par rapport à la maintenance et support logiciel

Le Titulaire de TMA constitue le point d'entrée unique de l'AFD pour l'ensemble des prestations de maintenance et de support du SI ALM, y compris pour les sujets relevant du support éditeur.

Il assure l'interface avec l'éditeur de la solution ALM et coordonne les échanges nécessaires (escalades, suivi des incidents, montées de version).

A titre d'exemple, pour la maintenance corrective, lors du diagnostic et de la résolution des incidents, la procédure suivante est appliquée pour le déclenchement et le contrôle des interventions du fournisseur de la prestation de maintenance et de support logiciel par l'éditeur :

- L'AFD remonte l'anomalie au Titulaire-TMA pour correction, suite à une détection sur sa plateforme de production ;
- Le Titulaire-TMA effectue une analyse de l'anomalie et informe l'AFD de la nécessité d'ouvrir un ticket au support de l'éditeur de la solution de consolidation choisie, si la cause ne lui est pas imputable ;
- Le Titulaire-TMA demande une correction auprès de l'éditeur ou du Titulaire en charge de la maintenance et du support logiciel standard de la solution choisie (en cas de besoin l'AFD peut appuyer la demande du Titulaire auprès de l'éditeur) ;
- L'éditeur (ou le fournisseur de la prestation de maintenance et de support standard logiciel) traite l'anomalie et fournit le correctif (patch) ;
- Le Titulaire réceptionne le patch et l'implémente.

Le même principe s'applique pour la maintenance préventive et la maintenance adaptative ainsi que pour le support niveau 2, à savoir :

- Le Titulaire en charge de la TMA est le point d'entrée unique pour toutes les demandes de maintenances et de support (sur le volet standard et spécifique). Il est responsable du suivi et de la résolution de bout en bout ;
- Il est ainsi attendu qu'il anime les éventuels processus d'escalade avec l'éditeur (ou le fournisseur de la prestation de maintenance et de support logiciel).

Dans le **Mémoire Technique** :

- Le Candidat décrira sa valeur ajoutée et ses modalités de fonctionnement par rapport à l'éditeur (ou au fournisseur de la prestation de maintenance et de support logiciel) ;
- Le Candidat détaillera la localisation des équipes de TMA mises à disposition.
- Il mettra en évidence ses références pertinentes ainsi que ses certifications ou partenariat éventuels ;
- Il décrira comment il garantit la cohérence des actions en cours (par rapport aux évolutions notamment) et comment il évite la refacturation des prestations déjà prises en charge dans le cadre de la maintenance et du support logiciel ;
- Un RACI sera établi pour mettre en évidence la répartition des rôles entre le Titulaire TMA et l'éditeur (ou le fournisseur en charge de la maintenance et du support standard logiciel).

Les prestations de maintenance corrective et de support Niveau 2 (traitement des incidents, correction de bugs, support utilisateurs N2, maintien en condition opérationnelle) sont facturées au forfait.

Sous réserve de la garantie du respect des niveaux de service, le Titulaire en charge de la TMA pourra également proposer des modalités plus économiques s'appuyant sur la maintenance et le support logiciel de l'éditeur (par exemple : support de niveau « gold » permettant de limiter le recours à la TMA).

5.4. Outillage, communication et Sécurité

5.4.1. Environnement Technique

Les éléments techniques généraux sont précisés dans les annexes suivantes

- ANNEXE 02 - AFD-DSI_Cadre-de-Reference-Technique-SI - v4.20
- ANNEXE 03 - AFD - DSI - Gestion des environnements V1.0

5.4.2. Outil de suivi

La gestion des demandes entre l'AFD et le Titulaire se fera via l'outil de « gestion de la demande » utilisé par l'AFD, à savoir JIRA

5.4.3. Outils de suivi des tests et recettes

Le titulaire sera tenu d'utiliser les outils préconisés par l'AFD pour suivre ses recettes et campagnes de tests. Les campagnes de test seront suivies dans l'outil Squash TM. Les anomalies de recette seront loguées et suivies par l'AFD et le titulaire dans l'outil de suivi, sauf indication contraire par l'AFD.

5.4.4. Outils et licences à acquérir par le titulaire

Par défaut, les outils et licences permettant la réalisation des prestations sont ceux qui seront déterminés par l'AFD pour toute utilisation dans son écosystème.

Par exception, tout outil utilisé par le titulaire pour son activité sur ce contrat devra être soumis à validation AFD (sur les aspects architecturaux et sécuritaire en particulier et gestion de la réversibilité) s'il doit être utilisé sur les environnements AFD. Ces potentiels outils et leurs licences seront à acquérir par le titulaire.

5.4.5. Accès aux plateformes de l'AFD

L'accès au réseau de l'AFD depuis le site délocalisé se fera en conformité avec les exigences techniques abordées dans l'**Annexe 03 – Gestion des Environnements** du présent CCTP et avec les exigences de sécurité fournies dans **l'annexe 01 – CDC fonctionnel et technique (§12)**.

Les modalités de liaison seront de la responsabilité du titulaire et font partie intégrante du respect de ses engagements vis-à-vis de l'AFD.

Un dispositif d'authentification forte multi facteur (MFA) peut être requis pour accéder aux ressources informatiques de l'AFD. Ce dispositif d'authentification forte repose sur une application de type « Authenticator » à installer et à activer sur le smartphone de l'utilisateur.

Le débit qui sera mis en place par le titulaire entrant doit être suffisant pour que les échanges avec l'AFD permettent un déroulement du service conforme aux engagements convenus pour délivrer les prestations attendues.

La « liaison » est utilisée notamment pour les besoins suivants (cf **« Annexe 3B– Environnements »**) :

- Accès aux bases d'échanges (mises à jour de données) ;
- Accès aux environnements de développement et d'intégration ;
- Livraisons ;
- Accès à un ensemble de ressources (documents, messagerie, répertoires, logiciels...) de l'AFD qui peuvent être utiles à la prestation. L'accès à ces ressources est subordonné à une autorisation au cas par cas.

Il appartient au titulaire entrant d'effectuer les demandes d'ouvertures et de fermetures des accès informatiques pour ses collaborateurs intervenant à distance (arrivée d'un nouveau collaborateur, départ d'un collaborateur en fin de mission, ...), de gérer la restitution des matériels qui lui ont été confiés, selon les modalités communiquées par l'AFD et avec le préavis suffisant.

Un reporting mensuel des comptes actifs, des accès et des matériels sera fourni par le titulaire et le processus sera suivi dans le cadre du « Plan d'Assurance Sécurité » ([Annexe - Plan d'Assurance Sécurité](#)) et des indicateurs de sécurité.

5.4.6. Règles de sécurité

L'AFD est un établissement public industriel et commercial et une société de financement. A ce titre, l'AFD est notamment soumise à la réglementation bancaire et aux règles édictées par l'Etat en matière de SSI.

En raison des liens de l'AFD avec deux ministères régaliens, son système d'information est homologué au niveau « DIFFUSION RESTREINTE », conformément aux exigences de l'Instruction Générale Interministérielle relative à la Protection des Systèmes d'information Sensibles n°901/SGDSN/ANSSI (l'« Instruction 901 ») et de la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information de l'Etat (« PSSIE »).

Dans son article 16 relatif à l'externalisation, l'Instruction 901 prévoit qu'en cas d'externalisation d'une prestation qui met en œuvre un système d'information « Diffusion Restreinte », l'entité et son Titulaire tiennent compte des recommandations figurant dans le guide de l'ANSSI relatif à l'externalisation.

Ce Guide de l'ANSSI, « Maitriser les risques de l'infogérance – Externalisation des systèmes d'information », prévoit à son article 2.1.1 qu'il convient de s'assurer que l'ensemble des lieux d'hébergement (site principal, sites de secours, de sauvegarde, etc.) répondent d'une part aux exigences de sécurité du donneur d'ordres, et d'autre part aux obligations légales et réglementaires, notamment en ce qui concerne la protection des données à caractère personnel. Il en va de même des sites de télémaintenance s'ils peuvent accéder aux données.

Par ailleurs, l'article 5.6 de cette même instruction prévoit que les lieux d'hébergement des données doivent satisfaire aux exigences de sécurité du donneur d'ordres et aux dispositions du RGPD et de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, relative à la protection des données personnelles.

Le Titulaire devra démontrer dans son offre que l'ensemble des sites depuis lesquels ses équipes interviennent (bureaux, sites de télémaintenance, sites de télétravail) respectent les exigences de l'Instruction 901 et du Guide ANSSI précités, notamment en matière de souveraineté des données, de contrôle d'accès, de traçabilité et de protection contre les ingérences étrangères.

Le Titulaire doit communiquer la liste exhaustive de tous les lieux depuis lesquels ses équipes interviendront sur la prestation (sites principaux, sites de secours, sites de télétravail). Le

Titulaire devra être en mesure de localiser, a posteriori et en permanence, le lieu d'intervention de ses équipes, en particulier suite à un incident. Ces obligations s'appliquent également à l'ensemble des sous-traitants éventuels.

Le Titulaire s'engage à respecter toutes les règles et consignes de sécurité, écrites ou orales, que lui communiquera l'AFD pour l'exercice du service rendu. Il en assurera, si nécessaire, la transmission à ses employés intervenant sur la prestation et s'assurera de leur engagement à respecter les exigences de sécurité de l'AFD comme si c'étaient celles de leur employeur.

Le Titulaire prendra toutes les dispositions nécessaires pour la sécurité et la confidentialité des données, des logiciels et des documents. Le Titulaire appliquera l'ensemble des exigences exposées dans l'« **Annexe Sécurité** » du CCAP ainsi que l'ensemble des règles et consignes de sécurités AFD.

Dans le cadre de sa réponse, le Candidat présentera sa politique en termes de gestion de la sécurité et de la confidentialité selon les formats prévus à cet effet (« **Annexe - Plan d'Assurance Sécurité** »), ainsi que la localisation précise de tous les sites depuis lesquels ses équipes interviendront, accompagnée des justificatifs de conformité aux exigences de l'Instruction 901 et du Guide ANSSI (certifications de sécurité, audits, attestations).

Les niveaux d'accès du Titulaire aux différents environnements et aux données de l'AFD sont décrits en **Annexe 3B Environnements**. Le Titulaire doit garantir que l'ensemble des sites depuis lesquels ses équipes interviennent, y compris en télétravail, respectent les exigences de localisation découlant de l'Instruction 901 et du guide ANSSI précités.

Le non-respect de ces exigences pourra entraîner le rejet de l'offre conformément aux critères de recevabilité définis au Règlement de Consultation.

5.5. Dispositif cible envisagé

L'AFD souhaite disposer d'une vision globale du dispositif et des moyens envisagés au regard du périmètre et des engagements de service.

Dans son **Mémoire Technique**, en cohérence avec la grille financière, le Candidat détaillera et expliquera l'organisation qu'il prévoit de mettre en place en termes de :

- Structure organisationnelle et managériale qui soutient le mode agile ;
- Nombre estimatif et profils des ressources ;
- Modalités de gestion (centre de service, équipe dédiée, plateau projet, « back-up », ...) ;
- Adéquation entre le dispositif et les objectifs recherchés (engagements, SLA, ...) ;
- Contraintes et optimisations
- Gestion des ressources, turn-over, maintien des compétences relatives au périmètre AFD
- Formations
- Localisation

Le Candidat pourra ajouter/détailler tout élément de nature à éclairer son approche et ses bonnes pratiques sur le sujet.

- Le titulaire retenu assurera la formation de ses personnels de façon à ce qu'ils soient aptes à mettre en œuvre l'environnement technique et fonctionnel des applicatifs concernés.
- Les intervenants suivront les sessions de sensibilisations (sécurité en particulier) AFD ou visées par l'AFD obligatoires pour les Titulaires.
- Il assurera en cas de rotation des personnels les recouvrements et transferts de compétences (techniques et fonctionnelles) nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité de service. Il est attendu que ce transfert soit sans impact sur les engagements et n'ait pas de répercussions en termes de charge sur les équipes AFD.

L'AFD attend du titulaire retenu qu'il s'engage à assurer la transparence sur la compétence des ressources (exemple : CV, programmes de formation, ...).

5.6. Maintenance préventive, corrective, adaptative et support

Le Titulaire en charge de la TMA est le point d'entrée pour l'ensemble des prestations de maintenance et de support.

Dans la mesure où la maintenance de la configuration AFD s'appuie sur la maintenance standard du SI ALM, ces prestations sont délivrées selon 2 mécanismes complémentaires :

- a. La maintenance et support standard du logiciel directement lié à la souscription des licences et aux redevances de maintenance associées (habituellement portés par l'éditeur ou un Titulaire agréé).

Dans son **Mémoire Technique**, le Candidat décrira précisément les caractéristiques de la maintenance standard ainsi que les niveaux de service associés au regard de la convention de service. Il décrira éventuellement les différentes formules proposées par l'éditeur (ou son représentant) en charge de la maintenance et du support logiciel.

- b. La maintenance et le support des paramétrages de l'AFD (paramétrages, interfaces, reportings ...). Ces composantes sont portées par le forfait « maintenance corrective et support Niveau 2 », autrement appelé « Maintien en conditions opérationnelles » ou « MCO ».

Dans son **Mémoire Technique**, pour chacun des services adressés, il est attendu que le Candidat décrive :

- Les processus matérialisés par des schémas clairs ;
- Les livrables ;
- Les moyens nécessaires à la mise en œuvre du service, ainsi que les conditions du respect de la convention de services et en tenant compte aussi des caractéristiques de la maintenance et du support logiciel standard.

Il est rappelé que le Titulaire de TMA reste responsable des niveaux de service délivrés (sur les volets standard et paramétrages AFD), et qu'il est engagé par le respect la convention de service.

Rappel des principes généraux par rapport aux environnements :

- Les opérations de maintenance corrective, préventive ou adaptative des versions installées sur les environnements AFD sont planifiées et opérées par l'AFD avec l'appui du Titulaire-TMA sur la base des livraisons du titulaire du contrat (maintenance corrective ou adaptative) ou sur la base de ses demandes / propositions (maintenance préventive).
- En environnement de production, elles ont lieu en jours et heures ouvrés et peuvent entraîner une indisponibilité de tout ou partie des applications impactées pendant l'intervention technique. Le créneau sera défini par l'AFD.

Le tableau ci-dessous donne la répartition habituelle des actions.

Dans son *Mémoire Technique*, le Candidat le précisera et le commentera.

	Logiciel Standard	Volet spécifique
Maintenance corrective	⇒ TMA : résout ou qualifie et transmet, suit l'avancement ⇒ Editeur : corrige et fournit le patch ⇒ TMA : appui à la mise en production	TMA identifie et traite
Support Niveau 2	⇒ TMA : répond ou identifie et transmet, suit l'avancement ⇒ Editeur : apporte la réponse	TMA traite
Maintenance préventive	⇒ Editeur : améliore et fournit le patch ⇒ TMA : appui à la mise en production	TMA traite
	Logiciel Standard	Volet spécifique
Maintenance adaptative	⇒ Editeur : fournit le patch ⇒ TMA : appui à la planification et à la mise en production	TMA traite
Maintenance évolutive	NA	TMA instruit et traite

Pour chaque processus, la fourniture d'un schéma de processus indiquant en particulier les activités, les acteurs et les livrables associés sont souhaités

5.6.1. Prise en charge des sollicitations

Il s'agit de toutes les sollicitations transmises par l'AFD vers le Titulaire de TMA.

A noter : la relation avec les utilisateurs est gérée par le « responsable applicatif » AFD (RA), les demandes (support N2, correctifs,) seront systématiquement filtrées et dédoublonnées à son niveau. Il sera l'interlocuteur privilégié du titulaire.

Les délais de réponse attendus sont détaillés dans la convention de service (cf « **Annexe - Convention de service** »).

Les périodes de référence à envisager sont un support en jours ouvrés de 9h à 18h.

Canal unique de gestion des demandes : L'ensemble des demandes de support du Titulaire doit être saisi et suivi dans l'outil de gestion des demandes JIRA de l'AFD. Cet outil fait foi pour le suivi des engagements contractuels.

Pour chaque demande, l'outil JIRA enregistre automatiquement :

- La date et heure de création de la demande
- Le contenu de la demande et son niveau de criticité
- L'émetteur de la demande (nom, coordonnées)
- La date et heure de prise en compte par le Titulaire
- Le destinataire en charge du traitement (nom, coordonnées)
- La date et heure de résolution
- Le contenu de la réponse et l'intervenant ayant traité la demande

Numéro d'urgence : Un numéro téléphonique dédié sera mis à disposition pour les incidents critiques (sévérité 1) uniquement. Ce numéro sera précisé dans le **Mémoire Technique** du Candidat.

Toute intervention initiée par téléphone devra faire l'objet d'une saisie a posteriori dans JIRA pour traçabilité.

5.6.2. Support Niveau 2

Cette prestation a pour objet de traiter les demandes, résoudre certains types d'incidents et répondre aux questions sur les applications du périmètre. La résolution ne nécessite pas la mise en production d'un livrable logiciel.

Elle peut impliquer, si besoin, la relation avec un éditeur pour les applications basées sur un progiciel et donc l'ouverture d'un ticket auprès de l'éditeurs.

Elle s'applique à l'ensemble du parc applicatif sous la responsabilité du titulaire.

Exemples de cas où cette prestation peut être utilisée (liste non exhaustive) :

- Demande d'explication sur le comportement d'une application (explication d'un résultat observé, ...) ;
- Explication sur une règle de gestion ;
- Correction ponctuelle de données ;
- Interaction avec l'éditeur (ouverture et suivi de tickets pour des demandes de précision concernant le logiciel ou son paramétrage, question ponctuelle sur sa Road Map par exemple...) ;
- Extraction de données en base.

Les prestations attendues sont au minimum :

- Analyse des demandes transmises ;
- Réponse aux questions posées, résolution de la demande ;
- Si nécessaire, requalification de la demande en évolution ou en correction bloquante majeure ou mineure avec validation de l'AFD. Il appartient dans ce cas à l'AFD de formuler une nouvelle demande conforme à la requalification ;
- Proposition des demandes correctives et/ou évolutives induite par le traitement de la demande de support initiale ;
- Mise à jour de l'outil de suivi des demandes pour information des différents acteurs sur l'état d'avancement du traitement et pour l'alimentation des données nécessaires aux calculs des indicateurs.

En termes de pilotage du service, les livrables attendus dans le cadre du support N2 sont (liste non exhaustive) :

- Tableaux de bord des activités (nb demandes transmises, traitées, donnant lieu à des correctifs ou à des modifications de mode opératoire, délais ...) ;
- Maintien d'une base de connaissance des demandes et analyse des demandes ou incidents récurrents.

5.6.3. Maintenance corrective

A minima, le Titulaire doit

- Prendre en charge les problèmes liés :
 - Au défaut du logiciel empêchant le fonctionnement nominal de la solution ;
 - A la configuration de base de la solution et aux questions sur la manière de réaliser les tâches associées ;
 - A l'accès aux versions majeures et mineures de la solution ;
 - Aux dysfonctionnements des éléments spécifiques, des interfaces ou des éditions de la solution AFD (liste non exhaustive).
- Le cas échéant produire et/ou livrer les éléments logiciels permettant de corriger le dysfonctionnement objet de la demande.

La correction des dysfonctionnements doit être livrée dans le délai maximum défini par la Convention de Services selon la qualification de la demande.

Dans le cas des anomalies bloquantes en particulier, si la réalisation de la correction nécessite un délai supplémentaire, un contournement doit être fourni dans le même délai à compter de l'identification du dysfonctionnement. Le contournement devra être validé par l'AFD. Une anomalie non bloquante sera alors créée en remplacement de l'anomalie contournée. Elle portera la solution définitive.

En cas de découverte par l'AFD d'une erreur dans le fonctionnement d'un composant ou d'une interface du périmètre, l'AFD informe le Titulaire de l'existence de cette erreur en incluant une description de celle-ci et son niveau de gravité présumé.

Le Titulaire assure la prise en charge qui est confirmée par accusé de réception à l'AFD. Pour toute erreur constatée, l'AFD qualifie le niveau d'erreur.

La priorité est donnée aux erreurs de niveau bloquant puis de niveau majeur puis mineure. En cas d'incident de niveau 1 (bloquant), l'AFD mobilisera de son côté les ressources nécessaires pour aider les intervenants du Titulaire dans les opérations de diagnostic (fourniture de logs, tests complémentaires). Le Titulaire dimensionne son dispositif de maintenance corrective concernant la correction des erreurs sur la base du tableau des délais présenté dans la convention de service, donnés à titre indicatif et décomptés en heures et jours ouvrés (cf. « [Annexe - Convention de service](#) »).

En termes de pilotage du service, les livrables attendus dans le cadre de la maintenance corrective sont :

- Un rapport mensuel détaillé des anomalies rencontrées et de celles en cours de correction ainsi que les solutions apportées, les actions de maintenance préventive identifiées, les retours de recette, les éléments documentaires associés à chaque anomalie (technique, mode opératoire, FAQ, cahier de tests, bordereaux de livraison ...) ;
- Les indicateurs clés de suivi (délai moyen de résolution d'un ticket, nombre de tickets par statut...) : éléments à fournir par gravité des tickets.

5.6.4. Maintenance préventive

La maintenance préventive comprend, de manière générale :

- La vérification régulière de l'état des différents composants de la solution, du bon fonctionnement et des bonnes performances des systèmes en relation avec la solution ;
- Des conseils afin d'améliorer les performances de la solution ;
- Des avertissements, informations et conseils pour éviter tous dysfonctionnements liés à la mise en œuvre et l'utilisation de la solution ;
- Des conseils en vue d'améliorer la documentation du produit.

La périodicité des opérations de vérification sera à minima semestrielle. Le rapport émis sera soumis à l'AFD et pourra donner lieu à des propositions de mises à niveau.

A l'issue de chaque intervention, le Titulaire consigne l'ensemble de ses interventions et informations au titre des prestations de maintenance dans l'espace client dédié.

Le contenu de cette consignation comprend :

- Les contrôles effectués ;
- Les problèmes ou erreurs constatés ;
- Les solutions mises en œuvre ou à mettre en œuvre dans le cadre de la maintenance pour résoudre les problèmes ou erreurs constatés ;
- Les préconisations techniques du Titulaire ;
- Les opérations d'entretien effectuées conformément aux règles de l'art et aux meilleurs standards en la matière ;
- Les alertes éventuelles et le calendrier prévisionnel des prochaines opérations de maintenance préventive.

5.6.5. Maintenance adaptative

Le Titulaire informera l'AFD des mises à jour fonctionnelles, techniques et réglementaires de la solution qui sont à mettre en œuvre.

Dans ce cadre, le Titulaire fournit chaque année à l'AFD la feuille de route des composants de l'outil utilisés en mettant en perspective les évolutions en regard des environnements techniques supportés (versions d'OS des serveurs, fin de support, ...), des charges induites, des opportunités, des risques associés (notamment risque à ne pas faire).

Il proposera un plan d'action en tenant compte du contexte particulier de l'AFD et fournira le devis et le planning associés.

Si la demande émane de l'AFD, les délais de transmission du devis sont précisés dans la convention de service (cf. « [Annexe - Convention de service](#) »)

Il appartient à l'AFD de valider les opérations proposées.

Leur mise en œuvre sur les environnements AFD est organisée et effectuée par l'AFD, éventuellement avec l'appui du Titulaire.

5.7. Maintenance évolutive, paramétrages spécifiques

Les demandes de maintenance évolutive formulées par l'AFD pourront porter sur les créations ou modifications qui ont des impacts sur les paramétrages et/ou les interfaces.

5.7.1. Valorisation

Elles feront l'objet d'un bon de commande (BPU).

L'évaluation du coût se basera sur :

- L'évaluation d'une charge de travail en jours/homme. Cette charge de travail comprendra l'ensemble des activités nécessaires à la production du livrable (mise en œuvre, élaboration de l'ensemble des documents, tests, pilotage, gestion des retours). Une fois cette charge établie et partagé elle ne devra pas être revue.
- Sur une unité d'œuvre proposée (UO-jour) regroupant un dispositif type basé sur les différents profils intervenant dans le cadre d'une évolution (CP, expert, développeur, consultant ...). Cette UO-Jour sera fournie par le Soumissionnaire dans **[l'Annexe Financière](#)**.

Le produit des 2 grandeurs donnera le prix de l'évolution.

Dans son **[Mémoire Technique](#)**, le Candidat décrira :

- Le dispositif correspondant à l'UO jour ;
- Les ratios permettant d'obtenir une charge totale sur la base d'une charge de réalisation/paramétrage. Ces ratios peuvent être différencié selon certains inducteurs, la charge en étant le principal.
- Des abaques pour un ensemble représentatif d'activités unitaires ou unité d'œuvres faisant sens dans le contexte.

Un devis sera systématiquement élaboré sur la base de l'expression des besoins fournie par l'AFD. Il sera validé par l'AFD avant le démarrage des travaux.

Ce devis sera systématiquement accompagné d'un planning de réalisation, planning engageant qui sera pris en compte dans le calcul des indicateurs. Les délais de transmission du devis sont précisés dans la convention de service (cf « **[Annexe - Convention de service](#)** »).

L'unité d'œuvre proposée est une UO-jour regroupant un dispositif type basé sur les différents profils intervenant dans le cadre d'une évolution (CP, expert, développeur, consultant ...).

L'outil de gestion de la demande sera utilisé pour gérer l'ensemble du cycle de vie de la demande.

5.7.2. [Prestations attendues et livrables](#)

Les prestations attendues sont au minimum :

- Traçabilité des demandes ;
- Vérification de la qualification effectuée en amont, en termes de priorité et de complexité ;
- Participation aux réunions de cadrage des besoins organisées avec l'AFD, lorsque la demande le nécessite ;
- Elaboration d'un devis détaillé de la demande, dans le délai défini dans la convention de services ;
- Fourniture avec le devis :
 - Du planning
 - Le cas échéant : de la démarche retenue (livrables, activité d'assurance qualité, tests, ...) ;

- Rédaction des spécifications à partir du cahier des charges et/ou de la spécification générale fournie par l'AFD pour les évolutions majeures ou à partir d'une DEM (demande métier) pour les évolutions mineures, dans un délai établi d'un commun accord entre les deux parties ;
- Réalisation des évolutions en respect avec la démarche et le planning défini ;
- Différentes phases de tests telles que : Tests unitaires, tests d'intégration, tests de déploiement, vérification du maintien du niveau de performance ;
- Livraison du logiciel modifié ;
- Création, mise à jour et vérification de la complétude de la documentation destinée à l'AFD (administration, installation, exploitation), en respectant les normes documentaires en vigueur à l'AFD ;
- Création et maintien des documents de formation à destination des utilisateurs ou des formateurs, lorsque l'AFD le demande (documentation, données, ...).

Dans son **Mémoire Technique**, le Candidat décrira les livrables prévus.

Est attendu en particulier :

- Solution paramétrée prête pour installation en recette et démarrage de la recette ;
- Etudes et Spécifications :
 - Etude d'impact et devis répondant au besoin exprimé par l'AFD ;
 - Planification charges, lotissement éventuel ;
 - Dossier d'Architecture et Dossier d'Exploitation mis à jour si l'évolution le nécessite ;
 - Dossier de spécifications techniques et fonctionnelles ;
 - Dossier de paramétrage décrivant avec précision l'ensemble des paramétrages mis en œuvre pour l'AFD : divers éléments tels que modèles de données, flux, relations entre applications, composants, paramétrages, développements spécifiques, commentaires associés et préconisations de fonctionnement en marche nominale et en marche dégradée ;
- Procédures techniques :
 - Dossier d'installation (Procédure Technique d'Installation)
 - Procédure Technique d'Exploitation, si nécessaire ;
 - Procédure Technique de Migration, si nécessaire ;
- Tests :
 - Fiches des tests / jeux des tests réalisés ;
 - Mise à jour des scénarios de tests ;
- Autres :
 - Documents destinés à la formation sur demande de l'AFD.

5.7.3. Recette fonctionnelle

Cette phase de recette fonctionnelle est la période dite de « VABF ».

Elle est réalisée et prononcée par l'AFD. Elle a pour objet de vérifier la conformité des livrables par rapport au dossier de spécifications rédigées par le titulaire, ainsi que la non-régression et le bon fonctionnement de l'évolution.

Le titulaire est responsable de la correction des anomalies détectées en recette. Ces corrections sont imputables au budget initial de l'évolution. Les anomalies détectées hors recette ne sont pas concernées et entrent dans le cadre du forfait de maintenance corrective.

L'équipe de maintenance en place doit être dimensionnée pour absorber la charge de correction de ces anomalies sur recette.

La traçabilité des actions liées au traitement des anomalies détectées pendant les tests ou la recette est assurée dans le workflow de la demande d'évolution (dans l'outil ITSM).

Le compte rendu de recette intègre l'ensemble de toutes les demandes de corrections traitées, annulées ou différées. L'AFD rédige le PV de VABF ;

La VABF ne sera pas finalisée tant que l'ensemble des anomalies n'a pas été clôturé (ou reporté, i.e. : dont l'AFD accepte le traitement ultérieur).

La qualité de livraison des développements / paramétrages fait l'objet d'un suivi spécifique au cours des différentes recettes. On considère qu'une anomalie détectée au cours de la recette peut être qualifiée selon 3 niveaux de criticité, critique, majeure, mineure, appréciée par l'AFD et non discutable par le titulaire.

- Si l'anomalie est bloquante, il y a arrêt de la recette, le correctif sera mis en œuvre au plus vite et les jours supplémentaires sont à la charge du titulaire ;
- Si l'anomalie est majeure, la recette continue sur d'autres aspects (dans la mesure du possible), mais la fonctionnalité en cause est reprise par le titulaire pour être délivrée dans les meilleurs délais, selon un planning validé avec l'AFD. Les jours de travail nécessaires en complément sont à la charge du titulaire ;
- Si l'anomalie est mineure, la recette continue sur d'autres aspects et la fonctionnalité est reprise selon un calendrier défini conjointement avec l'AFD. Les jours de travail nécessaires sont à la charge du titulaire. Les corrections finales et la validation de la recette définitive permettent de prononcer la vérification d'aptitude au bon fonctionnement (VABF).

Les anomalies relevées lors des phases de recette sont intégrées aux calculs des niveaux de service (SLA), lesquels sont suivis et contrôlés par la convention de service.

5.7.4. Mise en production

Elle est effectuée par l'AFD, assistée du titulaire. Après un délai d'un mois, l'AFD prononce la VSR. La VSR ne sera pas prononcée tant que l'ensemble des anomalies détectées n'ont pas été clôturées (ou reportées, i.e. dont l'AFD accepte le traitement ultérieur).

5.8. Astreintes

A la demande de l'AFD en accord avec le Titulaire, ce dernier pourra effectuer des prestations en dehors des plages horaires normales de service.

5.8.1. Typologie des astreintes et attendus

On considère 2 types d'astreinte :

- Astreinte passive : période hors heures travaillées pendant laquelle l'intervenant est susceptible d'être sollicité et doit rester disponible. En cas de sollicitation effective, l'« astreinte passive » devient une « astreinte active »
- Astreinte active : période hors heures travaillées pendant laquelle des actions pré-identifiées seront à effectuer ou des résultats à obtenir par l'intervenant

Dans les 2 cas, les périodes, le contexte et les attentes de l'astreinte seront définies dans le cadre du bon de commande correspondant.

A l'issue de chaque prestation, le Titulaire devra produire un compte-rendu d'intervention.

Les engagements attendus seront précisés à chaque demande d'astreinte.

Le Candidat précisera son délai de prévenance et les modalités de mise en œuvre dans son **Mémoire Technique**.

5.8.2. Valorisation

Cette prestation est effectuée sur bon de commande émis par l'AFD à partir du devis réalisé par le Titulaire. Le Titulaire devra assurer la prise en compte et la traçabilité de toute demande d'astreinte.

L'unité d'œuvre de cette prestation est définie selon les critères suivants :

- Type d'astreinte (active / passive) ;
- Période concernée : semaine hors plages habituelles, jour ouvrable, jour férié.

Astreinte passive

Le Titulaire proposera les taux horaires pour la prestation d'astreinte passive dans **l'Annexe Financière**.

Le prix de l'astreinte passive sera obtenu en modulant ce taux horaire en fonction d'une grille des périodes (nuit semaine, jours week-end, nuit week-end, jours fériés etc...).

Astreinte active

Le Titulaire proposera les taux horaires pour la prestation d'astreinte active dans **l'Annexe Financière**. Ce taux horaire pourra être un rapport de l'UO jour évolutive qui sera modulé selon les mêmes critères que l'astreinte passive.

5.9. Pilotage de la maintenance

Le pilotage de la prestation par le titulaire s'applique transversalement à l'ensemble des modules. Il regroupe les activités de gouvernance et de contrôle du service, (maîtrise et qualité du service).

L'AFD attend ici une vision détaillée des cadres de gouvernance et de communication de la prestation du pilotage permettant l'atteinte des objectifs de la prestation.

5.9.1. Pilotage de la transition « Projet => TMA ».

L'AFD attend une vision détaillée du pilotage de la transition entre la phase Projet (développement/intégration) et la phase TMA au sein des équipes du Titulaire. Dans son **Mémoire Technique** relatif à la phase de transition, le Candidat décrira le pilotage spécifique de cette phase.

Les prestations attendues sont au minimum :

- Proposition du planning, de l'organisation et de la méthodologie de transfert de compétences entre les équipes Projet et les équipes TMA du Titulaire
- Exécution du transfert de compétences (documentation, formation, tuilage)

L'AFD validera le plan de transition proposé.

5.9.2. Phase opérationnelle - Pilotage Equipe et planification, coordination et suivi

Les prestations attendues sont notamment :

- La gestion et l'animation de l'équipe Candidat :
 - Gestion et répartition des ressources sur les différentes activités
 - Animation de l'équipe
 - Suivi des évolutions des compétences de l'équipe : formations aux fonctions, aux techniques, aux méthodes, aux outils, aux normes, ...
 - Mise à disposition des supports techniques et fonctionnels nécessaires aux activités de l'équipe
 - Suivi de la stabilité de son équipe sur la prestation
- La gestion des plannings et des plans de charge :
 - Fourniture des estimations de charges et de délais pour diverses prestations
 - Planification et répartition des tâches de chaque ressource de l'équipe de maintenance
 - Priorisation et coordination, avec l'AFD, des différentes demandes en cours
 - Escalade des conflits de ressource/planning qui pourraient pénaliser une des applications du périmètre pour arbitrage par l'AFD
 - Identification des risques potentiels (superposition de projets, non-respect des plannings ...)
 - Alerte l'AFD sur les risques identifiés, proposition des actions en couverture des risques

- La préparation et l'animation des différents comités de suivi notamment les supports de présentation.

Dans le cas de figure du présent marché, il n'y a pas d'UO dédiée, le prix est intégré au forfait de Maintien en Condition Opérationnelle.

Dans son **Mémoire Technique** relatif, le Candidat décrira le pilotage décrira comment il traite ses points et assure la continuité du dispositif de pilotage.

5.9.3. Pilotage contractuel et communication opérationnelle

Les prestations attendues sont notamment

- La préparation et l'animation des différents comités de pilotage (comité de pilotage, de suivi opérationnel...), notamment les supports de présentation ;
- Les comptes rendus des réunions ;
- L'assistance téléphonique aux équipes de l'AFD (avancement des tickets, litiges, arbitrages ...)

5.9.4. Reporting

Le Candidat devra fournir un reporting technique permettant à l'AFD de suivre lors du comité de suivi opérationnel :

- Le respect des niveaux de service (SLA) basé notamment sur les données de JIRA
- Les statistiques d'utilisation de Easy Vista (sur une période définie): nombre d'utilisateurs actifs, nombre d'utilisateurs inactifs, nombre d'utilisateurs simultanés maximum atteint
- La gestion des tickets (pris en compte et suivi) pour les remontées d'anomalies et les demandes d'évolutions

Les tableaux de bord et indicateurs de performance devront être validés par l'AFD. Ils seront de trois types : o **Contractuel**, intégrant l'évaluation des niveaux de service faisant l'objet d'un engagement contractuel

- o **Pilotage**, intégrant les éléments macroscopiques nécessaire au pilotage de la prestation et notamment les tendances d'évolution des indicateurs majeurs des tableaux de bord contractuel et opérationnel, les éléments marquants et/ou devant faire l'objet d'une décision du comité de pilotage
- o **Opérationnel**, intégrant en particulier l'évaluation des indicateurs de volumétrie (qui incluront obligatoirement les données relatives aux unités d'œuvre, par exemple le nombre de dossiers, d'utilisateurs, ...) permettant d'identifier les actions d'améliorations possibles

Production régulière, analyse et communication des tableaux de bord et indicateurs de performance

Remarque : toute valeur manquante au sein d'un tableau de bord, notamment le tableau de bord contractuel, sera susceptible d'être enregistrée par l'AFD comme la valeur représentant la plus mauvaise performance possible.

5.10. Comitologie

Toutes les activités liées à la comitologie sont prises en charge dans le forfait de Maintien en Conditions Opérationnelles.

5.10.1. Comité technique

L'AFD doit être en mesure de consulter, à n'importe quel instant, l'état d'avancement des travaux et sujets en cours ou, sur demande, d'organiser un comité technique dans les locaux de l'AFD ou à distance afin d'effectuer le suivi de l'activité de maintenance de la solution.

Par défaut la fréquence recommandée est bimensuelle.

Pour le suivi des travaux (maintenance corrective, préventive, adaptative, évolutive, support), le Titulaire présentera les modalités et l'outillage mis à disposition de l'AFD. Les éléments synthétiques et détaillés devront être fournis automatiquement au plus tard sous 4 heures ouvrées et sur simple demande.

Concernant l'organisation d'un comité technique, le responsable de compte ou le responsable technique identifié de l'AFD, proposera un créneau dans un délai de 10 jours ouvrés et au plus tard dans 5 jours ouvrés à venir.

5.10.2. Comité de pilotage de la TMA

Un comité de pilotage sera mis en place entre les représentants de DSI et les interlocuteurs correspondants du Titulaire.

Il examinera en particulier les points suivants :

Activité de la période par rapport aux différents modules de la TMA,

- Revue des tickets (ouverts, en cours, traités, classification et niveau de gravité), dysfonctionnements et incidents en cours,
- Adéquation du dispositif,
- Plan d'amélioration du niveau de service,
- Indicateurs de la prestation et qualité de service, application des pénalités
- Arbitrage par rapport aux maintenances adaptatives,
- Actualisation du PAQ et du plan de réversibilité,
- Facturation et pénalités éventuelles,
- Roadmap, planification et perspectives croisées.

Sa périodicité sera trimestrielle en régime de croisière.

L'animation et la planification seront à la charge du Titulaire. Le Titulaire devra transmettre à l'AFD le support de présentation du comité de pilotage de la TMA 5 jours ouvrés au préalable avant la date du comité.

Le Titulaire rédigera le compte-rendu du comité de pilotage et le transmettra sous deux jours ouvrés pour avis à l'AFD et intégrera sous deux jours ouvrés ses éventuelles remarques.

Un comité de pilotage spécifique pourra être organisé si nécessaire.

5.11. Convention de service

Le Titulaire est tenu de respecter les dates de livraison tout au long du projet ainsi que le niveau de qualité défini.

Dans le cas où les indicateurs de délai ou de qualité ne sont pas conformes, les pénalités applicables seront calculées et soumises au comité de pilotage.

Les **engagements de niveau de service** demandés et les **indicateurs de pilotage** sont décrits dans l'annexe « **Convention de service** » du CCTP.

Les indicateurs servent à mesurer la qualité de la prestation et à mettre en place des actions d'amélioration de la prestation en cas de besoin. Le suivi de ces indicateurs est systématiquement à l'ordre du jour des comités de pilotage de la TMA. Ils sont calculés et produits par le Titulaire et devront pouvoir être vérifiés par l'AFD.

Le Candidat indiquera dans son **Mémoire Technique** comment l'évolution des périodes rouges impacte le coût du forfait et la modalité de calcul le cas échéant.

Le Candidat devra aussi préciser dans son **Mémoire Technique** :

- Les niveaux de service habituellement assurés dans le cadre de prestations équivalentes et le dispositif correspondant
- Le dispositif prévu pour couvrir les exigences AFD en termes d'engagement de service
- Il précisera également le cas échéant ses attentes vis-à-vis de l'AFD.

5.12. Réversibilité de la Tierce Maintenance Applicative

L'objectif de la phase de réversibilité est d'assurer le transfert des compétences du titulaire dans son rôle de tiers-mainteneur, soit en interne à l'AFD soit au Titulaire succédant au titulaire et qui prendra en charge de la TMA.

La réversibilité pourra être notifiée pour tout ou partie du périmètre en responsabilité du Titulaire en place.

La réversibilité est une faculté du dispositif bilatéral dont il faut mesurer périodiquement la possibilité de réalisation afin que l'échéance venue, le transfert vers l'AFD ou un Titulaire désigné par l'AFD, puisse se faire sans rupture de qualité du service régulier.

La période de réversibilité est une période de service régulier pendant laquelle les engagements de service régulier doivent être respectés selon les normes de qualité de service en vigueur.

En début de période TMA, le titulaire rédigera un plan de réversibilité détaillé comprenant notamment :

- Les conditions de lancement de la réversibilité,
- La liste exhaustive des éléments à transférer,
- La méthodologie mise en œuvre
- Le planning détaillé de la réversibilité,
- La description de l'organisation de la réversibilité (acteurs, rôles, ...),
- L'intégration des équipes de l'AFD et du Repreneur dans la réversibilité et le partage des responsabilités entre le Titulaire, l'AFD et le Repreneur,
- L'organisation des activités pour que la continuité des prestations soit assurée pendant la réversibilité,
- Les actions du titulaire pour assurer la réversibilité,
- Les modes de transfert des connaissances, des données et des livrables,
- La coordination, le suivi et le contrôle du déroulement de la réversibilité entre le Titulaire, l'AFD et le Repreneur,
- La description des formations nécessaires pour que l'AFD ou le repreneur puissent reprendre à leur compte les prestations du Titulaire ainsi que les pré-requis nécessaires pour le personnel qui suivra ces formations,
- Les conditions de fin de réversibilité,
- Les modalités de restitution des documents et données de l'AFD.

Ce plan de réversibilité fera l'objet d'une actualisation annuelle et sera présenté en comité de pilotage.

La prestation de réversibilité consiste ensuite à transférer la maintenance de la solution vers l'AFD ou vers le repreneur. Elle comprend également le transfert de compétences sous forme de sessions de présentation, de formation, de travail en binôme et de tout autre forme que le Titulaire et le repreneur pourront proposer.

La réversibilité globale aura une durée de 3 mois. Elle fait l'objet d'un bon de commande (BPU). Elle pourra se faire vers un autre Titulaire ou vers les équipes de l'AFD.

Une réversibilité partielle peut être menée par exemple pour une ou plusieurs interfaces. Elle fait l'objet d'un bon de commande (BPU), d'un devis et d'un planning en fonction de la complexité de l'interface.

Dans son **Mémoire Technique**, le Titulaire précisera les conditions de réversibilité et présentera sa méthodologie (contenu de la prestation, moyens techniques et humains mis en œuvre pour cette prestation, livrables...).

Dans le cadre de réponse, le Candidat fournira également une première version de plan de réversibilité, il mentionnera également sa méthodologie de mise à niveau périodique de ce plan.

5.13. Pénalités en phase de maintenance

Le Candidat se réfèrera à la **Convention de Services et au CCAP**.