



# **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)**

**AOO n°04/26**

---

**« PRESTATIONS DE TELEGERANCE (24 H/ – 365 J/365) DES  
PLATEFORMES WEB INTERNET DU SYSTEME D'INFORMATION  
DE LA CNAF »**

---

<b>1. PRESENTATION DE LA BRANCHE FAMILLE .....</b>	<b>4</b>
1.1 L'ORGANISATION GENERALE DE LA BRANCHE FAMILLE.....	4
1.2 L'ORGANISATION DE LA DIRECTION GENERALE DELEGUEE AUX SYSTEMES D'INFORMATION (DGSi) .....	5
1.3 LES SITES DGSi.....	8
1.4 LE DATACENTER .....	8
<b>2. PRESENTATION DE L'ACCORD-CADRE .....</b>	<b>9</b>
2.1 LA CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE GESTION (COG) 2023-2027 .....	9
2.2 OBJET DE L'ACCORD-CADRE.....	9
2.3 ENVIRONNEMENT TECHNIQUE .....	11
2.3.1 <i>Présentation générale</i> .....	11
2.3.2 <i>L'éditorial du www.caf.fr</i> .....	11
2.3.3 <i>Le site www.monenfant.fr</i> .....	14
2.3.4 <i>La partie éditoriale du service ARIPA</i> .....	15
2.3.5 <i>Le service Benchmarking Automatisé Sécurité Sociale (BASS)</i> .....	16
2.3.6 <i>Le service Bench</i> .....	16
2.3.7 <i>Le site www.lespromeneursdunet.fr</i> .....	16
2.4 PERIMETRE QUANTITATIF .....	17
2.5 DEFINITIONS .....	19
<b>3. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....</b>	<b>21</b>
3.1 LA GESTION DES DEMANDES ET DES LIVRAISONS.....	21
3.2 L'EQUIPE SOCLE .....	25
3.3 CONTACTS .....	25
3.4 LA DEMARCHE QUALITE .....	25
3.5 LES OUTILS.....	26
3.6 LA GESTION DES RISQUES .....	27
3.7 L'AMELIORATION CONTINUE.....	27
<b>4. DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES .....</b>	<b>28</b>
4.1 PRESTATIONS DE LA PARTIE FERME DE L'ACCORD-CADRE .....	28
4.1.1 <i>Suivi de l'accord-cadre et pilotage des prestations</i> .....	28
4.1.1.1 Organisation et animation de la comitologie .....	28
4.1.1.2 Reporting et tableaux de bords .....	31
4.1.2 <i>Suivi de la qualité des prestations, du respect des engagements et de l'amélioration continue</i> 31	
4.1.2.1 Qualité des prestations et respect des engagements.....	31
4.1.2.2 Amélioration continue.....	32
4.1.3 <i>Prestations de télégérance</i> .....	33
4.1.3.1 Généralités .....	33
4.1.3.2 Le maintien en conditions opérationnelles des plateformes.....	34
4.1.3.3 Les exigences pour les environnements télégérés .....	34
4.1.3.4 L'administration/Exploitation des plateformes .....	38
4.1.3.5 Les changements des composants systèmes, réseaux et logiciels .....	39
4.1.3.6 Le déploiement des applications sur les plateformes .....	40
4.1.4 <i>Installation et mise en œuvre des composants système, réseaux et logiciels</i> .....	40
4.2 PRESTATIONS DE LA PARTIE A BONS DE COMMANDE DE L'ACCORD-CADRE .....	42
4.2.1 <i>Prise de connaissance</i> .....	42
4.2.2 <i>Installation et mise en œuvre d'une liaison d'accès dédiée</i> .....	44
4.2.3 <i>Déploiement d'applications</i> .....	45
4.2.4 <i>Installation, changements mineurs ou majeurs de composants</i> .....	45
4.2.5 <i>Evolutions</i> .....	46
4.2.6 <i>Réalisation d'études de projets techniques</i> .....	47
4.2.7 <i>Pilotage des évolutions d'architecture</i> .....	47
4.2.8 <i>Réversibilité et transférabilité</i> .....	49
4.2.8.1 Présentation du plan de réversibilité .....	49
4.2.8.2 Réalisation de la réversibilité en fin d'accord-cadre.....	49

<b>5. ANNEXES .....</b>	<b>51</b>
-------------------------	-----------

# 1. PRESENTATION DE LA BRANCHE FAMILLE

## 1.1 L'ORGANISATION GENERALE DE LA BRANCHE FAMILLE

Avec les branches Maladie, Vieillesse et Recouvrement, la branche Famille fait partie du régime général de la Sécurité sociale créée en 1945 par une ordonnance du 4 octobre du Général De Gaulle.

Placée sous la double tutelle du ministère des Solidarités et de la Santé et du ministère de l'Action et des comptes publics, la branche Famille est chargée d'une mission de service public sur le territoire métropolitain, les départements et certaines collectivités territoriales d'outre-mer.

Un réseau de 101 Caisses d'allocations familiales qui, pilotées par la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf) et avec les moyens qu'elle leur consent, est chargé du service des prestations familiales,

du service des aides personnelles, de l'action sociale en direction des familles, du service des aides personnelles au logement à l'ensemble des ménages et du service de certains minima sociaux.

Trois d'entre elles sont des caisses communes de Sécurité sociale (Ccss) : en Lozère, Hautes-Alpes et à Mayotte.

Depuis 1996, une Convention d'Objectifs et de Gestion (ci-après « COG »), signée tous les cinq ans, contractualise les relations entre l'État et la Cnaf.

En 2023, la branche Famille en quelques chiffres :

- 13,5 millions de foyers allocataires, couvrant 32,3 millions de personnes, dont 13,5 millions d'enfants ;
- 108,8 milliards d'euros de prestations versées, dont 6,5 milliards au titre de l'action sociale ;  
Répartition des prestations versées :
  - Petite enfance, enfance, jeunesse : 42 % ;
  - Solidarité, insertion (RSA, prime d'activité, AAH) : 29 % ;
  - Logement : 18 % ;
  - Avantage vieillesse pour les familles : 11 %.
- Près de 1 milliard de visites sur les plateformes numériques ;
- 8,7 millions de personnes accueillies en agence, dont 1,8 million sur rendez-vous ;
- 26,7 millions d'appels téléphoniques traités par les Caf ;
- 7,9 millions de courriels reçus ;

Pour accompagner cette gestion de masse, les Caf s'appuient sur des services mutualisés, notamment pour l'informatique, placés sous la responsabilité de la Direction Générale déléguée aux Systèmes d'Information (DGDSI). Ces structures assurent le bon fonctionnement des systèmes numériques, la sécurité des données, et l'innovation digitale au service des allocataires.

## 1.2 L'ORGANISATION DE LA DIRECTION GENERALE DELEGUEE AUX SYSTEMES D'INFORMATION (DGSi)

La Direction générale déléguée aux Systèmes d'Informations gère le SI de la branche Famille conformément aux objectifs de la Convention d'Objectifs et de Gestion et du Schéma Directeur du SI (ci-après « SDSI »).

Pour assurer sa mission, la DGSi de la Cnaf est structurée en six directions, cinq missions :

- **La direction Relation client et pilotage des programmes (DRCPP) est en charge :**
  - *De conseiller et accompagner les maîtrises d'ouvrage pour finaliser et suivre les expressions de besoin ;*
  - *D'être le point de contact privilégié des MOA pour les sujets SI ;*
  - *D'appuyer les MOA pour coordonner le déroulement de la recette et des déploiements ;*
  - *De garantir la cohérence transverse des projets et des services développés par la DSI et participer à la cohérence entre les projets déployés nationalement et les applications locales.*
- **La direction Numérique et Echanges (DNE) est en charge :**
  - *D'adapter l'offre de service SI aux nouveaux usages numériques, à travers la conception, le développement et la maintenance de solutions numériques répondant aux enjeux d'agilité, de mobilité multicanale et réactivité, sur les domaines suivants :*
    - Portails (notamment Internet/Extranet, mobile, téléphonie, etc.) ;
    - Échanges avec les partenaires.
  - *De décliner l'architecture d'entreprise pour les services de distribution, en utilisant si nécessaire les développements agiles ;*
  - *Du support de niveau 3 sur son périmètre.*
- **La direction Prestations, Flux et Décisionnel (DPFD) est en charge :**
  - *Des prestations individuelles et collectives ;*
  - *De la gestion des flux internes et des documents ;*
  - *Des référentiels de données métier, décisionnel et Big Data ;*
  - *De la déclinaison de l'architecture d'entreprise pour créer une architecture de service ;*
  - *Du support de niveau 3 sur son périmètre.*
- **La direction Collaboratif et Système d'information support (DCSIFS) :**
  - *Enrichit l'offre de service SI aux nouveaux besoins collaboratifs et aux enjeux des fonctions de support, au moyen de la conception, l'évolution et la maintenance des solutions sur les domaines suivants :*

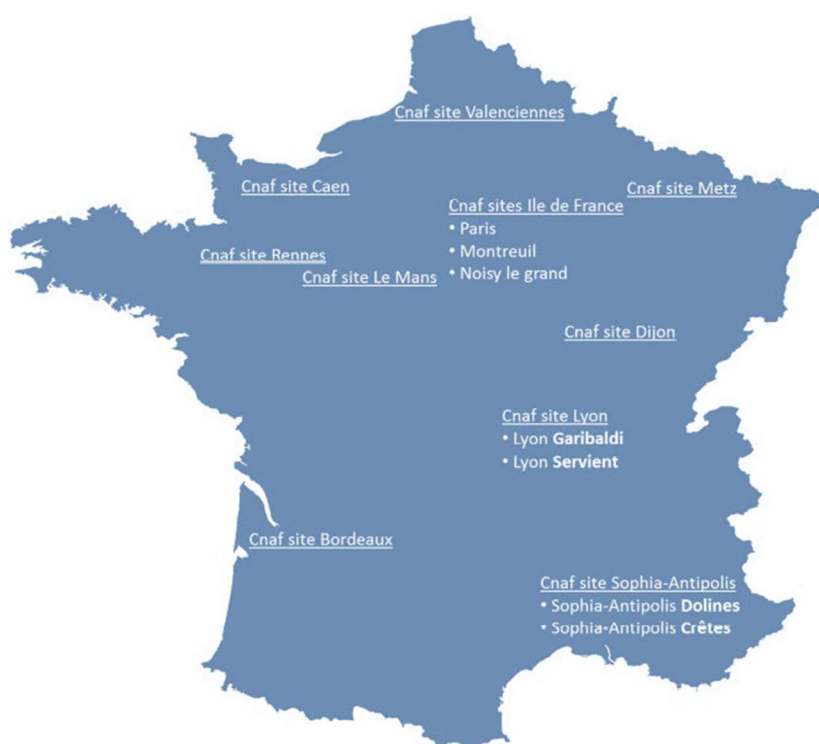
- SIRH – dimension interbranche ;
  - SI budgétaire et comptable ;
  - Environnement « architecture opérationnelle des systèmes d'information support » ;
  - SI collaboratif, incluant la bureautique, intranet de la Branche et gestion documentaire ;
  - Outils de gestion des SI.
  - *Assure le support niveau 3 sur son périmètre.*
- **La direction « Qualification et Tests » garantit la qualité des livraisons au moyen d'une industrialisation des activités de tests pour :**
    - *Définir sur l'ensemble du périmètre des SI la stratégie de tests en lien avec les directions de la DGSI et les métiers ;*
    - *Mettre en place les environnements techniques et les données représentatives respectant les contraintes informatique et liberté nécessaires pour le développement, l'intégration, la validation, la recette fonctionnelle et technique et la formation ;*
    - *Réaliser des bilans de validation et des attestations de mise en recette ;*
    - *Assurer l'exécution des processus d'intégration/validation : tests techniques et fonctionnels des nouvelles fonctions et de non-régression (tests d'intégration, de performance, d'acceptabilité, de sécurité, de déploiement) ;*
    - *Suivre le traitement des anomalies durant les étapes d'intégration/validation et de recette ;*
    - *Assurer les tests techniques et les tests de performance.*
- **La Direction des Opérations (DO) est en charge :**
    - *Des activités de supervision des problèmes, des changements et des mises en production ;*
    - *Du support national de niveaux 1 & 2 ;*
    - *De l'exploitation et l'administration des SI de la Branche Famille ;*
    - *De l'élaboration et du maintien en conditions opérationnelles des éléments d'infrastructure du SI ;*
    - *Du support niveau 3 sur son périmètre.*
- **Direction du Contrôle Internet et de la Sécurité Numérique (DCISN) est en charge :**
    - *D'alimenter le contrôle interne de Branche Famille, sur la sécurité et la conformité des systèmes d'informations, la relation avec les autorités d'audit ou de certification, l'assurance qualité et le respect des méthodes et standards de la DGSI ;*

- *De définir et mettre en œuvre les normes et standards de qualité, de sécurité et de gestion interne à la DSI en relation avec la Mission de l'audit de la conformité informatique et libertés et de la sécurité du système d'information (Macssi).*
- **La mission Architecture d'Entreprise et Innovation (MAEI) est en charge :**
  - *De définir la cible d'architecture fonctionnelle, applicative et technique des " SI d'entreprise " de la Branche Famille, en alignement avec les priorités métiers/SI intégrées ;*
  - *De coordonner et dynamiser l'innovation numérique de la DSI et des CAF ;*
  - *De définir les normes et standards d'urbanisation des SI ; en particulier établir et maintenir les différents niveaux de cartographie des SI ;*
  - *De garantir la déclinaison de la cible d'architecture et de l'innovation au sein des projets et services portés par la DSI ;*
  - *D'assurer le pilotage des projets techniques transverses stratégiques pour l'entreprise.*
- **La mission Définition et Suivi du service aux CAF et partenaires est en charge :**
  - *D'homogénéiser et assurer la continuité de la relation de proximité avec les CAF dans l'interaction avec le SI national ;*
  - *D'animer et offrir un service de proximité pour les développements et besoins locaux ;*
  - *De définir et suivre les engagements de service ;*
  - *De développer également la fonction pour les partenaires.*
- **La mission Gestion des Compétences (MGC) est en charge :**
  - *Mettre en œuvre les processus opérationnels de gestion des RH (formation, recrutement, pilotage...) ;*
  - *Définir, suivre et piloter la feuille de route de la conduite du changement ;*
  - *Accompagner la conduite du changement à la DGSI ;*
  - *Accompagner la visibilité de la marque employeur.*
- **La mission pilotage des ressources et de la performance (MPRP) est en charge :**
  - *D'assurer la préparation opérationnelle des marchés de la DGSI ;*
  - *Des activités d'évaluation et de contrôle de la performance de la DGSI et du contrôle de gestion ;*
  - *De mobiliser de façon efficiente les moyens alloués aux activités informatiques ;*
  - *De participer à l'élaboration et la mise en œuvre de la COG sur l'ensemble du périmètre SI ;*
  - *De définir et de mettre en œuvre une stratégie d'achat nationale informatique.*
  - *De suivre et mettre à jour la stratégie SI ;*

- *De consolider et mettre à jour la feuille de route ;*
- *D'apporter son expertise sur le processus de prise de décisions/arbitrages ;*
- *D'expertiser et analyser régulièrement les portefeuilles de projets et réaliser les alertes ou études qui lui semblent nécessaires.*

### 1.3 LES SITES DSGI

Les effectifs de la DSI sont implantés dans 14 sites répartis sur le territoire :



### 1.4 LE DATACENTER

Les infrastructures informatiques nécessaires à l'activité de la Branche Famille sont hébergées dans un Datacenter reparté sur deux sites :

- Sophia-Antipolis Dolines (06) qui est le site principal ;
- Gradignan (33) qui est le site de secours.



## 2. PRESENTATION DE L'ACCORD-CADRE

### 2.1 LA CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE GESTION (COG) 2023-2027

Le système d'information joue un rôle clé dans la mise en œuvre des politiques de la branche Famille, en facilitant le versement des prestations et le développement de nouvelles offres de service. La période précédente a été marquée par des événements et des transformations majeures qui ont influencé cette mission principale du système d'information :

- La crise sanitaire et sociale liée à la Covid-19, nécessitant des adaptations rapides des modalités d'échanges avec les usagers et de versement des prestations ;
- Les périodes de confinement liées à cette crise, accélérant le développement des services numériques et modifiant structurellement les modes de travail ;
- L'introduction des premières briques techniques d'un système d'information modernisé (utilisation du DRM, nouveau moteur de règles, technologie cloud, préfiguration de la base nationale allocataires) ;
- Les difficultés rencontrées lors de la mise en production de la réforme des allocations logement en janvier 2021.

Pour la période 2023-2027, le système d'information doit relever sept enjeux majeurs, orientés à la fois vers l'amélioration des services aux usagers et vers la sécurisation et la qualité des opérations pour la Branche :

- Assurer le calcul et le paiement des prestations à bon droit, et faciliter l'accès aux droits en permettant la détection des situations de non-recours ;
- Prendre en compte les évolutions réglementaires pour adapter les prestations aux besoins des usagers (en métropole et dans les DOM) ;
- Poursuivre les modernisations du système d'information déjà engagées en priorisant les refontes d'offres, de services et de composants maximisant la délivrance de valeur pour le métier ;
- Poursuivre les travaux d'urbanisation du système d'information et de réingénierie des processus de fabrication afin de sécuriser les mises en production pour le réseau ;
- Accompagner, soutenir et outiller les politiques métiers visant à développer les gains de productivité structurels au sein des Caisses d'allocations familiales ;
- Garantir aux différents utilisateurs un niveau de qualité et de disponibilité des services le plus régulier possible ;
- Porter une attention constante à la sécurisation des données en veillant notamment à un alignement avec les dispositions européennes et nationales sur les sujets de souveraineté et d'accès au système d'information.

Pour répondre à ces sept enjeux majeurs, le SDSI reprend les trois axes de la COG qui correspondent aux orientations stratégiques fonctionnelles, deux orientations stratégiques techniques ainsi qu'une orientation stratégique méthodologique et organisationnelle.

### 2.2 OBJET DE L'ACCORD-CADRE

Le présent accord-cadre a pour objet de confier au Titulaire la réalisation de prestations de télégestion des plateformes WEB internet du Système d'Information (ci-après « SI ») de la Cnaf.

Le présent accord-cadre est composé d'une partie ferme et d'une partie bon de commande.

**Dans le cadre de la partie ferme**, la Cnaf confie au Titulaire :

- Le suivi et le pilotage de **l'ensemble des prestations de l'accord-cadre** (sont donc incluses les prestations des bons de commande émis, le cas échéant, par la Cnaf) ;
- La réalisation des prestations de maintien en conditions opérationnelles et de sécurité des plateformes comprises dans le périmètre décrit au paragraphe 2.3 du présent CCTP ;
- L'exploitation et l'administration des plateformes précitées ;
- Les changements de composants systèmes, réseaux et logiciels intervenant sur lesdites plateformes ;
- L'installation et la mise en œuvre des composants systèmes, réseaux et logiciels (physiques ou logiques).

**Dans le cadre de la partie à bons de commande**, la Cnaf confie au Titulaire la réalisation de prestations complémentaires portant sur :

- La prise de connaissance ;
- L'installation et la mise en œuvre d'une liaison d'accès dédiée ;
- L'installation et la mise en œuvre de changements mineurs et/ou majeurs de composants ;
- Le déploiement d'applications ;
- La mise en œuvre d'évolutions ;
- La réalisation d'études de projets techniques ;
- Le pilotage des évolutions d'architecture ;
- La réalisation de la réversibilité et transférabilité en fin d'accord-cadre.

Les prestations de l'accord-cadre sont décrites au chapitre 4 du présent CCTP.

Il est porté à l'attention du Titulaire que les prestations, objet du présent accord-cadre, sont sous la responsabilité de la Direction des Opérations (DO) de la Cnaf.

Il est également porté à l'attention du Titulaire que ses équipes doivent travailler en collaboration avec :

**D'une part**, les équipes opérationnelles de la Direction Numérique et Echange (DNE), des maîtrises d'ouvrage et de la DO et,

**D'autre part**, avec la ou les société(s) titulaire(s) de l'accord-cadre portant sur la tierce maintenance applicative du SI de la Cnaf.

En conséquence, il est attendu du Titulaire une forte aptitude à travailler en collaboration étroite avec les parties prenantes au projet et qu'il s'approprie, animé par le souci constant de qualité du service rendu aux utilisateurs, l'ensemble des plateformes WEB internet décrites au présent CCTP pour assurer l'exécution de ses prestations.

Dans cette optique, le Titulaire doit également assurer une mission de conseil auprès de la Cnaf et faire preuve d'une capacité d'anticipation des aléas et évolutions (architecture, évolution des composants, ...).

Au présent CCTP sont annexés les documents suivants :

- L'annexe 1 relative à la protection des données à caractère personnel ;
- L'annexe 2 portant sur la méthode CPSI ;
- L'annexe 3 portant sur la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information ;
- L'annexe 4 portant sur les Chartes nationales de sécurité du système d'information :
  - l'annexe n°4-A : « Charte nationale de sécurité de l'utilisateur du système d'information » ;
  - l'annexe n°4-B : « Charte nationale de sécurité de l'administrateur du système d'information ».

## 2.3 ENVIRONNEMENT TECHNIQUE

### 2.3.1 Présentation générale

Dès la notification de l'accord-cadre, les plateformes à télégérer concernent les sites et services compris dans la liste suivante :

- La partie éditoriale du site internet et la prise de rendez-vous de la branche Famille [www.caf.fr](http://www.caf.fr);
- La partie éditoriale du site [www.monenfant.fr](http://www.monenfant.fr);
- La partie éditoriale de l'ARIPA (Agence de recouvrement et d'intermédiation des pensions alimentaires) ;
- Le service Benchmarking Automatisé Sécurité Sociale (BASS) ;
- Le service Bench ;
- Le site [www.lespromeneursdunet.fr](http://www.lespromeneursdunet.fr).

Il est porté à l'attention du titulaire qu'en cours d'accord-cadre, un ou plusieurs site (s) et service (s) peuvent être ajouté (s) ou retiré (s) de cette liste.

Par principe, l'ajout ou le retrait d'un ou plusieurs site (s) et service (s) de cette liste ne saurait avoir pour effet de modifier les prix de l'accord-cadre ou conduire à la commande de prestations supplémentaires **dès lors que le périmètre quantitatif décrit au paragraphe 2.4 du présent CCTP ne s'en trouve pas modifié.**

Toutefois, si l'ajout de site (s) ou service (s) à cette liste conduit à l'ajout de serveurs physiques ou logiques au périmètre quantitatif de l'accord-cadre, l'ajout de serveurs est réalisé par ordre de service (cf. « Installation et mise en œuvre des composants système, réseaux et logiciels » décrite au paragraphe 4.1.4). La redevance mensuelle correspondante est due par application de la règle de calcul suivante :

En cas **d'installation et de mise en œuvre d'un composant physique ou logique** (en environnement « production » ou « hors production ») :

- Si la mise en production est faite entre le 1<sup>er</sup> et le 15, la redevance mensuelle sera facturée sur le mois complet de mise en production.
- Si la mise en production est faite entre le 16 et le 30, la redevance mensuelle sera proratisée sur un demi-mois pour le mois de mise en production.

Si le retrait de site (s) ou service (s) de cette liste conduit au retrait de serveurs physiques ou logiques au périmètre quantitatif de l'accord-cadre, le retrait du ou des serveur (s) physique (s) ou logique (s) prend effet le premier jour du mois suivant la réception par le titulaire d'un ordre de service émis par le pouvoir adjudicateur.

Le prix mensuel pour le retrait du serveur concerné, indiqué par le titulaire dans le cadre de réponse financière, est déduit de la redevance mensuelle à compter du mois suivant le retrait.

Ces variations à la hausse ou à la baisse sont prises en compte dans l'état mensuel mentionné au paragraphe 2.4 du présent CCTP.

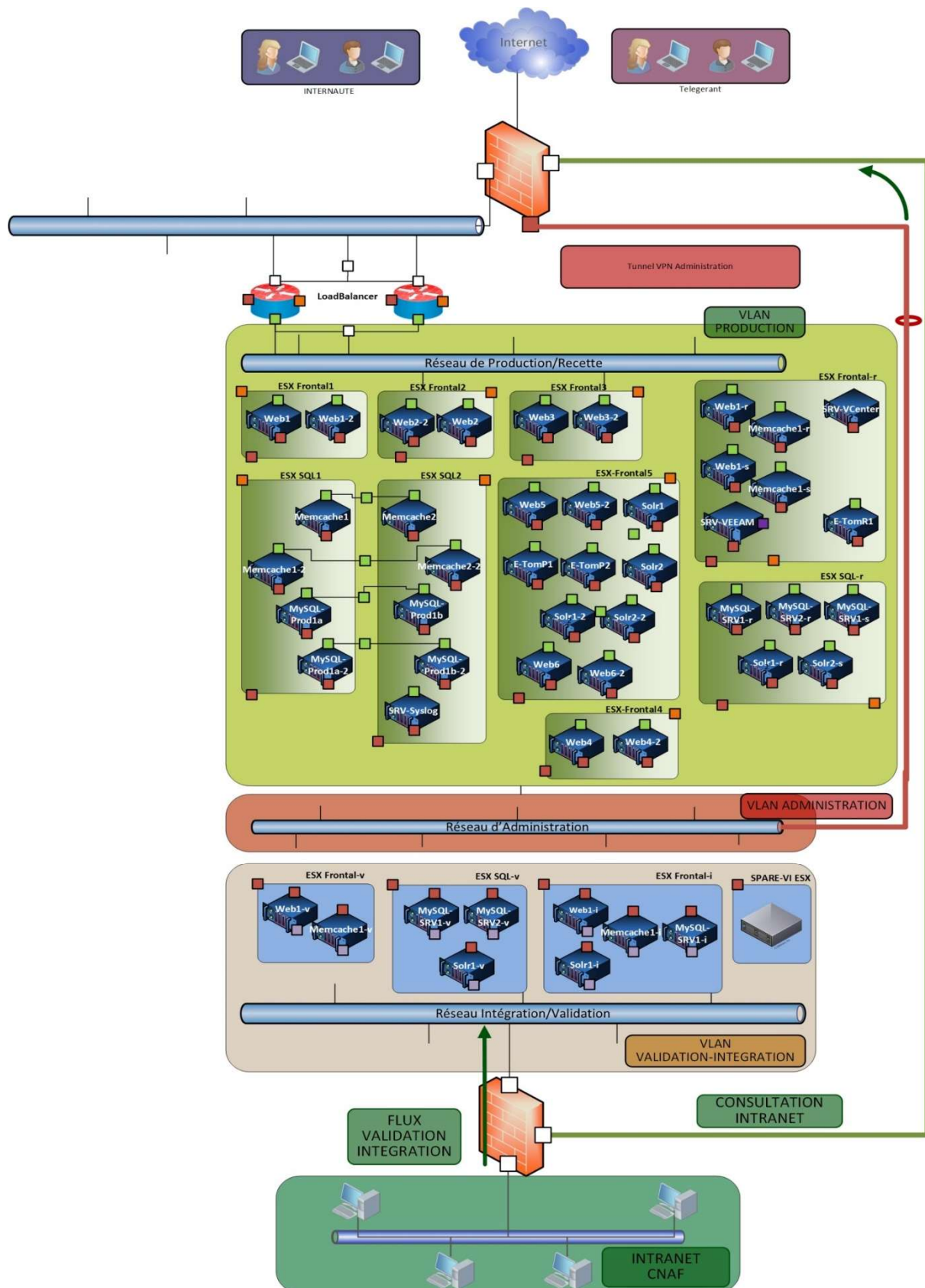
### 2.3.2 L'éditorial du [www.caf.fr](http://www.caf.fr)

Le site éditorial met en œuvre une plateforme de gestion de contenu (CMS) open source DRUPAL 9. La fonctionnalité de prise de rendez-vous est hébergée sur une plateforme Tomcat.

Ces plateformes sont hébergées au sein du datacenter institutionnel.

Elles s'appuient sur l'architecture décrite ci-dessous.

Schéma d'architecture :



Le choix technologique repose sur une architecture comprenant les composants listés ci-après :

Site éditorial et Prise de rendez-vous :

- Répartiteurs de BigIP F5 dont la charge d'exploitation reviendra aux équipes Cnaf ;
- VmWare ESX 5.5 et supérieur ;
- Vcenter (Windows 2008 R2 64 bits et supérieur) ;
- Linux RedHat 9 et supérieur ;
- Apache 2.2 et supérieur ;
- MySQL 14 et supérieur ;
- Maria DB ;
- PHP 5.4 et supérieur ;
- Drupal 9 et supérieur ;
- Memcached 1.4 et supérieur ;
- Varnish 3.0 et supérieur ;
- Apache SolR 4.10 et supérieur ;
- Veeam 9 et supérieur ;
- Client AVAMAR ;
- Tomcat 6 et supérieur ;
- Liferay Portal 6.2 et supérieur.

### **2.3.3 Le site [www.monenfant.fr](http://www.monenfant.fr)**

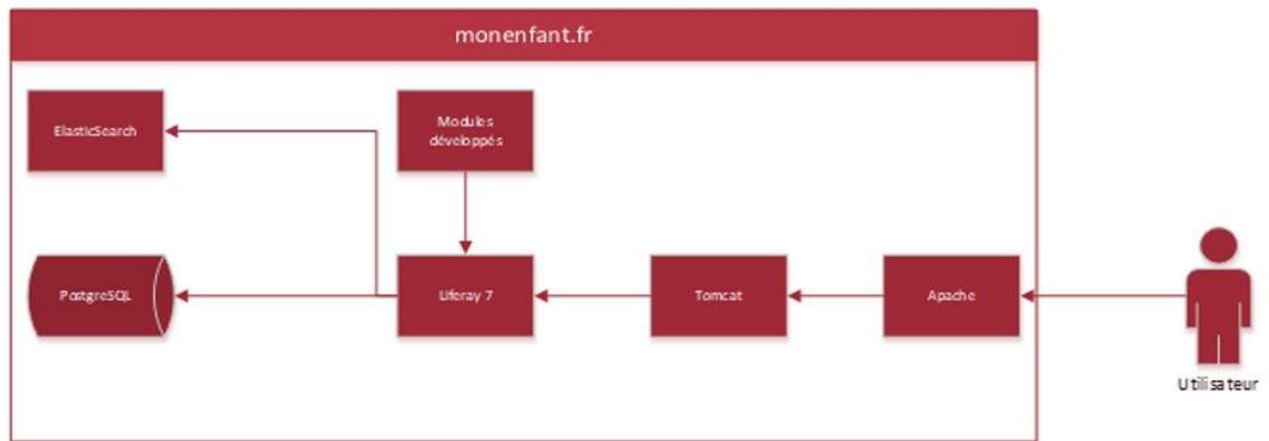
Monenfant.fr propose aux parents ou futurs parents des contenus éditoriaux autour de la petite enfance et de l'enfance, un moteur de recherche unifié permettant de rechercher (avec géolocalisation) des crèches, des RAM, des accueils de loisirs sans hébergement, des assistantes maternelles etc... Il propose également de faire une demande d'information auprès de lieu d'information ou de simuler le coût d'une garde en crèche collective.

Le site a déjà fait l'objet de plusieurs refontes et améliorations :

- Première version mai 2009 ;
- Refonte en 2017 ;
- Nouvelle version en février 2019.
- Améliorer l'accessibilité du site et la mise en conformité au RGPD (2021)
- Recherche d'une structure habilitée à offrir un service de garde à domicile (en partenariat avec la DGE)
- Recherche de disponibilité de places de crèche en accueil occasionnel puis, dans un second temps, la facilitation de la mise en relation (en partenariat avec POLE EMPLOI)
- Recherche d'action parentalité
- Comparateur de reste à charge entre les différents modes de garde.

D'un point de vue technique, les différentes briques sont :

- Apache ;
- Tomcat ;
- Portail Liferay7 ;
- Modules développés ;
- PostGreSQL (SGBD).



Le site Monenfant.fr est un site qui s'inscrit dans une série de demandes règlementaires et qui croit chaque année.

### 2.3.4 La partie éditoriale du service ARIPA

L'ARIPA (Agence de recouvrement des impayés de pensions alimentaires) a été créée par la loi du 23 décembre 2016 de financement de la sécurité sociale pour 2017.

L'Agence a été mise en place en janvier 2017 pour faciliter et accélérer les démarches de familles monoparentales qui font face à des difficultés de recouvrement de pensions alimentaires.

L'agence de recouvrement est constituée de 23 sites pilotés par la branche Famille de la sécurité sociale, c'est-à-dire la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf) et la Caisse centrale de la mutualité sociale agricole (CCMSA) : 22 Caf et 1 MSA.

L'ARIPA s'inscrit aujourd'hui dans une mesure phare gouvernementale, pour protéger les familles monoparentales : l'intermédiation financière, qui a pour objectif de permettre aux Caf et à la Msa de traiter des demandes émanant d'usagers ou de tiers (tribunaux, notaires). Sur éligibilité des demandes, chaque Caf devra collecter mensuellement les montants de pensions alimentaires dues par un parent (Débiteur) et, dans le même mois, les reverser à l'autre parent (Créancier).

Si le débiteur cesse de payer ou paie de façon irrégulière ou partielle, l'ARIPA verse aux familles monoparentales l'allocation de soutien familial, tout en procédant elle-même au recouvrement de l'impayé de pensions auprès du débiteur.

Le Titulaire du présent accord-cadre a, à sa charge, la partie éditoriale de l'ARIPA. Le portail est géré par la Cnaf avec l'architecture suivante :

- L'architecture Applicative portail partenaires ARIPA : Hébergement dans un conteneur Docker simple

### 2.3.5 Le service Benchmarking Automatisé Sécurité Sociale (BASS)

Le benchmarking est une technique de gestion de la qualité qui consiste à étudier et analyser les techniques de gestion, les modes d'organisation de l'entreprise. C'est un processus continu de recherche, d'analyse comparative, d'adaptation et d'implantation des meilleures pratiques pour améliorer la performance des processus dans une organisation.

Un benchmark est un indicateur chiffré de performance dans un domaine donné (qualité, productivité, rapidité et délais, etc.) tiré de l'observation des résultats de l'entreprise. Cet indicateur peut servir à définir les objectifs de l'entreprise.

L'application Benchmarking @utomatisé Sécurité Sociale (B@SS) a pour but de recenser l'ensemble des **informations liées par les indicateurs aux différents organismes de Sécurité Sociale** (Cnaf, MSA, ACOSS, CNAV, ...). L'application les compare aux indicateurs classés en plusieurs groupes métiers :

- Coûts de Gestion (CG) ;
- Famille (FA) ;
- Fonctions Transverses (FT) ;
- Maladie (MA) ;
- Performances Informatiques (PI) ;
- Recouvrement (REMPRIV) ;
- Retraite (RE) ;
- Développement Durable (DEV).

Ces **groupes de métiers** permettent de donner des informations de ratios en fonction d'un **organisme** (MSA, Cnaf, ACOSS, etc ...) et un **indicateur**.

Le but final est de produire un rapport analytique annuel sur la performance du service public de la Sécurité Sociale.

### 2.3.6 Le service Bench

L'application BENCH (Enquête Informatique) a pour but de récolter la saisie des informations des différentes Caf concernant les dépenses informatiques annuelles réparties dans 2 formulaires :

- Le formulaire de dépenses en matériels informatiques (écrans, scanners...) ;
- Le formulaire de dépenses en **coûts informatiques annuels** (frais de personnel, formations, fournitures, ...).

### 2.3.7 Le site [www.lespromeneursdunet.fr](http://www.lespromeneursdunet.fr)

Cette application a pour objectif d'assurer l'inventaire et la localisation des promeneurs du net <sup>1</sup> par département, ainsi que la création et la consultation d'actualités relatives aux promeneurs du net.

---

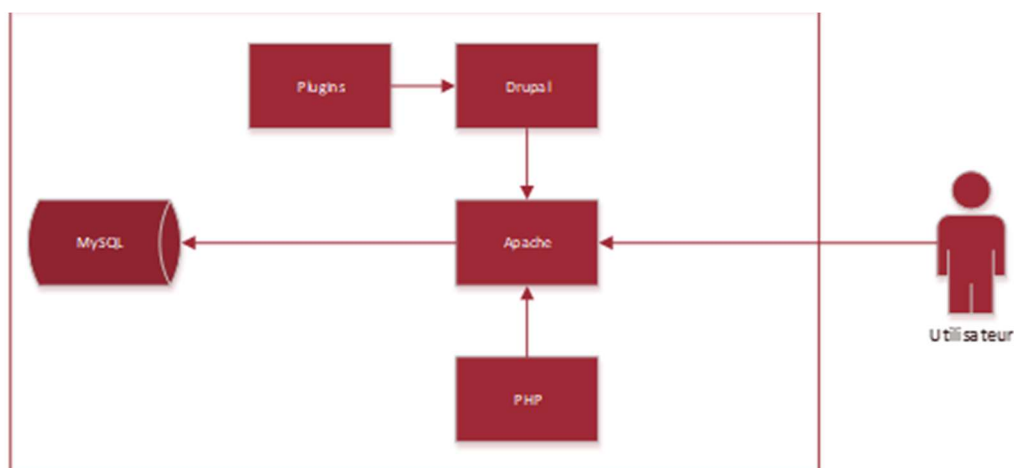
<sup>1</sup> Le promeneur du net est un professionnel, éducateur ou animateur, qui exerce dans un centre social, un foyer de jeunes travailleurs, une maison des adolescents, une maison des jeunes et de la culture, un espace public numérique, une mission locale.... En entrant en relation avec les jeunes sur Internet le promeneur du net élargit son territoire d'intervention, propose une nouvelle pratique professionnelle, en ligne, où il poursuit une action éducative.



Ce projet a vu le jour en 2016 et une refonte du site est prévue en 2021. Il concerne 1 seul environnement.

D'un point de vue technique, les différentes briques sont :

- Apache configuré avec mod\_php ;
- PHP ;
- Plugins drupal développés ;
- MySQL (SGBD).
- Drupal 9



## 2.4 PERIMETRE QUANTITATIF

Le périmètre quantitatif de l'accord-cadre est le suivant :

Eléments	Quantité soumise à l'engagement de service lié à l'environnement de production	Quantité soumise à l'engagement de service lié aux environnements hors production
Serveurs physiques	0	0
Serveurs logiques (virtuels) <sup>1</sup>	60	74
Changement mineur de composants (par an) <sup>2</sup>	2000 <sup>4</sup>	
Changement majeur de composants (par an) <sup>3</sup>	400 <sup>4</sup>	
Déploiement d'applications (par an)	210 <sup>5</sup>	
Mise en place d'un traitement spécifique à périodicité définie (par an)	350 <sup>6</sup>	

1 : Les quantités indiquées sont incluses dans le forfait de base. Dans l'hypothèse où ces quantités opérationnelles au moment de la notification du présent accord-cadre s'avèreraient inférieures à celles indiquées, les ajouts de serveurs dans la limite des quantités indiquées se feront sans coût supplémentaire.

2 : Un changement mineur est une évolution d'un package, un correctif unitaire ou un changement de paramétrage simple.

3 : Un changement majeur est une évolution de version d'un des composants de la plateforme (Linux, PHP, MySQL, DRUPAL, ...) ou un changement de paramétrage complexe.

4 : Pour une unité par serveur ou équipement (A titre d'exemple, un changement sur 2 serveurs virtuels comptera pour 2 unités)

5 : Pour une unité par environnement (A titre d'exemple, un changement sur l'environnement de production et l'environnement d'intégration comptera pour 2 unités indépendamment du nombre de serveurs virtuels ou physiques composant l'environnement).

6 : Pour une unité par occurrence de traitement (A titre d'exemple, la mise en place d'un traitement spécifique à périodicité définie sur 5 serveurs virtuels comptera pour 5 unités).

Si le titulaire, dans le cadre de sa mission et après accord de la Cnaf, souhaite disposer de serveurs supplémentaires (virtuels ou physiques), ceux-ci seront à sa charge et leur gestion ne fera pas l'objet de facturation.

Au-delà de cette quantification, les demandes supplémentaires font l'objet d'un ordre de service spécifique.

Le pouvoir adjudicateur peut, au cours de l'exécution de l'accord-cadre, retirer des serveurs physiques ou logiques du périmètre quantitatif de l'accord-cadre. Le retrait d'un serveur physique ou logique prend effet le premier jour du mois suivant la réception par le titulaire d'un ordre de service émis par le pouvoir adjudicateur. Le prix mensuel pour le retrait du serveur concerné, indiqué par le titulaire dans le cadre de réponse financière, est déduit de la redevance mensuelle à compter du mois suivant le retrait.

Le pouvoir adjudicateur peut également, au cours de l'exécution de l'accord-cadre, ajouter des serveurs physiques ou logiques au périmètre quantitatif de l'accord-cadre au moyen de la prestation « Installation et mise en œuvre des composants système, réseaux et logiciels » décrite au paragraphe 4.1.4.

En cas de **retrait d'un serveur « physique » ou « logique »** (en environnement « de production » ou « hors production »), la déduction mensuelle indiquée par le titulaire dans le cadre de réponse financière est déduite de la redevance mensuelle à compter du mois suivant le retrait.

En cas **d'installation et de mise en œuvre d'un composant physique ou logique** (en environnement « de production » ou « hors production ») :

- Si la mise en production est faite entre le 1<sup>er</sup> et le 15, la redevance mensuelle sera facturée sur le mois complet de mise en production.
- Si la mise en production est faite entre le 16 et le 30, la redevance mensuelle sera proratisée sur un demi-mois pour le mois de mise production.

Afin de prendre en compte ces variations à la hausse ou à la baisse, un état mensuel intégrant les évolutions du périmètre télégréré est produit par le titulaire et transmis à la Cnaf au début de chaque mois civil. Cet état, à jour, sera annexé à chaque facture mensuelle.

## 2.5 DEFINITIONS

La Cnaf met en œuvre les processus ISO 20000 dans le cadre de la gestion opérationnelle du SI. Dans la suite du document, les définitions ci-après s'appliquent :

- Incidents : Il s'agit de tout dysfonctionnement de nature technique ou fonctionnelle que rencontre l'utilisateur. Au sens ISO 20000, l'incident produit une interruption ou une dégradation du service.
- Gestion des incidents : La finalité du processus de gestion des Incidents est de minimiser l'indisponibilité des services en conformité avec les engagements pris.
- Problèmes : Un problème correspond à un incident ou une anomalie ayant un impact fort en terme financier ou en matière de sécurité informatique particulièrement, ou présentant une forte probabilité de reproduction.
- Gestion des problèmes : La finalité du processus de gestion des problèmes est de minimiser les impacts négatifs sur les activités métiers et la gestion opérationnelle interne par l'identification et l'analyse de la cause d'origine du problème pour éviter qu'un dysfonctionnement se produise ou se reproduise.
- Changement : Un changement correspond à un ajout, une modification ou une suppression d'un élément de configuration pouvant avoir effet sur les services en production.
- Gestion des changements : La finalité du processus de gestion des changements est de s'assurer que tous les changements sont évalués, autorisés, mis en œuvre et revus de manière maîtrisée.
- Livraisons : Ensemble d'éléments de configuration, nouveaux et/ou changés, qui sont testés puis introduits ensemble dans l'environnement de production.
- Gestion des livraisons et des mises en production : La finalité du processus de gestion des livraisons est la maîtrise de la mise en œuvre des changements dans l'ensemble des environnements et notamment l'environnement de production.
- Paramétrage simple : Paramétrage n'ayant pas ou peu d'interactions (maximum 3) avec d'autres composants de la plateforme et/ou dont l'effort pour la mise en œuvre n'excède pas une demi-journée.
- Paramétrage complexe : Paramétrage ayant beaucoup d'interactions avec d'autres composants de la plateforme et/ou dont l'effort pour la mise en œuvre est supérieur à une demi-journée.
- Composant : Il s'agit de la brique logicielle (fonctionnelle ou technique) qui contribue à la fourniture de services IT. Cette brique fait partie de tout ou partie d'une application de référence identifiée dans le POS (voire pour le PTU).

- Version d'un composant : C'est la modification d'une brique logicielle, packagée pour le déploiement. Cette version est contenue dans la valise. La version d'un composant peut traiter plusieurs changements.
- Unité de Mise en Production (UMeP) : C'est un ensemble de changements liés pour deux raisons :
  - Technique : dépendances techniques (Composants communs) ou
  - Métier : dépendance métier (moins fréquent que la dépendance technique).

## 3. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

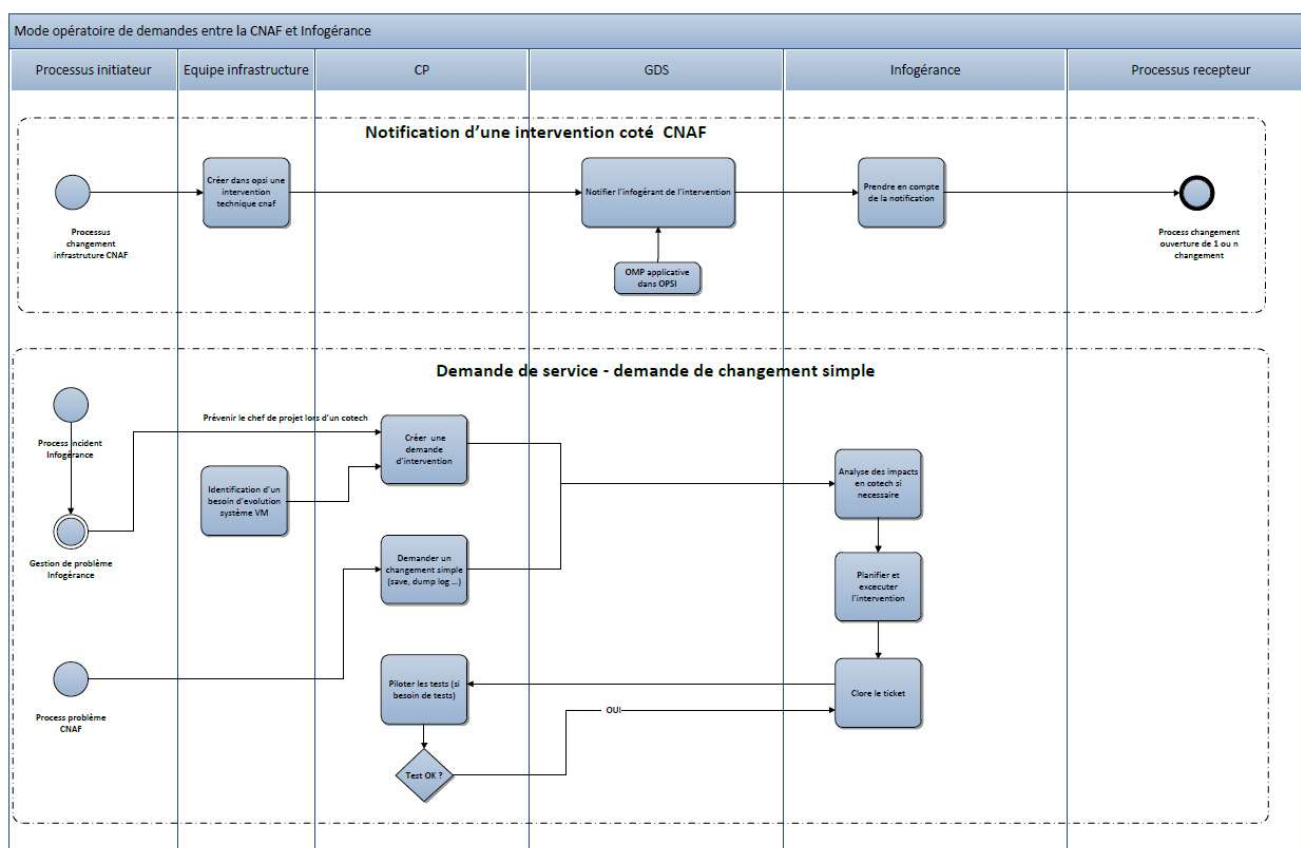
Il est porté à l'attention du Titulaire que les coûts associés à la mise en œuvre des modalités d'exécution des prestations décrites au présent chapitre 3 sont inclus dans le prix des prestations de l'accord-cadre et ne sauraient donner lieu à facturation supplémentaire.

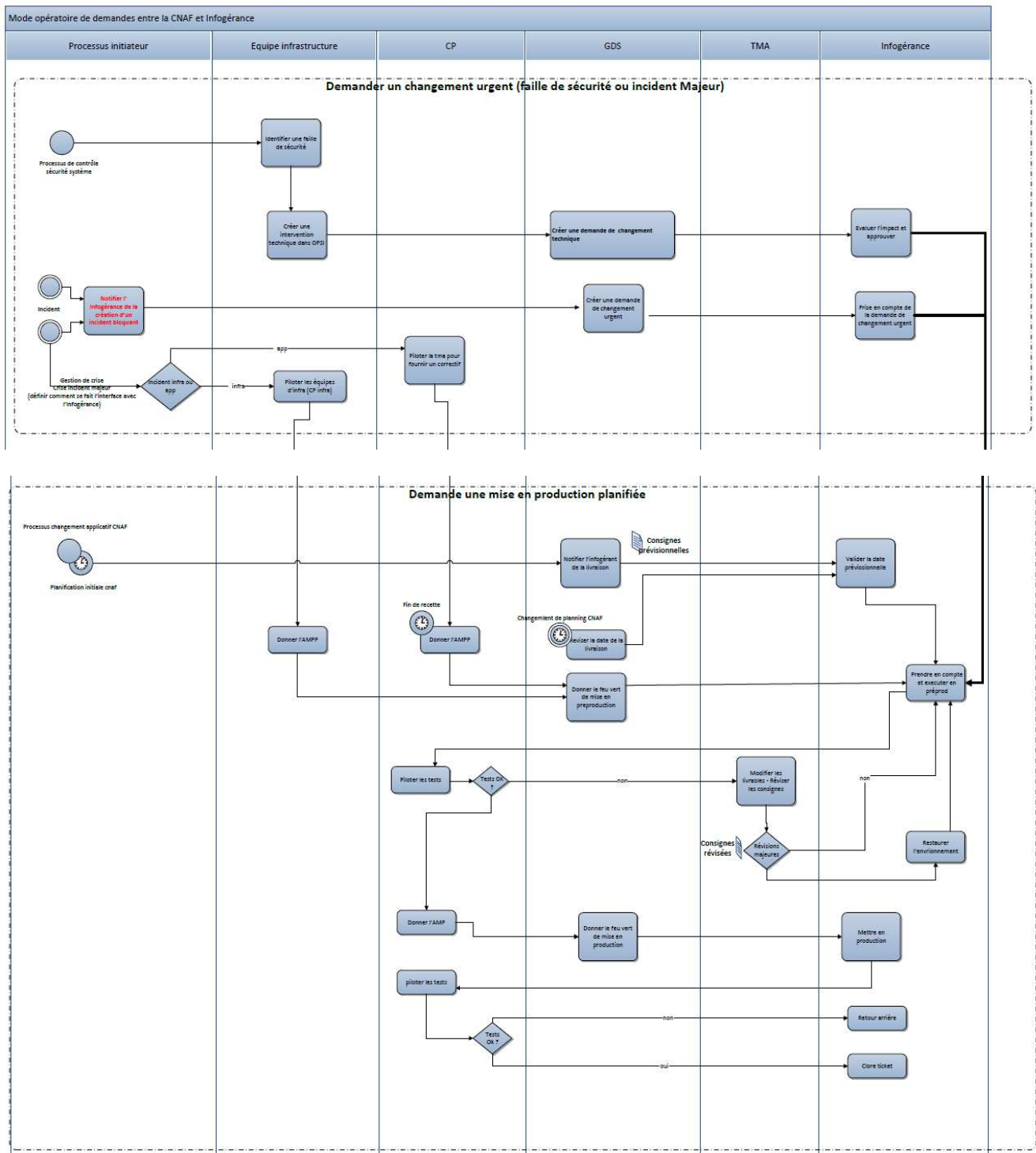
### 3.1 LA GESTION DES DEMANDES ET DES LIVRAISONS

Dans le cadre du Programme efficacité de la DSI, la pratique de gestion et de contrôle des changements et des livraisons a été révisé et mise en œuvre au sein de la DSI de la Cnaf.

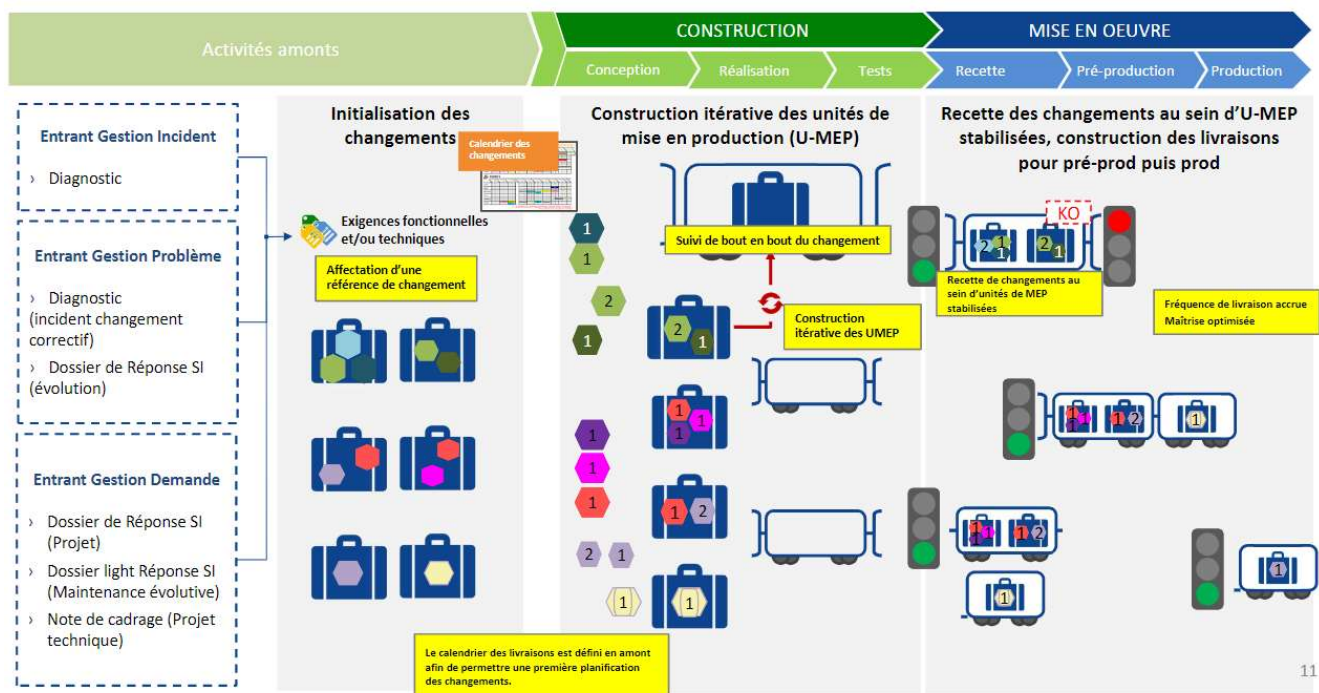
Les processus stabilisés sont communiqués au titulaire à l'occasion de la « prise de connaissance » décrite au paragraphe 4.2.1 du présent CCTP et inscrits par la suite au Plan d'Assurance Qualité (ci-après « PAQ ») de l'accord-cadre.

Les éléments apportés au présent paragraphe et au paragraphe 3.5 permettent néanmoins au titulaire d'avoir une vision du cadre dans lequel s'inscrit la gestion et le contrôle des changements et des livraisons à la Cnaf.

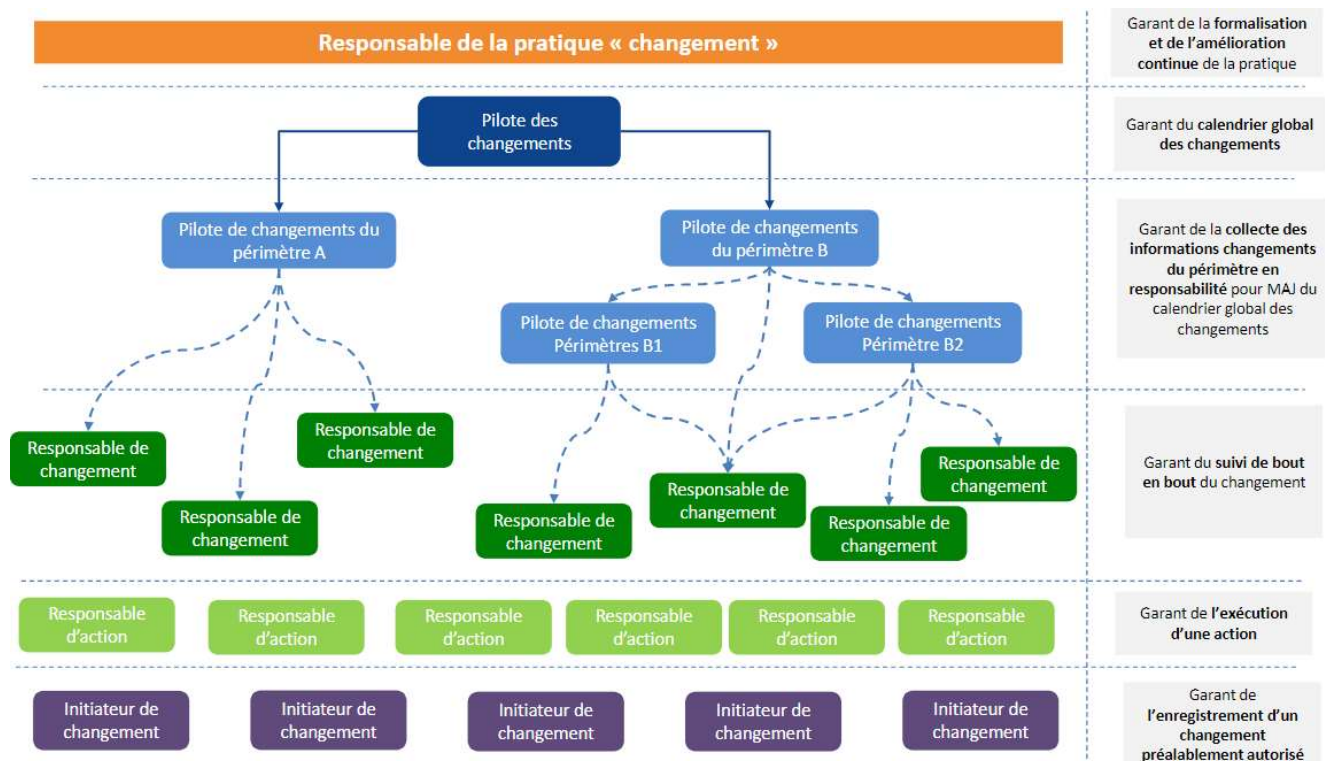




La Cnaf doit disposer d'une vision claire et transparente des livraisons et mises en production, ainsi que des acteurs clés du titulaire.



Chaque acteur a son importance. Il est donc demandé au titulaire de respecter le rôle de chacun et de désigner ses intervenants qui sont impliqués dans ce processus.





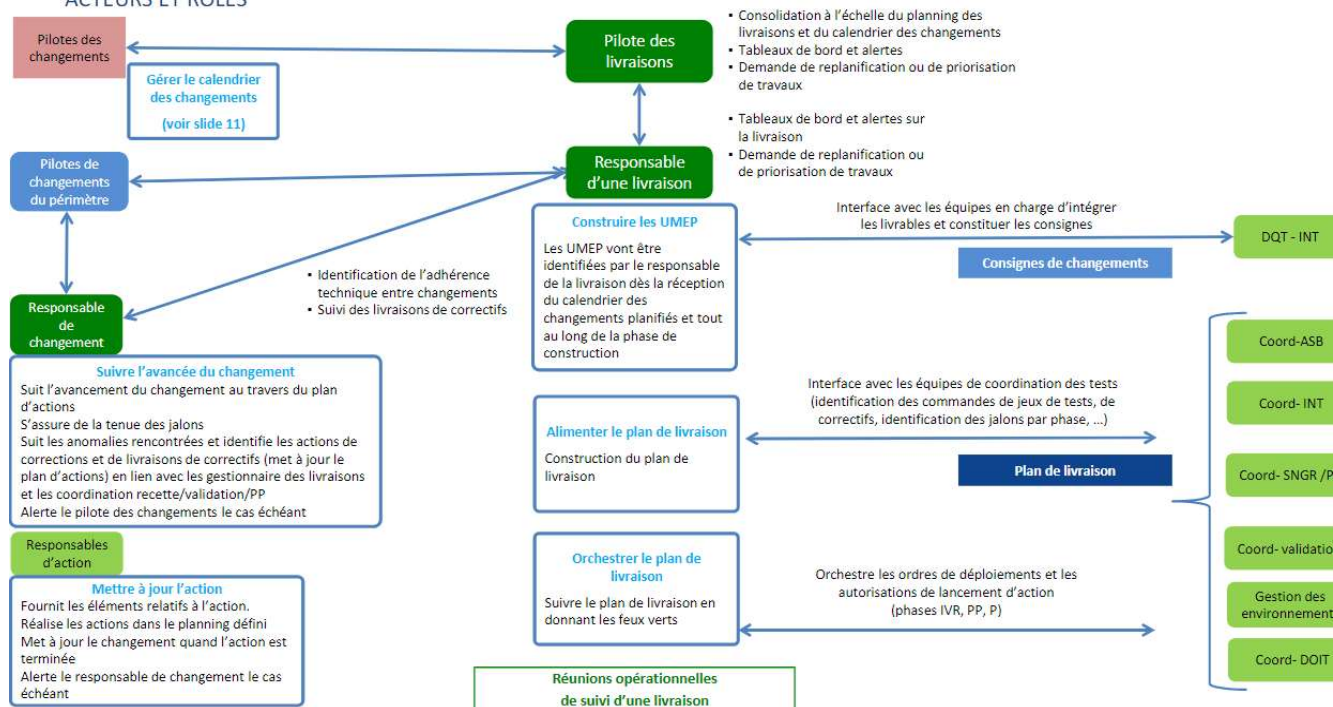
## CONTRÔLE DES CHANGEMENTS

### ACTEURS ET RÔLES

RÔLES	ACTIVITÉS	REMARQUES	ACTEURS
Responsable de la pratique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modéliser, documenter la pratique</li> <li>Évaluer la pratique</li> <li>Animer la communauté autour de la pratique</li> <li>Mettre en œuvre l'amélioration continue sur la pratique</li> </ul>	Le responsable de la pratique n'a pas nécessairement un rôle opérationnel au quotidien au sein du processus mais doit avoir une connaissance pointue de sa mise en œuvre et doit être en veille par rapport aux tendances méthodologiques et technologiques	Mission affectée à un acteur de la DSI, participant au groupe de travail actuel ou à intégrer rapidement
Pilote des changements	Gérer le calendrier des changements	<ul style="list-style-type: none"> <li>Animation au niveau DSI et collecte des informations par Directions via des acteurs référents / correspondants par domaine</li> <li>Les domaines pourront être basés sur le découpage du plan d'urbanisme en cible</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un acteur au niveau DSI (transverse) chargé de l'activité à temps complet</li> <li>Un ou plusieurs acteurs de chaque Direction en charge de l'activité (répartition possible par domaine avec ou non une notion de référent (correspondant privilégié du pilote transverse)</li> </ul>
Responsable du changement	<ul style="list-style-type: none"> <li>Créer le plan d'actions (de la construction jusqu'à la mise en production)</li> <li>Suivre l'avancée du changement (Suivre la réalisation du plan d'actions)</li> <li>Clôturer le changement</li> </ul>	Le responsable du changement peut varier en fonction de la typologie du changement (Projet, MEV, Correctif). Le profil dépendra du type de changement. Si le changement impacte plusieurs directions (cas le plus fréquent), la responsabilité est transversale.	<p>Tout acteur de la DSI potentiellement.</p> <p><b>Exemples d'acteurs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CP pour projet</li> <li>Responsable applicatif pour correctif</li> <li>Equipe pilotage des changements pour MEV</li> </ul>
Initiateur du changement	Enregistrer le changement	L'initiateur du changement peut varier en fonction de la typologie du changement (Projet, MEV, Correctif). Il s'agit d'une activité récurrente pour certains acteurs.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acteur CMOA de la DRP si projet et MEV Métier</li> <li>Acteur MOA &amp; CMOA DSI si projet et MEV technique</li> <li>Acteur E&amp;D, DOIT, et le CAC (Comité d'approbation des changements) si correctif</li> </ul>
Responsable de l'action	<ul style="list-style-type: none"> <li>Met à jour régulièrement l'action de sa responsabilité et alerte sur un retard éventuel et de la date révisée</li> <li>Informar de la fin d'une action</li> </ul>		Tout acteur de la DSI potentiellement

## GESTION DES LIVRAISONS

### ACTEURS ET RÔLES





## 3.2 L'EQUIPE SOCLE

Dès la notification du présent accord-cadre, le Titulaire s'engage à désigner à la Cnaf une équipe socle composée d'au moins :

- Un responsable de compte ayant le pouvoir d'engager le Titulaire, interlocuteur privilégié du correspondant de la Cnaf en charge du suivi de l'accord cadre et de la relation avec le Titulaire ;
- Un chef de projet, interlocuteur privilégié du ou des responsable (s) technique (s) opérationnel (s) de la Cnaf ;
- Une équipe support.

Cette équipe socle est responsable de la prise de connaissance de l'accord-cadre et doit rester mobilisée au minimum pour une durée de **6 mois calendaires**, à compter de la date de notification de l'accord-cadre, sans changement possible.

Au-delà de cette durée de **6 mois calendaires**, tout changement dans la composition de l'équipe socle s'opère conformément aux stipulations de l'article 13 du cahier des clauses administratives particulières du présent accord-cadre.

## 3.3 CONTACTS

Dès la notification de l'accord-cadre, la Cnaf désigne au titulaire :

- Un correspondant en charge du suivi de l'accord cadre et de la relation avec le Titulaire. Ce correspondant est l'interlocuteur privilégié du responsable de compte du Titulaire ;
- Le ou les responsable (s) technique (s) opérationnel (s), interlocuteur privilégié du chef de projet du titulaire ;
- Le ou les responsable (s) projet / applicatif ;
- Le nom des prestataires front.

Dans le même temps, le Titulaire indique à la Cnaf :

- Un responsable de compte ayant le pouvoir d'engager le Titulaire, interlocuteur privilégié du correspondant de la Cnaf en charge du suivi de l'accord cadre et de la relation avec le Titulaire ;
- Un chef de projet, interlocuteur privilégié du ou des responsable (s) technique (s) opérationnel (s) de la Cnaf.

## 3.4 LA DEMARCHE QUALITE

Le Titulaire doit mettre en place une organisation à la fois humaine et technique permettant l'exécution de prestations mesurées par des indicateurs de niveau de services.

Il est attendu du Titulaire, un dispositif respectant les engagements suivants :

- Être force de proposition sur les processus, modes opératoires et solutions techniques et fonctionnelles à mettre en œuvre ;
- Respecter l'architecture fonctionnelle et technique du SI ;
- Respecter les processus en vigueur et garantir l'application méthodes et outils de la DSI ;

- Mettre en œuvre un processus d'amélioration continue ;
- Être réactif dès la réception des demandes de prestations et absorber de fortes fluctuations tant à la hausse qu'à la baisse du volume de prestations commandées ;
- Capitaliser sur les métiers et les technologies concernées ;
- Transférer aux ressources internes les compétences mises en œuvre dans le cadre des prestations confiées ;
- Faire bénéficier la DGSi de gains de productivité acquis au cours de l'exécution des prestations confiées.

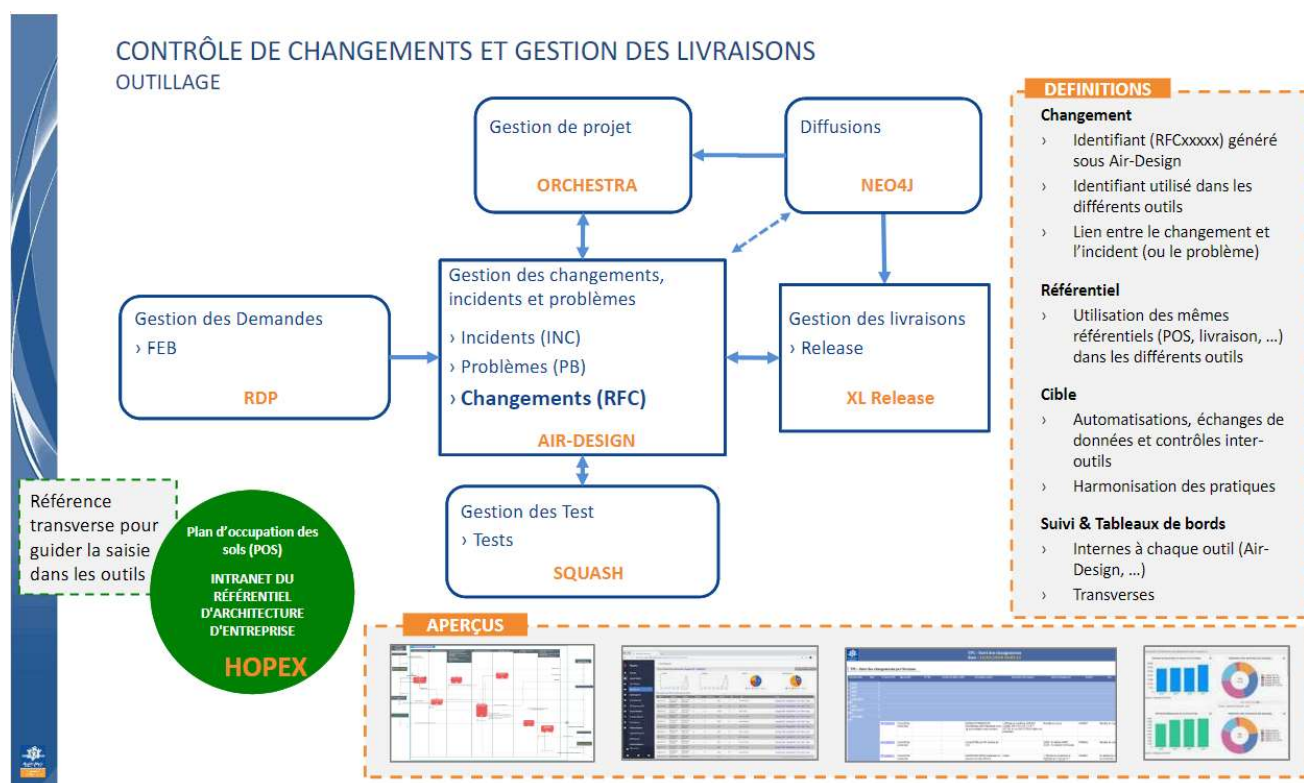
Il est ainsi attendu du Titulaire qu'il se dote d'équipes disposant des compétences tant qualitatives que quantitatives, ainsi que des moyens logistiques, notamment les outils, garantissant sa capacité à réaliser les prestations attendues sur la durée de l'accord-cadre.

### 3.5 LES OUTILS

Les outils, objet du présent paragraphe, portent d'une part sur la gestion des changements, des incidents et des problèmes (outil « **AIR-DESIGN** ») et, d'autre part, sur la gestion des livraisons (outil « **XL-Release** »).

Le titulaire devra utiliser les outils de la Cnaf présentés au présent paragraphe.

La figure ci-dessous présente de manière succincte l'écosystème des outils AIR-DESIGN et XL-Release.



## 3.6 LA GESTION DES RISQUES

Sous le contrôle de la Cnaf, le Titulaire assure la gestion des risques liés à l'exécution des prestations de l'accord-cadre.

En particulier, le Titulaire identifie, évalue et priorise les risques, quelles que soient leur nature et/ou leur origine, de manière à réduire et contrôler la probabilité des événements redoutés et réduire leur impact éventuel.

A cette fin, le Titulaire met en œuvre un dispositif de gestion des risques permettant, a minima, leur escalade, leur évaluation régulière et le suivi associé.

La Cnaf se réserve le droit de procéder de réaliser, ou faire réaliser par un tiers de son choix, des audits pour s'assurer de la bonne mise en œuvre du dispositif de gestion des risques.

## 3.7 L'AMELIORATION CONTINUE

Le Titulaire met en œuvre un dispositif permettant l'amélioration continue des processus, modes opératoires et, in fine, de la qualité de service.

## 4. DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES

Pour rappel, le présent accord-cadre est composé d'une partie ferme (prestations exécutées à prix global et forfaitaire) et d'une partie à bons de commande (prestations exécutées par l'émission de bons de commande).

### 4.1 PRESTATIONS DE LA PARTIE FERME DE L'ACCORD-CADRE

La partie ferme de l'accord-cadre est composé des prestations suivantes :

- Le suivi et le pilotage de l'ensemble des prestations de l'accord-cadre (sont donc incluses les prestations des bons de commande émis, le cas échéant, par la Cnaf) ;
- La réalisation des prestations de maintien en conditions opérationnelles et de sécurité des plateformes comprises dans le périmètre décrit au paragraphe 2.3 du présent CCTP ;
- L'exploitation et l'administration des plateformes précitées ;
- Les changements de composants systèmes, réseaux et logiciels intervenant sur lesdites plateformes ;
- L'installation et la mise en œuvre des composants systèmes, réseaux et logiciels (physiques ou logiques).

#### 4.1.1 Suivi de l'accord-cadre et pilotage des prestations

Au titre de la prestation « Suivi de l'accord-cadre et pilotage des prestations », le Titulaire est en charge :

- Du pilotage de ses propres équipes et, le cas échéant, des équipes de son ou ses sous-traitant (s) ;
- Du pilotage des différentes prestations qui lui sont confiées par la Cnaf ;
- De la préparation et de la tenue des réunions et comités de l'accord-cadre.

##### 4.1.1.1 Organisation et animation de la comitologie

L'information sur l'état des travaux se fait principalement à l'aide de réunions et/ou comités et de comptes rendus associés.

Sous réserve des spécificités mentionnées au présent paragraphe pour les réunions de lancement de l'accord-cadre et de présentation de la commande, le Titulaire est en charge de l'organisation des réunions et/ou comités. A ce titre, il est tenu :

- D'inviter les participants ;
- De collecter les éléments nécessaires au suivi de l'état de maîtrise des prestations ;
- De collecter les éléments nécessaires au suivi de l'avancement des prestations ;
- De collecter les éléments nécessaires au suivi de la qualité ;
- D'animer les réunions et/ou comités.

Pour chaque comité ou réunion, le Titulaire rédige un support de présentation incluant son ordre du jour. Le Titulaire transmet, aux participants de la Cnaf, le support au plus tard **cinq (5) jours ouvrés** avant la tenue du comité ou de la réunion. Cette transmission tient lieu d'invitation des participants.

A compter de sa réception, la Cnaf dispose de **trois (3) jours ouvrés** pour émettre ses remarques et commentaires sur le support. Ces remarques et commentaires sont retranscrits dans le compte-rendu et pris en compte dans la mise à jour du support de présentation du comité ou de la réunion.

A l'issue de chaque comité ou réunion, le Titulaire en rédige le compte-rendu, met à jour le support de présentation, et les transmet, à la Cnaf, au plus tard **deux (2) jours ouvrés** après sa tenue. Ce compte-rendu, ainsi que le support de présentation mis à jour, font alors l'objet des procédures de vérification et de réception stipulées à l'article 8.4. du cahier des clauses administratives particulières du présent accord-cadre.

Le tableau ci-dessous présente le type de réunions et comités entre la Cnaf et le Titulaire ainsi que leur périodicité.

Type de réunion	Périodicité
Réunion de lancement de l'accord-cadre	A la notification de l'accord-cadre
Comité de Pilotage	<ul style="list-style-type: none"><li>- Hebdomadaire pendant la phase de réversibilité de l'accord-cadre en cours d'exécution au moment de la rédaction du présent CCTP ;</li><li>- Bimensuelle pendant le 1<sup>er</sup> trimestre qui suit cette phase de réversibilité ;</li><li>- Mensuelle (au minimum) par la suite.</li></ul>
Comité d'exploitation	Hebdomadaire
Comité d'amélioration continue	Semestrielle

**La réunion de lancement de l'accord-cadre** se déroule en présentiel sur un site Cnaf. Elle est organisée sur l'initiative de la Cnaf après la notification de l'accord-cadre au Titulaire. Le responsable de compte du Titulaire y participe accompagné de tout représentant qu'il juge nécessaire. A l'occasion de cette réunion de lancement sont notamment fixées les dates des premiers comités de pilotage et d'exploitation. Le Titulaire procède également à la présentation de l'équipe socle.

**Le comité de Pilotage** se déroule sous format électronique (Teams) ainsi qu'en présentiel 1 fois par semestre sur les sites de la Cnaf de Sophia Antipolis ou de Bordeaux. Il est organisé et piloté par le Titulaire et placé sous la responsabilité de la Cnaf. Les participants au comité de pilotage sont :

- Pour la Cnaf : le directeur de la DO ou son adjoint, le représentant de la DNE et/ou toute autre personne dont la présence est rendue nécessaire suivant l'ordre du jour.
- Pour le Titulaire : le responsable de compte du titulaire ayant le pouvoir de l'engager, le chef de projet et tout autre représentant dont la présence est rendue nécessaire suivant l'ordre du jour (responsable qualité, responsable technique, ...).

L'ordre du jour du comité de pilotage est, a minima, composé des points qui suivent :

- Approbation du compte-rendu précédent ;
- Présentation de l'avancement des prestations : tâches, traitement des anomalies, modifications, actions ;
- Présentation de l'état de maîtrise des prestations : délais, charges, production, gestion des risques ;
- Présentation du tableau de bord de suivi de la qualité ;
- Présentation du planning ;

- Prise de décisions : modification des tâches et du planning, ouverture et clôture d'action, prise en compte des demandes ;
- Validation des délais de réalisation de prestations dans les opérations à venir ;
- Point sur les commandes en cours, les échéances et respects des procédures administratives.

Il est rappelé au Titulaire qu'à l'issue de la phase de réversibilité de l'accord-cadre en cours d'exécution au moment de la rédaction du présent CCTP, la périodicité du comité de pilotage est au minimum mensuelle. En conséquence, la Cnaf se réserve le droit, en cas de besoin, de provoquer des comités de pilotage supplémentaires.

Il est rappelé au Titulaire que les frais de déplacement d'hébergement et de restauration, de son personnel et de toute personne qui interviendrait directement ou indirectement pour son compte, induits par l'organisation et l'animation de la comitologie et plus généralement tous les frais induits par l'exécution des prestations du présent accord-cadre sont compris dans les prix du présent accord-cadre et ne saurait donner lieu à facturation supplémentaire.

**Le comité d'exploitation** se déroule sous format électronique (Teams) 1 fois par semaine. Il est organisé et piloté par le Titulaire et placé sous la responsabilité de la Cnaf. Les participants à cette réunion sont :

- Pour la Cnaf : les responsables opérationnels et techniques de la Cnaf, les acteurs de la société titulaire de l'accord-cadre portant sur la tierce maintenance applicative du SI de la Cnaf ayant participé aux opérations de développement des plateformes et toute autre personne dont la présence est rendue nécessaire suivant l'ordre du jour (responsable qualité, responsable technique, ...).
- Pour le Titulaire : le chef de projet, les responsables opérationnels techniques, les experts, tout autre représentant dont la présence est rendue nécessaire suivant l'ordre du jour (responsable qualité, responsable technique, ...).

L'ordre du jour du comité d'exploitation est, a minima, composé des points qui suivent :

- Approbation du compte-rendu précédent ;
- Présentation de l'avancement des prestations : tâches, suivi des anomalies.... ;
- Présentation du tableau de bord de suivi de la qualité ;
- Présentation du planning ;
- Propositions de décisions : modification des tâches et du planning, ouverture et clôture d'action, prise en compte des demandes.

**Le comité d'amélioration continue** se tient en présentiel sur le site Cnaf de Sophia-Antipolis 1 fois par semestre. Il est organisé et piloté par le Titulaire et placé sous la responsabilité de la Cnaf. Les participants au comité de pilotage sont :

- Pour la Cnaf : le directeur de la Direction des Opérations ou son adjoint, le représentant de la DNE et/ou toute autre personne dont la présence est rendue nécessaire suivant l'ordre du jour.
- Pour le Titulaire : le responsable de compte du titulaire ayant le pouvoir de l'engager, le chef de projet et tout autre représentant dont la présence est rendue nécessaire suivant l'ordre du jour (responsable qualité, responsable technique, ...).

Le comité d'amélioration continue a pour objectif de mettre en avant les points forts ainsi que les points de blocage de la réalisation de l'accord-cadre. Il permettra également au titulaire de faire des propositions d'axe d'amélioration stratégique et technique.

L'ordre du jour du comité d'amélioration continue est, a minima, composé des points qui suivent :

- Approbation du compte-rendu précédent ;
- Présentation de l'avancement des actions réalisées dans le cadre de l'amélioration continue ;
- Présentation des actions à réaliser dans le cadre de l'amélioration continue ;
- Préconisation d'axes d'amélioration stratégiques et techniques ;
- Présentation des indicateurs de satisfaction pouvoir adjudicateur/Titulaire ;

#### **4.1.1.2 Reporting et tableaux de bords**

Le Titulaire fournit des tableaux de bords permettant de suivre :

- L'avancement des prestations : tâches, traitement des anomalies, modifications, actions ;
- L'état de maîtrise des prestations : délais, charges, production, gestion des risques ;
- La qualité des prestations ;
- Le respect des engagements contractuels.

Chacun de ces tableaux de bord doit reprendre, en tête du document, une synthèse des éléments marquants de la période précédente.

Ces éléments sont fournis, présentés et commentés dans le cadre du comité de pilotage et du comité d'exploitation.

### **4.1.2 Suivi de la qualité des prestations, du respect des engagements et de l'amélioration continue**

#### **4.1.2.1 Qualité des prestations et respect des engagements**

Le Titulaire s'engage à fournir tous les éléments permettant à la Cnaf de valider les engagements contractuels souscrits.

Les indicateurs d'engagement de services sont fournis à l'occasion du comité de pilotage et du comité d'exploitation. Ces indicateurs portent sur la période qui précède le comité concerné et sont présentés dans le tableau de bord qui reprend de manière exhaustive l'ensemble des engagements souscrits par le Titulaire.

En cas de doute sur la qualité des prestations et le respect des engagements de services, la Cnaf se réserve le droit de réaliser, ou faire réaliser par un tiers de son choix, des audits dont les résultats seront comparés aux indicateurs communiqués par le Titulaire.

Au titre de cette prestation, le Titulaire initie et met à jour en continue le Plan d'Assurance Qualité (PAQ) et le Plan d'Assurance Sécurité (PAS).

Le tableau qui suit présente les livrables minimaux attendus ainsi que les échéances maximales de livraison associées :

Livrables	Echéances de livraison
PAQ initié	1 mois calendaire après la notification de l'accord-cadre
PAQ mis à jour	Mensuelle
PAS initié	1 mois calendaire après la notification de l'accord-cadre
PAS mis à jour	Mensuelle

#### 4.1.2.2 Amélioration continue

Au titre de cette prestation, le Titulaire dresse dans un délai de **deux (2) mois calendaires** à compter de la notification de l'accord-cadre, un bilan objectif des processus et modes opératoires en cours à la Cnaf et compris dans le périmètre du présent accord-cadre. Ce bilan doit permettre au Titulaire de déceler les lacunes éventuelles, de dégager les axes d'amélioration, d'élaborer et de mettre en œuvre le plan d'action associé.

Dans ce cadre, Le Titulaire travaille, notamment avec les intervenants de la Cnaf concernés.

L'objectif est d'optimiser les processus, modes opératoires et, in fine, de la qualité de service.

Les actions menées par le Titulaire sont a minima les suivantes :

- Initialiser et mettre à jour en continu le Plan de Gestion et d'Amélioration Continue (PAGC) ;
- Recueillir et analyser l'existant (contexte, pratiques en cours, documentation existante...) ;
- Organiser et animer des ateliers et/ou réunions de travail ;
- Effectuer la synthèse, émettre des préconisations et identifier les axes d'amélioration ;
- Proposer des scénarios de mise en œuvre des axes d'amélioration ;
- Présenter le rapport de recommandations et de préconisations à la Cnaf et le plan de mise en œuvre associé ;
- Participer à la bonne mise en œuvre des recommandations et des préconisations ;
- Assurer le suivi (évaluation, actualisation) de cette mise en œuvre ;
- Effectuer le stockage des éléments conformément au paragraphe 4.1.3.2 du présent CCTP.

Les livrables attendus sont au minimum :

- Le PGAC initié et mis à jour ;
- Le bilan de l'analyse ;
- Les comptes rendus d'entretiens ;
- Les supports et comptes-rendus d'ateliers et/ou de réunion ;
- Le dossier de rapport de recommandations et préconisations (y compris le plan de mise en œuvre associé) ;
- Le support de présentation du rapport de recommandations et de préconisations ;
- Plan de mise en œuvre des recommandations et préconisations mis à jour ;



- Le plan de réversibilité mis à jour ;
- Le PV de stockage mentionné au paragraphe 4.1.3.2 du présent CCTP.

Les échéances maximales de livraison sont présentées dans le tableau qui suit :

<b>Livrables</b>	<b>Echéances de livraison</b>
PGAC initié	1 mois calendaire après la notification de l'accord-cadre
PGAC mis à jour	Mensuelle
Bilan de l'analyse	2 mois calendaires après la notification de l'accord-cadre
Comptes-rendus d'entretiens	2 jours ouvrés après la tenue de l'entretien
Supports d'ateliers et/ou de réunions	2 jours ouvrés avant la tenue de l'atelier et/ou de la réunion
Comptes-rendus d'ateliers et/ou de réunions	2 jours ouvrés après la tenue de l'atelier et/ou de la réunion
Dossier de rapport de recommandations et préconisations (y compris le plan de mise en œuvre associé)	1 mois calendaire après la livraison du bilan de l'analyse
Support de présentation du rapport de recommandations et de préconisations	2 jours ouvrés avant la tenue de la réunion de présentation
Compte-rendu de la réunion de présentation du rapport de recommandations et de préconisations	2 jours ouvrés après la tenue de la réunion de présentation
Plan de mise en œuvre des recommandations et préconisations mis à jour	En continu, chaque fois que nécessaire
Plan de réversibilité mis à jour	En continu à chaque livraison de livrable
PV de stockage	En continu à chaque livraison de livrable

### **4.1.3 Prestations de télégrance**

#### **4.1.3.1 Généralités**

Il est porté à l'attention du Titulaire que les généralités, objet du présent article 4.1.3.1, s'appliquent à la fois :

- Aux prestations de télégrance exécutées à prix global et forfaitaire du présent article 4.1.3 ;

- Aux prestations suivantes exécutées par l'émission d'un Ordre de Service :
  - Installation et mise en œuvre des composants systèmes, réseaux et logiciels (article 4.1.4) ;
- Aux prestations suivantes exécutées par l'émission d'un bon de commande :
  - Déploiement d'applications (article 4.2.3) ;
  - Changements mineurs et/ou majeurs de composants (article 4.2.4).

Les engagements du titulaire se déclinent selon les différents environnements :

- Environnement de production : **l'engagement de service porte sur une plage horaire 24h/24 – 365 j/365 ;**
- Environnements hors production : **l'engagement de service porte sur une plage horaire du lundi au samedi de 7h00 à 19h00.**

#### **4.1.3.2 Le maintien en conditions opérationnelles des plateformes**

Les plateformes télégérées par le titulaire du présent accord-cadre doivent fonctionner et être disponibles de manière optimale.

Le maintien en conditions opérationnelles doit s'exercer dans le strict respect des exigences décrites au paragraphe 4.1.3.3 du présent CCTP et comprend à minima, les activités suivantes :

- La supervision des plateformes ;
- La gestion des incidents y compris les procédures d'escalade et la gestion de crise ;
- La gestion des changements ;
- La gestion des problèmes ;
- La gestion des livraisons et des mises en production ;
- Le conseil et l'expertise ;
- Le tuning et la gestion des performances des plateformes ;
- L'anticipation des besoins d'évolution des plateformes ;
- La mise à jour des documents techniques (dossier d'architecture technique, dossiers d'exploitation) ;

Le Titulaire fournit à la Cnaf un accès en lecture à son outil de supervision pour 5 personnes en simultané.

#### **4.1.3.3 Les exigences pour les environnements télégérés**

##### **A- Accès aux sites Web :**

Le Titulaire s'engage sur un taux de disponibilité du service supérieur ou égal à **99,80 %** pour les utilisateurs. Ce taux est apprécié mensuellement et mesuré par l'outil de supervision (vue internaute) utilisé par la Cnaf.

## **B- Performances / Capacité :**

Pour l'environnement de production, le titulaire s'engage à maintenir le temps de réponses inférieur à 1 (une) seconde pour 90% des requêtes sur la base d'un échantillonnage de pages significatives défini par le pouvoir adjudicateur et mesuré par l'outil de supervision (vue internaute) utilisé par la Cnaf.

Le titulaire a un devoir de conseil auprès de la Cnaf pour adapter les capacités physiques installées en fonction de l'évolution de la charge et des performances constatées.

## **C- Gestion des incidents :**

Les incidents correspondant à un dysfonctionnement d'un environnement sont classés en 3 niveaux de gravité :

Niveau		Description	Délai de prise en charge	Délai de résolution
P1	Indisponible	Le site géré n'est pas accessible ou les Webservices DRUPAL ne sont pas disponibles ou les performances sont très dégradées et empêchent son utilisation	Immédiat	2 h 00
P2	Perturbant	Des fonctions importantes (prise de rendez-vous...) sont indisponibles. Les performances sont globalement dégradées	1 h 00	4 h 00
P3	Génant	Des fonctions mineures (Les fonctionnalités de contribution pour les organismes...) sont indisponibles. Les performances sont dégradées sur certaines fonctions.	1 h 00	8 h 00

Les délais débutent à compter de la déclaration de l'incident au titulaire dans l'outil de gestion des demandes ou par tout autre moyen permettant de donner date certaine.

En cas de désaccord sur l'appréciation du niveau de gravité de l'incident, l'appréciation de la Cnaf prime sur celle du titulaire et est prise en compte.

Le titulaire s'engage à informer la Cnaf en temps réel de tout incident qu'il détecte. De plus, il doit communiquer régulièrement des informations sur leur résolution dans les délais impartis par les engagements de service définis pour le niveau de gravité de l'incident

## **D- Sécurité :**

Mise en place d'un réseau sécurisé d'accès dédié à l'administration/exploitation des plateformes :

L'accès à l'administration des plateformes télégrées doit être réalisé par une liaison dédiée de type VPN privé (indépendante du réseau Internet).

Afin de disposer de haute disponibilité entre le réseau du titulaire et le réseau sécurisé de la Cnaf et de ne pas être soumis à l'absence de qualité de service inhérente au réseau Internet (ou en cas

d'attaque DDOS) tout en assurant un niveau de sécurité optimum, le réseau du titulaire doit être connecté au réseau sécurisé de la Cnaf par une liaison dédiée. Le titulaire prend en charge l'acquisition, l'installation et la maintenance de cette liaison d'interconnexion.

La Cnaf dispose d'un réseau externe permettant de délivrer des services métiers aux utilisateurs distants (télétravailleurs, agents en permanence), aux utilisateurs mobiles (nomades, mail mobile) ainsi qu'aux partenaires de la branche Famille.

Le point d'entrée du réseau sécurisé de la Cnaf consiste en un firewall hébergé en DMZ. L'accès aux applications métiers est restreint par un contrôle des adresses IP et des protocoles au niveau de ce firewall.

Un mécanisme de NAT est opérationnel sur ce firewall permettant de rendre accessible les serveurs de l'intranet (réseau interne) en masquant leur adressage IP réel.

L'interface locale du routeur d'accès fourni par le titulaire sera positionnée sur la DMZ sur laquelle se trouve le firewall.

Le titulaire fournit le réseau d'interconnexion entre son environnement et le point d'entrée du réseau sécurisé de la Cnaf à Sophia Antipolis (06560).

La fourniture de ce réseau d'interconnexion par le titulaire a pour but l'engagement de bout en bout du titulaire pour assurer les connexions réseau entre sa plateforme et le réseau sécurisé de la Cnaf.

Le Titulaire doit déterminer le débit adapté et prendre en compte dans le planning du projet les délais habituellement constatés pour la construction d'une liaison de ce type.

En raison des délais contraints, un accès VPN Internet provisoire peut, le cas échéant, être créé pour le démarrage de la prestation.

Le titulaire dispose de **3 mois calendaires** à compter de la notification de l'accord-cadre pour mettre en œuvre cette liaison.

Le titulaire n'aura pas accès au réseau interne de la Cnaf.

#### Sécurisation des composants :

Le titulaire s'engage à sécuriser les systèmes d'exploitation ainsi que les applications d'infrastructures embarquées sur les serveurs.

Le Pouvoir adjudicateur peut, préalablement à la planification des changements des composants et s'il l'estime nécessaire, procéder à des échanges préalables avec le titulaire.

A l'issue de ces échanges préalables :

- En cas d'accord des parties, la planification des changements à mettre en œuvre est celle issue de cet accord.
- En cas de désaccord des parties, la planification des changements est décidée par le pouvoir adjudicateur. Le titulaire est alors tenu de mettre en œuvre la planification des changements selon les prescriptions de la Cnaf.

Le titulaire s'engage à maintenir à jour des patchs de sécurité des plateformes. Les mises à jour de sécurité doivent être installées au plus tard 24 heures après leurs diffusions publiques. En cas de non-

respect du processus de mise à jour, le titulaire encourt des pénalités et sera responsable de toutes les conséquences dommageables en cas de compromission des plateformes (article 18 du CCAP).

Si un patch entraîne une indisponibilité de service, le titulaire doit désinstaller le patch et l'indisponibilité n'est pas imputée au titulaire.

Le titulaire fournit un rapport mensuel précis des actions réalisées.

Le titulaire met en œuvre et maintient les outils nécessaires pour vérifier l'intégrité des données sur les serveurs.

La Cnaf, ou un tiers désigné par elle, réalise régulièrement des audits de sécurité (tests d'intrusion, tests de vulnérabilité ..). Le titulaire est avisé au minimum **7 jours calendaires** avant la réalisation de ces audits.

Les rapports d'audits de sécurité sont transmis au titulaire qui s'engage à corriger tous les points critiques décelés par la Cnaf ou par le tiers désigné par elle.

#### Protection du système d'information de la Cnaf

Au titre de la protection du système d'information de la Cnaf, Le titulaire s'engage, a minima, à respecter les points suivants :

- L'accès aux équipements télégérés par le titulaire doit être tracé et validé par le Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI) de la Cnaf et faire l'objet d'un engagement de confidentialité signé par le titulaire.
- Dans le cadre de sa mission, le titulaire doit fournir des informations sur les matériels, les logiciels et les applicatifs qualifiés afin de garantir la conformité générale du SI de la Cnaf (licences, états techniques et versions des applicatifs en production...).
- Les informations sensibles détenues par le titulaire (documents de sécurité, résultats d'audits...) doivent être protégées par une classification de type DICT (Disponibilité, Intégrité, Confidentialité, Traçabilité) et intégrer une mention précisant leur niveau de confidentialité.
- Concernant les intervenants affectés par le titulaire, ou par ses éventuels sous-traitants, à l'exécution des prestations du présent accord-cadre, les contrats et conventions doivent porter un engagement de responsabilité vis-à-vis des documents de référence (la PSSI, la charte utilisateur, ...), les obligations (réserve, le devoir de signalement des failles de sécurité, ...) et les sanctions applicables. Ces contrats et conventions doivent contenir une clause de confidentialité et de responsabilité pour les tâches réalisées dans le cadre du présent accord-cadre. Le titulaire s'engage sur le niveau de sensibilisation à la sécurité des différents intervenants. Il s'engage à suspendre les droits d'accès aux infrastructures de la Cnaf accordés à des intervenants dans le cas d'absences de longue durée, de leur départ ou de leur mutation.
- Le titulaire s'engage sur la sécurité physique et environnementale des dispositifs destinés à l'accès au SI de la Cnaf. La traçabilité de ces accès doit être conservée. Il s'agit des informations enregistrées par le firewall du titulaire pour les accès VPN vers la Cnaf. Le titulaire s'engage à fournir une liste d'accès après la mise en œuvre du lien VPN puis dans un délai de 3 jours ouvrés suivant la demande de la Cnaf sur une période donnée.
- Les échanges d'informations sensibles entre le titulaire et la Cnaf doivent être chiffrés.

- Le contrôle des accès et la gestion des droits est obligatoire et doit être auditable. Les mots de passe utilisés doivent être complexes et leur fréquence de rotation régulière. Le processus de contrôle d'accès au SI de la Cnaf doit être dédié et sécurisé par rapport aux applicatifs.
- Les données sensibles stockées sur des équipements mobiles du titulaire doivent être chiffrées.
- Toute découverte d'incidents majeurs de sécurité par le titulaire doit être immédiatement signalée à la Cnaf. Celle-ci, après qualification et en cas de nécessité se réserve le droit d'ouvrir une cellule de crise à laquelle la participation du titulaire est obligatoire.

Un incident majeur de sécurité est un incident ayant un impact sur :

- la dégradation ou interruption délibérée ou non du service,
- la falsification d'informations soit au détriment de la Cnaf ou de ses bénéficiaires soit au profit d'un tiers,
- le vol de données réutilisables dans le cadre de fraude.

La Cnaf se réserve le droit de procéder de réaliser, ou faire réaliser par un tiers de son choix, des contrôles pour s'assurer du respect des dispositions relatives à la protection de son système d'information.

#### **4.1.3.4 L'administration/Exploitation des plateformes**

##### **A- Tâches d'administration :**

Des modifications d'architecture du SI de la Cnaf peuvent entraîner des modifications de paramétrage des plateformes télégérées par le Titulaire. Celles-ci sont considérées comme des opérations courantes d'administration et sont comptabilisées au titre des changements mineurs ou majeurs et ne font pas l'objet de facturation supplémentaire.

##### **B- Tâches d'exploitation :**

Dans le cadre des opérations de maintenance programmées (modification de matériels, arrêt électrique...), la Cnaf peut demander au Titulaire des opérations d'arrêt-reprise des plateformes en coordination avec le déroulement des opérations. Ces opérations font partie des opérations courantes d'exploitation et ne font pas l'objet de facturation supplémentaire.

La Cnaf peut demander la mise en place de traitements particuliers à périodicité définie pour lesquels elle fournit le dossier d'exploitation.

##### **C- Sauvegardes / Restaurations :**

Pour être en conformité avec le plan de maîtrise des risques de la Cnaf, ces sauvegardes sont quotidiennes et conservées sur disque durant une période de **5 jours ouvrés**. La fourniture de l'espace disque nécessaire pour ces sauvegardes est du ressort de la Cnaf.

C'est l'outil Veeam qui est utilisé pour effectuer les sauvegardes dans l'environnement VMWARE. Les sauvegardes des bases de données sont réalisées par la fonction de sauvegarde de MySQL.

De plus, le Titulaire effectue 2 fois par an, à compter de la date de notification du présent accord-cadre, des tests de restaurations des sauvegardes. La Cnaf fournit les ressources nécessaires pour valider la restauration par un test fonctionnel.

La Cnaf assure quotidiennement la copie de l'espace disque de sauvegarde sur un support dédié et dupliqué.

Le titulaire fournit quotidiennement la preuve de la bonne exécution de ces sauvegardes selon des modalités définies avec la Cnaf lors du premier comité de pilotage du présent accord-cadre.

Le titulaire s'engage à restaurer, depuis une sauvegarde présente sur disque, l'intégralité des composants de la plateforme dans un délai de **4 heures maximum** à compter de la réception de la demande de restauration émise par la Cnaf.

Il est prévu une migration du système de sauvegarde. Dans ce cadre, la Cnaf assure la gestion de la sauvegarde.

#### **D- Gestion des logs :**

Les journaux systèmes de sécurité et d'authentification (/var/log/auth), ainsi que les journaux de l'applicatifs WEB doivent être envoyés vers un serveur syslog. La Cnaf explicite, durant la phase de prise de connaissance, les modalités de rétention et l'exploitation de ces logs.

#### **4.1.3.5 Les changements des composants systèmes, réseaux et logiciels**

A partir des environnements initiaux dont le titulaire doit assurer la télé-gérance, les changements des composants systèmes, réseaux et logiciels peuvent avoir lieu dans les circonstances suivantes :

- Correction d'un incident ;
- Fin de support d'un composant ;
- Demande spécifique de la Cnaf (modification de paramétrage, ...) ;
- Proposition du titulaire dans le cadre de sa mission de conseil.

Les changements sur les composants de l'environnement de production sont réalisés de façon à garantir la continuité d'accès aux sites [www.caf.fr](http://www.caf.fr), [www.promeneursdunet.fr](http://www.promeneursdunet.fr), [mon-enfant.fr](http://mon-enfant.fr), ainsi que tous les sites et services concernés par les applications incluses dans le périmètre de l'accord-cadre.

Le Pouvoir adjudicateur peut, préalablement à la planification des changements des composants et s'il l'estime nécessaire, procéder à des échanges préalables avec le titulaire.

A l'issue de échanges préalables :

- En cas d'accord des parties, la planification des changements à mettre en œuvre est celle issue de cet accord.
- En cas de désaccord des parties, la planification des changements est décidée par le pouvoir adjudicateur. Le titulaire est alors tenu de mettre en œuvre la planification des changements selon les prescriptions de la Cnaf.

#### **Procédure d'urgence :**

La Cnaf peut être amené à demander un changement en urgence. Dans ce cas, le titulaire s'engage à la réaliser dans un délai **d'un jour ouvré** à compter de la réception de la demande quel que soit l'environnement.

#### **4.1.3.6 Le déploiement des applications sur les plateformes**

L'ensemble des opérations décrites ci-après sont assurées en séquence par le titulaire :

- Environnement d'intégration :  
Les applications web écrites par ou pour la Cnaf sont « déposées » sur un espace défini de l'environnement d'intégration. Le Titulaire en assure le déploiement et informe les équipes de la Cnaf de la mise à disposition de l'application.
- Environnement de validation :  
Suite à une demande de la Cnaf, le titulaire assure le déploiement en environnement de validation.
- Environnement de recette :  
Suite à une demande de la Cnaf, le titulaire assure le déploiement en environnement de recette.
- Environnement de pré production :  
Suite à une demande de la Cnaf, le titulaire assure le déploiement en environnement de pré production.
- Environnement de production :  
Suite à une demande de la Cnaf, le titulaire assure le déploiement en environnement de production.

Les délais maximums entre la demande et la réalisation du déploiement sont :

- De 24 h 00 ouvrées pour l'environnement d'intégration ;
- De 24 h 00 ouvrées pour l'environnement de validation ;
- De 24 h 00 ouvrées pour l'environnement de recette ;
- De 24 h 00 consécutives pour l'environnement de production (du fait du 24/24). S'il y a interruption de service lors du déploiement ou pour sa prise en compte, ceux-ci doivent avoir lieu à l'heure demandée par la Cnaf.

#### **Procédure d'urgence :**

La Cnaf peut être amenée à demander un déploiement en urgence. Dans ce cas, le titulaire s'engage à le réaliser dans un délai de 1 h 00 (60 minutes consécutives), à compter de la demande, dans la plage d'engagement selon l'environnement.

### **4.1.4 Installation et mise en œuvre des composants système, réseaux et logiciels**

Les prestations « Installation et mise en œuvre des composants système, réseaux et logiciels » ont pour objet l'ajout d'équipement(s) non compris dans le périmètre quantitatif initial décrit au paragraphe 2.4 du présent CCTP.

Pour les composants physiques – Environnement de production :



Intitulé	Délai maximum de réalisation	Date de livraison (*)	Livrable
Installation et mise en œuvre de composants physiques en environnement de production	5 jours ouvrés	T0+2 jours ouvrés	Rapport d'installation et de mise en œuvre

Pour les composants physiques – Environnement hors production :

Intitulé	Délai maximum de réalisation	Date de livraison (*)	Livrable
Installation et mise en œuvre de composants physiques en environnement hors production	5 jours ouvrés	T0+2 jours ouvrés	Rapport d'installation et de mise en œuvre

Pour les composants logiques – Environnement de production :

Intitulé	Délai maximum de réalisation	Date de livraison (*)	Livrable
Installation et mise en œuvre de composants logiques en environnement de production	5 jours ouvrés	T0+2 jours ouvrés	Rapport d'installation et de mise en œuvre

Pour les composants logiques – Environnement hors production :

Intitulé	Délai maximum de réalisation	Date de livraison (*)	Livrable
Installation et mise en œuvre de composants logiques en environnement hors production	5 jours ouvrés	T0+2 jours ouvrés	Rapport d'installation et de mise en œuvre

(\*) La date de livraison correspond à la date de fourniture du livrable à la Cnaf. T0 = date de fin d'intervention.

Le déclenchement de ces prestations fait l'objet d'un **ordre de service**, émis par le pouvoir adjudicateur et notifié au titulaire par tout moyen permettant de déterminer de façon certaine sa date de réception. Cet ordre de service détermine de manière précise quelles sont les prestations concernées et les modalités d'exécution prévues (notamment la ou les date(s) de retrait de serveur ou d'installation et de mise en œuvre d'un composant).

Les délais de réalisation précisés au présent paragraphe débutent à compter de la date indiquée dans l'ordre de service afférent. A défaut d'indication d'une telle date, le délai de réalisation commence à courir à compter de la réception, par le Titulaire, dudit ordre de service.

Dans son offre technique, le titulaire indique les typologies d'installation et de mise en œuvre réalisables dans le cadre de chacune des prestations susmentionnées.

Dans le cadre de réponse financière (CRF), le titulaire indique le coût d'installation et de mise en œuvre de chacune des prestations susmentionnées, ainsi que le coût de la redevance mensuelle associée.

La redevance mensuelle est due par application de la règle de calcul suivante :

- Si la mise en production est faite entre le 1<sup>er</sup> et le 15, la redevance mensuelle sera facturée sur le mois complet de mise en production.
- Si la mise en production est faite entre le 16 et le 30, la redevance mensuelle sera proratisée sur un demi-mois pour le mois de mise production.

## 4.2 PRESTATIONS DE LA PARTIE A BONS DE COMMANDE DE L'ACCORD-CADRE

Les prestations de la partie à bons de commande de l'accord-cadre sont constituées des unités d'œuvre (ou catégories d'unités d'œuvre) suivantes :

- Prises de connaissance ;
- Installation et mise en œuvre d'une liaison d'accès dédiée ;
- Déploiement d'applications ;
- Installation, changements mineurs ou majeurs de composants ;
- Evolutions ;
- Réalisation d'études de projets techniques ;
- Pilotage des évolutions d'architecture ;
- Réversibilité et transférabilité.

### 4.2.1 Prise de connaissance

La prestation à bons de commande « Prise de connaissance » est composée des unités d'œuvre de Prise de Connaissance Initiale (**PC-INIT**) et de Prise de Connaissance Complémentaire (**PC-COMP**).

#### **Prise de connaissance initiale :**

A compter de la notification du présent accord-cadre, la Cnaf organise la prise de connaissance initiale des plateformes décrites au paragraphe 2.3 du présent CCTP. Les membres de l'équipe socle du Titulaire sont les acteurs de cette phase de prise de connaissance initiale. Ils sont tenus d'y participer.

La prise de connaissance initiale doit permettre au Titulaire de comprendre le contexte, les mécanismes, concepts et fonctionnalités des plateformes à télégérer.

Il s'agit pour le Titulaire, notamment, de :

- Prendre connaissance et analyser toutes les documentations relatives aux plateformes (architecture, administration, exploitation, outils, processus, organigrammes, plannings, comitologie interne, ...) ;

- Rencontrer et échanger avec les équipes de la DSI en charge du projet ;
- Rencontrer et échanger avec le Titulaire de l'accord-cadre de télé-gérance en cours d'exécution au moment de la publication du présent accord-cadre (ci-après « le Titulaire sortant ») ;
- Réaliser l'inventaire des composants et applications concernés, vérifier la complétude de la documentation et des informations fournies de nature à permettre la bonne exécution des prestations de l'accord-cadre.

Le cas échéant, si le besoin est identifié par la Cnaf, le titulaire du présent accord-cadre peut bénéficier d'actions ciblées de formation, dispensées par la Cnaf ou un tiers désigné par elle, sur la ou les plateformes (s) concernée (s). Ces actions de formation s'exercent dans les limites strictement nécessaires à la prise de connaissance, par le Titulaire du présent accord-cadre, de la ou des plateformes (s) concernée (s).

A l'issue de la prise de connaissance, le Titulaire produit un document signé par lui, attestant qu'il a reçu toute la documentation susmentionnée et que les présentations nécessaires ont été réalisées par la Cnaf ou par le Titulaire sortant.

La prise de connaissance initiale des plateformes ne peut excéder **3 mois calendaires**.

La prise de connaissance intègre la prise en charge par le Titulaire du présent accord cadre du transfert de connaissance auprès de ses propres intervenants et des intervenants de son ou ses éventuel (s) sous-traitant (s).

En conséquence, il est porté à l'attention du Titulaire que :

- La prise de connaissance fera, pour toute la durée de l'accord-cadre, l'objet d'une commande unique d'une seule unité d'œuvre « prise de connaissance initiale ». Ainsi, en cas de changement d'intervenant (du fait, par exemple du départ d'un intervenant), le Titulaire a à sa charge la prise de connaissance vers le nouvel intervenant au titre du transfert de connaissance, auprès de ses propres intervenants et des intervenants de son ou ses éventuel (s) sous-traitant (s), qui lui incombe.
- Le coût associé à ce transfert de connaissance du Titulaire vers ses propres équipes ou celles de son ou ses éventuel (s) sous-traitant (s) est compris dans le prix de l'unité d'œuvre « Prise de connaissance initiale » et ne saurait donner lieu à facturation supplémentaire.

#### **Prise de connaissance complémentaire :**

Dans l'hypothèse où une évolution majeure ou l'ajout d'un ou plusieurs site (s) ou service (s) à la liste du paragraphe 2.3.1 impacterait de manière significative les plateformes concernées, la Cnaf peut, si elle l'estime nécessaire, commander une prise de connaissance complémentaire.

La prise de connaissance complémentaire des plateformes ne peut excéder **15 jours calendaires**.

Cette prise de connaissance complémentaire s'exerce dans les modalités identiques à celles de la prise de connaissance initiale à l'exception :

- Du délai de réalisation (3 mois calendaires maximum dans le cas de la prise de connaissance initiale) ;
- Des rencontres et échanges avec le « titulaire sortant ».

Les unités d'œuvre composant la prestation « Prise de connaissance » sont les suivantes :

Intitulé UO	Périmètre	Délai maximum de réalisation	Date de livraison	Livrable
<b>PC-INIT</b>	Sites, services et plateformes concernées décrites au paragraphe 2.3.	3 mois calendaires	T0+2 jours ouvrés	Document de synthèse permettant à la Cnaf de s'assurer du niveau de compréhension, par le titulaire, des sites, services et plateformes concernés
<b>PC-COMP</b>	Evolution majeure et/ou ajout d'un site ou service impactant de manière significative les plateformes concernées décrites au paragraphe 2.3.	15 jours calendaires		

(\*) La date de livraison correspond à la date de fourniture du livrable à la Cnaf. T0 = date de fin du délai maximum de réalisation.

Les délais de réalisation précisés au présent paragraphe débutent à compter de la date indiquée dans le bon de commande afférent. A défaut d'indication d'une telle date dans le bon de commande, le délai de réalisation commence à courir à compter de la réception par le Titulaire dudit bon de commande.

#### 4.2.2 Installation et mise en œuvre d'une liaison d'accès dédiée

La prestation à bons de commande « Installation et mise en œuvre d'une liaison d'accès dédiée » a pour objet, pour l'administration des plateformes télégrées de façon sécurisée, la mise en œuvre d'une liaison dédiée de type VPN privé (indépendante du réseau Internet) en sus de la liaison VPN prévue à la partie ferme de l'accord-cadre.

Cette prestation à bons de commande concerne la mise en œuvre d'une liaison dédiée sur le site de secours situé à Gradignan (33).

Dans ce cadre, le titulaire prend en charge l'acquisition, l'installation et la maintenance de la liaison d'accès dédiée sur le site de secours.

La prestation « Installation et mise en œuvre d'une liaison d'accès dédiée sur le site de secours » est soumise aux exigences décrites au D du paragraphe 4.1.4.3 du présent CCTP.

Le délai maximum de mise en œuvre de cette liaison est de **3 mois calendaires** à compter de la date indiquée dans le bon de commande afférent. A défaut d'indication d'une telle date dans le bon de commande, le délai de réalisation commence à courir à compter de la réception, par le Titulaire, dudit bon de commande.

La redevance mensuelle est due à partir du 1<sup>er</sup> jour du mois suivant la mise en œuvre.

Intitulé UO	Délai maximum de réalisation	Date de livraison (*)	Livrable
<b>IME-Liaison dédiée</b>	3 mois calendaires	T0+2 jours ouvrés	Rapport d'installation et de mise en œuvre

(\*) La date de livraison correspond à la date de fourniture du livrable à la Cnaf. T0 = date de fin d'intervention.

### 4.2.3 Déploiement d'applications

La prestation à bons de commande « Déploiement d'applications » a pour objet le déploiement d'applications dans un environnement au-delà du périmètre quantitatif décrit au paragraphe 2.4 du présent CCTP.

Les modalités d'exécution de la prestation à bons de commande « Déploiement d'applications » sont identiques à celles de la prestation « Déploiement des applications sur les plateformes » décrite au paragraphe 4.1.4.6 du présent CCTP, à l'exception du périmètre concerné : la prestation « Déploiement des applications sur les plateformes » s'exécute sur le périmètre quantitatif du paragraphe 2.4 et est comprise dans la partie ferme de l'accord-cadre.

En conséquence, les stipulations du paragraphe 4.1.4.6 du présent CCTP s'appliquent pleinement à la prestation à bon de commande « Déploiement d'applications ».

Intitulé UO	Délai maximum de réalisation	Date de livraison (*)	Livrable
<b>DPL-APP</b>	24h00 ouvrées	T0+2 jours ouvrés	Rapport d déploiement

(\*) La date de livraison correspond à la date de fourniture du livrable à la Cnaf. T0 = date de fin d'intervention.

Le délai maximum de réalisation du déploiement est de **24h00 ouvrées** à compter de la date indiquée dans le bon de commande afférent. A défaut d'indication d'une telle date dans le bon de commande, le délai de réalisation commence à courir à compter de la réception, par le Titulaire, dudit bon de commande.

Dans le cadre de la prestation « Déploiement d'applications », une « UO » correspond à un déploiement sur un environnement, quel que soit le nombre d'applications à déployer.

### 4.2.4 Installation, changements mineurs ou majeurs de composants

La prestation à bons de commande « Changements mineurs ou majeurs de composants » concerne les changements mineurs et majeurs de composants au-delà du périmètre quantitatif décrit au paragraphe 2.4 du présent CCTP.

Intitulé UO	Délai maximum de réalisation	Date de livraison (*)	Livrable
-------------	------------------------------	-----------------------	----------

<b>CHANG-MIN-COMP</b>	24h00 ouvrées	T0+2 jours ouvrés	Rapport de changement
<b>CHANG-MAJ-COMP</b>	24h00 ouvrées		

(\*) La date de livraison correspond à la date de fourniture du livrable à la Cnaf. T0 = date de fin d'intervention.

Les délais maximums de réalisation précisés au présent paragraphe débutent à compter de la date indiquée dans le bon de commande afférent. A défaut d'indication d'une telle date dans le bon de commande, le délai de réalisation commence à courir à compter de la réception, par le Titulaire, dudit bon de commande.

#### 4.2.5 Evolutions

La prestation à bons de commande « Evolutions » a pour objet de réaliser des études et de fournir des conseils à la Cnaf pour l'aider dans ses choix d'évolutions technologiques entrant dans le périmètre de l'accord-cadre.

Le sujet concerné est précisé dans le bon de commande.

Dans le cadre de cette prestation, le titulaire exécute a minima les tâches suivantes :

- Prise de connaissance, diagnostic de la situation existante à la Cnaf et entrant dans le périmètre de l'accord-cadre ;
- Proposition de critères objectifs d'analyse et d'aide à la décision ;
- Présentation des principaux standards et tendances du marché ;
- Analyse des écarts au regard de l'existant Cnaf ;
- Etude des hypothèses d'évolution avec l'analyse des avantages et inconvénients au regard des critères définis et l'analyse des impacts ;
- Les préconisations d'action.

Intitulé UO	Délai maximum de réalisation	Date de livraison (*)	Livrables
<b>EVOL</b>	10 jours ouvrés	T0+2 jours ouvrés	<p>Le ou les livrable (s) attendu (s) sera (ont) précisé (s) (s) dans le bon de commande en fonction de la nature du sujet et de son ampleur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Document formalisant le diagnostic de la situation existante ;</li> <li>• Revue de l'état de l'art avec l'analyse des écarts au regard de l'existant Cnaf ;</li> <li>• Identification et examen des scénarios d'évolution ;</li> <li>• Préconisations d'action.</li> </ul>

(\*) La date de livraison correspond à la date de fourniture du livrable à la Cnaf. T0 = date de fin du délai maximum de réalisation.

Les délais maximums de réalisation précisés au présent paragraphe débutent à compter de la date indiquée dans le bon de commande afférent. A défaut d'indication d'une telle date dans le bon de commande, le délai de réalisation commence à courir à compter de la réception, par le Titulaire, dudit bon de commande.

#### 4.2.6 Réalisation d'études de projets techniques

La prestation à bons de commande « Réalisation d'études de projets techniques » a pour objet d'accompagner la Cnaf dans la mise en œuvre d'évolution d'architecture.

Dans ce cadre, le titulaire fournit des avis, conseils et recommandations pendant la phase d'étude qui est réalisée par la Cnaf ou le tiers désigné par elle, réalise les maquettes, les analyses et métrologies nécessaires pour définir la solution technique déployable sur les différents environnements de la chaîne de production.

Au titre de cette prestation, le titulaire exécute a minima les tâches suivantes :

- Analyse des documents d'étude transmis par la Cnaf ;
- Formulation d'avis, conseils et recommandations sur le point d'architecture faisant l'objet de l'étude ;
- Mise en œuvre des maquettes pour validation de la solution technique ;
- Métrologie permettant de définir le sizing des environnements de production ;
- Rédaction des documents d'architecture technique et d'exploitation.

Intitulé UO	Délai maximum de réalisation	Date de livraison (*)	Livrables
PROJ-TECH	30 jours ouvrés	T0+2 jours ouvrés	Documents de synthèse des avis, conseils et recommandations formulés. Documents d'architecture technique et d'exploitation

(\*) La date de livraison correspond à la date de fourniture du livrable à la Cnaf. T0 = date de fin du délai maximum de réalisation.

Il est porté à l'attention du titulaire que le délai maximum de réalisation indiqué au présent paragraphe ne se décompte pas obligatoirement en jours ouvrés consécutifs : en fonction de la nature du sujet d'étude et de son ampleur, ces jours ouvrés peuvent être décomptés et ventilés sur la durée de la phase d'étude.

En conséquence, la Cnaf précise dans le bon de commande la date de début des prestations et, dans la mesure du possible, le rythme de sollicitation du titulaire.

#### 4.2.7 Pilotage des évolutions d'architecture

Dans l'hypothèse où la réalisation d'études de projets techniques (unité d'œuvre « PROJ-TECH » ci-dessus) se fait sur un périmètre d'évolution majeure, la Cnaf peut, si elle l'estime nécessaire, commander la prestation « Pilotage des évolutions d'architecture ».

Au titre de cette prestation, le Titulaire est en charge :

- Du pilotage de ses propres équipes et, le cas échéant, des équipes de son ou ses sous-traitant(s) ;
- Du pilotage des différentes prestations qui lui sont confiées par la Cnaf ;
- De la préparation et de la tenue des réunions de pilotage liée au bon de commande.

L'information sur l'état des travaux se fait principalement à l'aide de réunions et de comptes rendus associés.

Le Titulaire est en charge de l'organisation des réunions. A ce titre, il est tenu :

- D'inviter les participants ;
- De collecter les éléments nécessaires au suivi de l'avancement des prestations ;
- D'animer les réunions.

Pour chaque comité ou réunion, le Titulaire rédige un support de présentation incluant son ordre du jour. Le Titulaire transmet, aux participants de la Cnaf, le support au plus tard deux (2) jours ouvrés avant la tenue de la réunion. Cette transmission tient lieu d'invitation des participants.

A l'issue de chaque réunion, le Titulaire en rédige le compte-rendu, met à jour le support de présentation, et les transmet, à la Cnaf, au plus tard deux (2) jours ouvrés après sa tenue. Ce compte-rendu, ainsi que le support de présentation mis à jour font alors l'objet des procédures de vérification et de réception stipulées à l'article 8.4. du cahier des clauses administratives particulières du présent accord-cadre

Les réunions sont organisées en accord avec la Cnaf et en fonction du périmètre de la prestation soit de façon hebdomadaire ou bimensuelle.

Les éléments de pilotage objets de la prestation sont présentés dans le cadre du comité de pilotage et du comité d'exploitation prévus au paragraphe 4.1.1 « Suivi de l'accord-cadre et pilotage des prestations » du CCTP.

Intitulé UO	Délai maximum de réalisation	Date de livraison (*)	Livrables
<b>PIL-PROJ-TECH</b>	Identique au délai de réalisation de UO PROJ-TECH- auquel la commande est attachée	T0+2 jours ouvrés	Comptes-rendus d'ateliers et/ou de réunions

(\*) La date de livraison correspond à la date de fourniture du livrable à la Cnaf. T0 = date de tenue de la réunion



## 4.2.8 Réversibilité et transférabilité

Quelles que soient les conditions de sortie du présent accord-cadre, le Titulaire s'engage à assurer le transfert complet des prestations, objet de l'accord-cadre, vers la Cnaf (cas de la réversibilité) ou un tiers désigné par elle (cas de la transférabilité). Le choix de l'une ou de l'autre des formes relève du choix exclusif de la Cnaf.

Dans la suite du présent CCTP, par souci de simplicité, le terme « réversibilité » est utilisé pour désigner à la fois la réversibilité et la transférabilité.

Le Titulaire procède au transfert des connaissances, des données et documentations utilisées et produites pour permettre, dans le cadre contractuel et dans les meilleures conditions, la reprise des prestations de l'accord-cadre. La Cnaf doit donc pouvoir compter sur la coopération pleine et entière du Titulaire du présent accord-cadre.

### 4.2.8.1 Présentation du plan de réversibilité

Les opérations liées à la préparation et à la mise en œuvre de la phase de réversibilité sont décrites dans le plan de réversibilité, dont une première version sera établie par le titulaire dans un délai d'un mois suivant la notification de l'accord cadre.

**A chaque exécution de prestation**, le Titulaire procède au stockage, sur une unité de stockage de la Cnaf, de l'ensemble de la documentation utilisée et produite au titre de la prestation concernée.

Au titre de cette opération, le Titulaire fournit à la Cnaf le plan de réversibilité mis à jour et un procès-verbal de stockage. Ces livrables sont fournis dans le cadre de chacune des prestations de l'accord-cadre.

**A la demande de la Cnaf et au moins annuellement** : le Titulaire met à jour le plan de réversibilité sur les aspects planning et matrice de responsabilités (RACI) et s'assure de la complétude et de la traçabilité des données et des documents. Le Titulaire procède également à l'analyse des conditions de réversibilité en mettant, notamment, en exergue les lacunes éventuelles et propose un plan d'actions.

Au titre de cette opération, le Titulaire fournit à la Cnaf le plan de réversibilité mis à jour, le procès-verbal de complétude et de traçabilité de la documentation stockée, le rapport d'analyse des conditions de réversibilité et le plan d'actions précité.

### 4.2.8.2 Réalisation de la réversibilité en fin d'accord-cadre

La réalisation de la réversibilité en fin d'accord-cadre s'effectue sur une période maximale d'**un (1) mois calendaire** à compter de la date indiquée par la Cnaf dans le bon de commande « réversibilité des prestations de l'accord-cadre ».

La date indiquée dans le bon de commande de la Cnaf constitue le T0.

Le bon de commande est notifiée au Titulaire au plus tard **un (1) mois calendaire** avant le début de la réalisation de la réversibilité. Il est notifiée par tout moyen permettant de donner date certaine à sa réception.

Pendant toute la période de réalisation de la réversibilité, le Titulaire s'engage à respecter l'ensemble de ses obligations contractuelles et à assurer la continuité de l'exécution de ses prestations.

La réalisation de la réversibilité comprend les phases, actions, livrables et échéances de livraison associées suivants :

Phase d'initialisation		
Actions	Livrables	Echéances de livraison
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mettre à jour du plan de réversibilité ;</li> <li>▪ Mettre à jour le planning détaillé entre la Cnaf, ou le tiers désigné, et le Titulaire du présent accord-cadre ;</li> <li>▪ Mettre à jour la matrice de responsabilités (RACI) ;</li> <li>▪ Procéder à l'inventaire détaillé des éléments stockés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan de réversibilité finalisé ;</li> <li>▪ Matrice de responsabilité (RACI) mise à jour ;</li> <li>▪ Inventaire détaillé des éléments stockés.</li> </ul>	T0 + 5 jours ouvrés.
Phase de transfert		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Présentation formelle des différentes activités réalisées à la Cnaf (cas de la réversibilité) ou à la Cnaf et au tiers désigné par elle (cas de la transférabilité) ;</li> <li>▪ Fournitures de l'ensemble des connaissances, données et documentations (y compris les livrables) à jour ;</li> <li>▪ Répondre aux questions posées par la Cnaf et/ou le tiers désigné ;</li> <li>▪ Faire un bilan de la réversibilité ;</li> <li>▪ Destruction, après accord de la Cnaf, des données de la Cnaf qui seraient encore à la disposition du Titulaire.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Support de présentation des différentes activités réalisées ;</li> <li>▪ Base documentaire de la Cnaf complète ;</li> <li>▪ Transfert de l'ensemble des connaissances ;</li> <li>▪ Bilan de la réversibilité ;</li> <li>▪ PV de destruction des données.</li> </ul>	T0 + 1 mois calendaire.

## 5. ANNEXES

- Annexe 1 relative à la protection des données à caractère personnel ;
- Annexe 2 portant sur la méthode PSSI ;
- Annexe 3 portant sur les Chartes nationales de sécurité du Système d'information :
  - Annexe 3-A « Charte nationale de sécurité de l'utilisateur du Système d'Information » ;
  - Annexe 3-B « Charte nationale de sécurité de l'administrateur du Système d'Information ».
- Annexe 4 « Incidentologie »