

Accord cadre n°25-54-DSSE-AMOE-SINAPS

Assistance à maîtrise d'œuvre de la solution SINAPS – Expertise et Développement

Relatif à la maintenance et au support de la solution Sinaps, solution de gestion de référentiels partagés et d'orchestration des flux des établissements d'enseignement supérieur et de recherche

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Objet : Ce livret fournit les différents éléments de présentation nécessaire à la bonne compréhension par les candidats de l'environnement dans lequel s'inscrit le présent marché : l'Amue, la solution Sinaps, les prestations attendues.



Table des matières

1.	Introduction.....	4
2.	Présentation de l'Amue.....	4
3.	Objet et caractéristiques principales du marché.....	5
3.1	Périmètre des travaux.....	6
3.1.1.	Maintenance évolutive	6
3.1.2.	Assistance au déploiement et à l'exploitation	6
3.1.3.	Maintenance corrective et support	7
3.1.4.	Transfert de compétences vers l'équipe Amue	7
3.2	Principales caractéristiques du marché.....	7
3.3	Durée	8
3.4	Points de vigilance	8
4.	Présentation du projet Sinaps	9
4.1	Objectifs, ambitions du projet	9
4.2	Présentation de la solution Sinaps	9
4.3	Présentation de l'organisation projet.....	9
4.1	Plan produit	11
5.	Lot 1 - Description des postes et prestations attendues.....	12
5.1	A – Etudes, Expertise, Cadrage.....	12
5.1.1.	Objectifs	12
5.1.2.	Description des travaux	12
5.1.3.	Synthèse des livrables	13
5.1.4.	Modalités de commande.....	13
5.1.5.	Délai maximum d'exécution des travaux	14
5.1.6.	Modalités de réception et d'admission des travaux.....	14
5.1.7.	Engagements de niveau de service	14
5.2	B – Assistance au déploiement, à l'intégration et au support de production.....	14
5.2.1.	Objectifs	14
5.2.2.	Description des travaux	14
5.2.3.	Synthèse des livrables	15
5.2.4.	Modalités de commande.....	15
5.2.5.	Délai maximum d'exécution des travaux	15
5.2.6.	Modalités de réception et d'admission des travaux.....	15
5.2.7.	Engagements de niveau de service	15
6.	Lot 2 - Description des postes et prestations attendues.....	16
6.1	C – Réalisation de développements logiciels	16
6.1.1.	Objectifs	16
6.1.2.	Description des travaux	16



6.1.3. Synthèse des livrables	17
6.1.4. Modalités de commande.....	17
6.1.5. Délai maximum d'exécution des travaux	18
6.1.6. Modalités de réception et d'admission des travaux.....	18
6.1.7. Engagements de niveau de service	18
7. Annexes.....	18
7.1 Annexe 1 : Guide de paramétrage de Sinaps.....	18
7.2 Annexe 2 : Charte de personnalisation de Sinaps	18
7.3 Annexe 3 : Dossier d'architecture technique (DAT).....	18
7.4 Annexe 4 : Présentation de la solution Sinaps	18
7.5 Annexe 5 : Présentation du plan projet	18



1. Introduction

Le présent document constitue le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) qui fournit une description du contexte et des prestations attendues relativement au présent marché :

- Présentation générale de l'Amue
- Objet et caractéristiques principales
- Présentation de la solution Sinaps
- Description des prestations attendues

2. Présentation de l'Amue

L'Agence de mutualisation des universités et établissements d'enseignement supérieur et de recherche (Amue) est un Groupement d'Intérêt Public (GIP) qui organise la coopération entre ses membres et sert de support à leurs actions communes en vue d'améliorer la qualité de leur gestion.

Le site web de l'Amue est consultable à l'adresse <http://www.amue.fr/>.

L'Amue regroupe actuellement 182 adhérents. Il s'agit, pour l'essentiel, des établissements publics d'enseignement supérieur et de recherche (Universités, Ecoles d'ingénieurs, INP, INSA, IEP...) et de leurs groupements.

A cet effet, l'Amue a pour mission **d'organiser la coopération et de servir de support aux actions communes de ses adhérents en vue d'améliorer la qualité de leur gestion :**

- En contribuant à l'élaboration de leur système d'information ;
- En leur permettant de disposer d'une offre logicielle plurielle répondant à leur diversité ;
- En accompagnant les changements et la modernisation des établissements en matière de pilotage et de gestion ;
- En assurant à leurs personnels des formations ;
- En participant à la construction de l'Espace européen de l'enseignement supérieur et de la recherche et à la coopération internationale dans ces domaines.

L'Amue distribue et maintient actuellement les applications suivantes :

- Apogée, Pégase et FCA Manager pour la gestion de la formation initiale, formation continue et vie de l'étudiant,
- Siham et Siham PMS pour la gestion des ressources humaines et le pilotage de la masse salariale,
- Sifac et Sifac+ pour la gestion financière et comptable,
- Sinaps et Sirocco pour le management des données et le pilotage,
- Sinchro pour le suivi des temps passés sur les projets de recherche,
- Sipres pour les appels à projet,
- Sigma pour l'archivage numérique,
- ...

Les orientations de l'Agence sont définies par l'Assemblée Générale et le Conseil d'Administration.

L'Amue est l'outil mutualisé des établissements et son statut apporte à la collectivité et à l'autorité de tutelle les garanties de contrôle et de sécurité nécessaires (personnalité morale, règles de la comptabilité publique, contrôles de la Cour des Comptes et des corps d'inspection). Constituée sous la forme d'un Groupement d'Intérêt Public, reposant sur la mutualisation et l'adhésion de ses membres, cette structure constitue un facteur de responsabilisation, tant sur le **fonctionnement** de l'Amue



(implication financière des membres, diversification des ressources, contrôle de l'utilisation des fonds) que sur son **activité** (participation des établissements membres à la définition du programme de travail et au niveau d'exigence s'exerçant sur la qualité des prestations fournies par l'Amue).

L'Amue est implantée sur deux sites : Paris et Montpellier.

L'Amue est organisée en départements, pôles et services d'appui, rattachés à la direction :

- Département Solutions et Services aux Etablissements (DSSE)
- Département Programmation et Stratégie Numérique (PSTN)
- Département Développement et Accompagnement des Compétences (DDAC)
- Département Relations Etablissements et Marketing (DREM)
- Pôle communication
- Pôle achats mutualisés
- Service finances, RH et contrôle de gestion
- Service des affaires juridiques et marchés publics
- Service ressources informatiques internes et logistiques

Elle comporte un Agent comptable, ainsi qu'un délégué à la protection des données (DPO) et un Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI).

Le DSSE est au centre du dispositif de maintenance applicative et évolutive couvert par le présent marché. Le département est structuré en projets, dont le projet SINAPS. Le DSSE est basé à Montpellier.

Il est à préciser que l'Amue ainsi que deux autres organismes (l'ABES et le CINES) sont engagés dans un processus de fusion qui aboutira à la création d'un nouvel EPA (Entreprise Publique Administrative) le 1^{er} janvier 2027.

3. Objet et caractéristiques principales du marché

Le détail des caractéristiques administratives du marché est fourni dans le CCAP. Cette partie en reprend les points principaux.

Le présent marché (SAJ-DCSI 25-54) vise à renouveler le support contractuel qui assure à l'Amue une expertise technique logicielle lui permettant de réaliser par elle-même, avec l'aide de ce support technique, l'ensemble des travaux de maintenance (corrective, adaptative et évolutive) de sa solution Sinaps de gestion de référentiels partagés et d'orchestration des flux des établissements d'enseignement supérieur et de recherche.

Le périmètre concerne la mise en œuvre d'EBX (version 6) et ses add-ons de Tibco Software, l'ensemble du paramétrage et des développements spécifiques réalisés dans le langage Java, ainsi que les outils intégrés à la forge logicielle, tel que MIMA (ou toute autre fonctionnalité existante ou à venir), permettant de gérer en configuration et de déployer automatiquement les artefacts logiciels et les données souche : modèles des données, vues, perspectives, profils utilisateurs et permissions associées, annuaires des applications et des versions de service, différentes nomenclatures et valeurs de nomenclatures (confère annexe 1 : Guide de paramétrage de Sinaps).

La maintenance applicative de Sinaps, comprenant les activités de maintenance évolutive, préventive/corrective et adaptative, est opérée en mode agile suivant la méthode Scrum et un plan de



release pluriannuel rythmé en moyenne par la mise à disposition de 2 releases par an fabriquées par une série d'itérations (sprints) de 4 semaines.

L'équipe de maintenance est constituée de 2 product owners, 3 développeurs ainsi que de 2 consultants techniques/administrateurs des systèmes. Ces personnels sont salariés de l'Amue.

L'objet du marché vise également à fournir à l'Amue une extension de sa capacité de production en fonction du plan de charge.

3.1 Périmètre des travaux

3.1.1. Maintenance évolutive

La maintenance évolutive comprend, par exemple :

- La construction de nouveaux référentiels ou le développement de nouvelles fonctionnalités autour de la gestion de la qualité des données et des processus référentiels ;
- La modification de composants et fonctionnalités existants.

Les principales prestations attendues du Titulaire sont :

- La réalisation d'études et de cadrages techniques des évolutions avec la réalisation de prototypes ou de POC (proof of concept) ;
- La conception fonctionnelle et technique et la réalisation de la documentation afférente ;
- La réalisation et les tests unitaires ;
- L'assistance au packaging suivant le standard EBX ;
- L'appui technique à l'équipe de maintenance comprenant le conseil à la conception logicielle, la définition de bonnes pratiques d'utilisation d'EBX, la revue de code, la rédaction de guide ou fiches de bonnes pratiques de conception et développement.

3.1.2. Assistance au déploiement et à l'exploitation

Ces prestations couvrent les différents travaux liés au déploiement de la solution Sinaps dans les établissements d'enseignement supérieur et de recherche.

Elles couvrent les travaux tels que :

- La personnalisation de Sinaps ;
- L'appui à l'exploitation et l'administration de Sinaps en Etablissement.

Il s'agit en particulier de fournir une expertise sur les incidents et anomalies dont l'analyse est complexe et qui peuvent être observés lorsque les établissements effectuent des paramétrages spécifiques voire complètent la solution par du développement spécifique, tout en veillant au respect de la charte de personnalisation (confère annexe 2 – Charte de personnalisation).

Le Titulaire pourra prendre en charge les signalisations d'incident relatif à des problèmes de performance de la solution. Il devra être en mesure d'identifier les composants de l'architecture logicielle (confère annexe 3 -Dossier d'Architecture Technique) ou les classes Java qui sont la cause des problèmes détectés et de proposer des solutions d'optimisation en vue d'améliorer la performance de la solution tout en respectant le standard EBX. Ainsi le Titulaire devra être en capacité technique de mesurer l'activité des systèmes et des composants pour détecter les pertes de performance, telles que des fuites de mémoire ou des portions d'algorithmes peu optimales, et son expertise technologique sera telle qu'il sera en



capacité de faire des préconisations de paramétrage des composants sensibles en termes de ressources allouées et de gestion de conflits.

3.1.3. Maintenance corrective et support

Les prestations de maintenance préventive et corrective regroupent l'ensemble des actions permettant de corriger les dysfonctionnements constatés ainsi que l'ensemble des opérations permettant de garantir le maintien à l'état de l'art de Sinaps.

Les activités relatives à la maintenance préventive et corrective sont principalement :

- L'appui à la définition de l'architecture et roadmap de la solution Sinaps (activité de type bureau d'étude) ;
- La veille éditeur : suivi des évolutions produits et préconisation d'actions de réduction de dettes techniques et d'actions d'amélioration de la solution permettant d'augmenter son attractivité ;
- La mise en œuvre des actions de maintenance préventive (montée de version du socle technologique)
- Diagnostic et recherche de solutions (éventuellement solution de contournement) ;
- Réalisation des corrections ;
- Tests ;
- Amélioration continue des processus industrialisés.

3.1.4. Transfert de compétences vers l'équipe Amue

Pour l'ensemble des travaux qui lui seront confiés, le Titulaire devra veiller à effectuer un transfert de connaissance continu à l'équipe Amue afin que celle-ci puisse monter en expertise et reprendre en main le cas échéant les travaux effectués.

3.2 Principales caractéristiques du marché

L'architecture de la solution Sinaps induit une forte intégration des différents composants technologiques sous-jacents (EBX / iWay / Java). Il est donc techniquement difficile de distinguer leur traitement dans le cadre des opérations de maintenance et de déploiement.

Les divers travaux faisant l'objet de ce marché exigent un niveau élevé de continuité et de collaboration, que la dévolution à différents prestataires pénaliserait.

L'intervention d'un acteur unique tout au long du cycle de construction, déploiement, support, maintenance favorise une meilleure montée en compétences et maîtrise, favorisant l'amélioration continue de la performance en mode projet.

La dévolution des prestations à plusieurs acteurs générerait des surcoûts dus aux besoins de coordination et de transfert de compétences.

Ainsi, chaque lot de l'accord-cadre est mono-attributaire, afin de :

- Faciliter un fort investissement dans la durée du Titulaire, le développement et le maintien d'un socle de compétences solide et pérenne ;
- Disposer d'une plus grande célérité dans la contractualisation des prestations ;
- Encourager le développement d'une relation partenariale entre le pouvoir adjudicateur et le Titulaire

Par ailleurs, le marché est alloté suivant la nature des travaux et du degré d'expertise technologique afférent aux deux lots définis :



- Lot 1 : Expertise solution et Support à la mise en œuvre
- Lot 2 : Réalisation de développements logiciels

3.3 Durée

Pour chaque lot :

- Le marché est conclu pour une durée ferme de 2 ans, il est reconductible 2 fois pour une durée d'un an, soit une durée maximale de 4 ans.
- Le marché s'exécute par l'émission de bons de commande.
- Le pouvoir adjudicateur peut conclure un nouvel accord-cadre avant la fin du présent accord-cadre afin de garantir la continuité d'exécution des prestations.

3.4 Points de vigilance

Afin d'assurer la meilleure qualité possible des travaux et la réussite du projet, le pouvoir adjudicateur met l'accent sur les points de vigilance suivants, pour lesquels il est attendu du Titulaire qu'il y prête une attention toute particulière, dans le montage de son dispositif et l'exécution des travaux, mais aussi dans sa capacité à adopter une posture partenariale, proactive et force de proposition :

- Raccourcir et maîtriser les cycles de construction et de livraison des évolutions de Sinaps. Cela passe notamment par :
 - Une forte proximité avec l'équipe de l'Amue tout au long du cycle de développement ; cette proximité se traduisant par une participation aux cérémonies agile : daily meeting, sprint planning, review et retrospective de sprint. Le Titulaire doit pouvoir être joint dans la journée via les outils de communication utilisés par l'équipe Amue (principalement Teams) avec une forte réactivité. La plage horaire de disponibilité demandée au Titulaire est de 9h00-12h00, 14h00-18h00 pendant lesquelles le Titulaire s'engage à répondre aux sollicitations dans un délai maximal de 15 minutes.
 - La capacité à mobiliser les ressources compétentes, à les maintenir dans la durée, à les motiver et les faire progresser ;
 - L'adoption de la démarche agile adaptée au contexte de l'Amue ;
 - L'utilisation de l'outillage mis en place par l'Amue : JIRA Software et Service Management, Confluence, Squash, Gitlab.
- Veiller, de la part du Titulaire, même en cas de recours à de la sous-traitance, au respect du cadre normatif des travaux de maîtrise d'œuvre : architecture d'ensemble de la solution Sinaps, trajectoire d'évolution par rapport à la roadmap de l'éditeur d'EBX, contrôle qualité des paramétrages et des développements, processus de construction et de déploiement.
- S'engager, sur le plan opérationnel, en étroite coordination avec les product owners et les développeurs, à faciliter le suivi des engagements pris, notamment lors des sprint planning (délais, charges), en assurant une bonne visibilité quotidienne par le pouvoir adjudicateur (transparence) de l'avancement des travaux et en partageant une anticipation des risques et des problèmes.



4. Présentation du projet Sinaps

4.1 Objectifs, ambitions du projet

Pour compléter son approche d'un SI modulaire, urbanisé, permettant d'outiller les silos métier du SI, l'Amue a engagé une approche transversale aux métiers, aussi bien la projection dans les années à venir du SI de pilotage sur des briques décisionnelles communes qu'en délivrant un système de référencement des données maîtres des différents domaines métier.

Ainsi, l'objectif de Sinaps est de fédérer les briques du SI existant autour d'une architecture d'ensemble et de principes communs d'échange et de partage des données de référence qui permettront au SI d'acquérir la flexibilité et la réactivité nécessaires pour s'adapter aux changements subis ou voulus par l'établissement. Les bénéfices pour la stratégie SI de cette architecture d'ensemble sont :

- La réutilisation en majeure partie du système existant ;
- L'utilisation des moyens disponibles pour coconstruire de nouvelles fonctionnalités à forte valeur ajoutée métier ;
- L'évolution progressive du SI en maîtrisant les risques de rupture d'activité, régression de fonctionnement ;
- La réduction des coûts de maintenance.

Les bénéfices pour l'organisation dans son ensemble sont :

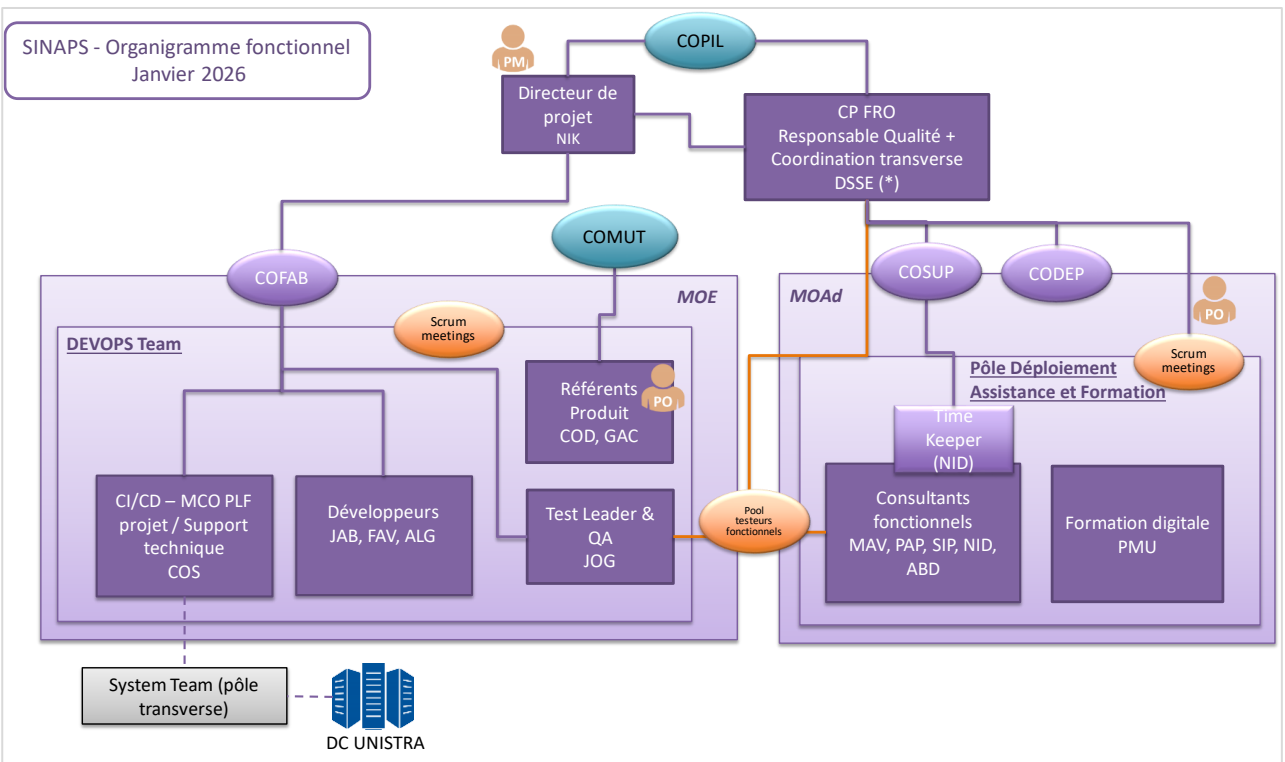
- Fluidifier la circulation de l'information, réduire les temps de traitement au niveau des processus et fiabiliser le résultat des processus en opérant sur des données de qualité ;
- Faciliter le pilotage opérationnel et stratégique ;
- Soutenir les évolutions rapides des organisations (fusions / regroupements) et des systèmes.

Déployer Sinaps pour un établissement, c'est aussi l'opportunité de découpler le fonctionnement des structures et des différents acteurs pour offrir un meilleur service aux usagers.

4.2 Présentation de la solution Sinaps

Une présentation détaillée de la solution Sinaps est fournie en annexe 4.

4.3 Présentation de l'organisation projet



Comitologie interne					
Comité /Acteur		Ordre du jour	Participants obligatoires	Participants – à la demande	Fréquence
COFAB	Comité de FABrication	<ul style="list-style-type: none">Point d'avancement sur le sprint et la release en coursRevue des indicateurs de productivité/vélocitéSuivi des demandes de changement logicielPlanification du backlog de produit et des prochaines releasesRevue d'avancement des chantiers/tâches techniques (CI/CD, MCO de la PLF projet)Dossiers mis à l'ordre du jourSuivi du plan de progrès alimenté par les rétrospectives	Référents produit Coordinateur de développement Test leader & QA Direction de projet		Hebdomadaire
COSUP	Comité du SUPport	<ul style="list-style-type: none">Revue des indicateurs (SLA support utilisateur)Equilibrage de la charge de support par équipierSuivi de la consommation d'assistance par établissementDécision sur les signalisations en limite et hors délaisAmélioration des procédures et pratiques <p>Timekeeper</p> <ul style="list-style-type: none">Responsable du suivi des délais et des relances	Direction de projet Time Keeper et/ou son suppléant		Hebdomadaire



Comitologie interne					
Comité /Acteur		Ordre du jour	Participants obligatoires	Participants – à la demande	Fréquence
CODEP	COmité du DEploiment	<ul style="list-style-type: none">Revue d'avancement des déploiements en coursTraitement des risques et problèmesSuivi des dossiers en cours transversesRevue de jalons	Direction de projet Réfèrent déploiement Consultants fonctionnels	Référénts solution	Hebdomadaire
Scrum meetings <ul style="list-style-type: none">Release planningBusiness refinementSprint planningSprint review et retrospectiveRelease retrospective			Suivant les cérémonies Au niveau release, toute l'équipe Sinaps		Sprint PDA : toutes les 2 semaines Sprint DevOps team : tous les 4 semaines

Comitologie avec les établissements					
Comité /Acteur		Ordre du jour	Participants obligatoires	Participants – à la demande	Fréquence
COPIL	COmité de PILotage	Suivi des actions prises en COPIL Suivi des déploiements Plan produit Revue des indicateurs de service Revue des moyens : suivi du budget et de l'effectif Points spécifiques à l'ordre du jour	Etablissements membres du COPIL Représentant de la direction de l'agence DREM SAF Direction de projet		Trimestrielle
COMUT	COmité des UTIlisateurs	Présentation du contenu d'une version + démo produit Présentation du backlog du produit et consultation des établissements pour la priorisation de la valeur	Etablissements Référénts produit (animateurs) Reste de l'équipe		Semestrielle Pour chaque version.release

4.1 Plan produit

Une présentation de la feuille de route de la solution Sinaps est fournie en annexe 5.



5. Lot 1 - Description des postes et prestations attendues

5.1 A – Etudes, Expertise, Cadrage

5.1.1. Objectifs

Il est prévu de faire évoluer la souche actuelle pour refondre une fonctionnalité existante, intégrer une nouvelle fonctionnalité ou étendre le périmètre fonctionnel.

Dans la mesure où les besoins relatifs à ces évolutions sont partiellement définis à ce jour (cf. annexe 5), ce poste permet de mener, lors de la survenance des différents besoins, les différents travaux d'analyses et d'études préalables pour évaluer l'opportunité de mettre en œuvre cette évolution, puis cadrer les travaux de conception et de réalisation.

En particulier, ce poste permet de cadrer les futures releases de maintenance de Sinaps :

- Elaboration du backlog initial :
 - partage de la vision du produit EBX (possibilités des versions disponibles et anticipation des fonctionnalités annoncées dans les versions à venir) afin d'aider les product owners à orienter et prioriser le backlog de Sinaps en arbitrants les opportunités d'utilisation du standard EBX vis-à-vis de développements spécifiques ;
 - aide apportée à l'équipe de développement pour décomposer les récits utilisateurs, estimer la complexité et la charge d'implémentation.

Au-delà de ces travaux de cadrage des releases, à titre d'illustration, il peut être demandé d'effectuer dans le cadre de ce poste (liste non exhaustive) :

- Benchmark de performance ;
- Étude d'impact de montée de version d'EBX par exemple ou de remplacement/introduction d'un composant (API, add-on, ...) ;
- Étude d'architecture ;
- Étude de faisabilité (Proof of Concept).

5.1.2. Description des travaux

La nature exacte des travaux et des livrables seront détaillés dans les bons de commande.

Néanmoins, à titre d'exemple et de manière générale, il s'agit pour le Titulaire, dans le cadre d'une intervention d'étude / expertise, de réaliser au moins les actions suivantes :

- Organiser, planifier les ateliers et réunions de travail. Un ordre du jour est systématiquement préparé et diffusé en amont de chaque atelier ;
- Préparer les supports d'atelier ;
- Conduire les ateliers et rédiger les comptes rendus ;
- Rédiger la synthèse de l'étude et présenter les résultats au pouvoir adjudicateur ;
- Prendre en compte les ajustements et produire le document final.

Plus particulièrement, dans le cas du cadrage d'une release, il s'agira pour le Titulaire de participer aux cérémonies de sprint planning et de réaliser les actions suivantes :

- Partager une vision claire des récits : les objectifs poursuivis, le périmètre d'usage, les contraintes projet, les impacts logiciels, les solutions d'implémentation ;
- Découper et séquencer la réalisation des récits utilisateurs ou récits techniques selon les différentes contraintes : applicatives, techniques, optimisation des charges, niveau de compétences des développeurs ;
- Chiffrer / estimer la complexité des différents récits.



5.1.3. Synthèse des livrables

L'ensemble des livrables documentaires doivent être accessibles et à jour sur l'instance de Confluence du projet Sinaps.

L'ensemble des livrables logiciels (codes sources et binaires) doivent être accessibles et à jour dans la forge logicielle du projet (Gitlab).

Les principaux résultats attendus du Titulaire sont les suivants :

Livrables	Points d'attention
Ordre du jour détaillé des réunions et ateliers	précisant les points à arbitrer/décider
Support des ateliers et réunions de travail	
Synthèse des ateliers et réunions de travail	Décisions sur le fonctionnement attendu Règles de gestion retenues Motifs des décisions Points ouverts Relevé des actions Les synthèses doivent être formalisées dans l'objectif de demander ensuite un moindre effort de rédaction du rapport d'étude final.
Synthèse de l'étude	Dossier de présentation/restitution au pouvoir adjudicateur Dans le cas où l'étude donne lieu à une mise en œuvre, le Titulaire doit fournir une estimation des charges.
POC	Dans le cas où un développement (prototypage de solution) a été nécessaire, le code source documenté (Javadoc) doit être versionné, configuré et sauvegardé dans la forge Sinaps. Une description détaillée des travaux d'industrialisation (implémentation dans la souche Sinaps) doit être fournie.
Transfert de connaissance à l'équipe Amue	

5.1.4. Modalités de commande

Les unités d'œuvre de ce poste correspondent au coût forfaitaire d'exécution de l'intégralité des travaux requis pour la prestation attendue...

Description des unités d'œuvre / prestations attendues
A-UO1 : Etude de cadrage d'une version-release de Sinaps A-UO2 : Benchmark de performance A-UO3 : Etude et mesure d'impacts



A-UO4 : Etude technique ou d'architecture
A-UO5 : Etude de faisabilité (Proof Of Concept)
A-UO6 : Appui technique aux développeurs de l'équipe Amue

5.1.5. Délai maximum d'exécution des travaux

Les délais d'exécution de ce poste, dépendant de la nature et de la complexité de l'étude, seront précisés dans le bon de commande.

5.1.6. Modalités de réception et d'admission des travaux

Ce poste fait l'objet d'une vérification simple dont les modalités sont décrites dans le CCAP de l'accord-cadre et, éventuellement précisées dans le bon de commande.

5.1.7. Engagements de niveau de service

L'exécution des travaux de ce poste doit respecter les critères de niveau de service correspondant à ce type de poste (vérification simple), détaillés dans le CCAP de l'accord-cadre et éventuellement précisées dans les bons de commande.

Une vigilance particulière doit être portée à :

- La qualité et disponibilité des intervenants ;
- La connaissance de Sinaps et de son écosystème par les intervenants ;
- La coordination, communication avec/auprès des parties prenantes ;
- La qualité rédactionnelle (structuration de l'information, respect de la syntaxe et de l'orthographe) et la clarté des synthèses pour les supports écrits.

5.2 B – Assistance au déploiement, à l'intégration et au support de production

5.2.1. Objectifs

Ce poste comprend la prise en charge de demandes d'assistance ou de signalisation d'incidents de la part des établissements utilisateurs de Sinaps.

Il s'agit pour le Titulaire d'appuyer l'équipe Amue sur les demandes complexes nécessitant une expertise technique particulière de niveau 3. Néanmoins, étant donné le niveau de perfectionnement de certaines fonctions et algorithmes de Sinaps pour répondre à la multiplicité de cas d'usage métiers, le Titulaire doit maîtriser la dimension fonctionnelle. Ces travaux peuvent également requérir une compréhension et connaissance des problématiques métier.

5.2.2. Description des travaux

Les demandes d'assistance et signalisations d'incident sont formalisées par les correspondants en établissement via l'outil de ticketing (JIRA SM) mis à disposition par l'Amue. Il n'est pas nécessaire que le Titulaire utilise cet outil ; le pôle Déploiement, Assistance et Formation du projet se chargera de la prise en charge et de la réponse des tickets.

En revanche, le Titulaire peut être amené à accéder aux instances de Sinaps des établissements pour vérifier des points de paramétrage, configuration voire de bonne installation de composants.

Dans le cas où il serait nécessaire de recourir au support éditeur, le Titulaire doit assurer un suivi actif et régulier auprès de ce dernier jusqu'à obtention d'une réponse.



D'une manière générale, le Titulaire doit collaborer étroitement avec le consultant du pouvoir adjudicateur en charge du ticket et partager en temps réel les informations et l'avancement afin de piloter le délai de résolution conformément aux niveaux de service de la charte d'assistance.

Le Titulaire doit fournir des informations précises et détaillées sur le diagnostic et sur la solution afin de permettre l'enrichissement de la base de connaissance d'assistance.

5.2.3. Synthèse des livrables

L'ensemble des livrables documentaires doivent être accessibles et à jour sur l'instance de Confluence du projet Sinaps.

Les principaux résultats attendus du Titulaire sont les suivants :

Livrables	Points d'attention
Informations précises et détaillées sur le diagnostic et la solution apportée	
Transfert de connaissance à l'équipe Amue	

5.2.4. Modalités de commande

Les unités d'œuvre de ce poste correspondent au coût forfaitaire d'exécution de l'intégralité des travaux requis pour la prestation attendue.

Description des unités d'œuvre
B-UO1 : Traitement d'un ticket complexe
B-UO2 : Traitement d'un ticket moyen

5.2.5. Délai maximum d'exécution des travaux

Il s'agit pour le Titulaire d'organiser une disponibilité et réactivité suffisante afin de pouvoir contribuer à la résolution de demande d'assistance ou incidents de fonctionnement dans les délais prévus entre le pouvoir adjudicateur et les établissements.

- Révision des délais

Dans le cas où le pouvoir adjudicateur donne la priorité à la résolution de telles demandes, le Titulaire, complètement intégré au dispositif agile du projet, peut relativiser les engagements de délai pris sur les autres prestations (poste A et B).

5.2.6. Modalités de réception et d'admission des travaux

Ce poste fait l'objet d'une vérification simple dont les modalités sont décrites dans le CCAP de l'accord-cadre et, éventuellement précisées dans le bon de commande.

5.2.7. Engagements de niveau de service

L'exécution des travaux de ce poste doit respecter les critères de niveau de service correspondant à ce type de poste (vérification simple), détaillés dans le CCAP de l'accord-cadre et éventuellement précisées dans les bons de commande.



Une vigilance particulière doit être portée à :

- La qualité et disponibilité des intervenants ;
- La connaissance de Sinaps et de son écosystème par les intervenants ;
- La coordination, communication avec/auprès des parties prenantes ;
- La qualité rédactionnelle (structuration de l'information, respect de la syntaxe et de l'orthographe) et la clarté des synthèses pour les supports écrits.

6. Lot 2 - Description des postes et prestations attendues

6.1 C – Réalisation de développements logiciels

6.1.1. Objectifs

Ce poste correspond à la réalisation de travaux de mise en œuvre d'évolutions, de corrections ou encore d'adaptations quelle que soit la nature des opérations de maintenance (modification des fonctionnalités existantes, extension fonctionnelle, création d'un nouveau composant, évolution technique, mise en œuvre d'une évolution majeure des socles applicatifs ou d'infrastructure...).

Ce poste et les différentes unités d'œuvre afférentes comprennent donc l'ensemble des travaux de conception, de réalisation y compris la réalisation des correctifs nécessaires jusqu'à la livraison de la release, de tests et de documentation associée, qui devront être menés selon la démarche agile définie pour le projet Sinaps.

6.1.2. Description des travaux

Le Titulaire doit être force de proposition sur les modalités opérationnelles du développement agile tout en respectant le cadre normatif opérationnel de la méthode agile défini par le pouvoir adjudicateur. La séquence et les modalités d'exécution des travaux seront adaptées en conséquence.

Le Titulaire doit néanmoins se conformer au final aux directives du pouvoir adjudicateur et, pour mener à bien les Sprints de maintenance, le Titulaire doit :

- Participer à l'ensemble des rituels/cérémonies prévus dans le cadre de la méthode agile ;
- Suivant les récits et tâches qui lui sont confiés, assurer la conception sur tous les plans architecturaux (fonctionnel, applicatif et technique), les développements et l'intégration des composants et interfaces planifiés pour le sprint, y compris les fonctions techniques de supervision et d'exploitation ;
- Réaliser les différents niveaux et types de tests en respectant la stratégie de recette et les dispositions qualité préalablement établies ; dans tous les cas, le Titulaire réalise les tests unitaires et les tests d'intégration intra système (composants, modules, API, ...) puis entre les systèmes (tests d'assemblage), ainsi qu'une vérification de la couverture aux exigences. Cela comprend la rédaction des scénarios/cas de tests, la personnalisation des jeux d'essais, l'enregistrement des résultats obtenus ;
- Créer et/ou mettre à jour dans le Confluence du projet la documentation et les outils associés ;
- Mettre à disposition de l'Amue les codes sources (Gitlab), scripts et jeux de données sur l'environnement dédié ;



- Appuyer les équipes du pouvoir adjudicateur dans les travaux de recette :
 - Appui à l'élaboration des scénarios de recette,
 - Expertise sur l'ensemble du périmètre EBX de Sinaps sur toutes les phases de test y compris quand des recettes avec des établissements pilotes sont prévues ;
 - Assistance à la qualification des incidents,
 - Prise en charge et correction des anomalies ;
- En fin d'itération :
 - Présenter une démonstration des fonctions développées et des corrections effectuées ;
 - Faire un bilan du Sprint/Release.

6.1.3. Synthèse des livrables

L'ensemble des livrables documentaires doivent être accessibles et à jour sur l'instance de Confluence du projet Sinaps.

L'ensemble des livrables logiciels (codes sources et binaires) doivent être accessibles et à jour dans la forge logicielle du projet (Gitlab).

Les principaux résultats attendus du Titulaire sont les suivants :

Livrables	Points d'attention
Composants logiciels et paramétrages créés ou modifiés pour un fonctionnement conforme du développement logiciel et sans régression du système	
Dossier de conception à jour	Dossier de conception pour la Release et dossier de conception du produit à jour La maintenance de Sinaps impose une documentation unifiée, complète et à jour.
Cas de test et jeux de données associés	Suivant la stratégie de test définie pour le release, certains cas de test pourront faire l'objet d'un développement d'automatisation afin d'être intégré dans le plan de test de non régression exécuté au sein de la plateforme d'intégration continue
Transfert de connaissance à l'équipe Amue	

6.1.4. Modalités de commande

Les unités d'œuvre de ce poste correspondent au coût forfaitaire d'exécution de l'intégralité des travaux requis pour la prestation attendue.

Description des unités d'œuvre
C-UO1 : Réalisation d'un récit (user story, technical story) complexe
C-UO2 : Réalisation d'un récit moyen
C-UO3 : Réalisation d'un récit simple



6.1.5. Délai maximum d'exécution des travaux

Les délais d'exécution de ce poste, dépendant de la nature et de la complexité de l'étude, seront précisés dans le bon de commande.

6.1.6. Modalités de réception et d'admission des travaux

Ce poste fait l'objet d'une vérification simple dont les modalités sont décrites dans le CCAP de l'accord-cadre et, éventuellement précisées dans le bon de commande.

6.1.7. Engagements de niveau de service

L'exécution des travaux de ce poste doit respecter les critères de niveau de service correspondant à ce type de poste (vérification simple), détaillés dans le CCAP de l'accord-cadre et éventuellement précisées dans les bons de commande.

Une vigilance particulière doit être portée à :

- La phase d'architecture et conception des évolutions ou corrections importantes afin de préserver la qualité de la solution applicative ;
- Le respect des délais ;
- La capacité à être force de proposition pour exploiter au mieux le potentiel des outils et offrir une réponse aux besoins fiables et facilement maintenables ;
- La mise à jour de la documentation impactée par les changements logiciels opérés.

7. Annexes

7.1 Annexe 1 : Guide de paramétrage de Sinaps

Cf. fichier : AC-25-54_CCTP-Annexe 1-Guide de paramétrage Sinaps

7.2 Annexe 2 : Charte de personnalisation de Sinaps

Cf. fichier : AC-25-54_CCTP-Annexe 2-Charte de personnalisation

7.3 Annexe 3 : Dossier d'architecture technique (DAT)

Cf. fichier : AC-25-54_CCTP-Annexe 3-DAT Sinaps

7.4 Annexe 4 : Présentation de la solution Sinaps

Cf. fichier : AC-25-54_CCTP-Annexe 4-Livret de présentation

7.5 Annexe 5 : Présentation du plan projet

Cf. fichier : AC-25-54_CCTP-Annexe 5-Plan projet