

MARCHE D'ASSISTANCE À MAITRISE D'OUVRAGE DE SYSTEMES D'INFORMATION DE LA DNID ET PRESTATIONS D'ENCHERES EN LIGNE

Table des matières

1	Présentation de l'organisation.....	5
1.1	Présentation de la DNID.....	5
1.1.1	Pôle des Ventes Mobilières.....	6
1.1.2	Pôle de Gestion des Patrimoines Privés.....	10
1.1.3	Pôle des Évaluations domaniales.....	13
1.1.4	Les utilisateurs des SI de la DNID.....	14
2	Contexte, enjeux et objet du marché.....	16
2.1	Contexte.....	16
2.2	Enjeux.....	17
2.3	Objet du marché.....	17
2.3.1	Lot 1 – Assistance à maîtrise d'ouvrage sur le périmètre de la plateforme VEGA.....	17
2.3.2	Lot 2 – Assistance à maîtrise d'ouvrage sur le périmètre des autres SI de la DNID.....	17
2.3.3	Lot 3 – Retransmission en direct d'Enchères en salle et en ligne.....	18
3	Cartographie des SI de la DNID.....	19
3.1	Plateforme VEGA.....	19
3.1.1	Architecture générale.....	19
3.1.2	Architecture applicative.....	21
3.1.3	Description des environnements.....	40
3.1.4	Spécificités métier.....	41
3.2	SI du site des dons.....	42
3.2.1	Les statistiques.....	43
3.3	SI et Infocentre ANGELIS et Portail successions vacantes.....	44
3.3.1	Système d'information ANGELIS et Portail successions vacantes.....	44
3.3.2	Infocentre QlikView–ANGELIS et Portail successions vacantes.....	45
3.4	Infocentre Qlik Évaluation.....	45
3.5	Autres SI.....	46
4	Modalité de mise en œuvre du marché.....	47
4.1	Lieux d'exécution des prestations.....	47
4.2	Horaires d'exécution.....	47
4.3	Équipes du titulaire.....	47
4.3.1	Profils « Encadrants ».....	47
4.3.2	Profils « fonctionnels ».....	49
4.3.3	Profils « techniques ».....	51
4.3.4	Profils « Data et IA ».....	52
4.3.5	Profil « Support ».....	53
4.3.6	Profil « Formation ».....	54
4.4	Qualité des prestations.....	54

4.4.1	Charte graphique.....	54
4.4.2	Exigences de sécurité.....	54
4.4.3	Exigences RGPD.....	55
4.4.4	Exigences en termes d'accessibilité.....	55
4.4.5	Exigences en matière de recours à l'intelligence artificielle.....	55
4.4.6	Exigences en termes d'interconnexion.....	56
4.5	Devoir de conseil.....	56
4.6	Méthodes et Outils.....	57
4.6.1	Méthodes.....	58
4.6.2	Outils.....	59
4.7	Documentation et livrables.....	61
4.8	Type de ventes.....	63
5	Présentation des prestations attendues.....	63
5.1	Lot 1 – AMOA - plateforme VEGA.....	63
5.1.1	P1 - INIT - Initialisation et montée en compétences sur le périmètre du marché.....	63
5.1.2	P2 - PILO - Pilotage, suivi prestation.....	66
5.1.3	P3 - CADR - Cadrage et étude avant-projet.....	75
5.1.4	P4 – ASSI – Assistance à la mise en œuvre.....	85
5.1.5	P5 – ATMA - Assistance à la Tierce Maintenance Applicative (TMA).....	104
5.1.6	P6 – SUPP – Assistance et support.....	109
5.1.7	P7 – EXPE – Études, expertises et audit ponctuelles.....	121
5.1.8	P8 - CHAN – Accompagnement au changement.....	123
5.1.9	P9 - DOC – Mise à jour de la documentation.....	130
5.1.10	P10 - REVE - Réversibilité / transférabilité.....	130
5.2	Lot 2 - AMOA - Autres SI de la DNID.....	133
5.2.1	P1 – INIT – Initialisation et montée en compétences sur le périmètre du marché.....	133
5.2.2	P2 - PILO - Pilotage, suivi prestation.....	136
5.2.3	P3 - CADR - Cadrage et étude avant-projet.....	145
5.2.4	P4 – ASSI – Assistance à la mise en œuvre.....	155
5.2.5	P5 – ATMA - Assistance à la Tierce Maintenance Applicative (TMA).....	171
5.2.6	P6 –RECE – Recette.....	177
5.2.7	P7 – SUPP – Assistance et support.....	184
5.2.8	P8 – MONT - Montée en compétence sur nouveau périmètre technique.....	196
5.2.9	P9 – EXPE - Études et expertises ponctuelles.....	200
5.2.10	P10 - CHAN -Accompagnement au changement.....	202
5.2.11	P11 - DOC – Mise à jour de la documentation.....	209
5.2.12	P12 - REVE - Réversibilité / transférabilité.....	210
5.3	Lot 3 - Retransmission en direct d'Enchères en salle et en ligne.....	212
5.3.1	P1 – INIT – Initialisation.....	213

5.3.2 P2 - PILO - Pilotage, suivi prestation.....	214
5.3.3 P3 - MISE - Mise en ligne du catalogue de la vente exceptionnelle.....	215
5.3.4 P4 - GEST - Fourniture, le jour de la vente, d'un service de gestion des ventes aux enchères à distance.....	217
5.3.5 P5 - CYBE - Mise à disposition d'un cyberclerc.....	220
5.3.6 P6 – SUPP – Assistance et support.....	222
5.3.7 P7 - FORM - Formation.....	226
5.3.8 P8 - REVE - Réversibilité / transférabilité.....	229
6 Glossaire et documents de référence.....	230
6.1 Glossaire.....	230
6.2 Documents de référence.....	234
7 Annexes.....	234

1 Présentation de l'organisation

La Direction de l'Immobilier de l'État (DIE), rattachée à la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP), a pour missions la définition et la mise en œuvre de la politique immobilière de l'État et de ses opérateurs, le pilotage de la gouvernance de la politique immobilière de l'État, l'élaboration de la législation et de la réglementation domaniales ainsi que la mise en œuvre des missions de gestion et d'évaluation domaniales.

La Direction de l'Immobilier de l'État, représentante de l'État propriétaire pour le compte du ministre chargé du Domaine - à savoir le ministre de l'Action et des Comptes Publics - assure, dans le cadre de la gouvernance de la PIE (politique immobilière de l'État) dont elle est responsable, des missions diverses et complémentaires.



Figure 1 : Missions de la DIE

1.1 Présentation de la DNID

La Direction Nationale d'Interventions Domaniales, abrégée DNID, constitue un service à compétence nationale, rattaché à la Direction de l'immobilier de l'État de la direction générale des Finances publiques. Elle est chargée de diverses opérations domaniales : les évaluations de biens immobiliers publics, la gestion des successions vacantes et de la vente de biens mobiliers du domaine privé des entités publiques.

La DNID est organisée autour d'une direction centrale encadrée par un Directeur, assisté d'une Directrice et d'un Directeur adjoints, ainsi que de missions transverses (maîtrise des risques, contrôle interne). Elle s'appuie sur plusieurs pôles métiers :

- Pôle Pilotage et Ressources : gestion des ressources humaines, formation, communication, ainsi que le budget, l'immobilier, la logistique et la sécurité.
- Pôle des Évaluations : domaniales en charge du service domanial foncier en Île-de-France, avec une brigade nationale et une brigade régionale des sections administratives et un dispositif d'animation, de soutien réseau et d'information, un service de pilotage des SAFER et un service des expropriations.
- Pôle des Ventes Mobilières : treize commissariats aux ventes, un service des opérations de ventes, un pôle de pilotage du réseau de vente, procédures et contentieux, et affaires juridiques particulières

- Pôle de Gestion des Patrimoines Privés en charge des successions vacantes: pilotage et animation du réseau des dix-sept pôles de gestion des patrimoines privés en métropole et Corse et des cinq services locaux du domaine en outre-mer ; gestion du pôle gestion des patrimoines privés d'Île-de-France, enquêtes, suivi des contentieux et expulsions ; brigade nationale de renfort ; pôle national de soutien au réseau
- Pôle du Comptable Spécialisé du Domaine : comptabilité (dépenses, successions), recouvrement des ventes mobilières et centre de services partagés Chorus.

1.1.1 Pôle des Ventes Mobilières

Dans le domaine de la vente des biens mobiliers, tous les organismes publics peuvent avoir recours au service du Domaine pour vendre leurs biens mobiliers.

Parmi eux, figurent des services de l'État (Ministères, préfectures, tribunaux judiciaires...), mais aussi des collectivités locales, des structures de coopérations intercommunales, des services d'incendie et de secours, des établissements publics nationaux et locaux (hôpitaux, universités, laboratoires de recherche, musées...).

1.1.1.1 Organisation du Pôle

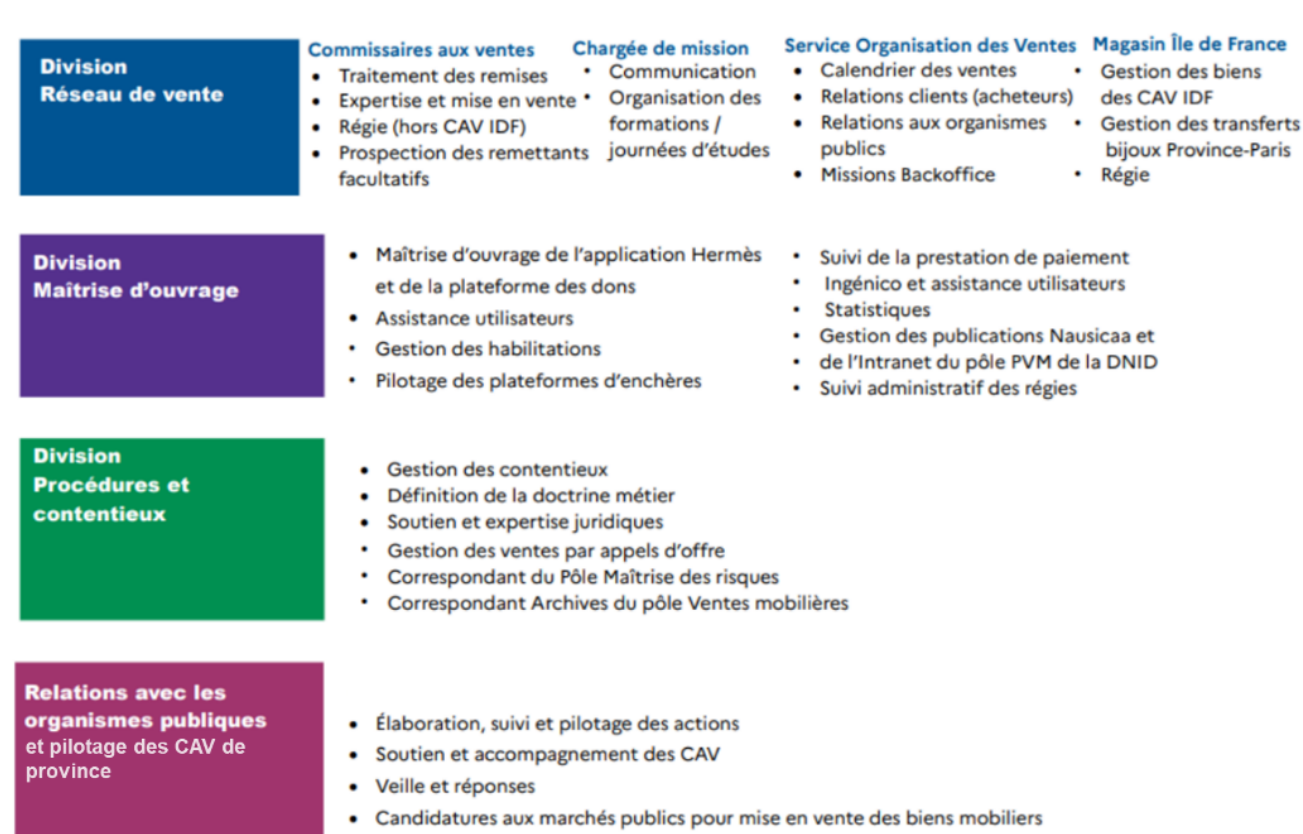


Figure 2 Schéma d'organisation du pôle vente mobilière

1.1.1.2 Les ventes mobilières

1.1.1.2.1 La politique produit

La DNID, vend à travers sa plateforme « encheres-domaine.gouv.fr », des biens de natures variées :

- Biens mobiliers de l'État et d'autres organismes publics ;
- Véhicules abandonnés en fourrière ;
- Objets trouvés non réclamés ;
- Biens saisis ou confisqués par la Justice ;

- Objets abandonnés dans les établissements de santé ;
- Biens des successions vacantes ;
- Biens saisis par les huissiers des finances publiques.

Elle propose un catalogue très étendu de produits à destination des particuliers et des entreprises, notamment :

- Des véhicules (voitures, camions, motos...) et des vélos ;
- Des machines-outils et matériels professionnels (outils pour l'entretien des espaces verts, des voiries publiques, équipements pour restauration collective...) ;
- Des matières premières telles que de la ferraille ;
- Des objets précieux tels que les bijoux, montres, pièces d'or, lingots ;
- Des meubles meublants ;
- Des vêtements et de la maroquinerie
- Des objets high tech (informatique, téléphonie, audio, vidéo ou photo) ;
- Des objets d'art.

Les ventes aux enchères se tiennent totalement en ligne, toutes les quatre (4) à six (6) semaines pour chacun des treize (13) commissariats aux ventes (CAV), services délocalisés et répartis sur toute la France métropolitaine en charge de l'organisation des ventes au sein de la DNID, mais aussi pour les services situés dans les DROM et en Corse avec une fréquence plus irrégulière. Deux (2) à trois (3) ventes aux enchères exceptionnelles sont organisées par an, en salle et retransmises en direct sur internet.

La DNID organise par ailleurs, plusieurs fois par an, des ventes exceptionnelles qui se tiennent simultanément en salle et en direct (« live ») sur internet. Ces ventes peuvent se dérouler dans toute la France métropolitaine et éventuellement dans les DROM ou en Corse. Ces ventes exceptionnelles se déroulent traditionnellement sur une demi-journée ou sur la journée entière. Elles peuvent comprendre de deux cent à cinq cent lots de toute nature (véhicules, bijoux, montres, vins, maroquinerie, articles de luxe, ...).

1.1.1.2.2 L'activité en chiffres

En deux mille vingt-quatre (2024), l'activité de la DNID représente :

- Deux cent dix-sept (217) ventes aux enchères et soixante-quatre (64) ventes par appels d'offres par an
- Cinq mille huit cents (5 800) biens vendus
- Cent huit (108) M€ TTC de chiffre d'affaires
- Plus de douze mille (12 000) adjudicataires (clients)
- Quatre millions cinq cent mille (4,5 M) visiteurs sur le site internet et quatre-vingt-onze (91 M) millions de pages visitées

Parmi certains services remettants à enjeux, on peut relever les ministères des Armées, de la Justice ainsi que les collectivités locales et établissements publics.

1.1.1.2.3 Les commissariats aux ventes (CAV)

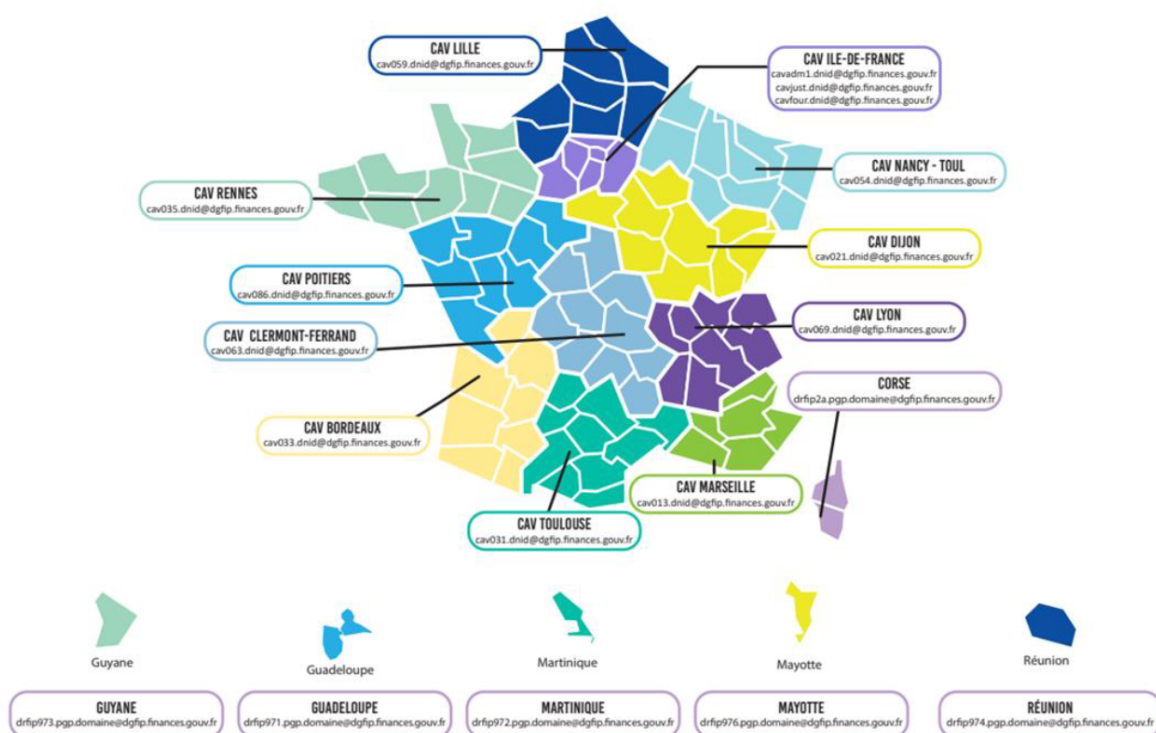


Figure 3 : Le réseau des commissaires aux ventes

Tous directement rattachés à la DNID (sauf dans les DROM et en Corse), les CAV sont de petites structures placées sous l'autorité d'un inspecteur des Finances publiques ou d'un inspecteur divisionnaire des Finances publiques. En province, il y a dix (10) CAV qui ont une compétence géographique élargie qui va au-delà de la région dans laquelle ils sont implantés ; en Ile-de-France, ils sont au nombre de trois (3).

La compétence des trois (3) CAV franciliens va également au-delà de la région Ile-de-France (département de l'Eure- et-Loir) :

- Existence d'un magasin domanial communs aux trois (3) CAV ;
- Spécialisation des trois (3) CAV selon la nature des biens et des services remettants (CAV Justice pour les biens saisis et confisqués hors véhicules, CAV Fourrières pour les véhicules saisis et confisqués et les véhicules abandonnés en fourrière, CAV Administratif pour tous les autres biens et autres remettants).

Trois (3) CAV sont spécialisés dans la vente de bijoux, montres, pièces d'or et lingots : les CAV de Lyon, Marseille et de Saint-Maurice -Justice.

La Division Juridique prend en charge les ventes par appels d'offres pour certains biens spécifiques.

L'organisation « type » d'un CAV peut être modélisée de la manière suivante :

- Un (1) commissaire aux ventes (encadrant A ou A+) ;
- Trois (3) à cinq (5) assistants ;

Toute l'équipe examine, évalue et collecte les produits à vendre.

Les opérations d'encaissement sont centralisées par le Comptable Spécialisé du Domaine (CSDom) qui reverse le produit de la vente (prix adjudgé) aux services remettants.

L'organisation type d'un CAV reste identique peu importe l'étendue du bassin géographique. Cela implique que les perspectives économiques sont très différentes d'un CAV à un autre et que le dimensionnement des équipes n'est pas fonction de la zone géographique.

Dans les DROM et la Corse, les CAV sont placés sous l'autorité hiérarchique de la Direction Régionale des Finances Publiques (DRFIP), tout en restant rattachés fonctionnellement à la DNID.

Ces six CAV ont une compétence départementale pour les DROM et une compétence bi-départementale pour la Corse. Compte tenu de leur périmètre géographique, ils ont une activité moins importante. En général un seul agent réalise tous les travaux du CAV énumérés ci-dessus, et l'encaissement est effectué au niveau du service comptabilité de la DRFIP.

1.1.1.2.4 Schéma de gouvernance entre la DNID, l'AMOA et la MOE

Le dispositif de gouvernance du projet VEGA s'appuie sur une articulation étroite entre la DNID, la maîtrise d'œuvre (MOE) et l'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMOA).

DNID	MOE	AMOA
Sponsors : Le Directeur de la DNID et la directrice adjointe en charge du pôle des ventes mobilières Chef de projet : Le responsable du pôle des ventes mobilières	Pilotage : Directeur de projet MOE	Pilotage : responsable de la division MOA de la DNID
DMOA Utilisateurs : • CAV • CSDOM • Service Organisation des Ventes (SOV) • Division Réseau de Vente (DRV) • Division Juridique (DJ) • Service Communication	• Chef de projet technique MOE • Architecte technique • Responsable qualité • Expert SSI • Consultant applicatif	• Directeur de mission • Directeur Technique • Product Owner • Proxi PO • Recetteur Junior (QA) • Référent technique

1.1.1.2.4.1 Présentation des maîtrises d'ouvrage

La maîtrise d'ouvrage du système d'information VEGA est assurée par la DNID, appuyée par son assistance à maîtrise d'ouvrage (AMOA).

La DNID exprime et priorise les besoins fonctionnels, pilote les travaux avec les services utilisateurs et valide les évolutions mises en œuvre.

L'AMOA accompagne la DNID dans la formalisation des besoins, la coordination fonctionnelle, la recette et le suivi de la qualité des livrables, garantissant la cohérence et la continuité du service VEGA.

1.1.1.2.4.2 Présentation des maîtrises d'œuvre

La maîtrise d'œuvre du système d'information VEGA est assurée par un prestataire dédié, chargé de la conception, du développement, de l'intégration et de la maintenance de la plateforme. Elle garantit la qualité technique, la sécurité et la performance des solutions mises en œuvre, en coordination étroite avec la DNID et son assistance à maîtrise d'ouvrage (AMOA).

1.1.1.3 Les dons de mobiliers de l'État

Le pôle des ventes mobilières, au travers du site des dons mobiliers de l'État a pour objet d'aider les administrations dans leurs dons de biens mobiliers de faible valeur dont elles n'ont plus l'usage, dans le respect de la législation en vigueur. Le site est réservé :

- Aux administrations d'État et à leurs établissements, aux collectivités territoriales, à leurs établissements et à leurs groupements pour la publication de leurs offres de dons ;
- Aux seuls organismes pouvant bénéficier des dons de biens de l'État c'est-à-dire : les administrations d'État, leurs établissements publics, les collectivités territoriales, leurs groupements, leurs établissements publics, les fondations ou associations reconnues d'utilité publique et certaines associations ou organismes dont l'objet social correspond à celui exigé par la loi.

1.1.1.3.1 L'activité en chiffres

En 2024, l'activité de la DNID représente :

- Cinq mille quarante et un (5 041) transferts de biens entre les services ;
- Quatre mille trois cent cinq (4 305) biens donnés à d'autres bénéficiaires (EPN, associations, collectivités locales, EPL) ;
- Mille deux cent cinquante-deux (1 252) partenaires recevant des biens.

Parmi certains services remettants à enjeux, on peut relever les ministères des Armées, de la Justice ainsi que les collectivités locales et établissements publics.

1.1.1.3.2 Gouvernance entre la DNID, l'AMOA et la MOE pour les dons

Dans le cadre du site des dons mobiliers de l'État, la Direction Nationale d'Interventions Domaniales (DNID) et la Cellule d'Appui et de Veille (CAV) interviennent en qualité d'acteurs métiers.

Elles expriment les besoins fonctionnels et participent, le cas échéant, aux phases de conception et de recette, sans réaliser directement les spécifications.

Présentation de la maîtrise d'œuvre et de la maîtrise d'ouvrage

La maîtrise d'œuvre (MOE) assure la mise en œuvre des applications, l'hébergement de ces applications via son sous-traitant, l'assistance au pilotage, l'expertise et le conseil, la mise à disposition des licences ainsi que la maintenance applicative des applications de la Politique Immobilière de l'État (PIE) de la Direction de l'immobilier de l'État (DIE).

La MOE dispose d'un accès à l'application lui permettant d'intervenir en urgence en cas d'anomalie bloquante sur l'environnement de production, notamment pour la qualification et la correction des anomalies.

L'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMOA) assure l'accompagnement de la DIE et de la DNID dans la mise en œuvre de services e-commerce dans l'activité de gestion des ventes domaniales. Elle intervient pour les phases de conception et de recette. L'AMOA dispose également d'un accès à l'application pour qualifier et déclarer les anomalies remontées par le métier avant transmission à la MOE, et pour assurer le support auprès des utilisateurs.

1.1.2 Pôle de Gestion des Patrimoines Privés

1.1.2.1 Organisation du Pôle

Les pôles de Gestion des Patrimoines Privés (GPP) constituent des services déconcentrés de la Direction générale des Finances publiques (DGFIP).

Il sont placés sous l'autorité hiérarchique des directions départementales des finances publiques et sous l'autorité fonctionnelle de la Direction nationale d'interventions domaniales (DNID).

En métropole et en Corse, les pôles de Gestion des Patrimoines Privés (PGPP) sont répartis sur le territoire à un niveau supra-départemental. En outre-mer, les services locaux du domaine (SLD) assurent les missions des PGPP.

Les PGPP et SLD d'outre-mer sont implantés au sein des directions régionales et départementales des Finances publiques (DRFiP et DDFiP) et exercent leurs missions sous le pilotage fonctionnel de la DNID. À l'exception du PGPP Île-de-France, qui est implanté directement au sein d'un service à compétence nationale, la direction nationale d'interventions domaniales (DNID).

Le réseau compte actuellement dix-sept PGPP ainsi que cinq SLD, soit environ deux-cent-soixante 260 agents au niveau national.

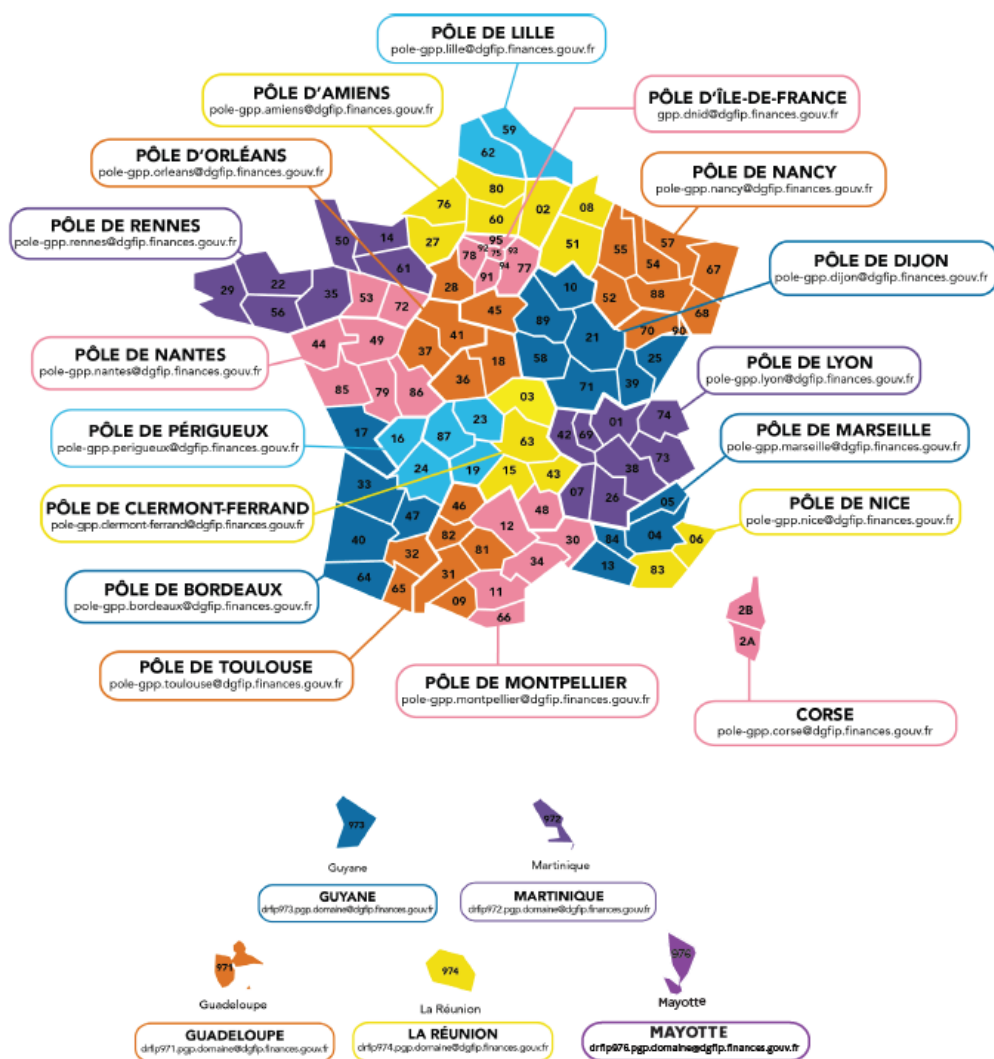


Figure 4 - Pôle de Gestion des Patrimoines Privés

1.1.2.2 Les Successions Vacantes

1.1.2.2.1 La mission

Une succession est dite vacante lorsque :

- Personne ne réclame la succession et qu'il n'existe pas d'héritier connu ;
- Les héritiers connus ont tous renoncé à la succession ;
- Les héritiers connus n'ont pas accepté la succession dans un délai de six mois à compter de son ouverture.

La gestion des successions vacantes est exercée par le Domaine sous le contrôle du juge judiciaire.

La mission du Domaine consiste à :

- Liquidier l'actif successoral afin de désintéresser les créanciers ;
- Consigner l'actif restant, lequel revient au budget de l'État au terme d'un délai de trente ans.

Lorsque des héritiers se manifestent, ils peuvent, sous certaines conditions, revendiquer une succession gérée par un service du Domaine.

1.1.2.2.2 Les biens concernés

Les successions vacantes concernent les biens meubles et immeubles appartenant à des personnes décédées sans héritier connu ou sans héritier acceptant la succession.

Ces biens peuvent être :

- Des biens immobiliers (terrains, logements, bâtiments, locaux d'activité) ;
- Des biens mobiliers (meubles, véhicules, objets de valeur, comptes bancaires) ;
- Des droits ou créances relevant de l'actif successoral.

1.1.2.2.3 Les outils de gestion et de pilotage

La gestion des successions vacantes est assurée par les pôles GPP à l'aide de l'application ANGELIS, outil métier centralisant l'ensemble des informations relatives aux successions (environ trente mille dossiers en stock et vingt mille nouvelles successions par an).

Un portail public des successions vacantes permet aux usagers et ayant-droit potentiels de vérifier si une succession peut être revendiquée.

Le suivi de l'activité et des indicateurs des pôles GPP s'appuie sur un infocentre QlikView, permettant la consolidation et l'analyse des données relatives à l'activité du réseau.

1.1.2.2.4 L'activité en chiffres

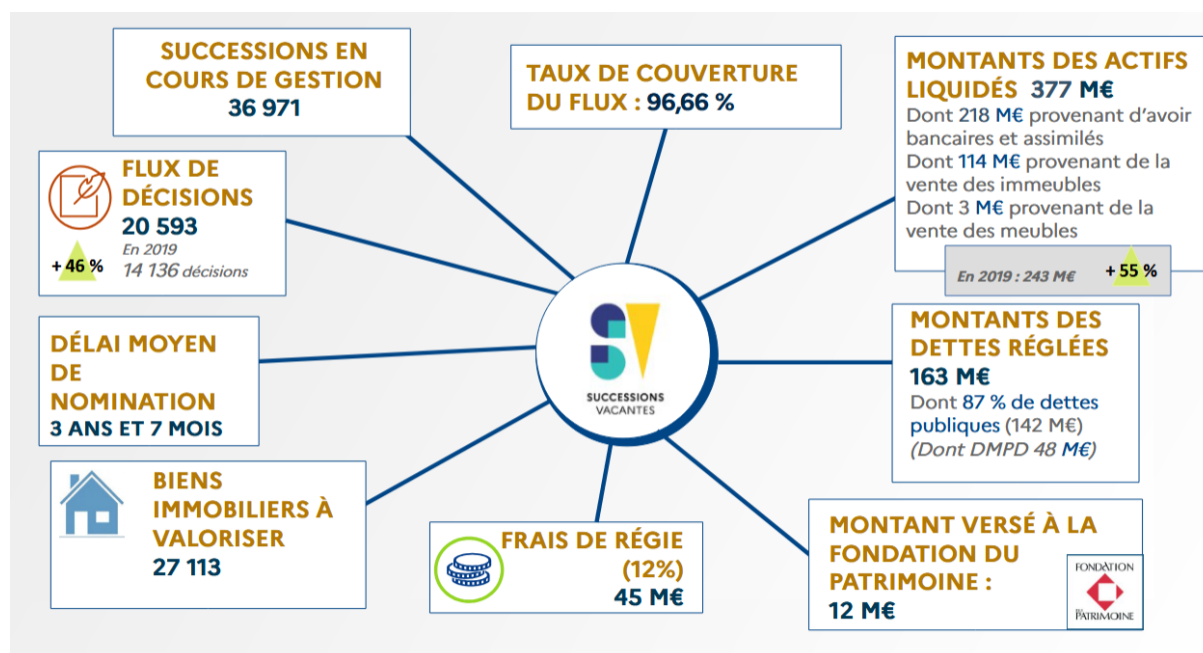


Figure 5 - Les données chiffrées au titre de 2024

1.1.2.2.5 Gouvernance entre la DNID, l'AMOA et la MOE

L'application ANGELIS et son infocentre QlikView relèvent d'un dispositif placé sous la responsabilité fonctionnelle de la Direction nationale d'interventions domaniales (DNID), qui assure la maîtrise d'ouvrage (MOA).

La DNID exprime les besoins fonctionnels, en assure la priorisation et supervise les travaux menés avec l'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMOA) et la maîtrise d'œuvre (MOE).

Présentation de la maîtrise d'œuvre et de la maîtrise d'ouvrage

L'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMOA) est assurée par un prestataire externe. Elle accompagne la DNID dans la définition et la formalisation des besoins fonctionnels, ainsi que dans le suivi des phases de recette et de validation.

La maîtrise d'œuvre (MOE) intervient pour la mise en œuvre technique des évolutions, la maintenance de l'application ANGELIS et de son infocentre QlikView, et le support aux utilisateurs.

L'ensemble des interventions d'AMOA et de MOE est conduit sous la supervision de la DNID, garante de la cohérence fonctionnelle du dispositif et de la continuité du service.

1.1.3 Pôle des Évaluations domaniales

1.1.3.1 Organisation du Pôle

Le pôle d'évaluation domaniale (PED) constitue un service déconcentré de la Direction générale des Finances publiques (DGFIP). Il est placé sous l'autorité fonctionnelle de la Direction nationale d'interventions domaniales (DNID) qui assure le pilotage et harmonise les pratiques

Les PED sont répartis sur le territoire à l'échelle départementale ou interdépartementale, au sein des directions départementales et régionales des Finances publiques (DDFiP et DRFiP).

Depuis le 1er septembre 2017, le réseau compte cinquante-huit (58) pôles d'évaluation domaniale, assurant une couverture homogène du territoire national.

1.1.3.2 Les évaluations domaniales

1.1.3.2.1 Les missions du Domaine

La DNID, à travers le réseau des pôles d'évaluation domaniale (PED), conduit pour le compte de l'État et des acteurs publics les missions d'évaluation et d'expertise immobilières nécessaires à la gestion du patrimoine public.

Ces missions contribuent à la transparence de l'action publique et à la maîtrise de la dépense foncière et immobilière de l'État.

Les PED interviennent dans le cadre des opérations soumises à l'avis du Domaine, notamment :

- Les acquisitions, cessions et échanges de biens immobiliers ;
- Les prises à bail et conventions d'occupation du domaine public ;
- Les transferts, valorisations ou réaffectations d'actifs immobiliers ;
- Les procédures de préemption et d'expropriation, pour lesquelles ils agissent comme commissaires du gouvernement.

Les évaluations sont conduites dans le respect des principes de la Charte de l'évaluation du Domaine, garantissant neutralité, rigueur méthodologique et traçabilité des avis rendus.

1.1.3.2.2 Les biens concernés

Les évaluations portent sur un large éventail de biens :

- Immeubles bâtis ou non bâtis ;
- Locaux à usage d'habitation, commercial, industriel ou mixte ;
- Terrains agricoles, forêts et domaines ruraux ;
- Fonds de commerce et droits réels immobiliers (usufruit, servitude, bail emphytéotique, etc.).

1.1.3.2.3 Les outils de gestion et de pilotage

Afin d'accompagner la modernisation de la mission d'évaluation, la DNID a refondu l'outillage informatique des PED.

Le dispositif repose sur trois composantes principales :

- DS (Démarches simplifiées) : dématérialisation des demandes d'évaluation ;
- OSE (Outil de Suivi des Évaluations) : gestion et suivi opérationnel des dossiers au sein des pôles ;
- QLIK Évaluation : infocentre et base nationale des évaluations (BNE) domaniales, permettant la consolidation et l'analyse des données d'activité à l'échelle nationale.

Mis en service à partir de 2021, ces outils intégrés contribuent à la dématérialisation des échanges, à l'harmonisation des pratiques et à la fiabilisation des données. Ils constituent un appui essentiel pour la DNID dans le pilotage de la performance, la coordination du réseau et la production d'analyses consolidées sur l'ensemble du territoire.

1.1.3.2.4 L'activité en chiffres

En 2024, l'activité d'évaluation immobilière du Domaine représente près de quatre-vingt-mille évaluations, pour un montant cumulé d'environ quarante-neuf (49) milliards d'euros. Cette activité est assurée par cinquante-huit pôles d'évaluation domaniale, regroupant trois cent soixante-quatorze (374) évaluateurs, auxquels s'ajoutent 43 évaluateurs au sein de la DNID.

En parallèle, les outils d'aide à l'évaluation mobilisant la data science ont généré en 2024 près de quinze mille trois cent soixante-dix (15 370) rapports automatisés et cinquante mille huit cent quatorze (50 814) cartes d'analyse, contre treize mille quatre cent trente-sept (13 437) rapports en 2023, témoignant d'un recours croissant à l'exploitation de données et à l'automatisation dans l'appui aux missions des pôles et de la DNID.

1.1.3.2.5 Gouvernance entre la DNID, l'AMOA et la MOE

QLIK Évaluation, l'infocentre de la mission d'évaluation domaniale constitue un dispositif évolutif piloté conjointement par la Direction de l'Immobilier de l'État (DIE) et la DNID.

Dans ce cadre, la DNID intervient en qualité d'acteur métier.

Elle exprime les besoins fonctionnels et participe, le cas échéant, aux phases de recette, sans réaliser directement les spécifications.

Les demandes d'évolution sont adressées à la DIE, qui en assure la traduction fonctionnelle et technique avant transmission au soumissionnaire en charge de la maîtrise d'œuvre.

Présentation de la maîtrise d'œuvre et de la maîtrise d'ouvrage

La Direction de l'Immobilier de l'État (DIE) assure, avec son prestataire de maîtrise d'œuvre, la conception, le développement, l'intégration et la maintenance de l'infocentre QLIK Évaluation lié à la mission d'évaluation domaniale.

La maîtrise d'ouvrage est assurée conjointement par la DIE et son prestataire d'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMOA). Elle est responsable de l'expression des besoins, de la priorisation des évolutions et du suivi fonctionnel des outils.

Elle formalise les besoins émis par la DNID, les traduit en demandes d'évolution et en assure la validation avant mise en œuvre par la maîtrise d'œuvre.

L'ensemble des prestations d'AMOA et de MOE est conduit dans le cadre d'une assistance et d'une prise en charge financière assurée par la DIE, garantissant la cohérence fonctionnelle et technique des développements ainsi que la continuité du service.

1.1.4 Les utilisateurs des SI de la DNID

1.1.4.1 Les Ventes domaniales

Le système d'information de ventes est utilisé par trois grandes catégories d'utilisateurs, décrites dans les sections suivantes.

1.1.4.1.1 Visiteurs et clients grand public

Il s'agit de particuliers ou de professionnels qui peuvent consulter le site en mode non authentifié pour rechercher des ventes, accéder aux catalogues de biens, consulter les fiches produit et les informations générales (CGV, CGU, Politique de confidentialité, Foire aux questions, flash info, etc.), ou poser des questions via un formulaire de contact. Après création d'un compte et authentification, ils disposent de services complets : inscription à une vente (avec dépôt des justificatifs), dépôt de caution, enchères, paiement, téléchargement des documents de vente, mise à jour du compte, accès au support, alertes sur les ventes futures et suivi de leur historique d'achat.

1.1.4.1.2 Remettants

Ils regroupent les remettants obligatoires (services ministériels et déconcentrés de l'État, préfectures, etc.) et les remettants facultatifs (collectivités locales, établissements publics, SDIS...). Après authentification, ils accèdent à un espace personnalisé leur permettant de soumettre des biens à vendre, de suivre les ventes en cours et passées, d'accéder à l'historique et de télécharger les documents relatifs aux ventes.

1.1.4.1.3 Agents de la DNID et du CAV

Cette catégorie inclut différents services et profils : commissariats aux ventes (responsables et assistants), régisseurs, DRV, SOV, DMOA, DJ, CSDOM, missions d'audit et service communication. Les régisseurs peuvent intervenir pour des encaissements manuels, par exemple lors de la restitution de véhicules abandonnés. Les agents disposent de droits d'accès au back-office de gestion (gestion des enchères et CRM), à l'infocentre en consultation ou administration fonctionnelle, et au back-office IT partagé avec l'infogérant pour l'administration technique de la plateforme VEGA.

1.1.4.2 Dons

Le système d'information de dons est utilisé par deux grandes catégories d'utilisateurs, décrites dans les sections suivantes.

1.1.4.2.1 Donneurs

Ils regroupent l'Administration centrale, le Service d'État Déconcentré et les Collectivités Territoriales. Après authentification, ces acteurs accèdent à un espace personnalisé leur permettant de proposer des biens à donner, de suivre l'avancement de leurs offres (proposées, publiées, refusées, clôturées ou archivées), de modifier les offres en cours de publication et de consulter l'historique complet de leurs opérations de don. Ils peuvent également télécharger l'ensemble des documents associés à leurs offres, pour en assurer le suivi administratif et la traçabilité.

1.1.4.2.2 Bénéficiaires

Ils regroupent les bénéficiaires autorisés à recevoir des dons, appartenant aux catégories suivantes :

- Administrations d'État et les associations (ou organismes) qui remplissent les conditions de l'article L.3212-2 du CG3P (code général de la propriété des personnes publiques)
- Les associations et fondations d'utilité publique
- Les associations de parents d'élèves, de soutien scolaire et d'étudiants, les organismes de réutilisation et de réemploi agréés, les "entreprises solidaires d'utilité sociale", et les associations reconnues d'intérêt général dont l'objet statutaire est d'équiper, de former et d'accompagner des personnes en situation de précarité ; et seulement pour le matériel informatique ;
- Les organismes sans but lucratif assurant des missions d'enseignement et de recherche scientifiques, seulement pour le matériel destiné à ces missions ;
- Les organismes ou associations agissant pour la préservation ou la mise en valeur du patrimoine militaire ou contribuant au renforcement du lien entre la Nation et son armée ;
- Les associations ou organismes agissant à des fins non commerciales, dans le domaine culturel ou dans celui du développement durable, seulement pour les biens de scénographie ;
- Les organismes ou associations agissant pour les besoins de la recherche, de l'enseignement, de l'action culturelle, de la muséographie, de la restauration de monuments historiques ou de la réhabilitation de bâti ancien, seulement pour les biens mobiliers archéologiques déclassés ;
- Les établissements publics de l'État, les collectivités territoriales, leurs groupements et leurs établissements publics.

Après authentification, ces acteurs accèdent à un espace personnalisé leur permettant de consulter les biens éligibles aux dons, de formuler des demandes de dons et d'en assurer le suivi tout au long de leur cycle de vie (création, modification, suppression, clôture).

Ils peuvent également consulter la visibilité et les droits associés à leurs demandes, accéder à l'historique des dons reçus et télécharger les documents relatifs aux opérations réalisées, afin d'en garantir la traçabilité et le suivi administratif.

1.1.4.3 Portail des Successions Vacantes (SI ANGELIS)

Le système d'information des successions vacantes est composé de trois (3) modules intégrés et interdépendants : Angelis, PSV et QlikView.

Ces modules ne peuvent pas désormais fonctionner ni évoluer l'un sans l'autre. Le Portail succession vacante (PSV) représente le front-office, l'application de gestion Angelis en constitue le back-office et Qlikview est l'outil d'informatique décisionnel (infocentre).

Les utilisateurs du système d'information ANGELIS relèvent de la Direction nationale d'interventions domaniales (DNID) et des pôles Gestion des Patrimoines Privés (GPP), en charge de la mission de gestion des successions vacantes.

QLIKVIEW-ANGELIS constitue à la fois un outil de pilotage de la mission pour la DNID et un outil d'aide à la gestion pour les pôles.

Les utilisateurs d'ANGELIS assurent l'enregistrement, le suivi et la clôture des dossiers de succession, ainsi que la production des états de restitution et des synthèses d'activité.

L'application permet la centralisation des informations patrimoniales et le suivi des opérations de liquidation et de consignation.

Les agents de la DNID exploitent l'infocentre associé pour le contrôle de la qualité des données et le suivi global de l'activité du réseau.

Les personnes habilitées à accéder à l'outil sont les responsables de pôles, les encadrants Domaine, ainsi qu'à la DNID l'équipe en charge du pilotage et de l'animation, et l'équipe d'encadrement du pôle GPP.

1.1.4.4 Qlik Évaluation

Les utilisateurs de Qlik Évaluation sont issus de la DNID et des pôles d'évaluation domaniale (PED), acteurs principaux de la mission d'évaluation.

Ils assurent la saisie, le suivi et la validation des demandes d'évaluation, ainsi que la consultation des données consolidées au travers des outils de pilotage mis à leur disposition.

Les agents de la DNID veillent en particulier à la cohérence et à la fiabilité des données entre l'outil de suivi des évaluations (OSE) et Qlik Évaluation.

2 Contexte, enjeux et objet du marché

Ce chapitre a pour objet la présentation du contexte, des enjeux et l'objet du présent marché.

2.1 Contexte

Dans le cadre de la mise en œuvre de sa stratégie de transformation numérique, la DNID a engagé une accélération significative de la digitalisation de ses systèmes d'information pour moderniser les outils métiers, améliorer l'expérience des utilisateurs et le cas échéant renforcer l'interopérabilité des différentes briques applicatives.

Cette évolution se traduit par le pilotage de SI de grande ampleur, structurants, et de SI de taille plus réduite, ciblant des pôles métiers spécifiques ou des besoins ponctuels.

Parallèlement à ces travaux structurants sur les systèmes d'information, la DNID conduit également des activités liées à l'organisation de ventes mobilières, et notamment des ventes aux enchères exceptionnelles qui se déroulent simultanément en salle et en direct sur internet (« live »).

Ces ventes nécessitent un dispositif technique robuste, une coordination opérationnelle renforcée et une continuité entre les enchères en salle et en ligne.

La plateforme de ventes en ligne de la DNID dite « VEGA » ne couvrant pas aujourd’hui ce besoin de retransmission en direct, la DNID doit recourir à une plateforme externe pour garantir le bon déroulement de ces ventes à enjeux.

Dans ce contexte, la DNID souhaite à la fois se doter d’une assistance à maîtrise d’ouvrage (AMOA) pour accompagner ses équipes dans la conception, la préparation, la mise en œuvre et le pilotage de ses systèmes d’information, et bénéficier d’une prestation dédiée à la gestion des ventes exceptionnelles, couvrant leur préparation, leur déroulement en mode “live” et leur suivi opérationnel.

2.2 Enjeux

Le marché vise à répondre à un double besoin :

- Garantir une mobilisation d’AMOA adaptée à un SI complexe mis en service en 2025, nécessitant une forte technicité fonctionnelle et technique ;
- Garantir une couverture d’AMOA souple et proportionnée pour des SI plus simples portant une activité de moindre envergure, tout en maintenant un niveau d’exigence méthodologique et fonctionnelle équivalente.

À ces enjeux s’ajoute la sécurisation des ventes aux enchères exceptionnelles, qui représentent une activité à forte visibilité pour l’État, avec des pics de charge, une dépendance forte à la fiabilité technique en temps réel et des exigences élevées en matière de vérification des identités, gestion des cautions, sécurité des flux et simultanéité salle/ligne.

Ce marché doit permettre à la DNID :

- D’adosser un dispositif adapté à un SI complexe pour en sécuriser son pilotage et sa trajectoire ;
- De bénéficier d’une capacité réactive d’assistance pour tout ou partie des SI plus simples ou émergents, incluant la possibilité d’intégrer progressivement de nouveaux systèmes d’information dans le périmètre au fil du temps, sans remettre en cause l’équilibre du marché.
- De garantir le bon déroulement des ventes exceptionnelles en mode “live”, en s’assurant de la continuité du service, de la qualité de la retransmission, du respect des règles d’inscription et de vérification des enchérisseurs, ainsi que de la fiabilité de la gestion des enchères en temps réel.

2.3 Objet du marché

Le présent marché a pour objet des prestations d’assistance à maîtrise d’ouvrage portant sur trois périmètres distincts :

2.3.1 Lot 1 – Assistance à maîtrise d’ouvrage sur le périmètre de la plateforme VEGA

Ce lot couvre la plateforme VEGA, SI stratégique à forte sensibilité et aux enjeux techniques et fonctionnels importants.

Il couvre les prestations suivantes :

- Initialisation et montée en compétences sur le périmètre du marché,
- Pilotage, suivi prestation,
- Cadrage et étude avant-projet,
- Assistance à la mise en œuvre,
- Assistance à la Tierce Maintenance Applicative (TMA),
- Assistance et support,
- Études et expertises ponctuelles,
- Accompagnement au changement,
- Réversibilité / transférabilité.

2.3.2 Lot 2 – Assistance à maîtrise d’ouvrage sur le périmètre des autres SI de la DNID

Ce lot concerne des SI applicatifs moins complexes, à activité plus modérée, mais pour lesquels une assistance fonctionnelle et méthodologique reste nécessaire. Il doit aussi permettre l’intégration progressive d’autres systèmes d’information dans le périmètre, selon l’évolution des besoins et du portefeuille de projets de la DNID.

Il comprend notamment l'accompagnement de la migration des systèmes d'information du Pôle Gestion des Patrimoines Privés et du Pôle Évaluations vers de nouveaux infocentres, prévue respectivement à l'horizon 2027 et 2028. Les travaux de cadrage relatifs au système d'information du Pôle Gestion des Patrimoines Privés seront conduits au cours de l'année 2026, préalablement à la phase de migration.

Cette évolution nécessite un appui renforcé à la maîtrise d'ouvrage pour préparer et piloter la bascule, coordonner les acteurs concernés et sécuriser la transition fonctionnelle et documentaire entre les environnements existants et futurs.

Il couvre les prestations suivantes :

- Initialisation et montée en compétences sur le périmètre du marché,
- Pilotage, suivi prestation,
- Cadrage et étude avant-projet,
- Assistance à la mise en œuvre,
- Assistance à la Tierce Maintenance Applicative (TMA),
- Recette,
- Assistance et support,
- Montée en compétence sur nouveau périmètre technique,
- Études et expertises ponctuelles,
- Accompagnement au changement,
- Mise à jour de la documentation,
- Réversibilité / transférabilité.

2.3.3 Lot 3 – Retransmission en direct d'Enchères en salle et en ligne

La plateforme VEGA, dans sa configuration actuelle, ne porte pas le système de retransmission d'enchères en direct des ventes exceptionnelles qui sont des ventes réalisées simultanément en salle et en ligne.

Afin d'assurer le bon déroulement des ventes exceptionnelles, la DNID a besoin de recourir aux services d'une plateforme de ventes aux enchères en ligne proposée par le titulaire (ci-après « plateforme »), offrant aux enchérisseurs et à la DNID un service de retransmission technique en direct (« live ») et ainsi permettre une interaction à distance pendant les ventes aux enchères.

Pour l'enchérisseur internaute, le service doit lui permettre de suivre en direct sur la plateforme le déroulement de la vente aux enchères et de pouvoir enchérir en concurrence des enchérisseurs en salle.

Pour l'enchérisseur en salle, le service doit lui permettre de connaître en temps réel le montant de l'enchère en cours et de pouvoir surenchérir sur une enchère déposée par un enchérisseur internaute.

Pour la DNID, une interface de gestion de la vente proposée par le titulaire, qui doit permettre en temps réel de faire remonter et en direct l'enchère déposée par l'enchérisseur internaute sur la plateforme. Le commissaire aux ventes de la DNID, par le biais d'au moins un cyberclerc, prend alors connaissance de son montant, accepte ou refuse celle-ci en concurrence des enchères en salle. Il annonce l'adjudicataire de chaque lot proposé qui peut être soit un enchérisseur en salle, soit un enchérisseur internaute.

Le suivi et la saisie des montants des enchères en salle est réalisée en temps réel par le cyberclerc sur l'interface de gestion de la vente.

Il couvre les prestations suivantes :

- Initialisation,
- Pilotage, suivi prestation,
- Mise en ligne du catalogue de la vente exceptionnelle,
- Fourniture, le jour de la vente, d'un service de gestion des ventes aux enchères à distance,
- Mise à disposition d'un cyberclerc,
- Assistance et support,
- Formation ,
- Réversibilité / transférabilité.

3 Cartographie des SI de la DNID

Ce chapitre a pour objet la présentation du contexte général des SI de la DNID.

3.1 Plateforme VEGA

3.1.1 Architecture générale

3.1.1.1 Architecture fonctionnelle

La plateforme VEGA est constituée de cinq (5) composants fonctionnels :

- Le front office qui porte l'ensemble des services web pour la consultation des biens et le placement des enchères
- Le middle office qui porte l'ensemble des services pour les remettants (dépôt de biens, suivi de leur cycle de vie, consultation de compte, ...) ;
- Le back-office qui porte l'ensemble des services d'administration fonctionnelle pour les agents DNID ;
- L'infocentre/BI porte les fonctions de pilotage de la plateforme : extraction des données, datawarehouse, restitution/datavisualisation ;
- Le back-office IT porte les fonctions d'administration techniques de la plateforme.

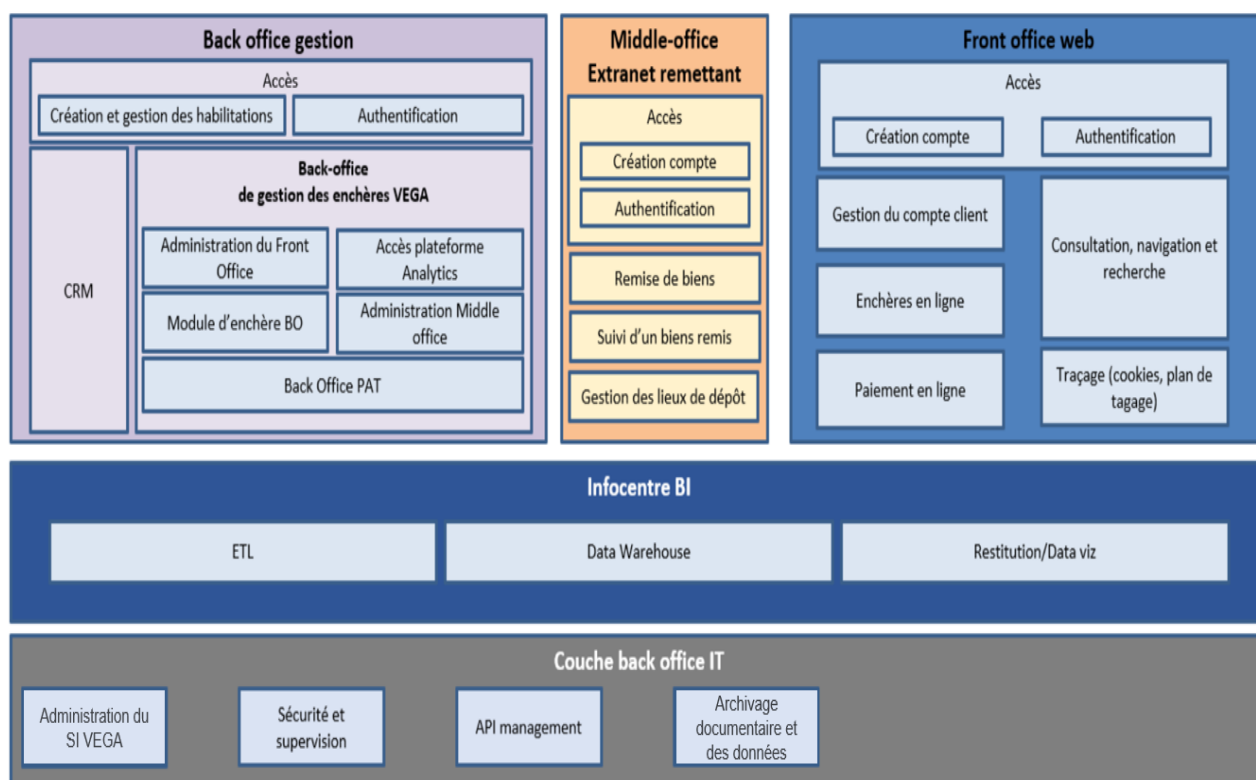


Figure 6 : Schéma de l'architecture fonctionnelle de VEGA

3.1.1.2 Architecture logique

L'architecture logique se décompose de la façon suivante :

- Le front office qui porte l'IHM des services exposés pour les utilisateurs finaux ;
- Le middle office qui porte l'IHM des services exposés pour les remettants ;
- L'API Manager qui permet l'exposition et la gestion des communications API entre les composants frontend (front-office et middle-office) et les composants backend ;

- Le moteur d'enchères est exempté de cette exposition via l'API Manager du fait de contraintes techniques liées aux performances des interactions « temps réel » ;
- Les applications backend qui portent les fonctionnalités nécessaires aux services front-office, middle-office, et back-office :
 - Authentification ;
 - Moteur e-commerce ;
 - Moteur de recherche ;
 - Moteur d'enchères ;
 - CRM et emailing ;
 - Business Intelligence ;
 - Paiement en ligne ;
 - KYC et KYB ;
 - Analytics.
- Le SI DNID VEGA expose des API qui sont consommées par le SI Fourrière (acteur externe) permettant de remettre/suivre des biens SI à SI sans intervention humaine.

3.1.2 Architecture applicative

3.1.2.1 Architecture logicielle

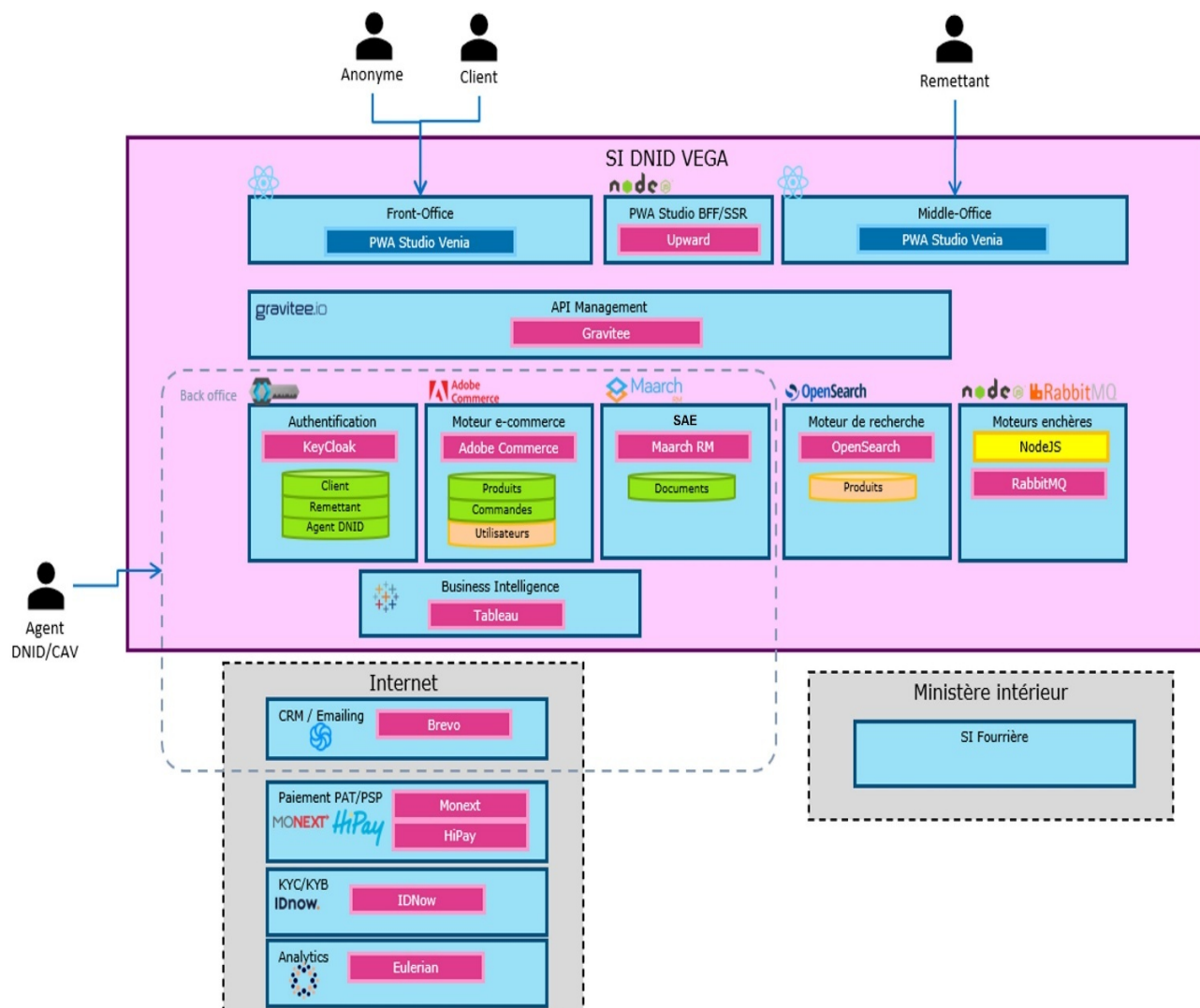


Figure 7 : Schéma macroscopique de l'architecture logicielle (la solution SAE Maarch n'a pas encore été mis en place, ce sera l'objet d'une évolution de VEGA)

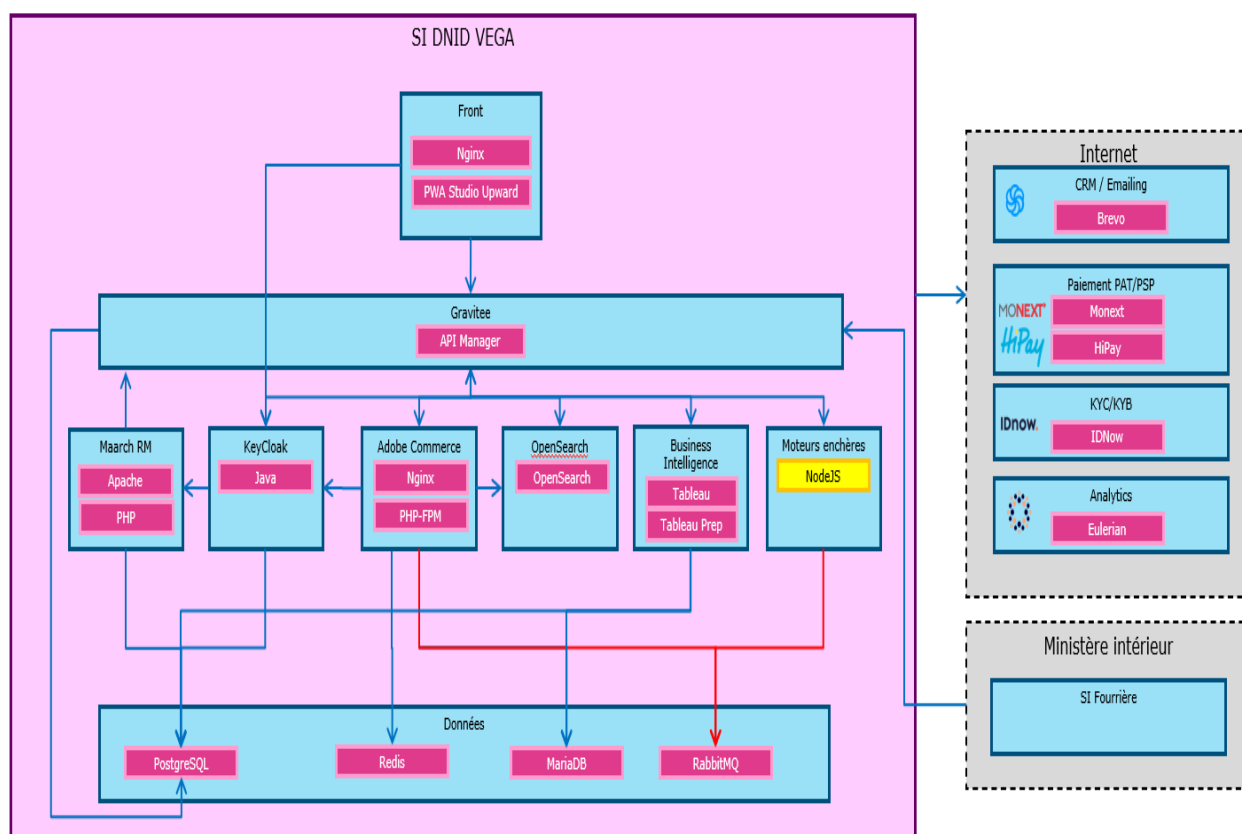


Figure 8: Schéma d'architecture logicielle détaillée

3.1.2.1.1 Description des produits utilisés

Les produits actuellement utilisés dans le cadre du SI VEGA sont listés dans le tableau ci-après.

PRODUIT	EDITEUR	EDITION
Adobe Commerce	Adobe	Enterprise
PHP-FPM	PHP Foundation	Open Source
Nginx	F5 Networks	Open Source
MariaDB	MariaDB Foundation	Open Source
Redis	Redis	Open Source
OpenSearch	Amazon	Open Source
RabbitMQ	Pivotal Software	Open Source
Composer		Open Source
NodeJs	OpenJS Foundation	Open Source
KeyCloak	RedHat	Open Source
Maarch RM	Xelians	Open Source
Java OpenJDK	Oracle	Open Source

PostgreSQL	PostgreSQL Global Development Group	Open Source
Gravitee	Gravitee	Open Source
PHP	PHP Foundation	Open Source
Tableau	Tableau Software	Enterprise
Tableau Prep	Tableau Software	Enterprise

PRODUIT	DESCRIPTION
Adobe Commerce	Adobe Commerce est une solution de commerce électronique qui permet aux entreprises de créer et de gérer facilement des sites de commerce en ligne. Elle offre une gamme complète de fonctionnalités pour les vendeurs en ligne comme la gestion des inventaires, la gestion des commandes et des paiements, le moteur de recherche et la personnalisation des expériences de vente en ligne. Adobe Commerce est également facilement extensible grâce à l'utilisation de connecteurs et de modules tiers, ce qui permet aux entreprises de créer des fonctionnalités sur mesure pour répondre à leurs besoins uniques. La version utilisée est toujours la dernière version avancée disponible et compatible avec la dernière version d'Adobe Commerce. Les mises à jour sont assurées par l'équipe de développement ou de maintenance en condition opérationnelle tout au long du cycle de vie de la solution.
PHP-FPM	PHP-FPM (FastCGI Process Manager) est une extension de PHP qui permet d'améliorer les performances et la scalabilité des applications web PHP en utilisant un processus FastCGI pour gérer les requêtes entrantes. PHP-FPM permet de séparer la partie exécution du code PHP de la partie gérant les connexions entrantes, ce qui permet d'optimiser l'utilisation des ressources système. Cela peut être particulièrement utile pour les applications web à forte charge, car PHP-FPM peut gérer efficacement de nombreuses requêtes simultanées. La version utilisée est toujours la dernière version avancée disponible et compatible avec la dernière version d'Adobe Commerce. Les mises à jour sont assurées par l'équipe de développement ou de maintenance en condition opérationnelle tout au long du cycle de vie de la solution.
Nginx	Nginx est un serveur web et un reverse proxy open-source qui est utilisé pour gérer les connexions entrantes et sortantes pour un serveur web. Nginx est connu pour sa faible utilisation des ressources système et sa capacité à gérer de nombreuses connexions simultanées de manière efficace. Il prend en charge les protocoles de réseau HTTP, HTTPS, SMTP, IMAP et POP3, ce qui en fait un outil polyvalent pour les applications web et de courrier électronique. Nginx est également extensible grâce à l'utilisation de modules externes, ce qui permet d'ajouter des fonctionnalités supplémentaires.

	La version utilisée est toujours la dernière version avancée disponible et compatible avec la dernière version d'Adobe Commerce. Les mises à jour sont assurées par l'équipe de développement ou de maintenance en condition opérationnelle tout au long du cycle de vie de la solution.
MariaDB	MariaDB est un système de gestion de base de données open-source qui est une alternative populaire à MySQL. MariaDB a été créé par les développeurs originaux de MySQL et il repose sur la même base de code que MySQL. Cependant, MariaDB comprend des fonctionnalités supplémentaires et des améliorations par rapport à MySQL, y compris des mises à jour plus fréquentes, un support étendu pour les standards SQL et une architecture modulaire qui permet d'ajouter facilement de nouvelles fonctionnalités. La version utilisée est toujours la dernière version avancée disponible et compatible avec la dernière version d'Adobe Commerce. Les mises à jour sont assurées par l'équipe de développement ou de maintenance en condition opérationnelle tout au long du cycle de vie de la solution.
Redis	Redis est un système de gestion de base de données en mémoire clé-valeur qui permet des performances élevées pour les opérations de lecture et d'écriture. Il est utilisé pour des applications nécessitant de gérer de grandes quantités de données en temps réel, telles que la mise en cache, la gestion des files d'attente et la diffusion en temps réel. Redis prend en charge différents types de données, y compris les chaînes, les listes, les ensembles et les hash, ce qui le rend polyvalent pour une large gamme d'utilisations. Il peut également être utilisé en cluster pour offrir une haute disponibilité et une scalabilité horizontale. Redis est open-source et disponible sous licence BSD. La version utilisée est toujours la dernière version avancée disponible et compatible avec la dernière version d'Adobe Commerce. Les mises à jour sont assurées par l'équipe de développement ou de maintenance en condition opérationnelle tout au long du cycle de vie de la solution.
OpenSearch	OpenSearch est un moteur de recherche open source basé sur Elasticsearch. Il a été conçu pour offrir une recherche de qualité professionnelle pour les données structurées et non structurées. OpenSearch est souvent utilisé pour gérer des quantités massives de données, telles que les journaux d'application, les données de sécurité, les données de métriques et les données de recherche d'entreprise. La version utilisée est toujours la dernière version avancée disponible et compatible avec la dernière version d'Adobe Commerce. Les mises à jour sont assurées par l'équipe de développement ou de maintenance en condition opérationnelle tout au long du cycle de vie de la solution.
RabbitMQ	RabbitMQ est un logiciel de messagerie open source qui utilise le modèle de mise en file d'attente pour échanger des messages entre les applications. Il utilise le protocole AMQP (Advanced Message Queuing Protocol) pour gérer les files d'attente de messages et leur transfert.

	La version utilisée est toujours la dernière version avancée disponible et compatible avec la dernière version d'Adobe Commerce. Les mises à jour sont assurées par l'équipe de développement ou de maintenance en condition opérationnelle tout au long du cycle de vie de la solution.
Composer	Composer est un outil en ligne de commande open source qui permet de gérer les dépendances dans les projets PHP. Il facilite l'inclusion des bibliothèques et des frameworks dans un projet PHP, en s'assurant que toutes les dépendances sont correctement installées et mises à jour. La version utilisée est toujours la dernière version avancée disponible et compatible avec la dernière version d'Adobe Commerce. Les mises à jour sont assurées par l'équipe de développement ou de maintenance en condition opérationnelle tout au long du cycle de vie de la solution.
NodeJs	NodeJs est un environnement d'exécution JavaScript open source qui permet de faire des applications en utilisant uniquement du JavaScript côté serveur. Il utilise le moteur JavaScript V8 de Google, qui est connu pour sa vitesse d'exécution rapide, pour exécuter du code JavaScript à l'aide d'une interface en ligne de commande ou en l'intégrant dans un serveur web. NodeJs est basé sur un modèle d'exécution non-bloquant et orienté événement, ce qui signifie qu'il peut traiter de nombreuses requêtes en parallèle sans avoir à attendre la fin d'une requête avant de traiter la suivante. Cela le rend particulièrement adapté aux applications web en temps réel tel que des chats en ligne ou des enchères. La version utilisée est toujours la dernière version avancée disponible et compatible avec la dernière version d'Adobe Commerce. Les mises à jour sont assurées par l'équipe de développement ou de maintenance en condition opérationnelle tout au long du cycle de vie de la solution.
KeyCloak	KeyCloak est un serveur d'authentification et d'autorisation open source qui permet aux développeurs d'ajouter une couche d'authentification et d'autorisation à leurs applications. Il prend en charge les protocoles d'authentification courants tels que OAuth 2.0, SAML et OpenID Connect et peut être utilisé pour authentifier les utilisateurs de manière unique auprès de différentes applications (SSO). KeyCloak offre une variété de fonctionnalités telles que la gestion des utilisateurs, la gestion des groupes et des rôles et la gestion des politiques d'accès et des stratégies d'authentification. KeyCloak offre une interface d'administration web qui permet aux administrateurs de gérer facilement les utilisateurs ainsi que de surveiller les activités d'authentification. La version utilisée est toujours la dernière version avancée disponible et compatible avec la dernière version d'Adobe Commerce. Les mises à jour sont assurées par l'équipe de développement ou de maintenance en condition opérationnelle tout au long du cycle de vie de la solution.
Maarch RM	Maarch RM est un logiciel d'archivage électronique open Source qui permet

	de stocker, rechercher et consulter des ressources numériques en toute conformité. Maarch RM implémente la norme NF Z44-022, les transactions du Standard d'Échange de Données pour l'Archivage (SEDA) et suit au plus près les recommandations du SIAF. La version utilisée est toujours la dernière version avancée disponible et compatible avec la dernière version d'Adobe Commerce. Les mises à jour sont assurées par l'équipe de développement ou de maintenance en condition opérationnelle tout au long du cycle de vie de la solution.
Java OpenJDK	OpenJDK (Open Java Development Kit) est une implémentation libre et open-source de la plateforme Java. C'est une version open source du JDK (Java Development Kit) développée et maintenue par Oracle. OpenJDK comprend les outils suivants : • Un compilateur Java qui permet de transformer le code Java en bytecode Java, qui peut être exécuté sur n'importe quelle machine possédant un JRE (Java Runtime Environment). • Un ensemble de bibliothèques Java qui fournissent les classes de base nécessaires pour développer des applications Java, comme les classes de collections, les classes de chaînes de caractères et les classes de gestion de fichiers. • Des outils de développement tels que javac (compilateur Java), java (interpréteur Java), javadoc (générateur de documentation Java) et jar (archiveur Java). La version utilisée est toujours la dernière version avancée disponible et compatible avec la dernière version d'Adobe Commerce. Les mises à jour sont assurées par l'équipe de développement ou de maintenance en condition opérationnelle tout au long du cycle de vie de la solution.
PostgreSQL	PostgreSQL est un système de gestion de base de données relationnelle open-source conçu pour être rapide, fiable et facile à utiliser. Il prend en charge les données structurées, les contraintes d'intégrité et les transactions, ainsi que des fonctionnalités avancées telles que les triggers, les vues et les langages de programmation tels que PL/pgSQL. La version utilisée est toujours la dernière version avancée disponible et compatible avec la dernière version d'Adobe Commerce. Les mises à jour sont assurées par l'équipe de développement ou de maintenance en condition opérationnelle tout au long du cycle de vie de la solution.
Gravitee	L'API Manager Gravitee est une plateforme open source pour la gestion des API. Il permet aux développeurs de créer, publier, documenter et gérer des API pour leur application, en offrant une variété de fonctionnalités pour faciliter le développement et la gestion des API. L'API Manager Gravitee prend en charge les principaux protocoles d'API, tels que REST, SOAP et GraphQL et offre des fonctionnalités pour la gestion des versions, la gestion des utilisateurs, la gestion des accès, la mise en œuvre de politiques de sécurité et la surveillance en temps réel des performances des API. La version utilisée est toujours la dernière version avancée disponible et compatible avec la dernière version d'Adobe Commerce. Les mises à jour sont assurées par l'équipe de développement ou de maintenance en

	condition opérationnelle tout au long du cycle de vie de la solution.
PHP	PHP est un langage de programmation open-source principalement utilisé pour le développement de sites Web et d'applications Web. PHP peut être exécuté sur la plupart des serveurs Web et est compatible avec de nombreux systèmes de gestion de bases de données. C'est un langage de programmation interprété, ce qui signifie qu'il n'a pas besoin d'être compilé avant d'être exécuté. Cela rend le développement plus rapide et plus flexible. La version utilisée est toujours la dernière version avancée disponible et compatible avec la dernière version d'Adobe Commerce. Les mises à jour sont assurées par l'équipe de développement ou de maintenance en condition opérationnelle tout au long du cycle de vie de la solution.

3.1.2.1.2 Description des frameworks utilisés

Les frameworks/librairies actuellement utilisés dans le cadre du SI VEGA sont listés dans le tableau ci-après.

FRAMEWORK	EDITEUR	EDITION
PWA Studio	Adobe	Open Source
NodeJS - Express	Joyent	Open Source

FRAMEWORK	DESCRIPTION
PWA Studio	PWA Studio est un ensemble d'outils open source pour le développement de Progressive Web Apps (PWA) sur Adobe Commerce. Une PWA est une application web qui se comporte comme une application native en offrant une expérience utilisateur fluide et une fonctionnalité hors connexion, tout en étant accessible via un navigateur web. PWA Studio offre une variété de composants implémentés en React et d'outils pour faciliter le développement de PWA sur Adobe Commerce, tels que des modèles de pages, des composants de navigation et de panier d'achat, des outils de performance et de test. Le front VEGA utilise PWA studio avec le thème Venia distribué par Adobe qui reprend les composants React du PWA Studio. PWA Studio est utilisé en combinaison avec le package UPWARD (Unified Progressive Web App Response Definition) inclus dans la solution. Upward sert à la fois de server pour le SSR (server side rendering) et de passerelle pour faire transiter les appels entre le front et Adobe Commerce. La version utilisée est toujours la dernière version avancée disponible et compatible avec la dernière version d'Adobe Commerce. Les mises à jour sont assurées par l'équipe de développement ou de maintenance en condition opérationnelle tout au long du cycle de vie de la solution.
NodeJS - Express	Express est un framework minimaliste et flexible pour NodeJS qui fournit un ensemble robuste de fonctionnalités pour les applications Web et mobiles. Son implémentation est nécessaire pour exposer des routes/API du moteur d'enchères développé spécifiquement.

	La version utilisée est toujours la dernière version avancée disponible et compatible avec la dernière version d'Adobe Commerce. Les mises à jour sont assurées par l'équipe de développement ou de maintenance en condition opérationnelle tout au long du cycle de vie de la solution.
--	--

3.1.2.1.3 Description des services externes utilisés

Les services externes actuellement utilisés dans le cadre du SI VEGA sont énumérés dans le tableau ci-après.

NOM DU SERVICE	HOSTING	PROVIDER
Brevo	SaaS	Brevo
HiPay	SaaS	HiPay
IDnow	SaaS	IDnow GMBH
Eulerian (Entreprise)	SaaS	Eulerian
Tableau	SaaS	Salesforce
Tableau Prep	SaaS	Salesforce
DIDOMI	SaaS	DIDOMI

NOM DU SERVICE	DESCRIPTION
Brevo	Brevo est une plateforme française d'envoi de courriels en masse et propose une suite logicielle de type SaaS pour effectuer du marketing relationnel. Voici quelques-unes des principales caractéristiques de la plateforme : • Campagnes de courriels marketing : permet aux utilisateurs de créer et d'envoyer des campagnes d'e-mail marketing personnalisées à leur liste de contacts. La plateforme offre également des outils de suivi pour mesurer l'efficacité des campagnes. • SMS marketing : permet aux utilisateurs d'envoyer des messages SMS à leurs clients pour promouvoir leurs produits et services. • Marketing automation : propose des outils d'automatisation du marketing pour créer des campagnes de marketing ciblées et personnalisées en fonction des comportements et des intérêts des clients. • Analyse et reporting : offre des outils de suivi et de reporting pour aider les entreprises à comprendre comment leurs campagnes de marketing sont performantes et à ajuster leur stratégie en conséquence.
HiPay	HiPay est une solution de paiement en ligne qui permet les paiements de manière sécurisée. À travers diverses API elle permet aux développeurs d'intégrer les fonctionnalités de paiement dans leurs propres applications ou sites Web. L'API de HiPay utilise le protocole HTTPS pour sécuriser les communications et offre plusieurs méthodes de paiement, telles que les

	cartes de crédit, les virements bancaires et les portefeuilles électroniques. Elle permet également aux développeurs de gérer les transactions, de vérifier le statut des paiements et de gérer les remboursements et les annulations. HiPay propose également une variété de fonctionnalités de gestion des risques, telles que la détection de fraude et le contrôle des antécédents de paiement, pour aider les entreprises à protéger leurs transactions contre les risques de fraude et de chargeback.
IDnow	IDnow est une plateforme de vérification d'identité en ligne qui permet aux entreprises de vérifier l'identité de leurs utilisateurs de manière sécurisée et rapide. La solution propose des services de KYC (Know Your Customer, connaissance du client) et KYB (Know Your Business, connaissance de l'entreprise).
Eulerian	Eulerian est une plateforme qui permet de collecter et d'analyser des données de visite à travers des tableaux de bord et des signaux en temps réel, afin d'optimiser les parcours utilisateurs. Eulerian permet de suivre les campagnes marketing sur tous les canaux : réseaux sociaux, email, site e-commerce... La plateforme est reconnue par la CNIL et fonctionne sans avoir besoin de recueillir le consentement des internautes. Les fonctionnalités principales sont : • Collecte first-party : la plateforme collecte des données basées sur l'audience. Il est ainsi possible de suivre le nombre de clics, d'impressions et le ROI de chaque canal, partenaire média, campagne ou mot-clé ; • Segmentation : possibilité de segmenter l'audience ; • Recommandations : Eulerian suggère des actions à mettre en place pour optimiser le mix média à travers une to-do list créée automatiquement ; • Rapports : l'outil génère des rapports pour mettre en valeur les statistiques. Ceux-ci sont accompagnés de commentaires qui vous aident à comprendre les tendances et performances ; • Respect de la vie privée : la plateforme est entièrement conforme au RGPD et à la législation internationale appliquée.
Tableau	Tableau est une plateforme de business intelligence (BI) qui permet aux utilisateurs de visualiser et d'interagir avec des données de différentes sources de manière intuitive. Elle est conçue pour aider les entreprises à prendre des décisions informées en leur fournissant une vue claire de leurs données. Voici quelques-unes des principales caractéristiques de Tableau : • Visualisation de données : Tableau offre une large gamme de graphiques et de tableaux de bord interactifs pour visualiser les données de manière claire et attrayante. • Connectivité de données : Tableau peut se connecter à de nombreuses sources de données, notamment des bases de données relationnelles, des fichiers Excel, des bases de données big data et des services de cloud computing tels que Amazon Redshift et Google BigQuery. • Collaboration : Tableau permet aux utilisateurs de partager leurs tableaux de bord et de visualisations avec d'autres utilisateurs de l'entreprise, ce qui facilite la prise de décision en temps réel. La version utilisée est toujours la dernière version avancée disponible et

	compatible avec la dernière version d'Adobe Commerce. Les mises à jour sont assurées par l'équipe de développement ou de maintenance en condition opérationnelle tout au long du cycle de vie de la solution.
Tableau Prep	Tableau Prep Builder est un outil de la suite de produits Tableau conçu pour rendre la préparation des données simple et intuitive. L'utilisation de Tableau Prep Builder permet de combiner, façonner et nettoyer les données à des fins d'analyse dans Tableau. Tableau Prep fonctionne de manière transparente avec d'autres produits Tableau. La création d'un flux permet d'extraire des données et publier la source de données et le flux sur Tableau Server. La version utilisée est toujours la dernière version avancée disponible et compatible avec la dernière version d'Adobe Commerce. Les mises à jour sont assurées par l'équipe de développement ou de maintenance en condition opérationnelle tout au long du cycle de vie de la solution.
DIDOMI	DIDOMI est une plateforme de gestion du consentement (CMP – Consent Management Platform) permettant aux entreprises de se conformer aux réglementations sur la protection des données, comme le RGPD et le CCPA. Elle collecte, stocke et gère les choix des utilisateurs concernant les cookies, le suivi publicitaire, et les traitements de données personnelles sur sites web ou applications mobiles. DIDOMI fournit une interface utilisateur (bannière ou pop-up) pour recueillir le consentement et permet une gestion fine des partenaires et finalités de traitement. Elle est largement utilisée pour centraliser les preuves de consentement et assurer la conformité juridique en cas d'audit.

3.1.2.1.4 Solution d'authentification

KeyCloak est utilisé comme solution d'authentification afin de centraliser la gestion des utilisateurs et de rôles tout en offrant une authentification unique pour l'ensemble des outils et un service d'authentification pour l'ensemble des appels aux webservices API.

Deux (2) grandes typologies d'utilisateurs y sont gérées :

- Les utilisateurs du front office, les clients et remettants, qui se connectent au portail public ;
- Les utilisateurs du back-office , les agents DNID, qui se connectent aux différents outils d'administration.

FRONT OFFICE

KeyCloak est le référentiel d'authentification pour les clients et les remettants.

La création de compte nécessite des informations complémentaires à celles nécessaires uniquement à l'authentification telles que les coordonnées personnelles ou des documents d'identification. Ces données sont récoltées au moment de la création de compte par le frontend PWA Studio pour les envoyer au backend Adobe Commerce qui se charge de :

- Enregistrer au sein d'Adobe Commerce les données de l'utilisateur ;
- Créer le compte utilisateur au sein de KeyCloak ;
- Vérifier l'authenticité des documents d'identification auprès du partenaire IDnow ;
- Authentifier l'utilisateur dans le frontend.

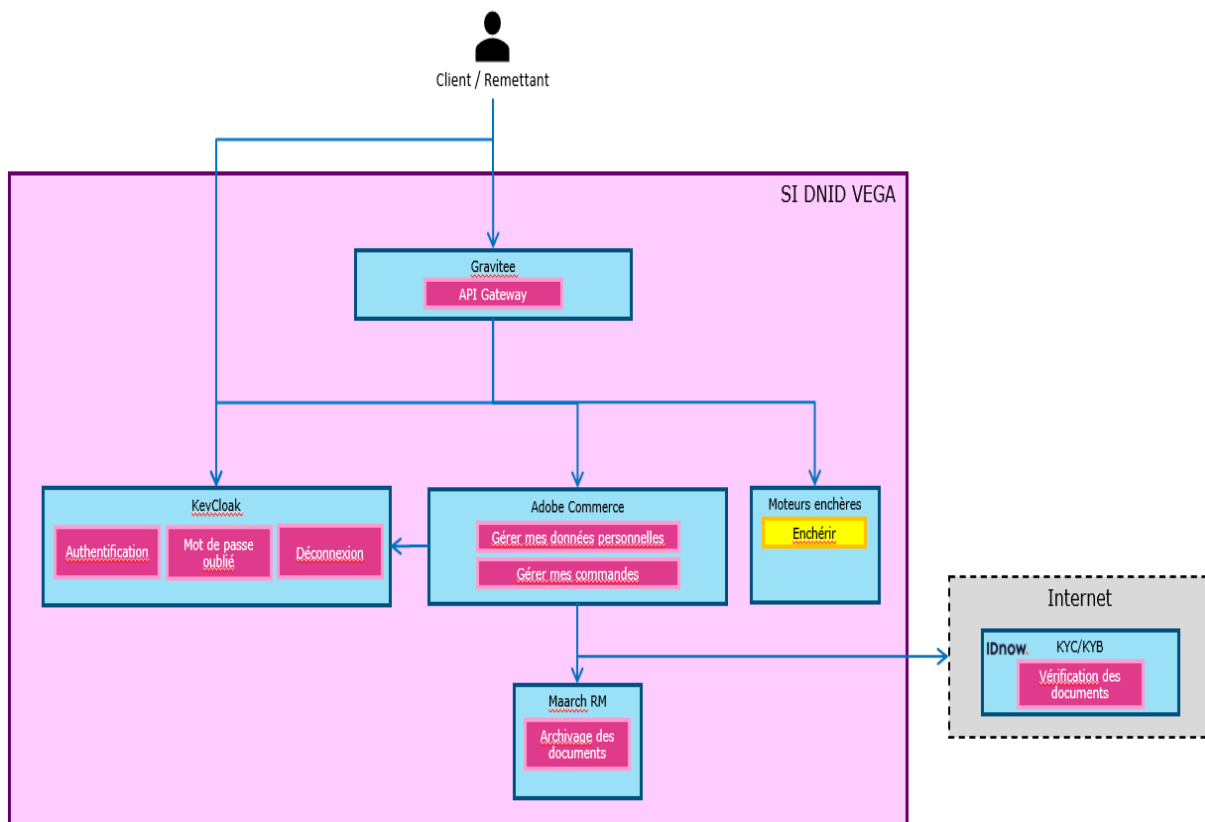


Figure 9 : Schéma de gestion des utilisateurs front office (la solution SAE Maarch n'a pas encore été mis en place, ce sera l'objet d'une évolution de VEGA)

Les différents types d'utilisateurs front office, en l'occurrence les clients et les remettants, sont gérés au sein d'un même royaume (realm) avec des rôles utilisateurs différents pour les dissocier.

L'authentification de l'utilisateur au sein du frontend PWA Studio et du backend Adobe Commerce est géré via KeyCloak dont les API sont exposées via Gravitee. Les interactions techniques se reposent sur les standards de sécurité OAuth2.0 et OpenID Connect. Plus spécifiquement la sécurisation de la SPA et sa communication avec le moteur e-commerce headless doit implémenter la séquence d'appels « Authorization Flow with PKCE » (Proof Key for Code Exchange) qui est désormais la bonne pratique recommandée dans la RFC OAuth2.0 au détriment de la méthode « Implicit Flow ».

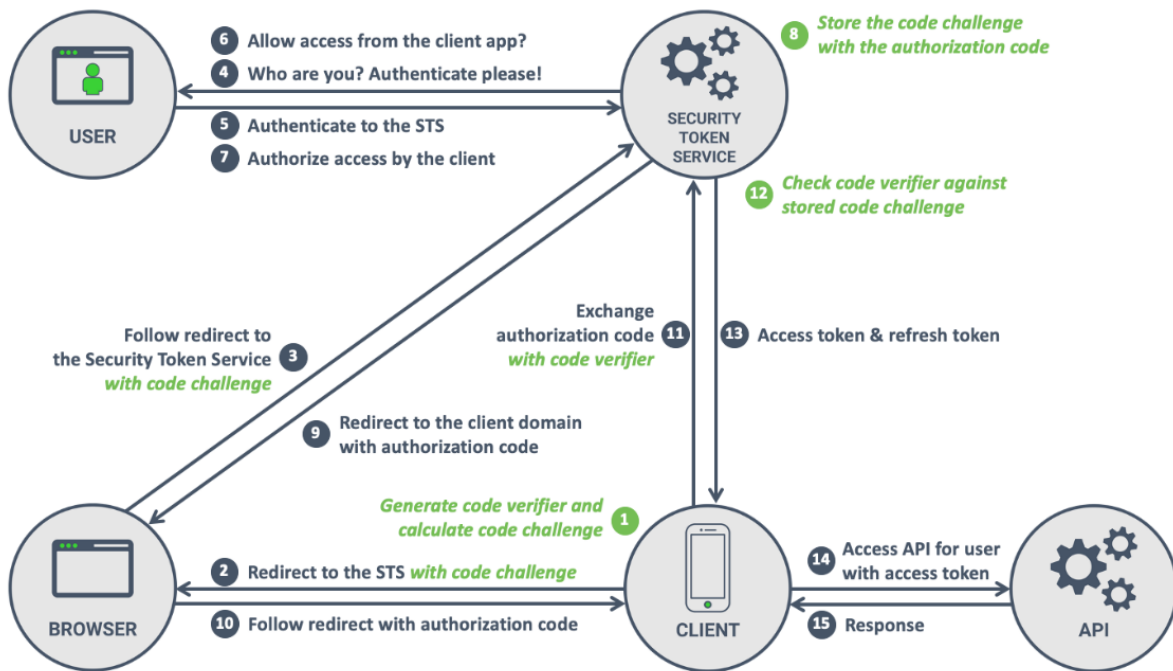


Figure 10: Processus d'authentification

Par rapport à ce schéma et dans le contexte DNID VEGA : le client et le navigateur sont une seule entité représentant le frontend PWA Studio exécuté dans le navigateur de l'utilisateur.

BACK-OFFICE

KeyCloak est la solution de SSO afin de proposer aux agents DNID une seule et unique connexion pour accéder à l'ensemble des outils backoffice permettant l'intégration d'authentification OpenID Connect ou SAML.

Les agents de la DNID sont gérés dans un royaume (realm) KeyCloak dédié et décorrélé des utilisateurs front office pour en dissocier la gestion des utilisateurs, des rôles, permissions, et de l'interface d'authentification.

L'interface de connexion, d'oubli de mot de passe et de déconnexion standard de KeyCloak est utilisée pour tous les outils back-office qui intégreront cette authentification SSO.

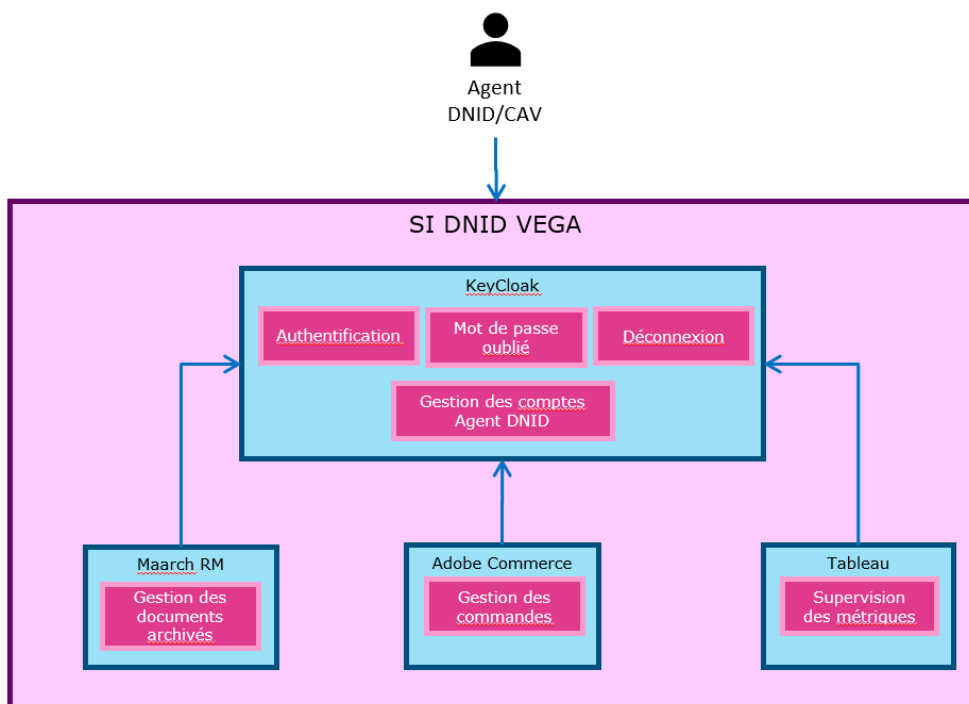


Figure 11: Schéma de gestion des utilisateurs back-office

3.1.2.1.5 Solutions de paiement en ligne

La solution de paiement est décomposée en deux (2) éléments :

- HiPay comme solution PAT avec Monext comme PSP pour les paiements par carte bancaire ;
- HiPay comme solution PSP pour les virements.

L'interconnexion entre HiPay et Monext est indépendante de l'implémentation du PAT dans le SI DNID VEGA, ce qui signifie que cela n'a aucun impact sur l'intégration de HiPay comme solution de paiement « front » et que le SI DNID VEGA n'interagit pas avec le PSP Monext.

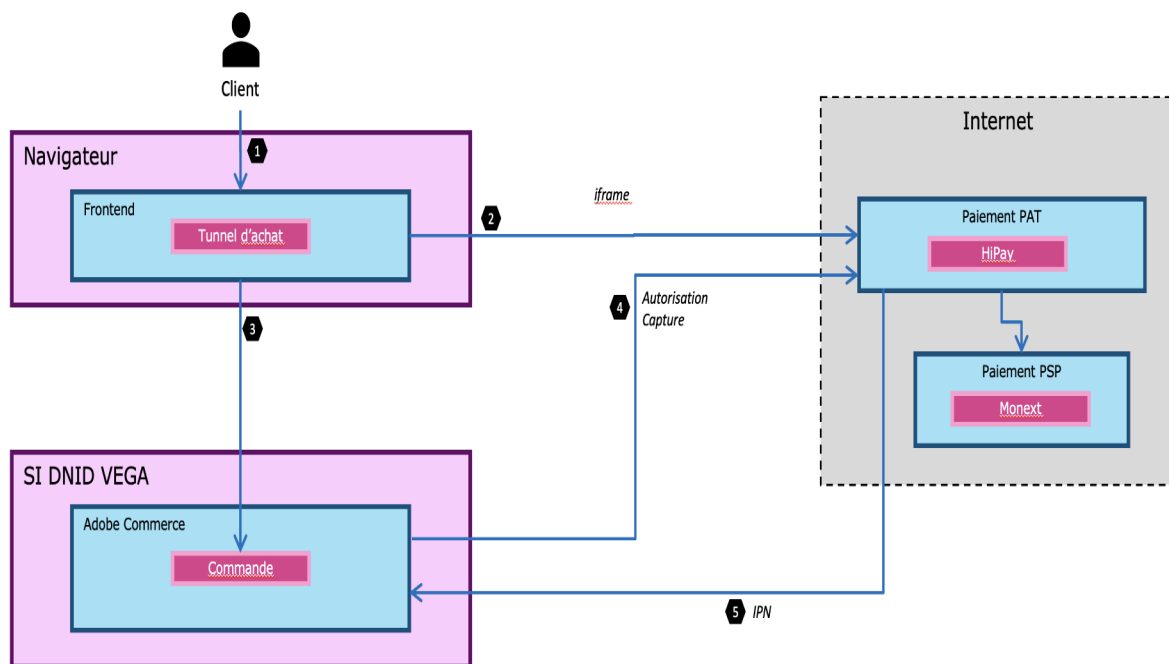


Figure 12 : Schéma des interactions entre le SI VEGA et les solutions de paiement en ligne par carte bancaire

Description des interactions :

1. L'utilisateur interagit généralement avec DNID VEGA via le frontend React ;
2. L'utilisateur interagit directement avec le PAT HiPay via iFrame lors de l'enregistrement du moyen de paiement (avec retour de token sauvegardé au sein d'Adobe Commerce pour usage ultérieur) ;
3. Le token correspondant au moyen de paiement enregistré au sein de HiPay et lié à un utilisateur authentifié est enregistré au sein d'Adobe Commerce à des fins futures ;
4. Adobe Commerce réalise les demandes d'autorisation et capture auprès d'HiPay pour un utilisateur à l'aide du moyen de paiement enregistré (acompte ou solde de tout compte) ;
5. HiPay communique via API ou webhook avec Adobe Commerce (serveur à serveur) pour confirmer les autorisations et captures effectuées (solution préemptive dans le cas où l'utilisateur quitterait son navigateur avant la fin du process global).

3.1.2.1.6 Solutions d'enchères

NodeJs est utilisé pour créer un moteur d'enchère afin de garantir un maximum de rapidité sur les allers-retours avec le frontend exécuté directement dans le navigateur des utilisateurs. Ces échanges de données sont réalisés à l'aide de Web Sockets afin d'optimiser les temps de chargement des échanges et permettre un ressenti « temps réel » aux utilisateurs.

Le stockage des données d'enchères se fait au sein d'Adobe Commerce qui reste in-fine le composant source de vérité pour les enchères. NodeJs et Adobe Commerce communiquent à travers le bus d'événements RabbitMQ afin d'augmenter la fiabilité de la file d'attente ainsi qu'obtenir des accusés de réception et des confirmations de livraison des messages (enchères).

Le moteur en NodeJs s'occupe également de la partie authentification en lien direct avec KeyCloak afin de vérifier l'authentification de l'utilisateur qui enchère pour garantir la sécurité.

La vérification des enchères (enchère professionnelle / particulier, vérification des statuts, de l'existence ou non de la vente, etc.) est portée principalement par NodeJs afin de limiter les

traitements back-office par Adobe Commerce. NodeJs accède en lecture seule à la base de données d'Adobe Commerce qui est source de vérité afin de réaliser ces vérifications.

Adobe Commerce réalise en tâche de fond les vérifications critiques, notamment la vérification des « Pas » d'enchère et le calcul du plafond des enchères afin de valider et consolider l'enchère dans sa base de données.

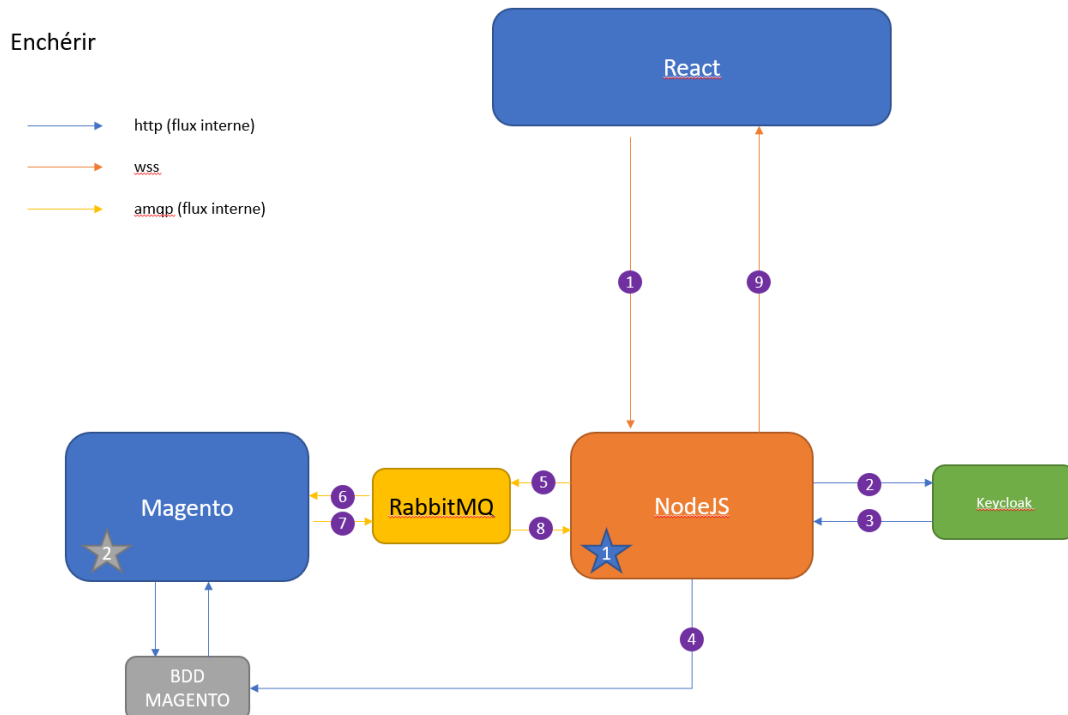


Figure 13: Schéma d'architecture du moteur d'enchères

Description des interactions :

1. L'utilisateur enchère sur une vente, celle-ci est envoyée au moteur d'enchère ;
2. Le moteur d'enchère effectue un appel auprès de KeyCloak pour vérifier la véracité du token (expiration, émetteur ...) pour la partie connectée ;
3. KeyCloak renvoie la réponse au moteur d'enchère ;
4. Le moteur d'enchère effectue une lecture dans la base de données Adobe Commerce pour vérifier les informations de la vente concernée (e.g. inscription à l'enchère, vente en cours ...) ;
5. Le moteur d'enchère dépose l'enchère dans la pile de RabbitMQ ;
6. Adobe Commerce récupère l'enchère depuis RabbitMQ puis effectue les dernières vérifications (e.g. vérification du « Pas » d'enchère ou du plafond établi par l'utilisateur). Si l'enchère est conforme, Adobe Commerce enregistre l'enchère confirmée ou refusée dans sa base ;
7. Adobe Commerce envoie dans la pile RabbitMQ l'information que l'enchère est validée ou refusée et sauvegardée en BDD ;
8. Le moteur d'enchère récupère la meilleure enchère retenue depuis RabbitMQ ;
9. Le moteur d'enchère renvoie celle-ci au frontend via WebSocket et l'actualise aux utilisateurs.

3.1.2.1.7 Solutions Business Intelligence

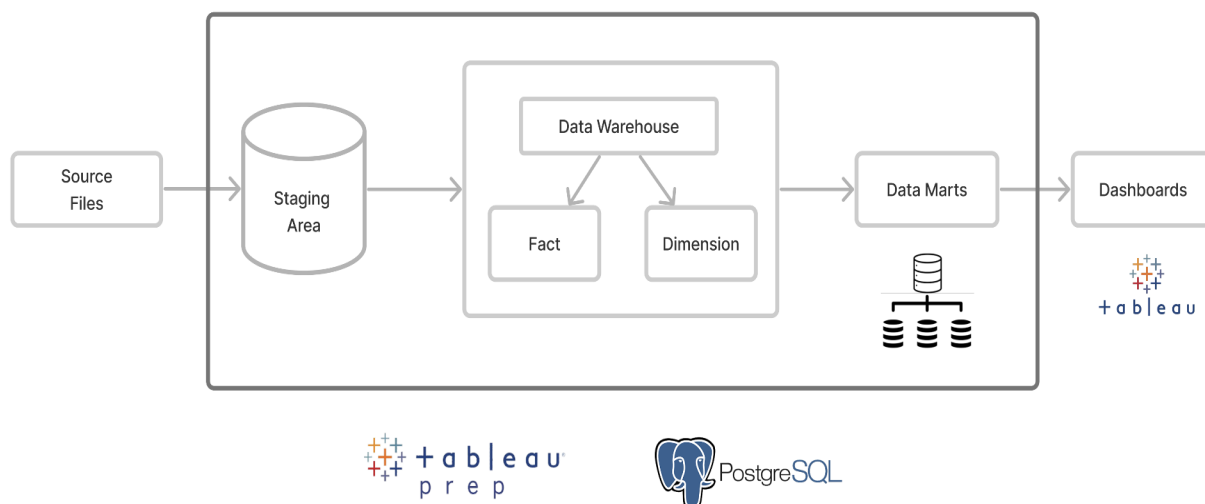


Figure 14 : Schéma d'architecture logique de la solution Business Intelligence

La solution de Business Intelligence repose sur plusieurs technologies :

- Adobe Commerce : source de données ;
- MariaDB : base de données relationnelle utilisée pour stocker les données Adobe Commerce ;
- PostgreSQL : zone tampon et datawarehouse recueillant les données sources transformées ;
- KeyCloak : authentification des utilisateurs de Tableau ;
- Tableau : visualisation des données et processus ETL. Au vu des besoins, seuls les produits suivants de la suite Tableau sont nécessaires :
 - Côté serveur
 - Tableau Server
 - Tableau Prep Conductor (add-on)
 - Côté client *
 - Tableau Desktop ;
 - Tableau Prep Builder.

** L'utilisation de l'interface web de tableau Server est privilégié afin de limiter les connexions directes entre les sources de données et les postes clients.*

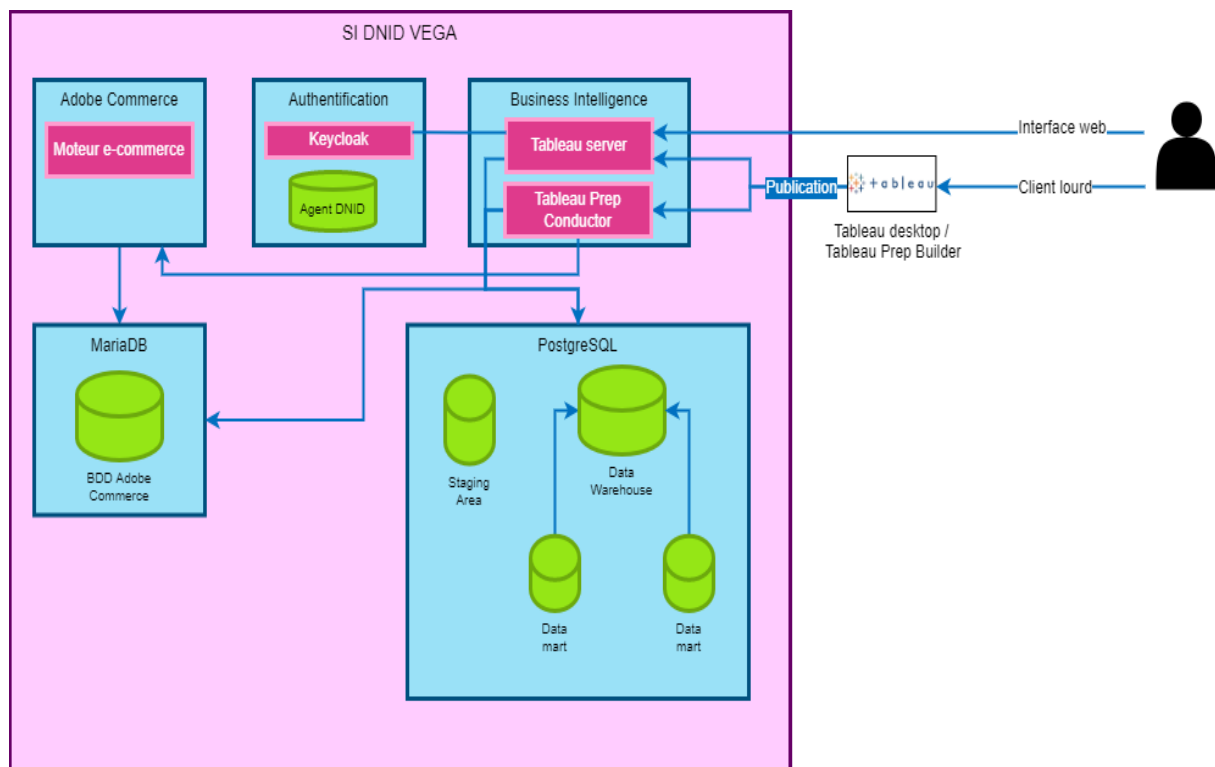


Figure 15 : Schéma d'architecture logicielle de la solution Business Intelligence

Les données fonctionnelles identifiées (à date) à manipuler sont :

- Entité remettante ;
- Remettant / Client ;
- Remises (remise non acceptée, bien (remise acceptée), lot (bien attaché à une vente)) ;
- Vente ;
- Enchères (attachées à un lot) ;
- Inscris à une vente ;
- Incidents (lot vendu pas ou mal payé) ;
- CAV ;
- Paiements ;
- Lieux de dépôts ;
- Formulaire de contact.

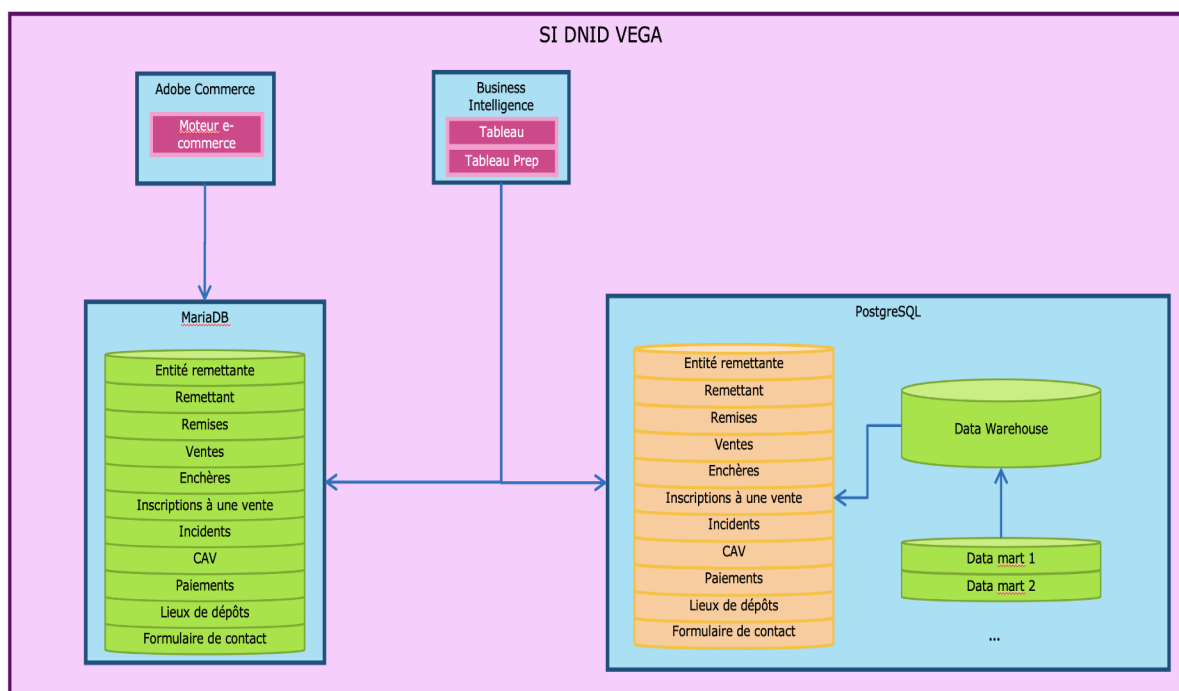


Figure 16: Schéma des données fonctionnelles présentes dans les bases de données

3.1.2.2 Description des flux et des interfaces

3.1.2.2.1 Interfaçage global

La communication entre les différentes briques applicatives de la solution repose sur l'utilisation d'interfaces de programmation applicative appelées API (Application Programming Interface).

Les deux (2) règles générales d'interfaçage, avec et au sein du SI VEGA, sont :

- Lorsque le SI VEGA communique à l'extérieur : les appels API doivent passer au travers de l'API Manager ;
- Lorsqu'un système externe communique avec le SI DNID VEGA : les appels API doivent passer au travers de l'API Manager ;

Les échanges internes au sein du SI DNID VEGA peuvent être réalisés en direct.

3.1.2.2.2 Échanges applicatifs internes

SOURCE	DESTINATION	PROTOCOLE	DESCRIPTION
Utilisateur anonyme, client, remettant	Fortiweb front	HTTPS	Accès depuis internet aux front-office et middle-office.
Fortiweb front	PWA Studio Upward	HTTP	Accès depuis internet aux front-office et middle-office.
PWA Studio Upward	Gravitee	HTTP	Appel du service BFF/SSR Upward vers Gravitee pour atteindre Adobe Commerce.
Fortiweb front	Gravitee	HTTP	Exposition de Gravitee sur internet.

SOURCE	DESTINATION	PROTOCOLE	DESCRIPTION
Fortiweb front	KeyCloak	HTTP	Affichage des formulaires d'authentification et oubli de mots de passe.
Fortiweb front	Moteur d'enchères	HTTP	Appels vers les services API et WebSocket du moteur d'enchères en NodeJs.
Gravitee	KeyCloak	HTTP	Appels vers les services API de la brique d'authentification KeyCloak via l'API Manager.
Gravitee	Adobe Commerce	HTTP	Appels vers les services API de la brique e-commerce Adobe Commerce via l'API Manager.
Gravitee	OpenSearch	HTTP	Appels vers les services API de la brique recherche OpenSearch via l'API Manager.
Adobe Commerce	OpenSearch	HTTP	Alimentation des index de recherches OpenSearch avec les catalogues produits d'Adobe Commerce
Adobe Commerce	KeyCloak	HTTP	Appels vers les services API de la brique d'authentification KeyCloak en interne.
Adobe Commerce	Maarch RM	HTTP	Envoi des documents utilisateurs au sein de la GED pour archivage.
Gravitee	Tableau	HTTP	Appels API permettant l'envoi de métriques.
Données			
Maarch RM	PostgreSQL	TCP	Données et configuration Maarch RM stockées dans PostgreSQL.
KeyCloak	PostgreSQL	TCP	Données utilisateur et configuration KeyCloak stockées dans PostgreSQL.
Gravitee	PostgreSQL	TCP	Configuration Gravitee stockée dans PostgreSQL.
Adobe Commerce	MariaDB	TCP	Données e-commerce et configuration Adobe Commerce stockées dans MariaDB.
Adobe Commerce	Redis	TCP	Données de caches e-commerce stockées dans Redis.
Redis	Redis	TCP	Synchronisation des réplicas Redis entre eux.

SOURCE	DESTINATION	PROTOCOLE	DESCRIPTION
Redis Sentinel	Redis	TCP	Healthcheck des pods Redis depuis les Redis Sentinel.
Redis Sentinel	Redis Sentinel	TCP	Synchronisation des réplicas Redis Sentinel entre eux.
Adobe Commerce	RabbitMQ	TCP	Récupération des messages stockées dans le bus d'événements.
Moteur d'enchères NodeJs	RabbitMQ	TCP	Envoi de messages dans le bus d'événements.
Tableau Prep	MariaDB	TCP	Données e-commerce et configuration Adobe Commerce stockées dans MariaDB.
Tableau Prep	PostgreSQL	TCP	Données extraites et préparées par Tableau Prep à destination de Tableau.
Tableau	PostgreSQL	TCP	Données extraites et préparées par Tableau Prep à destination de Tableau.

3.1.2.2.3 Échanges applicatifs externes

SOURCE	DESTINATION	PROTOCOLE	DESCRIPTION
HiPay	Gravitee	HTTPS	Notification IPN TBD après analyse des exigences flux financiers
Gravitee	IDnow	HTTPS	Appels API permettant la vérification KYC/KYB des documents.
Gravitee	Brevo	HTTPS	Appels API permettant l'envoi d'e-mails transactionnels.
KeyCloak	Brevo	SMTP	Envoi d'e-mails via le relai SMTP de Brevo.
SI Fourrière	Gravitee	HTTPS	Dépôts de produits/véhicules vers Adobe Commerce.
Navigateur utilisateur	Eulerian	HTTPS	Collecte de données de visites analytics.

3.1.3 Description des environnements

ENVIRONNEMENT	HEBERGEMENT
Développement	IAAS OVHCloud certifié ANSSI (SECNUMCLOUD)
Pré recette	IAAS OVHCloud certifié ANSSI (SECNUMCLOUD)
Recette	IAAS OVHCloud certifié ANSSI (SECNUMCLOUD)
Préproduction	IAAS OVHCloud certifié ANSSI (SECNUMCLOUD)
Production	IAAS OVHCloud certifié ANSSI (SECNUMCLOUD)

Dans le cadre du présent marché, le titulaire devra mettre en place un sixième (6^{ème}) environnement, pour répondre aux besoins de formation des agents de la DNID.

3.1.4 Spécificités métier

3.1.4.1 Prestataire d'acceptation technique (PAT)

Les paiements en ligne sont effectués par recours à un prestataire d'acceptation technique (PAT), pour réaliser uniquement les opérations d'acceptation des transactions par cartes bancaires (sauf AMEX). Ce PAT est connecté sur la plateforme d'acquisition du PSP de la DGFIP (Monext) et de la Banque de France (BDF).

Les solutions e-commerce proposées par le PAT sont conformes aux exigences de la réglementation DSP2 en proposant nécessairement un dispositif 3DS V2.

Concernant le choix de la marque en e-commerce, la DNID retient la marque "CB" sans exclure les marques VISA et MASTERCARD.

Le reversement des recettes est effectué sur le compte BDF détenus par la DNID dans un délai de deux (2) jours ouvrés maximum après le paiement de l'utilisateur. Les recettes sont reversées sur le compte BDF directement sans transiter sur un compte bancaire ouvert au nom et pour le compte de la DNID dans une banque privée.

Le reversement est effectué pour le montant brut des encaissements, et les commissions bancaires doivent intervenir en débit par facturation par le PAT.

Le PAT de la DNID pour les transactions par carte bancaire est HiPay.

3.1.4.2 Prestataire de services de paiement (PSP)

Les paiements en ligne sont effectués par recours à un prestataire de services de paiement (PSP), pour réaliser uniquement les transactions par virement

Le reversement des recettes est effectué sur le compte BDF détenus par la DNID dans un délai de deux (2) jours ouvrés maximum après le paiement de l'utilisateur. Les recettes sont reversées sur le compte BDF directement sans transiter sur un compte bancaire ouvert au nom et pour le compte de la DNID dans une banque privée. Un transit sur un compte technique du PSP est néanmoins toléré.

Le reversement est effectué pour le montant brut des encaissements, et les commissions bancaires doivent intervenir en débit par facturation par le PSP.

Le PSP de la DNID pour la partie virement est HiPay.

3.1.4.3 Contrôles d'identités KYC/KYB

Vérification de l'identité des clients (KYC)

La création de compte intègre actuellement un processus de vérification aligné avec les bonnes pratiques en matière de sécurité. Ce contrôle permet de vérifier, automatiquement, la cohérence entre les pièces envoyées par le client, et les données qu'il aura saisies dans le formulaire de création de compte.

Les éléments à contrôler sur ces pièces comportent les éléments suivants :

- Date d'expiration ;
- Vérification de la majorité ;
- Type de pièce (exemple : CNI, passeport, etc.) ;
- Contrôle des champs ;
- Qualité image ;
- Contrôle couleur (acceptation des documents envoyés en noir et blanc).

La vérification des champs porte sur les noms, prénom, date de naissance, date de fin de validité du document.

En cas d'incohérence détectée par l'outil d'automatisation de vérification (falsifié, illisible, données incohérentes, pièces invalides, etc.), ces anomalies sont automatiquement envoyées aux agents de la DNID. Ces derniers vérifient ces éléments manuellement, et valident ou non la création du compte dudit client.

Cette validation ou non entraîne l'envoi au client d'un courriel confirmant la création de son compte.

Ce protocole de vérification d'identité est réalisé pendant toute la durée du marché par la solution IDnow.

Vérification de l'identité des professionnels (KYB)

La création de compte pour les professionnels requiert l'envoi de pièces justificatives spécifiques.

Le contrôle des identités des professionnels comprend les éléments KYC et est complété par des éléments de contrôle de l'entreprise ou de la personne morale de rattachement de la personne physique y étant liée.

Les éléments à contrôler sur ces pièces comportent :

- La validité des pièces justificatives (type KBIS) ;
- Le contrôle de divers champs de ces pièces.

Ce protocole de vérification d'identité est réalisé pendant toute la durée du marché par la solution IDnow.

3.2 SI du site des dons

Le SI Dons a pour finalité de permettre la publication, sur le site des dons « dons.encheres-domaine.gouv.fr », d'annonces relatives à des dons mobiliers proposés par des administrations remettantes, elles-mêmes inscrites sur cette plateforme pour faire les propositions de dons mobiliers, et mise en relation via ce site des administrations remettantes avec des bénéficiaires éligibles aux dons, eux-mêmes inscrits sur cette plateforme.

Le SI Dons intègre la production de statistiques du site des dons « dons.encheres-domaine.gouv.fr » via des tableaux de bord.

Dans une démarche de développement durable, l'enjeu du traitement des données est d'informatiser la proposition de don mobilier par les remettants, la qualification des biens par les CAV, de mettre en relation via le site des dons les administrations remettantes et les bénéficiaires éligibles. Il s'agit de disposer d'une vitrine transparente sur les dons mobiliers réalisés par l'État. Aussi, l'application gère l'ensemble des données relatives aux dons, notamment :

- Données sur les utilisateurs du site ;
- Données sur les dons ;
- Données sur les donateurs et les bénéficiaires ;
- Cycle de vie d'un don ;
- Gestion des contenus et des référentiels.

Le macro processus de gestion d'un don est le suivant :

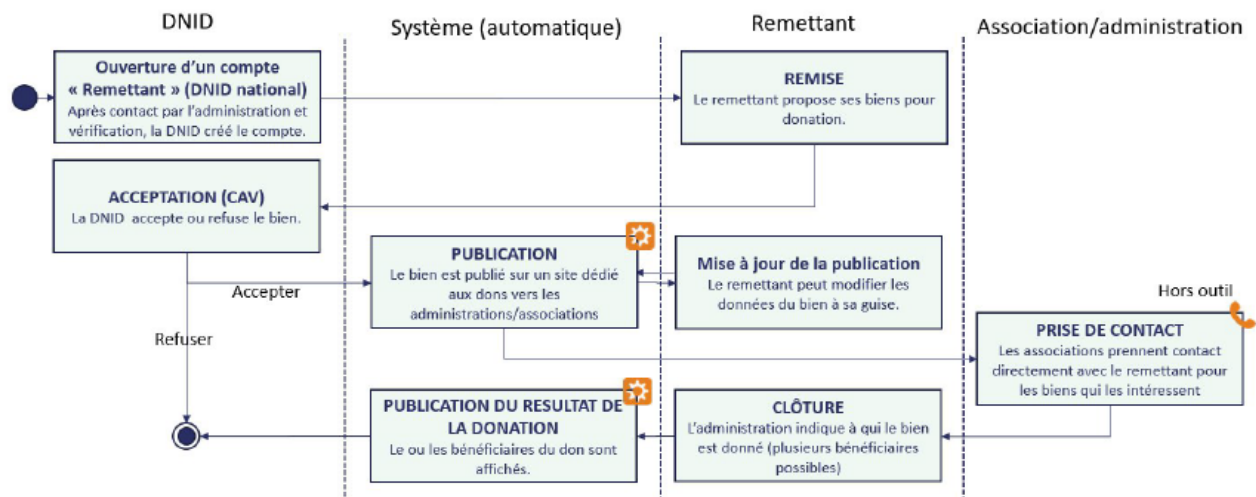


Figure 17 - processus de gestion d'un don

3.2.1 Les statistiques

Les règles de calcul du tableau de bord permettent de suivre les activités liées à l'économie circulaire, tant au point de vue des remettants que de celui des bénéficiaires des dons.

Le tableau de bord offre une vision

- Par offres de dons :
 - Nombre d'offres de dons proposées : total de toutes les offres de dons ayant une date de proposition (offres de dons étant donc passées par le statut "proposé") ;
 - Nombre d'offres de dons refusées : total de toutes les offres de dons ayant une date de refus (offre de dons étant donc passées par le statut "refusé") ET dont le statut actuel est toujours "refusé" ;
 - Nombre d'offres de dons publiées : total de toutes les offres de dons ayant une date de publication (offre de dons étant passées par le statut "publié") ;
 - Nombre d'offres de dons ayant été mises en attente pour vente : total de toutes les offres de dons ayant une date de mise en attente pour vente (offre de dons étant passées par le statut "mise en attente pour vente") ;
 - Nombre d'offres de dons clôturées : total de toutes les offres de dons ayant une date de clôture (offre de dons étant passées par le statut "clôturé") ;
 - Nombre d'offres de dons archivées : total de toutes les offres de dons ayant une date d'archivage.
- Par offres de biens :
 - Nombre de biens proposés : la somme des champs "quantité" présents dans les offres de dons ayant été proposées (cf. Indicateur "Nombre d'offres de dons proposées") ;
 - Nombre de biens publiés : la somme des champs "quantité" présents dans les offres de dons ayant été publiées (cf. Indicateur "Nombre d'offres de dons publiées") ;
 - Nombre de biens publiés par catégories : la somme des champs "quantité" présents dans les offres de dons ayant été publiées et filtrées par catégories ;
 - Nombres de biens clôturés avec bénéficiaire(s) : la somme des champs "quantité" présents dans les offres de dons ayant été clôturés.

Les filtres du tableau de bord sont :

- Ministère de rattachement du donneur : la liste déroulante affiche la liste des ministères de rattachement des organismes donneurs et permet la sélection multiple (avec l'option "Tous"). Ce filtre est grisé pour les comptes "donneurs" et pré-rempli avec leur ministère de rattachement ;
- Type d'organisme donneur : la liste déroulante affiche la liste des types d'organisme donneur et permet la sélection multiple (avec l'option "Tous"). Ce filtre est grisé pour les comptes "donneurs" et pré-rempli avec le type d'organisme de leur organisme ;
- Organisme donneur : le filtre affiche le nom de l'organisme donneur auquel est rattaché le compte utilisateur. L'utilisateur rattaché à un organisme donneur avec 1 ou plusieurs enfants aura une liste déroulante affichant son organisme et les organismes enfants rattachés à cet organisme. Ce filtre permet la sélection multiple ;
- Ministère de rattachement du bénéficiaire : la liste déroulante affiche la liste des ministères de rattachement des organismes bénéficiaires et permet la sélection multiple (avec l'option "Tous") ;
- Type d'organisme bénéficiaire : la liste déroulante affiche la liste des types d'organisme bénéficiaire et permet la sélection multiple (avec l'option "Tous") ;
- Catégories : la liste déroulante affiche une ramification des catégories et sous catégories du site des dons. Ce filtre permet la sélection multiple ;
- Statut : le filtre ne permet pas la sélection multiple, et affiche une liste déroulante avec les valeurs suivantes :
 - Proposé ;
 - Publié ;
 - Refusé ;
 - Mis en attente pour vente ;
 - Clôturé ;
 - Archivé.
- Date de début et Date de fin : Filtre de type "jj/mm/aaaa" sur la date de début / de fin. Le bouton "Annuler" permet de réinitialiser les filtres et s'affiche dès que l'utilisateur sélectionne un filtre.

3.3 SI et Infocentre ANGELIS et Portail successions vacantes

Pour rappel, le système d'information des successions vacantes est composé de trois modules intégrés

et interdépendants : Angelis, PSV et QlikView.

3.3.1 Système d'information ANGELIS et Portail successions vacantes

Le Portail succession vacante (PSV), en tant que module front-office, permet des démarches en ligne (transmission de nomination, déclaration de créance, revendication) et le suivi en ligne.

Le système d'information ANGELIS, en tant que module back-office, constitue quant à lui l'outil central de gestion des successions vacantes pour la Direction nationale d'interventions domaniales (DNID) et les pôles Gestion des Patrimoines Privés (GPP).

Angelis dispose désormais du même public utilisateur que PSV via l'envoi des récépissés des démarches et avis d'information directement à l'utilisateur de PSV.

Conçu comme une application de gestion permettant le suivi de bout en bout, ANGELIS permet la saisie, la mise à jour et la clôture des dossiers de succession tout au long de leur cycle de vie, depuis la décision judiciaire de nomination jusqu'à la clôture du dossier ou, le cas échéant, l'appréhension en déshérence par l'État.

L'application gère l'ensemble des données relatives à la succession :

- Les éléments d'identification du défunt et des tiers à la succession ;
- La description des biens mobiliers et immobiliers ;
- Les opérations de dépenses et d'encaissements effectuées pour le compte de la succession ;
- Les procédures juridiques et les contentieux associés.

ANGELIS intègre également des modules comptables, permettant :

- L'ouverture et la fermeture d'une journée comptable ;
- La validation des encaissements et des dépenses ;
- La tenue des journaux des opérations ;
- La génération d'états comptables.

Le processus de traitement des dossiers est organisé en trois phases :

- Décision : réception de l'ordonnance de nomination et création du dossier dans ANGELIS ;
- Gestion : inventaire de l'actif, ventes de biens mobiliers et immobiliers, paiements et publicités légales ;
- Clôture : transmission du compte-rendu au tribunal ou fin de mission pour absence ou épuisement d'actif, ou revendication par héritiers.

3.3.2 Infocentre QlikView–ANGELIS et Portail successions vacantes

ANGELIS est associé à un infocentre statistique, aujourd'hui QlikView, utilisé pour la restitution et le pilotage des données d'activité. L'alimentation de cet infocentre s'effectue quotidiennement par un dump de données d'un volume de 25 à 30 Go, comprenant cent soixante-dix-huit (178) tables. Les données agrégées dans PSV sont transférées en temps réel (différé de 10 minutes) à Angelis (et inversement). Toutes les données concaténées dans ANGELIS sont transférées à l'infocentre, à l'exception des informations sensibles.

L'infocentre restitue des indicateurs statistiques et de gestion sous forme de requêtes prédéfinies. Il comporte quatre-vingt-deux (82) requêtes réparties dans dix-neuf (19) onglets, correspondant à des entités fonctionnelles de pilotage ou de suivi de la production. Chaque restitution peut être filtrée par pôle et par période, avec des filtres spécifiques adaptés à chaque axe fonctionnel, et peut faire l'objet d'une extraction au format Excel.

Les restitutions concernent :

- Le tableau de bord de l'activité
- Les états de stock et du flux de dossiers (créations et clôtures) ;
- Les fiches agents ;
- Les fiches équipes ;
- Les décisions ;
- Dossier
- Les enquêtes/inventaires ;
- Les situations de déshérence ;
- Les biens immobiliers
- Les biens mobiliers ;
- Le suivi des soldes ;
- La situations financières ;
- Les procédures ;
- Le paiements aux tiers ;
- Divers (droits spécifiques etc.) ;
- Les contrôles internes ;
- Le pilotage ;
- L'aide en ligne*

QlikView–ANGELIS fait l'objet de mises à jour régulières (ajouts, suppressions ou adaptations de requêtes) afin de suivre l'évolution des besoins métiers et les ajustements apportés à l'application ANGELIS.

* Côté PSV, cette aide est constituée d'une FAQ, de guides usagers et de services d'assistance technique.

3.4 Infocentre Qlik Évaluation

Le système d'information Qlik Évaluation constitue l'outil de restitution et de pilotage de la mission d'évaluation domaniale.

Il est alimenté automatiquement par l'application OSE (Outil de Suivi des Évaluations), qui en constitue la principale source de données.

Les échanges entre OSE et Qlik Évaluation sont réalisés via des interfaces API, assurant un flux automatisé et quotidien de données.

Cette interconnexion garantit la fiabilité des informations restituées et la fluidité des échanges entre les équipes métiers et les services informatiques de la Direction de l'Immobilier de l'État (DIE).

Qlik Évaluation offre des fonctionnalités adaptées aux besoins des utilisateurs et au pilotage de la mission, notamment :

- La cartographie des dossiers d'évaluations traitées ;
- La base nationale des évaluations (BNE), permettant la recherche et la consultation, selon différents critères, des dossiers d'évaluation instruits par les PED et la DNID ;
- La consultation historique des bases LIDO, l'ancien outil d'évaluation remplacé par Qlik ;
- Le support au dialogue de gestion, via des restitutions statistiques et comparatives entre PED.

La Base Nationale des Évaluations (BNE) repose sur un flux automatique de données journalier en provenance d'OSE.

Elle permet la recherche et la consultation des dossiers d'évaluation traités au plan national, à l'exception de ceux marqués comme sensibles dans OSE par les responsables de pôles.

Les résultats peuvent être affichés sous forme de carte ou de tableau, avec une possibilité d'extraction des données.

Afin de garantir la cohérence statistique et la convergence des règles de gestion entre OSE et Qlik Évaluation, un point annuel de synchronisation est réalisé entre les deux systèmes en fin d'année civile.

Cette revue conjointe permet d'aligner et de valider les règles de calcul, les nomenclatures et les modalités de traitement utilisées pour les restitutions statistiques.

À l'issue de cette étape, les données de l'année écoulée sont figées et arrêtées de manière identique dans OSE et dans Qlik, assurant ainsi une base de référence commune au démarrage de l'exercice suivant.

La fonction Support du dialogue de gestion fournit des restitutions statistiques par PED et par groupe de PED comparables.

Elle permet de visualiser, sur deux années, des indicateurs d'activité et des repères communs :

- La liste des dossiers répartis et leur nombre selon le type de consultant, la nature du bien ou le motif de refus ;
- La répartition des évaluations traitées par critères et par PED sous forme de graphiques ;
- Le volume de dossiers (évaluations et commissions d'expropriation) par an et par groupe de PED comparables.

L'ensemble des fichiers transmis aux PED dans le cadre du dialogue de gestion est directement accessible depuis Qlik sous forme d'onglets dédiés, intégrant une fonction d'extraction.

Ces restitutions constituent le support principal d'analyse et de pilotage de la performance pour la DNID et les pôles d'évaluation domaniale.

3.5 Autres SI

Le périmètre applicatif est évolutif, le présent marché permet l'intégration progressive d'autres systèmes d'information qui pourraient être ajoutés au périmètre de la DNID.

Les prestations définies dans le CCTP – modalités d'intervention, niveaux de service, exigences de qualité et de sécurité – s'appliqueront automatiquement à tout système d'information supplémentaire pris en charge pendant la durée du marché, sans qu'il soit nécessaire de modifier le cadre contractuel.

4 Modalité de mise en œuvre du marché

Sauf spécification contraire, l'ensemble des dispositions relatives à cette partie s'appliquent à l'ensemble des lots du présent marché.

4.1 Lieux d'exécution des prestations

Les missions réalisées dans le cadre du présent marché, au titre des lots 1 et 2, se dérouleront dans les locaux du titulaire ou à distance lorsque leur nature le permet. Les réunions de travail et ateliers seront organisées dans les locaux de la DNID.

Pour le lot 3, une réunion de lancement en présentiel (cf. prestation) sera organisée dans les locaux de la DNID ; les échanges et travaux ultérieurs seront conduits à distance, sauf nécessité particulière dûment justifiée par la DNID.

4.2 Horaires d'exécution

Les activités menées durant les horaires de bureau, correspondant à la plage horaire 8h-18h (fuseau horaire Paris) du Lundi au Vendredi, définissent la plage d'Heures Ouvrées (HO).

Les activités menées le cas échéant en horaires hors plage d'Heures Ouvrées (HO) sont considérées réalisées en Heures Non Ouvrées (HNO).

4.3 Équipes du titulaire

Les exigences relatives aux équipes du titulaire sont applicables aux lots 1 et 2.

Le titulaire s'engage à fournir une liste, régulièrement mise à jour, des personnels autorisés à intervenir sur le système d'information du maître d'ouvrage ainsi que leur niveau d'habilitation (types d'accès et ressources concernées du client).

Le titulaire précise les qualifications, les diplômes ainsi que le niveau d'expérience de chacun des intervenants retenus pour la réalisation des prestations du marché, et ce à travers une matrice de compétences mis à jour en continu.

Le titulaire fournit un organigramme nominatif de la hiérarchie, assorti des coordonnées des différents responsables. Il met à jour et transmet ce document en cas de changement de responsable.

Le titulaire s'engage, en cas de départ d'un collaborateur, à le remplacer par une personne au minimum de qualification identique ou supérieure et possédant toutes les compétences en lien avec le marché.

Le Titulaire produit régulièrement un organigramme fonctionnel nominatif avec les coordonnées des responsables techniques et managers auxquels réfèrent les équipes du titulaire.

La DNID a structuré les profils qui sont susceptibles d'intervenir en six (6) catégories :

- Encadrants : Directeur de projet AMOA, Chef de projet AMOA, Directeur technique,
- Fonctionnels : Product Owner, Proxy Product Owner, Analyste métier, Recetteur fonctionnel
- Techniques : Consultant SI ; Recetteur technique ;
- Data et IA : Consultant Data / BI, Consultant Intelligence Artificielle / Machine Learning, Expert en gouvernance et qualité de la donnée, Data Analyst ;
- Support : Agent de support utilisateur ;
- Formation : Formateur.

4.3.1 Profils « Encadrants »

Directeur de projet AMOA (vingt (20) ans d'expériences minimum)

Le Directeur de projet AMOA encadre l'ensemble du dispositif mis en œuvre par le titulaire. Il est responsable de la bonne exécution des prestations du présent marché.

Il est l'interlocuteur unique de la MOA. Il est notamment présent aux comités propres au marché comme au comité de pilotage (COPI) du SI ainsi qu'à toutes les instances pour lesquelles sa participation est attendue.

En raison de la complexité du projet, le Directeur de projet AMOA doit justifier d'un haut niveau d'expertise, avec un minimum de vingt ans d'expérience, dont quinze en pilotage de projets complexes.

Il doit avoir conduit à minima deux projets d'ampleur chez un ou plusieurs acteurs du secteur.

Chef de projet AMOA (dix (10) ans d'expériences minimum)

Le Chef de projet AMOA est responsable de la planification, de la coordination et du pilotage global des projets relevant du périmètre de la maîtrise d'ouvrage.

Il garantit la bonne traduction des besoins métiers en solutions opérationnelles, dans le respect des exigences de qualité, de coût, de délai et de sécurité.

Il a pour principales missions de :

- Organiser et piloter les différentes phases du projet, de la définition du besoin à la mise en production ;
- Coordonner les acteurs métiers, la MOE et les autres prestataires, en assurant la cohérence des travaux et la fluidité des échanges ;
- Animer les instances de gouvernance et produire le reporting d'avancement, les tableaux de bord et les indicateurs de suivi ;
- Encadrer la conception fonctionnelle : expression des besoins, validation des spécifications et suivi de la recette ;
- Garantir la qualité des livrables et le respect des engagements contractuels ;
- Préparer et accompagner le déploiement, la formation et la conduite du changement auprès des utilisateurs ;
- Contribuer à la maîtrise des risques et à l'arbitrage des priorités tout au long du projet.

Le Chef de projet AMOA doit justifier d'un haut niveau d'expertise, avec un minimum de dix (10) ans d'expérience, dont cinq (5) en pilotage de projets complexes de transformation ou de systèmes d'information publics.

Directeur technique (douze (12) ans d'expériences minimum)

Le Directeur technique (AMOA) apporte son expertise stratégique et opérationnelle sur les aspects techniques du système d'information VEGA.

Il garantit la cohérence globale des choix techniques avec les objectifs fonctionnels, réglementaires et de performance tout en veillant à la maîtrise des risques et à la conformité des solutions mises en œuvre.

Il a pour principales missions de :

- Conseiller la DNID sur les orientations techniques et technologiques du système d'information ;
- Assurer la cohérence entre les architectures fonctionnelles, applicatives et techniques ;
- Évaluer les impacts techniques des évolutions et des projets sur les composants du SI ;
- Contribuer à la définition et à la validation des dossiers d'architecture produits par la maîtrise d'œuvre ;
- Participer à la gouvernance technique, aux comités d'urbanisation et de sécurité ;
- Appuyer la DNID dans les décisions relatives à la performance, la sécurité et la scalabilité des solutions ;
- Encadrer et coordonner les experts techniques et consultants SI mobilisés dans le cadre du marché ;
- Veiller à la capitalisation technique et à la mise à jour du référentiel documentaire technique VEGA.

- Garantir la conformité des solutions avec les standards de l'État et les règles d'interopérabilité et de cybersécurité ;
- Assurer une veille technologique et réglementaire pour anticiper les évolutions d'architecture, de sécurité et d'hébergement (Cloud, Data, IA, API, etc.) ;
- Contribuer à l'évaluation des prestataires et au contrôle qualité des livrables techniques (DAT, DEX, dossiers d'exploitation, plans de tests).

Le Directeur technique doit justifier d'un haut niveau d'expertise, avec un minimum de douze (12) ans d'expérience dans la conception et la gouvernance technique de systèmes d'information complexes, dont au moins cinq (5) en direction technique ou architecture dans des contextes publics ou à forts enjeux de sécurité et de performance.

Il dispose d'une forte capacité à dialoguer avec les directions métiers, la maîtrise d'ouvrage, la maîtrise d'œuvre et les prestataires externes, et à défendre les intérêts de la DNID dans un cadre de gouvernance partenariale.

4.3.2 Profils « fonctionnels »

Product Owner (dix (10) ans d'expériences minimum)

Le Product Owner est la personne responsable de maximiser la valeur produite par l'équipe de développement.

Il a pour principales missions de :

- Définir la vision produit en cohérence avec la stratégie métier.
- Recueillir, qualifier et prioriser les besoins des différentes parties prenantes.
- Maintenir et ordonner le Product Backlog.
- Arbitrer en continu les priorités pour maximiser la valeur métier livrée.
- Interagir avec l'équipe pour préciser les besoins, valider les incréments et s'assurer que le produit répond aux attentes.
- Représenter les utilisateurs finaux et le métier dans l'équipe agile.

Le Product Owner doit justifier d'un haut niveau d'expertise, avec un minimum de dix (10) ans d'expérience, dont cinq (5) dans la fonction sur des SI complexes.

Proxy Product Owner (dix (10) ans d'expériences minimum)

Le Proxy Product Owner agit par délégation du Product Owner pour interagir au quotidien avec l'équipe de développement.

Il a pour principales missions de :

- Participer aux cérémonies agiles.
- Préparer et prioriser les user stories.
- Arbitrer les points fonctionnels au fil de l'eau.
- Jouer le rôle d'interface entre MOA/métier et MOE/équipe agile.

Le Proxy Product Owner doit justifier d'un niveau d'expertise conséquent, avec un minimum de dix (10) ans d'expérience, dont cinq (5) dans la fonction sur des SI complexes.

Analyste Métier (huit (8) ans d'expériences minimum)

L'Analyste métier assure l'interface entre les équipes métiers et la maîtrise d'œuvre.

Il garantit la bonne compréhension, la formalisation et la priorisation des besoins afin de s'assurer que les solutions développées répondent aux objectifs fonctionnels et opérationnels de la DNID.

Il a pour principales missions de :

- Recueillir, analyser et formaliser les besoins métiers sous forme d'expressions de besoins ou de User Stories ;
- Contribuer à la modélisation des processus et à la définition des parcours utilisateurs ;
- Participer à la rédaction des spécifications fonctionnelles détaillées et à la validation des livrables MOE ;

- Assurer la traçabilité des exigences dans le backlog et le suivi des évolutions ;
- Contribuer à la préparation et à l'exécution de la recette fonctionnelle ;
- Appuyer le chef de projet AMOA et le Product Owner dans les arbitrages fonctionnels ;
- Participer à la conduite du changement et à la formation des utilisateurs.

L'Analyste métier doit justifier d'un minimum de huit (8) ans d'expérience en analyse fonctionnelle ou assistance à maîtrise d'ouvrage, dont plusieurs années dans des environnements agiles ou de transformation numérique du secteur public.

Recetteur fonctionnel (cinq (5) ans d'expériences minimum)

Le Recetteur fonctionnel est chargé de valider la conformité des développements réalisés par la maîtrise d'œuvre au regard des besoins métiers exprimés.

Il garantit la qualité fonctionnelle des livrables, la traçabilité des exigences et la bonne exécution des campagnes de recette dans le cadre du dispositif VEGA.

Il a pour principales missions de :

- Participer à l'élaboration de la stratégie de test fonctionnelle, en lien avec la DNID et la MOE ;
- Rédiger les cas de test et scénarios de validation à partir des spécifications fonctionnelles et du backlog ;
- Préparer les environnements et jeux de données nécessaires aux recettes ;
- Exécuter les tests fonctionnels, consigner les résultats et identifier les anomalies ;
- Assurer le suivi de la correction des anomalies jusqu'à leur clôture ;
- Contribuer à la rédaction du procès-verbal de recette et au reporting qualité ;
- Proposer des optimisations dans la démarche de test et la gestion de la qualité fonctionnelle.

Le Recetteur fonctionnel doit justifier d'un minimum de cinq (5) ans d'expérience dans la conduite de tests fonctionnels, idéalement dans des contextes agiles ou de grands systèmes d'information publics.

Change Manager (dix (10) ans d'expériences minimum)

Le Change Manager pilote et coordonne les actions d'accompagnement au changement nécessaires à la réussite des projets.

Il veille à l'appropriation des nouveaux outils, processus et pratiques par les utilisateurs, en assurant la cohérence des communications, des formations et des dispositifs d'appui.

Il a pour principales missions de :

- Définir la stratégie et le plan de conduite du changement en cohérence avec les objectifs du projet ;
- Identifier les impacts organisationnels, humains et métiers des transformations engagées ;
- Mettre en œuvre les actions de communication, de formation et de support nécessaires à l'adoption des solutions ;
- Animer les réseaux de correspondants métiers et d'utilisateurs clés ;
- Contribuer à la définition des indicateurs de suivi de l'adoption et à la mesure des bénéfices ;
- Accompagner la DNID dans la gouvernance et le pilotage global de la transformation ;
- Assurer la capitalisation et la diffusion des retours d'expérience.

Le Change Manager doit justifier d'un haut niveau d'expertise, avec un minimum de dix (10) ans d'expérience dans la conduite du changement sur des projets de transformation numérique ou organisationnelle complexes.

Responsable pilotage / qualité AMOA (cinq (5) ans d'expériences minimum)

Le Responsable pilotage / qualité AMOA intervient de manière transversale sur l'ensemble des prestations du marché afin de garantir la cohérence, la performance et la conformité des activités menées.

Il assure la mise en œuvre et le suivi du dispositif de pilotage opérationnel et qualitatif, en veillant à la bonne application des processus, à la tenue des engagements contractuels et à la maîtrise des risques.

Ses principales missions consistent à :

- Mettre en place les outils, indicateurs et tableaux de bord de suivi des prestations (délais, charges, qualité, risques) ;
- Assurer le contrôle de la qualité des livrables produits par les équipes, en cohérence avec les exigences de la DNID ;
- Coordonner la planification, la préparation et le déroulement des comités de suivi et de pilotage ;
- Contribuer à la gestion des risques, à la capitalisation et à l'amélioration continue des processus ;
- Appuyer la DNID dans le suivi des engagements de service (reporting, indicateurs de performance, alertes et plans d'actions) ;
- Veiller à la cohérence globale des activités AMOA et à la qualité de la communication entre les différents intervenants.

Le Responsable pilotage / qualité doit justifier d'un haut niveau d'expertise, avec un minimum de cinq (5) ans d'expérience sur des projets de nature similaire à l'objet du présent marché, impliquant un pilotage multi-acteurs et un contrôle qualité rigoureux des prestations.

4.3.3 Profils « techniques »

Consultant SI (dix (10) ans d'expériences minimum)

Le Consultant en systèmes d'information apporte son expertise pour assurer la cohérence, la performance et l'évolution maîtrisée du système d'information au service des besoins métiers.

Il intervient en appui des équipes AMOA et de la DNID pour analyser, concevoir et recommander des solutions adaptées aux enjeux fonctionnels, techniques et organisationnels.

Il a pour principales missions de :

- Conseiller la maîtrise d'ouvrage sur la cohérence du système d'information et l'alignement des projets avec la stratégie métier ;
- Participer à la définition des besoins, à la rédaction des spécifications générales et au choix des solutions ;
- Contribuer à l'évaluation, la sélection et la qualification des progiciels ou briques applicatives à intégrer ;
- Analyser les impacts fonctionnels et techniques des projets sur l'écosystème applicatif VEGA ;
- Proposer des scénarios d'évolution, de rationalisation ou d'urbanisation du SI ;
- Accompagner la DNID dans la mise en œuvre des plans d'action, de gouvernance et de conduite du changement associés ;
- Assurer une veille active sur les technologies et les bonnes pratiques du secteur public numérique.

Le Consultant en systèmes d'information doit justifier d'un haut niveau d'expertise, avec un minimum de dix (10) ans d'expérience sur des projets de transformation ou d'urbanisation de systèmes d'information, idéalement dans le secteur public.

Recetteur technique (cinq (5) ans d'expériences minimum)

Le Recetteur technique est responsable de la conception, de l'exécution et du suivi des tests techniques nécessaires à la validation des développements réalisés par la maîtrise d'œuvre.

Il garantit la conformité, la robustesse et la performance technique des livrables applicatifs, en cohérence avec les exigences définies par la maîtrise d'ouvrage et les bonnes pratiques de qualité logicielle.

Il a pour principales missions de :

- Concevoir et maintenir les jeux de tests techniques (unitaires, d'intégration, de non-régression, de performance) ;

- Mettre en œuvre et automatiser les plans de test à l'aide des outils et environnements de qualification définis par la DNID ;
- Participer à la validation des livrables MOE avant mise à disposition pour la recette fonctionnelle ;
- Identifier, qualifier et documenter les anomalies détectées, et suivre leur correction en coordination avec les équipes de développement ;
- Contribuer à la mise à jour de la documentation technique et des rapports de tests ;
- Proposer des améliorations continues des processus de test et de la stratégie de qualification ;
- Appuyer la DNID et l'AMOA dans la consolidation des indicateurs de qualité technique et le reporting associé.

Le Recetteur technique doit justifier d'un minimum de cinq (5) ans d'expérience sur des projets de tests techniques ou d'intégration, incluant la mise en œuvre d'outils d'automatisation et la validation de solutions web complexes.

4.3.4 Profils « Data et IA »

Consultant Data / BI (cinq (5) ans d'expériences minimum)

Le Consultant Data / BI apporte son expertise dans la valorisation des données à des fins d'aide à la décision.

Il accompagne la DNID dans la définition des besoins de reporting, la structuration des indicateurs et la validation des restitutions produites au sein de l'infocentre VEGA.

Il veille à la cohérence entre les besoins métiers, les modèles de données et les tableaux de bord livrés par la maîtrise d'œuvre.

Il a pour principales missions de :

- Recueillir et formaliser les besoins métiers en matière de reporting et d'analyse de données. Définir et maintenir le dictionnaire des indicateurs et des métadonnées. Vérifier la qualité, la cohérence et la fiabilité des données exploitées dans les restitutions BI. Contribuer à la validation des rapports, tableaux de bord et extractions produits par la MOE. Accompagner les utilisateurs dans la compréhension et l'exploitation des indicateurs. Appuyer la DNID dans l'évolution du dispositif décisionnel de l'infocentre VEGA.

Le Consultant Data / BI doit justifier d'un haut niveau d'expertise, avec un minimum de cinq (5) ans d'expérience sur des projets de nature similaire à l'objet du présent marché.

Consultant Intelligence Artificielle / Machine Learning (cinq (5) ans d'expériences minimum)

Le Consultant Intelligence Artificielle / Machine Learning intervient en appui à la DNID sur les projets impliquant l'usage de modèles algorithmiques, de traitements prédictifs ou de solutions d'apprentissage automatique.

Il veille à la bonne traduction des besoins métiers en cas d'usage IA, à la cohérence des modèles produits par la maîtrise d'œuvre et à la conformité des traitements de données.

Il a pour principales missions de :

- Identifier et formaliser les cas d'usage métiers mobilisant l'intelligence artificielle.
- Évaluer la pertinence, l'explicabilité et les performances des modèles proposés.
- Analyser les risques de biais et veiller à la conformité éthique et réglementaire des traitements IA. Appuyer la DNID dans la validation des modèles, des jeux de données et des restitutions issues des traitements prédictifs.
- Participer à la recette fonctionnelle des traitements analytiques et à la qualification des résultats.
- Contribuer à la gouvernance des projets IA et à leur intégration dans le système d'information VEGA.

Le Consultant Intelligence Artificielle / Machine Learning doit justifier d'un haut niveau d'expertise, avec un minimum de cinq (5) ans d'expérience sur des projets de nature similaire à l'objet du présent marché.

Expert en gouvernance et qualité de la donnée (cinq (5) ans d'expériences minimum)

L'Expert en gouvernance et qualité de la donnée accompagne la DNID dans la définition, la mise en œuvre et le suivi du cadre de gouvernance des données au sein du système d'information VEGA. Il veille à la cohérence, la traçabilité et la conformité des données utilisées dans les traitements et les restitutions, en lien avec les exigences réglementaires et les bonnes pratiques de l'État.

Il a pour principales missions de :

- Définir les principes et référentiels de gouvernance de la donnée. Élaborer et suivre les indicateurs de qualité, de complétude et de conformité des données. Mettre en œuvre les processus de gestion des métadonnées et des règles de gestion. Vérifier la conformité RGPD, la sécurité et la traçabilité des traitements de données. Assurer la cohérence entre les différents systèmes sources et les environnements de restitution. Contribuer à la montée en compétence des métiers sur la culture Data et la qualité de la donnée.

L'Expert en gouvernance et qualité de la donnée doit justifier d'un haut niveau d'expertise, avec un minimum de cinq (5) ans d'expérience sur des projets de gouvernance ou de qualité de la donnée.

Data Analyst (trois (3) ans d'expériences minimum)

Le Data Analyst intervient en appui opérationnel auprès de la DNID pour l'analyse et la valorisation des données issues du système d'information VEGA et de ses environnements connexes. Il produit des restitutions, tableaux de bord et analyses permettant d'éclairer la prise de décision, tout en veillant à la fiabilité et à la lisibilité des informations exploitées.

Il a pour principales missions de :

- Analyser et interpréter les données métiers issues de l'infocentre VEGA.
- Concevoir et maintenir des tableaux de bord, rapports et visualisations adaptées aux besoins.
- Contrôler la cohérence et la qualité des données analysées.
- Participer à la validation des restitutions BI et à la qualification des indicateurs produits par la MOE.
- Accompagner les utilisateurs dans la lecture et l'interprétation des résultats d'analyse.
- Contribuer à la valorisation des données au service des usages métiers.

Le Data Analyst doit justifier d'un niveau confirmé, avec un minimum de trois (3) ans d'expérience sur des projets d'analyse de données ou de Business Intelligence.

4.3.5 Profil « Support »

Agent de support utilisateur (quatre (4) ans d'expériences minimum)

L'Agent de support utilisateur intervient dans le cadre de la réalisation des prestations d'assistance et de support (« P07 – SUPP – Assistance et support »).

Il assure le premier niveau d'assistance fonctionnelle aux utilisateurs du système d'information VEGA, garantissant la qualité du service rendu et la satisfaction des utilisateurs finaux. Il dispose d'une bonne connaissance fonctionnelle des composants du SI, lui permettant de traiter directement les sollicitations ne relevant pas du traitement d'anomalies.

Il a pour principales missions de :

- Accueillir, enregistrer et qualifier les sollicitations des utilisateurs via les outils de ticketing ;
 - Assurer la préqualification des demandes et incidents, en identifiant les causes fonctionnelles et techniques ;
 - Apporter une réponse de premier niveau ou escalader vers les équipes AMOA/MOE concernées ;
 - Suivre le traitement des tickets jusqu'à leur résolution et informer les utilisateurs de l'avancement ;
- Contribuer à la mise à jour de la base de connaissances et à la documentation fonctionnelle de support ;

- Participer à la production et à l'analyse des indicateurs de performance du support (SLA, GTI, GTR) et en être le garant en termes de qualité, de fiabilité et de cohérence des données suivies ;
- Proposer des actions d'amélioration continue pour optimiser la qualité du service et réduire les récurrences d'incidents.

L'Agent de support utilisateur doit justifier d'un minimum de quatre (4) ans d'expérience dans un centre de services ou un dispositif de support utilisateur.

Il dispose d'un excellent relationnel, d'un sens du service affirmé, d'une bonne capacité d'analyse et d'une maîtrise des outils de gestion de tickets/support.

4.3.6 Profil « Formation »

Formateur (six (6) ans d'expériences minimum)

Le Formateur est chargé de concevoir, d'organiser et d'animer les formations à destination des utilisateurs.

Il garantit la bonne appropriation des processus et des outils, en adaptant les supports et la pédagogie aux profils des publics formés.

Il a pour principales missions de :

- Concevoir les dispositifs pédagogiques et les supports de formation (guides, tutoriels, modules e-learning, fiches pratiques) ;
- Animer les sessions de formation en présentiel ou à distance, auprès de publics métiers variés ;
- Adapter les contenus aux besoins spécifiques des utilisateurs et aux évolutions fonctionnelles du SI ;
- Participer à la conception et à la mise à jour du plan de formation ;
- Accompagner les utilisateurs dans la prise en main des outils et la montée en compétence post-déploiement ;
- Recueillir les retours d'expérience et proposer des actions d'amélioration continue du dispositif de formation ;
- Assurer la coordination avec les équipes AMOA, MOE et DNID pour garantir la cohérence des contenus.

Le Formateur doit justifier d'un minimum de six (6) ans d'expérience dans la conception et l'animation de formations sur des systèmes d'information complexes.

Il dispose d'une connaissance fonctionnelle approfondie du SI et de ses composants, ainsi que des compétences avérées en pédagogie et en transfert de compétences. Il peut, le cas échéant, assurer les sessions en binôme avec un agent de la DNID ou un membre de la MOE.

4.4 Qualité des prestations

4.4.1 Charte graphique

Pour les lots 1 et 2, le titulaire veille au respect de la charte graphique institutionnelle dans les livrables fonctionnels (maquettes HTML, prototypes, interfaces utilisateurs) produits dans le cadre du marché, en cohérence avec la charte graphique de l'État disponible sur <https://www.systeme-de-design.gouv.fr/>

Pour le lot 3, le titulaire n'est pas soumis à cette obligation, les interfaces relevant exclusivement de la plateforme qu'il met à disposition et dont la charte graphique propre demeure applicable.

4.4.2 Exigences de sécurité

Le titulaire veille à la bonne prise en compte des exigences de sécurité définies par la DNID dans les documents de référence (PSSI, RGS, RGI, normes ISO 27001/27002, recommandations ANSSI, etc.) dans le cadre des projets du présent marché.

Il s'assure de la cohérence et de la traçabilité de ces exigences dans les spécifications fonctionnelles, les plans de tests et les livrables produits par la maîtrise d'œuvre.

Le titulaire participe, en appui de la DNID, à la revue des analyses de risques, des plans d'homologation et à la validation fonctionnelle des mesures de sécurité.

La mise en œuvre technique des dispositifs de sécurité relève de la maîtrise d'œuvre. L'AMOA garantit, pour sa part, la conformité fonctionnelle et documentaire du dispositif de sécurité global au regard des politiques et référentiels de la DNID.

4.4.3 Exigences RGPD

Pour les lots 1 et 2, le titulaire veille à la bonne prise en compte des exigences relatives à la protection des données personnelles, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et aux instructions du Délégué à la Protection des Données (DPO) de la DNID.

Il contribue, en appui de la DNID, à la qualification des traitements de données, à la revue des analyses d'impact (AIPD) et à la vérification de la conformité fonctionnelle des parcours utilisateurs, mentions légales et processus de consentement.

La mise en œuvre technique et la conformité opérationnelle des traitements relèvent de la maîtrise d'œuvre. L'AMOA assure, pour sa part, la cohérence fonctionnelle et documentaire du dispositif de conformité RGPD dans les livrables et spécifications du marché.

Pour le lot 3, dans le cadre des ventes « live » opérées via une plateforme tierce, le titulaire assure que les modalités d'inscription des enchérisseurs, les mentions d'information et les consentements recueillis respectent pleinement les exigences du RGPD et garantissent un niveau de transparence suffisant pour permettre un consentement éclairé lorsque celui-ci est requis.

À ce titre, le titulaire veille notamment à ce que les utilisateurs soient dûment informés, lors de la collecte de leurs données, des destinataires susceptibles d'en faire usage, des finalités associées et des conditions d'exercice de leurs droits, de manière à garantir un consentement éclairé lorsque celui-ci est requis.

Il garantit également que les données relatives aux inscrits — qu'il s'agisse des adjudicataires comme des autres participants — sont collectées selon des modalités permettant à la DNID d'en assurer une exploitation ultérieure conforme, notamment à des fins de suivi des ventes ou de communication institutionnelle, sans qu'une opération de mise en conformité complémentaire ne soit nécessaire du fait des modalités d'information ou de recueil du consentement initial.

4.4.4 Exigences en termes d'accessibilité

Le titulaire veille, pour l'ensemble des lots, à la conformité des interfaces utilisateurs et des parcours de navigation aux exigences du Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA : <https://accessibilite.numerique.gouv.fr/>) ainsi qu'aux bonnes pratiques d'ergonomie pour les usages en mobilité.

Pour les lots 1 et 2, le titulaire :

- Examine les maquettes, prototypes et livrables fonctionnels au regard de ces critères et formule, le cas échéant, des recommandations d'amélioration en matière d'expérience utilisateur, d'accessibilité et de compatibilité mobile ;
- S'assure que les exigences d'accessibilité sont intégrées dans les spécifications fonctionnelles et que leur prise en compte est vérifiable lors des phases de conception et de recette.

Pour le lot 3, la plateforme mise à disposition par le titulaire pour les ventes « live » doit également respecter le RGAA afin de garantir un niveau d'accessibilité conforme pour les inscrits comme pour les agents de la DNID.

4.4.5 Exigences en matière de recours à l'intelligence artificielle

Dans un souci de transparence et de traçabilité, le Titulaire s'engage à déclarer explicitement tout recours à des outils d'intelligence artificielle dans le cadre de l'exécution des prestations du marché, que ce soit pour la génération ou l'assistance à la production de code, de scripts, de tests de non régression, de documentation ou tout autre livrable.

Cette déclaration doit figurer dans la documentation associée et préciser :

- La nature de l'outil ou de la technologie d'IA utilisée ;
- La finalité de son emploi (génération de code, rédaction de documentation, etc.) ;
- Les données utilisées dans le cadre de cet usage.

Le Titulaire garantit que toutes les solutions d'intelligence artificielle et de traitement des données utilisées dans le cadre du marché respectent la confidentialité et l'intégrité des informations traitées.

Il s'assure également que tout livrable produit à l'aide de ces outils respecte les exigences de documentation requises.

Le recours à l'intelligence artificielle ne peut en aucun cas :

- Dispenser le Titulaire de ses obligations en matière de documentation, de qualité ou de conformité des livrables ;
- Justifier un défaut de lisibilité ou d'intelligibilité du code transmis aux équipes de validation de la DNID.

En cas de difficulté de validation résultant d'un usage non maîtrisé ou non déclaré d'un outil d'IA, la DNID peut exiger la reprise des livrables concernés sans surcoût supplémentaire.

Le Titulaire s'engage à tester les productions issues de l'IA avant leur livraison au Donneur d'ordre afin d'en vérifier la qualité.

4.4.6 Exigences en termes d'interconnexion

Le titulaire veille à la bonne prise en compte des besoins d'interconnexion des systèmes d'information relevant du périmètre du présent marché avec leurs partenaires institutionnels et applicatifs (DGFIP, infogérants, prestataires de paiement, systèmes ministériels, etc.).

Elle s'assure que :

- Les besoins d'échanges de données sont clairement identifiés et documentés dans les spécifications fonctionnelles ;
- Les flux et interfaces inter-systèmes font l'objet d'une description complète (données échangées, fréquence, sens, volumétrie, contraintes de sécurité) ;
- La cohérence fonctionnelle et la conformité réglementaire des échanges (sécurité, confidentialité, RGPD) sont vérifiées en coordination avec la MOE ;
- Les scénarios d'interopérabilité sont testés dans le cadre des recettes fonctionnelles et d'intégration.

L'AMOA participe à la définition du plan d'interconnexion et à la validation fonctionnelle des échanges entre les systèmes d'information concernés et les systèmes tiers.

4.5 Devoir de conseil

Le titulaire est tenu à une obligation générale de conseil, d'information et d'alerte auprès de la DNID, sur l'ensemble du périmètre du présent marché.

Cette obligation vise à garantir la performance globale du dispositif, la continuité et la qualité du service rendu, ainsi que l'optimisation des coûts et des processus associés.

Le titulaire s'engage à émettre, de manière proactive, toutes recommandations, mises en garde et propositions utiles à la DNID au cours de l'exécution du contrat, notamment en matière :

- De qualité de service et de conformité des livrables,
- De continuité des activités et de maîtrise des risques,
- De sécurité, de gouvernance et de conformité réglementaire,
- D'évolution fonctionnelle, méthodologique ou organisationnelle des systèmes d'information relevant du périmètre du marché.

Dans ce cadre, le titulaire propose toute adaptation, amélioration ou modernisation jugée opportune pour renforcer la performance du dispositif, optimiser les charges et garantir la conformité des pratiques aux standards de l'état de l'art.

Les recommandations du titulaire s'appuient notamment sur :

- L'analyse des indicateurs de suivi des prestations,
- La capitalisation des retours d'expérience,
- Les constats issus des activités de pilotage, de recette et test ou de support,
- Et une veille méthodologique et technologique continue sur les domaines fonctionnels, organisationnels et numériques couverts par le marché.

Attendus spécifiques pour les lots 1 et 2

L'apport de conseil porte a minima sur :

- Les pratiques et méthodes d'assistance à maîtrise d'ouvrage ;
- Les évolutions fonctionnelles et organisationnelles susceptibles d'améliorer l'efficacité des processus métiers ;
- Les opportunités d'optimisation de la qualité, des coûts et des délais de mise en œuvre ;
- Les évolutions ou innovations méthodologiques et technologiques pertinentes ;
- Les risques ou dérives identifiés, accompagnés de recommandations correctives.

Le titulaire met en place un plan de progrès à destination de la DNID, formalisant les actions d'amélioration continues, les propositions d'évolution du dispositif AMOA et les bonnes pratiques identifiées.

Ce plan est présenté au Comité de Pilotage (COPIL) au moins une fois par an, selon des modalités définies conjointement avec la DNID.

Le plan de progrès comprend notamment :

- Un état d'avancement des actions d'amélioration précédemment engagées ;
- Des propositions de nouveaux axes d'optimisation ou d'innovation (méthodologiques, organisationnels ou techniques) ;
- Des mesures visant à renforcer la performance des prestations et la qualité des livrables ;
- Le cas échéant, des initiatives de rationalisation des coûts ou d'automatisation.

Le titulaire transmet à la DNID, quinze (15) jours avant la tenue du comité dédié, le plan de progrès mis à jour, accompagné des indicateurs associés.

À l'issue de la réunion, il diffuse le compte-rendu et le relevé de décisions validés par la DNID.

Attendus spécifiques pour le lot 3

Pour le lot 3, le devoir de conseil du titulaire s'applique dans le cadre particulier des ventes « live ». À ce titre, le titulaire veille notamment à :

- Signaler au bénéficiaire toute évolution technique, réglementaire ou organisationnelle de la plateforme ou de son environnement pouvant impacter la conduite des ventes exceptionnelles ;
- Informer le bénéficiaire des optimisations déployées sur la plateforme, notamment celles relatives à la performance, à la sécurité des flux ou à l'expérience des enchérisseurs ;
- Informer également des ajustements opérationnels utiles à la sécurisation des ventes (inscriptions, cautions, identités, enchères salle/ligne, continuité des flux) et suggérer, lorsque pertinent, des adaptations de pratiques d'usage ;
- Alerter la DNID en cas de risques identifiés (capacité, performance, surcharge, difficultés d'exploitation, incidents récurrents, contraintes locales en salle).

Lorsque cela s'y prête, le titulaire formule également des propositions d'optimisation sur :

- Les modalités de support avant, pendant et après la vente ;
- Les bonnes pratiques de coordination avec les CAV et les équipes DNID, ainsi que l'organisation interne du titulaire pour la mobilisation du cyberclerc ;
- L'amélioration des processus de préparation ou de pilotage des ventes.

4.6 Méthodes et Outils

Les dispositions du présent chapitre relatives aux méthodes et aux outils s'appliquent aux lots 1 et 2.

4.6.1 Méthodes

4.6.1.1 Conduite des projets

Dans le cadre des projets confiés par la DNID, plusieurs méthodologies de réalisation sont envisageables : cycle en V, méthode Agile ou approche hybride combinant les deux. Par défaut, la méthode Agile est privilégiée, toutefois le choix de l'approche est laissé à l'appréciation de la MOE, et soumis à l'approbation de la DNID,

Le titulaire assiste la DNID dans :

- L'analyse de la pertinence de la méthodologie proposée par la MOE, au regard :
 - De la nature du besoin,
 - Du niveau de maturité des interlocuteurs métiers,
 - Du planning cible et des contraintes organisationnelles ;
 - La formulation d'une recommandation argumentée ;
- La prise de décision de la méthodologie à retenir.

4.6.1.2 Nature des activités

L'étendue du champ de compétences attendues de l'AMOA incite à la distinction de natures d'activités, selon qu'elles présentent ou non une prédominance technique ou fonctionnelle.

Cette distinction vise à :

- Clarifier les attentes vis-à-vis des titulaires du marché ;
- Faciliter le calibrage des expertises AMOA à mobiliser selon les besoins spécifiques afin d'assurer une intervention ciblée, pertinente et efficace ;
- Faciliter la planification et la priorisation des activités au sein d'un portefeuille souvent hétérogène.

4.6.1.2.1 Activités à prédominance fonctionnelle

L'action de l'AMOA sur les activités à prédominance fonctionnelle porte prioritairement sur le recueil et la formalisation des besoins, la conception fonctionnelle, la recette et l'accompagnement au changement.

Les activités à prédominance fonctionnelle se caractérisent principalement par :

- Une forte implication des métiers dans la définition des besoins et des processus ;
- Des impacts organisationnels significatifs (réingénierie de processus, conduite du changement, communication) ;
- Un besoin important de cadrage des exigences fonctionnelles et d'accompagnement des phases de recette métier.

Les projets à prédominance fonctionnelle peuvent couvrir des périmètres tels que proposés dans les exemples suivants :

- Mise en place d'un nouvel outil métier ;
- Refonte de processus métiers intégrant un nouveau système d'information ;
- Déploiement d'un portail utilisateur ou d'une application avec parcours utilisateurs complexes ;
- Réalisation d'un schéma directeur fonctionnel ou d'un cadrage d'évolution applicative stratégique.

4.6.1.2.2 Activités à prédominance technique

L'action de l'AMOA sur les activités à prédominance technique se concentre sur l'analyse des impacts techniques, la coordination entre les acteurs (MOE, architectes, hébergeurs, ...), la vérification de la cohérence avec les exigences métiers et la contribution aux phases de tests techniques et d'intégration.

Les activités à prédominance technique se caractérisent principalement par :

- Des enjeux techniques prépondérants (architecture, performance, sécurité, interopérabilité) ;

- Des impacts forts sur l'infrastructure ou le socle technique du système d'information ;
- Des besoins plus limités en matière d'expression métier, mais une exigence élevée en termes de coordination technique et de compréhension de l'existant.

Les projets à prédominance technique peuvent couvrir des périmètres tels que proposés dans les exemples suivants :

- Migration de base de données ;
- Migration d'infrastructure (modernisation d'un socle technique) ;
- Mise en place d'un composant d'interopérabilité ou d'échanges de données ;
- Refonte des interfaces applicatives entre plusieurs systèmes existants ;
- Sécurisation et urbanisation technique d'un SI, mise en conformité avec une nouvelle norme technique.

4.6.1.2.3 Activités technico-fonctionnelle sans prédominance

Ces activités combinent des transformations fonctionnelles et des enjeux techniques structurants. Ils nécessitent une coordination étroite entre équipes métiers, techniques et projets, et une AMOA capable de naviguer sur les deux volets.

L'AMOA intervient ainsi tant sur l'expression de besoins et la validation métier que sur la cohérence technique.

Les projets sans prédominance technico-fonctionnelle peuvent couvrir des périmètres tels que proposés dans les exemples suivants :

- Urbanisation d'un SI dans le cadre d'une transformation digitale ;
- Déploiement d'une solution SaaS nécessitant des interfaces complexes et une conduite du changement importante ;
- Refonte de SI avec création d'un socle technique commun et déclinaisons métiers multiples.

4.6.1.2.4 Socle d'activités communes

Quel que soit la nature de l'activité, l'AMOA conserve toutefois un socle d'activités communes, notamment :

- La participation aux instances projet,
- La production documentaire,
- La préparation et l'accompagnement des décisions,
- Le suivi des risques et coordination entre les parties prenantes.

4.6.2 Outils

4.6.2.1 Outillage commun aux lots 1 et 2 (AMOA)

4.6.2.1.1 Outils de gestion et de reporting

Le titulaire propose des outils, de gestion et de reporting, compatibles avec ceux de la MOE afin de permettre une consolidation efficace des données et faciliter le partage d'information (tableaux de bord, backlog, plans de progrès, plans qualité et sécurité). Il procède à la mise place, au paramétrage, à la configuration, aux tests de bon fonctionnement puis au maintien en condition opérationnelle de chacun des outils qu'il propose à l'administration tels que notamment l'outillage de ticketing.

À l'instar des outils qu'il propose, le titulaire procède au paramétrage, à la configuration et aux tests de bon fonctionnement de l'outillage mis à disposition par la DNID ou par la MOE, la mise à disposition du service et le maintien en condition opérationnelle étant assurés par le fournisseur (DNID ou MOE) pour des outils tels que :

- L'outillage de communication de la DNID (webconférence de l'état) ;
- L'outillage collaboratif (RESANA) utilisé en tant que référentiel documentaire dédié au marché ;
- L'outillage de ticketing (Jira est ici préconisé mais non confirmé à date de rédaction du présent marché) ;

- L'outillage de ticketing technique (GLPI) dédié aux incidents techniques auquel l'AMOA technique accède ;

Il propose et implémente, sous réserve de validation de la DNID, en tant que de besoin des évolutions de configuration d'outillage.

Il s'engage à la prise en charge la gestion de l'activité quelles que soient les évolutions de processus ou d'outillage.

4.6.2.1.2 Outil de ticketing

Dans le cadre de la prise en charge et du suivi des tickets, le titulaire utilise l'outil de gestion centralisé mis à disposition par la MOE. En cas d'impossibilité technique, le titulaire fournit un outil de gestion centralisé compatible avec celui de la MOE

Le titulaire s'assure de la conformité de ses accès et privilèges, afin de permettre à ses intervenants de déclarer, qualifier ou compléter les incidents et demandes d'assistance fonctionnelle.

L'accès à ce portail se fait au moyen d'un identifiant et d'un mot de passe unique pour chaque utilisateur autorisé. Cet outil a pour vocation d'assurer la traçabilité des faits (incidents, sollicitations d'assistance) et de centraliser les échanges entre les acteurs impliqués dans le support (DNID, MOE et titulaire).

L'outil permet notamment :

- L'enregistrement des tickets par le titulaire ou la DMOA ;
- La qualification fonctionnelle ou la réorientation des tickets par le titulaire ;
- La clôture des tickets après validation fonctionnelle par le titulaire ou la DMOA ;
- Le suivi des indicateurs de traitement (délais de prise en compte, respect des niveaux de service) ;
- La consultation de l'historique des échanges relatifs aux incidents et demandes.

4.6.2.2 Plateforme de ventes aux enchères – Lot 3

La plateforme doit être accessible 24 heures sur 24 et offrir un service de qualité de nature à assurer le bon déroulement des ventes aux enchères de la DNID.

Avant la vente, la plateforme doit permettre à l'enchérisseur internaute de visualiser les informations utiles de la vente, à savoir a minima, présenter le catalogue des lots mis aux enchères par la DNID, les conditions de vente aux enchères, le montant des frais de vente appliqués, le nom et les coordonnées du commissariat aux ventes organisateur de la vente, la date, le lieu de vente, ainsi que de la date de démarrage et de clôture des inscriptions à la vente.

Pour enchérir, un enchérisseur internaute doit disposer d'un compte client sécurisé sur la plateforme du titulaire. La création d'un compte sécurisé doit nécessiter le renseignement des informations suivantes :

- Pour un enchérisseur internaute particulier : prénom, nom, adresse mail, date de naissance, numéro de téléphone, justificatif d'identité en cours de validité dont la vérification sera effectuée par le titulaire
- Pour un enchérisseur internaute professionnel : prénom, nom, adresse mail, date de naissance, numéro de téléphone de la personne titulaire des pouvoirs de représentation de la société, justificatif d'identité en cours de validité, K-Bis ou équivalent précisant la forme juridique, le nom de la société, le SIRET, l'activité principale et les activités secondaires.

La vérification des justificatifs personnels et professionnels est assurée par le titulaire.

La DNID pourra demander à un enchérisseur internaute de fournir des justificatifs complémentaires notamment concernant les ventes aux enchères comportant des lots à restriction. À défaut, l'interface de gestion de la vente proposée par le titulaire doit permettre à tout moment de suspendre le droit à un enchérisseur internaute de participer à la vente.

Toutes ces informations doivent être visibles en temps réel depuis l'interface de gestion de la vente proposée par le titulaire.

La plateforme doit permettre le dépôt d'une caution lors de l'inscription à la vente. L'enchérisseur internaute doit valider le dépôt d'une caution au moyen de la garantie de paiement 3D Secure. Les modalités de calcul de la caution sont fixées par la DNID.

La plateforme doit permettre à un enchérisseur internaute de déposer :

- Une enchère manuelle : montant libre
- Une enchère automatique : montant d'enchère maximum.

Le suivi et la saisie des montants des enchères en salle est réalisée en temps réel par le cyberclerc sur l'interface de gestion de la vente.

4.6.2.3 Référentiels documentaires

Le titulaire met en place un référentiel documentaire dans RESANA, commun aux représentants de la DNID et du titulaire qu'il sécurise et rend accessible pour chaque utilisateur autorisé.

Le titulaire est responsable :

- De la complétude de ce référentiel,
- De sa mise à jour régulière,
- Et de sa réversibilité à tout moment sous un format exportable.

Le titulaire veille à l'exhaustivité et à la tenue à jour de ce référentiel tout au long du marché.

Le titulaire prend toutes les dispositions nécessaires pour garantir la réversibilité de l'ensemble des documents, à tout moment en cours de marché et obligatoirement en fin de marché, au travers d'un export complet structuré selon une arborescence validée par la DNID.

Spécificités pour les lots 1 & 2

Le titulaire accède à une plateforme d'échange (en langue française) fournie par la MOE. Cette plateforme a pour but de stocker l'ensemble de la documentation du SI.

La MOE dépose l'ensemble de la documentation sur cette plateforme en étroite collaboration avec l'AMOA chargée de suivre l'archivage de la documentation.

La MOE fournit les accès à l'AMOA ainsi que les droits en lecture, écriture, modification à cette plateforme, qui se font via login/mot de passe unique pour chaque utilisateur autorisé.

4.7 Documentation et livrables

Le titulaire veille à la qualité, à la cohérence et à la traçabilité de la documentation produite dans le cadre du marché, tant pour ses propres livrables que pour ceux transmis par la maîtrise d'œuvre.

Il garantit la bonne application des principes suivants :

EXI_DOC_01	Tout document produit ou transmis par le titulaire à la DNID doit comporter les informations permettant d'en assurer la traçabilité : • Intitulé clair et version du document (Vi.j) ; • Degré d'avancement ; • Date de mise à jour et auteur / relecteurs identifiés ; • Correspondance avec les versions fonctionnelles ou techniques du projet (backlog, sprint, release). Cette exigence s'applique également à la documentation partagée en ligne.
EXI_DOC_02	Toute modification apportée à un document déjà transmis à la DNID doit être identifiée sans ambiguïté, avec mention des éléments modifiés et maintien d'un historique des révisions. Le titulaire veille à la cohérence des versions entre les différents livrables projet.
EXI_DOC_03	Les informations contenues dans la documentation définitive fournie par le titulaire

	doivent être à jour, complètes, cohérentes et exemptes de toute annotation provisoire. Elles doivent éviter toute redondance injustifiée. Le titulaire apporte la preuve de ses contrôles par la mention en tête de chaque document des noms et qualités des relecteurs et de la date de validation par ceux-ci. Le titulaire s'assure également de la cohérence des livrables produits par la MOE avant leur présentation pour validation par la DNID.
EXI_DOC_04	La transmission de cette documentation se fait telle que définie dans les plannings, et est tracée lors des comités de pilotage. Le document désigne les destinataires.
EXI_DOC_05	Le nombre de documents à produire dans le cadre du marché et selon les travaux à réaliser s'avère important (SFD, guide utilisateurs, notes diverses, etc.). Par conséquent, le titulaire doit adopter une démarche permettant d'optimiser la phase de relecture des documents et de validation des documents. Il met en place à cet effet un espace partagé accessible par les différentes personnes désignées par la DNID. Les principes suivants doivent être respectés : • Chaque nouveau document à produire passe par : ○ Le respect du formalisme et de la structuration du document définis par ou avec la DNID ; ○ Une première étape de validation sur le plan, le contenu détaillé et la forme du document (revue du sommaire, accord sur le contenu) ; ○ Le cas échéant, pour les documents volumineux, une deuxième étape à mi-chemin pour contrôler l'état d'avancement du document et en faire une première lecture ; ○ Une ultime étape de validation, une fois le document terminé du point de vue de son rédacteur ; • Pour les documents faisant simplement l'objet de modifications (suite aux évolutions du système), le titulaire fait en sorte que les modifications apportées soient identifiables sans ambiguïté (mode correctif de libre office par exemple) ; • Les documents dans une version définitive sont distingués des documents de travail. Ces derniers d'une durée de vie limitée à une phase transitoire des travaux ont pour vocation de produire un document définitif par création ou modification. Seule la DNID statue sur le caractère définitif d'un document. Sa version antérieure peut éventuellement être sauvegardée ; • L'ensemble des documents sont impérativement stockés dans espace proposé et tenu à jour par le titulaire et accessible aux personnes désignées par la DNID ; • Tout livrable (SFD, guide utilisateurs, notes diverses, etc.) est obligatoirement transmis dans un format bureautique (type libre office) imprimable et modifiable, en sus d'une livraison sous une autre forme (si applicable). Le titulaire s'assure également que les évolutions / modifications ou ajouts de documents au sein de l'espace partagé puissent générer une alerte auprès des personnes de la DNID concernées afin de les informer.

	Le titulaire peut être force de proposition sur le sujet afin d'améliorer davantage ce dispositif, et de lisser dans la mesure du possible la charge inhérente de validation à réaliser de la part de la DNID.
EXI_DOC_06	Le titulaire assure la gestion de la documentation qui lui est confiée, et sa confidentialité : des sauvegardes sont réalisées et les accès sont strictement limités aux personnes habilitées.
EXI_DOC_07	Dans le cadre de sa mission de pilotage fonctionnel, le titulaire s'assure que la documentation produite par la maîtrise d'œuvre respecte les exigences de forme, de versionnement et de cohérence définis dans le cadre du projet de SI. Elle émet, le cas échéant, des observations ou demandes de correction soumises à la validation de la DNID.

4.8 Type de ventes

Le titulaire est tenu d'assurer la réalisation des ventes aux enchères portant sur l'ensemble des catégories de produits relevant du périmètre du marché, à savoir :

- Véhicules ;
- Matériels professionnels ;
- Bijoux, Mode et art de vivre ;
- High tech ;
- Mobilier et Objets d'art ;
- Matières, Matériaux et Autres ;
- Sports et Loisirs ;
- et, plus largement, tout bien entrant dans le périmètre défini par la DNID.

À ce titre, il met en œuvre les moyens humains, techniques et organisationnels nécessaires pour garantir le bon déroulement, la conformité et la sécurité des opérations de vente, quelle que soit la nature des biens concernés.

5 Présentation des prestations attendues

Ce chapitre a pour objet la présentation des prestations du présent marché.

5.1 Lot 1 – AMOA - plateforme VEGA

Ce chapitre a pour objet la présentation des prestations du lot 1 qui couvrent les activités afférentes au périmètre de la plateforme VEGA.

5.1.1 P1 - INIT - Initialisation et montée en compétences sur le périmètre du marché

Cette prestation, commandée une seule fois, intervient en début de marché à la suite de la notification.

Il s'agit pour le titulaire de mettre en place l'ensemble des dispositifs (organisation, process, moyens humains et techniques) et d'acquérir la connaissance suffisante pour pouvoir assurer les prestations d'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMOA) dans le respect de toutes les dispositions du marché.

Elle se décline en trois phases :

- Phase 1 : prise de connaissance ;
- Phase 2 : mise en place du dispositif ;
- Phase 3 : prise de responsabilité et montée en régime ;

La durée totale de cette phase ne peut excéder soixante (60) jours ouvrés à compter de la notification du bon de commande.

La prestation P1 est composée de l'unité d'œuvre suivante :

- UO1 : Initialisation

5.1.1.1 Réunion de lancement

Le titulaire organise, dans les cinq (5) jours ouvrés suivant la notification du bon de commande, une réunion de lancement avec la DNID et les parties prenantes AMOA.

Il en assure :

- La préparation (ordre du jour, supports de présentation),
- L'animation,
- La rédaction et diffusion du compte-rendu.

Cette réunion permet notamment de :

- Présenter :
 - L'organigramme et l'équipe AMOA pour l'exécution du marché, conformément à son offre ;
 - Les interlocuteurs DNID ;
- Rappeler le contexte, les enjeux et les attentes vis-à-vis du marché ;
- Présenter succinctement les documents présents dans son offre (PAQ, PAS initialisés) ;
- Valider les modalités de pilotage, de collaboration, de coordination avec le bénéficiaire et la MOE puis de reporting ;
- Exposer le planning détaillé de la phase d'initialisation :
 - Prise de connaissance ;
 - Mise en place du dispositif ;
 - Prise de responsabilité et montée en régime ;

À l'issue de la réunion de lancement, le titulaire rédige et transmet à la DNID le compte-rendu comprenant à minima toutes les pièces utiles (ex : supports de présentation, relevé des actions, etc.) puis les modifications éventuelles à apporter aux documents qu'il a présentés pour validation.

Sans remarque de la DNID dans un délai de quinze (15) jours ouvrés, le compte-rendu est considéré comme approuvé. Dans le cas où la DNID formule des remarques sur ce compte-rendu, le titulaire lui transmet une version corrigée dans un délai de cinq (5) jours ouvrés.

5.1.1.2 Phase 1 : Prise de connaissance

L'objectif du titulaire lors de cette phase est :

- D'acquérir les connaissances et la compréhension :
 - Du contexte institutionnel de la DNID (les métiers, l'organisation, les pratiques, ...)
 - De la plateforme VEGA (les éléments techniques, les éléments fonctionnels, la documentation, ...)
 - Du contexte autour de plateforme VEGA (l'organisation, les procédures, la documentation, les contrats éventuels avec les éditeurs, ...)
- D'initier la montée en compétence de ses équipes sur leur périmètre d'attribution.

La prise de connaissance et la montée en compétence du titulaire reposent principalement sur :

- L'analyse des documents existants disponibles auprès de la DNID (procédures, supports internes, comptes rendus, modes opératoires...) ;
- Des entretiens ou ateliers de découverte avec les acteurs DNID ou les tiers désignés par la DNID, concernés par les périmètres fonctionnels et techniques ;
- L'observation et la reconstitution des processus actuels, y compris lorsque ceux-ci sont peu formalisés ;
- Le cas échéant, des échanges informels avec des interlocuteurs pertinents identifiés par la DNID.

La durée de cette phase ne peut excéder quinze (15) jours ouvrés.

Tous les intervenants du titulaire sont réputés disposer du même niveau de connaissance du contexte de la plateforme VEGA pendant toute la durée du marché.

Bilan de la prise de connaissance

À l'issue de cette phase, le titulaire produit un bilan de prise de connaissance, comprenant :

- Sa compréhension du contexte institutionnel, de la plateforme VEGA et du contexte l'environnant ;
- Un rapport d'étonnement, identifiant les premières opportunités d'amélioration, les points de vigilance ou d'incertitude ;
- L'état des lieux de la documentation transmise ;
- La liste des compléments d'information nécessaires.

5.1.1.3 Phase 2 : mise en place du dispositif

À l'issue de la réunion de lancement, et en parallèle de la phase de prise de connaissance, le titulaire met en place le dispositif (les équipes, les processus et l'outillage) permettant la prise en charge de l'intégralité des activités prévues au marché.

La durée de cette phase ne peut excéder quinze (15) jours ouvrés.

5.1.1.3.1 Mise en place des équipes et des processus

Le titulaire met en place ses intervenants :

- Organisation des équipes et des circuits de communication notamment avec les interlocuteurs DNID et les intervenants de la MOE ;

Le titulaire met en place les processus supportant l'activité :

- Mise en place de la comitologie (planification des instances et préparation des premières itérations) ;
- Mise en place et ajustement documenté des processus liés aux prestations du marché ;
- Mise en place de l'amélioration continue afférente aux prestations du marché.

5.1.1.3.2 Mise en place de l'outillage

5.1.1.3.2.1 Outillage opérationnel

Le titulaire procède à la mise place, au paramétrage, à la configuration puis aux tests de bon fonctionnement des outils nécessaires à la conduite de son activité opérationnelle tels que :

- L'outillage de communication ;
- L'outillage collaboratif ;
- L'outillage de ticketing ;
- L'outillage de gestion du backlog ;
- L'outillage de tests ;
- Le référentiel documentaire (incluant les règles de nommage, arborescence de stockage).

5.1.1.3.2.2 Outillage de pilotage

Le titulaire procède aussi l'initialisation et aux tests de bon fonctionnement et d'accessibilité des outils nécessaires au pilotage de son activité tels que :

- Les outils de pilotage opérationnel de l'activité (tableaux de bord, KPI, reporting) ;
- Les outils de pilotage contractuel (suivi des UO, plan de charge, SLA).

5.1.1.4 Phase 3 : Prise de responsabilité et montée en régime

Cette phase vise à :

- Garantir la continuité des activités sans rupture de service.
- Faire monter en maturité le dispositif afin d'atteindre le niveau d'autonomie total attendu à l'issue de cette prestation d'initialisation.

La montée en charge sur le périmètre opérationnel s'opère de manière progressive, au fur et à mesure que :

- La compréhension du périmètre est consolidée (phase 1) ;
- La mise en place du dispositif atteint un niveau suffisant de complétude (phase 2) ;
- Les modes de collaboration avec la DNID et la MOE sont stabilisés.

Durant cette étape, le titulaire prend notamment en charge :

- Les activités prévues au titre de la comitologie prévue dans le cadre de la prestation P2.
- Les activités d'AMOA sous le contrôle strict des interlocuteurs désignés par la DNID qui valident, avant toute exécution, le périmètre et la pertinence des actes d'AMOA proposés par le titulaire.

La durée de cette étape ne peut excéder quarante (40) jours ouvrés à l'issue de la phase 2.

Organisation de la réunion de validation de prise de responsabilité

À l'issue de cette phase, le titulaire organise avec la DNID une réunion de clôture.

Il prépare l'ordre du jour et les supports nécessaires, anime la séance et en rédige le compte-rendu transmis à la DNID.

Cette réunion permet notamment de valider :

- Le dispositif organisationnel mis en place ;
- Les ajustements éventuellement apportés aux processus et à la documentation ;
- Le mode de gestion du référentiel documentaire ;
- La bascule effective des responsabilités des activités d'AMOA vers le titulaire.

Le compte-rendu est réputé approuvé sans remarque de la DNID dans un délai de quinze (15) jours ouvrés suivant sa transmission.

En cas de remarque, le titulaire entrant transmet une version corrigée dans un délai de cinq (5) jours ouvrés.

5.1.1.5 Synthèse des livrables principaux

- Le support et le compte-rendu de la réunion de lancement ;
- Le calendrier d'exécution détaillé de la prestation d'initialisation ;
- Le bilan de prise de connaissance ;
- Le rapport d'étonnement ;
- La revue initiale du backlog ;
- Le plan de charge AMOA ;
- Le RACI (AMOA interne + interactions AMOA / DNID / MOE) ;
- Le Plan d'Assurance Qualité (PAQ) finalisé ;
- Le Plan d'assurance Sécurité (PAS) finalisé ;
- Le Plan d'amélioration continue initialisé ;
- L'annuaire des divers intervenants ;
- La matrice de compétence et des ressources des équipes du titulaire ;
- L'outillage de gestion en service ;
- L'outillage de pilotage et de suivi défini et en service ;
- Les tableaux de bord et KPI initialisés pour le suivi des aspects opérationnels et contractuels ;
- L'espace documentaire accessible par les agents de la DNID ;
- Le support et le compte-rendu de la réunion de clôture.

5.1.2 P2 - PILO - Pilotage, suivi prestation

L'objectif de cette prestation est d'assurer la maîtrise des objectifs, des échéances et des moyens alloués, en veillant à la bonne exécution des actions et décisions, à la facilitation de la communication entre les parties prenantes (DNID, MOE, AMOA), à l'anticipation des risques et des aléas, et à l'application des dispositions qualité prévues au marché.

Cette prestation consiste à assurer notamment le pilotage contractuel, opérationnel puis le suivi des prestations d'AMOA sur l'ensemble du lot.

Elle couvre entre autres les activités :

- D'organisation, de coordination et de suivi des travaux : gestion des ressources, du budget, du planning, de la qualité ainsi que le pilotage des indicateurs de qualité, de coûts et de délais.
- Du pilotage des développements sur la base du backlog, en coordination avec la MOE et la DNID, afin d'assurer la priorisation, la planification et le suivi de la mise en œuvre des demandes métiers.
- Des éventuels mise à jour et suivi d'un référentiel type MAREVA, en lien avec la DNID, afin d'assurer le suivi de la performance et de la valeur des projets.
- De coordination entre le titulaire et ses sous-traitants et/ou partenaires.
- Du pilotage des nouveaux projets :
 - À dominante fonctionnelle, visant à assurer la bonne compréhension des besoins métiers, la priorisation des évolutions et la cohérence du périmètre fonctionnel avec les orientations stratégiques de la DNID ;
 - À dominante technique, en lien étroit avec la DNID et la MOE, afin de garantir la cohérence des orientations techniques, la maîtrise des risques et l'alignement des projets avec la trajectoire du système d'information (SI).
- Du pilotage de la qualité.

Deux niveaux de comitologie structurent le dispositif :

- Une comitologie « lot » dédiée aux échanges bilatéraux entre la DNID et le titulaire ;
- Une comitologie « du SI » dédiée au suivi opérationnel de chaque SI, commune à la MOA, la MOE et au titulaire.

La DNID transmet en amont au titulaire l'ensemble des coordonnées de ses interlocuteurs participant aux différentes instances de la comitologie ainsi que le calendrier des comités.

La comitologie peut évoluer lors de l'exécution du marché en fonction de l'évolution du contexte, des propositions d'amélioration formulées par la DNID ou le titulaire.

La prestation P2 est portée par l'unité d'œuvre « UO2 : Pilotage, suivi prestation »

5.1.2.1 Comitologie du lot

La comitologie du lot, portée par le Comité contractuel et opérationnel (COMCOP), doit permettre de :

- Assurer une vigilance permanente sur les dispositifs de continuité et de reprise d'activité (PCA / PRA) en lien avec la MOE et la DNID, notamment à travers le suivi des risques opérationnels, la capitalisation sur les incidents et la planification des tests de continuité.
- Prendre les décisions : le titulaire apporte une vision à 360 degrés mesurée et analysée, accompagnée de propositions étayées (planification de plus ou moins long terme de l'assistance, arbitrages des demandes entrantes, gestion des urgences, procédures d'escalade, propositions de mesures à mettre en place, impacts des propositions...);
- Faire un reporting de la performance de l'AMOA ;
- Maîtriser les risques et les coûts de fonctionnement ;
- Être assuré de la mise en œuvre du management de la qualité ;
- Piloter les prestations et veiller à la tenue des engagements ;

5.1.2.1.1 Comité contractuel et opérationnel (COMCOP)

Objectif	Le COMCOP porte sur 3 volets : 1. <u>Les aspects « pilotage »</u> • Piloter la capacité du dispositif d'AMOA pour répondre au besoin de la DNID : ○ Partage de la trajectoire du SI sur l'année en cours (feuille de
-----------------	--

	route), ○ Partage des besoins identifiés sur l'année en cours, ○ Suivi des contraintes et risques concernant la capacité du dispositif, ○ Suivi des actions de mise en adéquation des moyens engagés pour répondre aux besoins identifiés. ● Piloter la réalisation de l'activité d'AMOA : ○ Passage en revue du bilan de l'activité d'AMOA (pilotage et réalisation). Ce bilan permet d'avoir une vision complète de la performance et de la qualité de l'AMOA et ses problématiques, ○ Passage en revue du plan d'amélioration continue de l'AMOA. ○ Suivi des points techniques remontés impactant le pilotage de l'activité, ○ Suivi de la prévision de l'activité d'AMOA sur les trois (3) prochains mois, ○ Suivi des compétences et besoins afférents sur les trois (3) prochains mois.	
	2. Les aspects « contractuels » : ● L'avancement des prestations en cours et la tenue des engagements (contractuels, de performance et de qualité) ; ● L'analyse des écarts constatés et les mesures qui seront mises en place pour y remédier ; ● Les besoins de prestations à venir sur les trois (3) prochains mois ; ● Les points de désaccord et/ou de problématiques liées à l'exécution des prestations et la tenue des engagements ; ● L'état des lieux financier.	
	3. Le suivi opérationnel : ● Le bilan de l'activité de suivi de l'AMOA et de réalisation de l'AMOA avec les faits marquants de la période écoulée. Ce bilan doit être corrélé avec les indications de pilotage données au dernier COMCOP. ● Le détail des risques et points durs et de leur instruction en cours ; ● L'instruction de la priorisation des activités en cours ou à planifier ; ● L'instruction des sujets techniques à traiter avec les informations permettant de comprendre l'investigation et les actions à mettre en œuvre ; ● Le suivi de la qualité de l'AMOA et de la documentation (incluant le PAQ et le PAS le cas échéant) ; ● Le suivi des compétences ainsi que l'identification des besoins de compétences à venir, pouvant être présentés en COMCOP lorsque cette instance existe dans le cadre du marché ; ● Les préconisations sur les pratiques d'AMOA avec les actions possibles à mettre en place de façon planifiée (amélioration de la performance, des processus, de la qualité, recherche de rationalisation...) ; Le COMCOP porte enfin les opérations d'arbitrage ou de prise de décision afférents aux thématiques abordées.	
Participants	DNID	titulaire
	● Direction de la DNID ; ● Chef de projet de la DNID ;	● Directeur de projet AMOA ; ● Responsable pilotage / qualité

	- Responsable DMOA de la DNID ; - Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour.	AMOA ; Toute ressource AMOA requise selon les sujets inscrits à l'ordre du jour.
Fréquence	Trimestriel	
Durée	Le comité se tient sur deux (2) heures	
Ordre du jour	À J - sept (7) jours du comité, le titulaire établit l'ordre du jour conjointement avec la DNID et le transmet au plus tard.	
Responsabilités	Le titulaire prépare et planifie les réunions, anime les échanges, prépare et présente les entrants nécessaires à la tenue de l'ordre du jour, rédige le compte-rendu et le relevé d'informations, de décisions et d'actions.	
Support	À J - cinq (5) jours du comité, le titulaire diffuse l'ordre du jour détaillé et les documents nécessaires à la tenue de la réunion	
Compte-rendu	À J + trois (3) jours du comité, le titulaire diffuse : - Le compte-rendu - Le relevé d'informations, de décisions et d'actions.	

5.1.2.2 Comitologie du SI

5.1.2.2.1 Comité de pilotage (COPIL)

Objectif	- Partager les indicateurs opérationnels sur chaque prestation du marché et les analyses correspondantes ; - Contrôler et valider l'avancement en termes de planning ; - Arbitrer et décider les éventuels points de divergence concernant les différentes prestations du marché ; - Partager des enjeux et des facteurs de risques et préconiser des actions à mettre en place ; - Acter et communiquer les changements de dispositif et d'organisation ; - Affecter les ressources financières et humaines nécessaires aux prestations.	
Participants	DNID et MOE	titulaire
	- Direction de la DNID ; - Chef de projet de la DNID ; - Responsable DMOA de la DNID ; - Directeur de projet de la MOE ; - Supérieur hiérarchique du Directeur de projet ; - Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour.	- Directeur de projet AMOA ; - Responsable pilotage/qualité AMOA ; - Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour.
Fréquence	Mensuel	
Durée	Le COPIL se tient sur trois (3) heures : 1h30 pour l'infogérance et 1h30 pour	

	la TMA.
Ordre du jour	À J - sept (7) jours du comité, le titulaire établit l'ordre du jour conjointement avec la MOE qui l'envoie à la DNID.
Responsabilités	Le titulaire contribue, sur son périmètre d'intervention, à l'élaboration des entrants nécessaires à la tenue de la réunion ; fournit ses avis ou validations lors du comité ; relit et valide le compte-rendu produit par la MOE. La MOE anime le comité, prépare l'ordre du jour et assure la diffusion du compte-rendu consolidé (décisions, actions).
Support	À J - six (6) jours du comité, le titulaire transmet ses contributions à la MOE (indicateurs, analyses, risques) pour intégration au support. À J - cinq (5) jours du comité, la MOE fournit l'ordre du jour détaillé
Compte-rendu	À J + deux (2) jours du comité, le titulaire fournit ses compléments ou ajustements. À J + trois (3) jours du comité, la MOE diffuse : • Le compte-rendu • Le relevé d'informations, de décisions et d'actions

5.1.2.2.2 Comité de suivi (COSUI)

Objectif	• Piloter et analyser l'activité en cours et/ou à traiter ; • Suivre les jalons clés des prestations ; • Évaluer les risques opérationnels ; • Réviser, si nécessaire la priorisation et criticité des sujets en cours et à venir ; • Réaliser la revue des demandes en cours ou à traiter (anomalies, etc.) ; • Acter et communiquer les changements de dispositif et d'organisation ; • Préparer les arbitrages et décisions à traiter en Comité de Pilotage ; • S'assurer de la bonne application des décisions prises en COPIL ; • Suivre les compétences.	
Participants	DNID et MOE	titulaire
	• Direction de la DNID ; • Chef de projet de la DNID ; • Responsable DMOA de la DNID ; • Directeur de projet de la MOE ; • Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour.	• Directeur de projet AMOA • Chef de projet AMOA • Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour.
Fréquence	Hebdomadaire ou bimensuel selon les besoins de la DNID	
Durée	Le COSUI se tient sur trois (3) heures : 1h30 pour l'infogérance et 1h30 pour la TMA.	
Ordre du jour	Le titulaire propose les sujets relevant de son périmètre d'intervention à intégrer dans l'ordre du jour.	

	À J - trois (3) jours du comité, la MOE établit l'ordre du jour et l'envoi à la DNID.
Responsabilités	Le titulaire contribue, sur son périmètre d'intervention, à l'élaboration des entrants nécessaires à la tenue de la réunion ; fournit ses avis ou validations lors du comité ; relit et valide le compte-rendu produit par la MOE. La MOE anime le comité, prépare l'ordre du jour et assure la diffusion du compte-rendu consolidé (décisions, actions).
Support	À J – deux (2) jours du comité, le titulaire transmet ses contributions à la MOE pour intégration au support. À J – un (1) jour du comité, la MOE fournit l'ordre du jour détaillé
Compte-rendu	À J + un (1) jour du comité, le titulaire fournit ses compléments ou ajustements. À J + deux (2) jours du comité, la MOE diffuse : • Le compte-rendu • Le relevé d'informations, de décisions et d'actions

5.1.2.2.3 Comité de pilotage du plan de progrès (COPIL-PROG)

Objectif	• Évaluer, discuter, et valider les propositions de plan de progrès présentées par le titulaire, dans une logique d'amélioration continue. Ces propositions peuvent notamment inclure, sans s'y limiter : • Un plan annuel d'amélioration ; • Un plan de maintenance préventive annuel validé par la DNID incluant à minima un audit de code (par un Tiers indépendant) avec actions correctives, ainsi qu'un scoring de dette technique avec un plan d'actions correctives associé ; • Un plan de réduction du coût des unités d'œuvre grâce aux initiatives industrielles dont il est le moteur pour sa propre stratégie de services ; • Des apports technologiques innovants telle que l'IA.	
Participants	DNID et MOE	titulaire
	• Direction de la DNID ; • Chef de projet de la DNID ; • Responsable DMOA de la DNID ; • Directeur de projet de la MOE ; • Supérieur hiérarchique du Directeur de projet ; • Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour.	• Directeur de projet AMOA • Chef de projet AMOA • Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour.
Fréquence	Annuelle.	
Ordre du jour	À J- vingt (20) jours du comité, le titulaire propose à la MOE les sujets relevant de son périmètre d'attribution sur le plan de progrès. À J- quinze (15) jours du comité, la MOE établit et envoie l'ordre du jour à la	

	DNID.
Responsabilités	Le titulaire contribue, sur son périmètre d'intervention, à l'élaboration des entrants nécessaires à la tenue de la réunion ; fournit ses avis ou validations lors du comité ; relit et valide le compte-rendu produit par la MOE. La MOE anime le comité, prépare l'ordre du jour et assure la diffusion du compte-rendu consolidé (décisions, actions).
Support	À J- dix-sept (17) jours du comité, le titulaire fournit à la MOE ses contributions écrites pour enrichir le support. À J- quinze (15) jours du comité, la MOE publie l'ordre du jour détaillé et le plan de progrès proposé.
Compte-rendu	À J + deux (2) jours du comité, le titulaire fournit ses compléments ou ajustements pour assurer la prise en compte de ses recommandations. À J + trois (3) jours du comité, la MOE diffuse : • Le compte-rendu • Le relevé d'informations, de décisions et d'actions

Au regard des besoins métier, le titulaire analyse les propositions de plan de progrès transmises par la MOE au moins quinze (15) jours avant la tenue de la réunion annuelle. Il prépare ses recommandations et remet à la DNID ses avis écrits dix (10) jours avant la réunion annuelle.

5.1.2.2.4 Comité d'approbation des changements (CAB)

Objectif	• Évaluer, discuter et approuver les changements significatifs (notamment les changements majeurs ou à risque) avant leur mise en œuvre.	
Participants	DNID et MOE	titulaire
	• Chef de projet de la DNID ; • Responsable DMOA de la DNID ; • Responsable infogérance MOE ; • Responsable développement MOE ; • Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour.	• Directeur de projet AMOA • Chef de projet AMOA • Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour.
Fréquence	Hebdomadaire.	
Ordre du jour	À J - sept (7) jours du comité, la MOE établit l'ordre du jour et l'envoie à la DNID. Le titulaire propose les sujets relevant de son périmètre d'intervention à intégrer dans l'ordre du jour.	
Responsabilités	Le titulaire : • Analyse chaque demande de changement pour en évaluer l'impact, fournit un avis écrit ou oral sur l'acceptation, le rejet ou la priorisation des changements, et s'assure que les impacts métier sont correctement pris en compte. • Contribue à la relecture et à la validation du compte-rendu sur les	

	points relevant de son périmètre.
Support (J-5j)	À J - six (6) jours du comité, le titulaire transmet ses recommandations à la MOE pour intégration au support. À J - cinq (5) jours du comité, la MOE fournit l'ordre du jour détaillé
Compte-rendu (J+2j)	À J + deux (2) jours du comité, le titulaire fournit ses compléments ou ajustements. À J + trois (3) jours du comité, la MOE diffuse : • Le compte-rendu • Le relevé d'informations, de décisions et d'actions

5.1.2.2.5 Comité de gestion de crise (COCRI)

Le comité de gestion de crise (COCRI) est activé chaque fois que nécessaire et plus généralement dès lors qu'un dysfonctionnement provoque un arrêt ou une grave perturbation de service du SI.

- En cas d'incident de sécurité grave, susceptible d'avoir des répercussions ;
- En cas de répétition à une fréquence élevée d'incidents impactant le service (dysfonctionnements critiques ou majeurs) la DNID est en droit de demander la mise en œuvre du comité de gestion de crise ;

La clôture de la situation de crise est caractérisée par le fait que le service est rétabli (par traitement de la cause ou par mise en place d'un contournement).

La désactivation comité de crise s'effectue à l'initiative de la DNID et fait l'objet d'un compte-rendu détaillé.

Les acteurs pouvant déclencher la cellule de crise sont la Direction de la DNID, la DMOA, la MOE et le titulaire.

Participants	DNID et MOE	titulaire
	• Direction adjointe DNID ; • Direction pôle ventes mobilières ; • Responsable DMOA de la DNID ; • Directeur de projet de la MOE ; • Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour.	• Directeur de projet AMOA • Chef de projet AMOA • Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour.

Le titulaire collecter et analyser les informations lui permettant de pouvoir qualifier les impacts métier, proposer des mesures de contournement, analyser et se positionner sur la cohérence du plan d'action technique proposé par la MOE à la DNID afin de rétablir le service dans les meilleurs délais, afin d'assurer une résolution rapide et sécurisée de la crise.

5.1.2.2.6 Ateliers thématiques

Des ateliers thématiques (fonctionnels ou techniques) peuvent être organisés, de manière exceptionnelle, à l'initiative de la DNID sur des sujets ciblés qu'elle aura préalablement identifiés. Le titulaire pourra alors être sollicité pour y contribuer, en apportant son expertise et en participant aux échanges.

5.1.2.2.7 Cérémonies agiles

Les cérémonies sont programmées selon l'organisation Agile mise en place par la MOE, les fréquences définies et les acteurs impliqués dans la méthode.

À des fins d'illustration, le cadre défini ci-après correspond à un type de cérémonie, la démonstration (Sprint Review), qui est essentielle vis-à-vis de la DNID afin de visualiser l'avancement des réalisations.

Sprint Review		
Objectifs	Vérifier que les développements effectués dans le sprint précédent apportent bien les fonctionnalités prévues et décrites dans le backlog produit.	
Participants	DNID et MOE	titulaire
	- Direction de la DNID ; - Chef de projet de la DNID ; - Responsable de la DMOA de la DNID ; - Directeur de projet de la MOE ; - Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour.	- Chef de projet AMOA - Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour.
Fréquence	Définie dans l'organisation Agile	
Ordre du jour (J-3)	Démonstration du Sprint développé. La DNID se réserve le droit d'ajouter à l'ordre du jour tout élément qu'elle jugera utile.	
Responsabilités	Le titulaire : - Valide la conformité fonctionnelle. - Recueille le feedback des parties prenantes et arbitre l'acceptation. - Facilite la démo et la remontée des retours métiers. La MOE assume la responsabilité de planifier les réunions de ce comité et de dynamiser les échanges au sein des réunions.	
Support (J-5j)	Ordre du jour détaillé	
Compte-rendu (J+3j)	- Compte-rendu produit par la MOE ; - Relevé de décisions et d'actions produit par la MOE.	

D'autres cérémonies indispensables au bon fonctionnement de l'activité, non précisées ci-dessus sont toutefois mises en œuvre.

À titre d'information et sans que cela constitue une vision exhaustive du périmètre à considérer, les responsabilités principales du titulaire observées dans le cadre des cérémonies agiles classiques sont illustrées dans le tableau ci-dessous :

Cérémonie Agile	Responsabilités du titulaire	Implication du titulaire pressentie
Backlog Refinement	- AMOA : clarifie les besoins, enrichit les US, définit les critères d'acceptation. - PO : priorise les US selon la valeur métier. - PPO : prépare et facilite la rédaction / clarification en amont.	Forte
Sprint Planning	- AMOA : explicite les objectifs métiers, valide la compréhension des US. - PO : définit l'objectif de sprint et tranche sur les priorités.	Forte

	PPO : supporte la préparation et répond aux questions de l'équipe.	
Daily Stand-up	- AMOA : peut être présent ponctuellement pour débloquer un point. - PO : rarement présent, sauf en phase critique. - PPO : peut être présent ponctuellement pour débloquer un point.	Faible
Sprint Review	- AMOA : valide la conformité fonctionnelle. - PO : recueille le feedback des parties prenantes et arbitre l'acceptation. - PPO : facilite la démo et la remontée des retours métiers.	Forte
Sprint Retrospective	- AMOA : participe si les irritants concernent la relation métier/technique. - PO : peut intervenir si besoin d'ajuster backlog ou les priorités organisationnelles. - PPO : rarement présent.	Faible

5.1.3 P3 - CADR - Cadrage et étude avant-projet

Dans le périmètre de ces prestations, le titulaire prend en charge les activités de cadrage et d'étude avant-projet de besoins à prédominance technique ou fonctionnelle tels que défini dans le § [Nature des activités](#).

La prestation P3 est composée des unités d'œuvres suivantes :

- UO3.1 : Cadrage et étude avant-projet à prédominance fonctionnelle ;
- UO3.2 : Cadrage et étude avant-projet à prédominance technique ;
- UO3.3 : Cadrage et étude avant-projet sans prédominance technico-fonctionnelle ;

5.1.3.1 UO - Projet à prédominance fonctionnelle

Objectifs	Ces unités d'œuvre ont pour objet la réalisation d'un cadrage ou d'une étude à prédominance fonctionnelle préalable à un nouveau projet ou à une refonte majeure, afin d'éclairer la DNID sur : • L'opportunité de lancement, • Le périmètre fonctionnel et applicatif, • Les scénarios d'évolution envisageables, • La cible retenue et la feuille de route de mise en œuvre.
Prérequis fournis par la DNID	• Présentation du contexte (enjeux du projet, périmètre envisagé, contraintes organisationnelles ou réglementaires, calendrier cible) • Mise à disposition des documents de référence existants (études antérieures, documentation fonctionnelle) ; • Identification des interlocuteurs DNID à rencontrer ; • Accès aux environnements ou démonstrations utiles pour l'analyse de l'existant ; • Validation du périmètre initial de l'étude et des objectifs visés.
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.
Activités et tâches à réaliser	• Organisation et lancement de la prestation ; • Analyse et diagnostic de l'existant ; • Analyse des besoins d'évolution / contraintes ; • Construction et qualification de scénarios fonctionnels ; • Étude d'impact / valeur : analyse des gains, coûts, risques ;

	• Assistance à la décision ; • Formalisation du cadrage de la cible fonctionnelle ; • Élaboration de la feuille de route ; • Pilotage et reporting ;								
Délais et type d'unité d'œuvre	S = Simple, M = Moyen, C = Complexe <table> <tr> <th>Code UO</th><th>Définition</th></tr> <tr> <td>UO3.1_CADR_FONC_S</td><td> Sur une durée de deux (2) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à deux (2) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier </td></tr> <tr> <td>UO3.1_CADR_FONC_M</td><td> Sur une durée de quatre (4) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à cinq (5) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier </td></tr> <tr> <td>UO3.1_CADR_FONC_C</td><td> Sur une durée de huit (8) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à dix (10) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Product Owner • Proxy Product Owner • Analyste métier </td></tr> </table>	Code UO	Définition	UO3.1_CADR_FONC_S	Sur une durée de deux (2) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à deux (2) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier	UO3.1_CADR_FONC_M	Sur une durée de quatre (4) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à cinq (5) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier	UO3.1_CADR_FONC_C	Sur une durée de huit (8) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à dix (10) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Product Owner • Proxy Product Owner • Analyste métier
Code UO	Définition								
UO3.1_CADR_FONC_S	Sur une durée de deux (2) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à deux (2) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier								
UO3.1_CADR_FONC_M	Sur une durée de quatre (4) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à cinq (5) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier								
UO3.1_CADR_FONC_C	Sur une durée de huit (8) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à dix (10) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Product Owner • Proxy Product Owner • Analyste métier								

	UO3.1_CADR_FONC_ATELIER	Sur une durée de 1,5 jour à compter de la notification du bon de commande. Un (1) atelier (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier
	UO3.1_CADR_FONC_DATA_S	Sur une durée de deux (2) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à deux (2) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier • Data Analyst • Consultant Data / BI
	UO3.1_CADR_FONC_DATA_M	Sur une durée de quatre (4) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à cinq (5) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier • Data Analyst • Consultant Data / BI • Consultant Intelligence Artificielle / Machine Learning

	UO3.1_CADR_FONC_DATA_C	Sur une durée de huit (8) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à dix (10) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Product Owner • Proxy Product Owner • Analyste métier • Consultant Data / BI • Consultant Intelligence Artificielle / Machine Learning • Expert en gouvernance et qualité de la donnée
	UO3.1_CADR_FONC_DATA_ATELIER	Sur une durée de 1,5 jour à compter de la notification du bon de commande. Un (1) atelier (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier • Data Analyst • Consultant Data / BI
Livrables	• Note de cadrage de l'étude fonctionnelle • Supports et comptes-rendus des ateliers • Rapport de diagnostic • Scénarios et recommandations d'évolution fonctionnelle • Support de présentation de la cible • Note de cadrage fonctionnel • Feuille de route de mise en œuvre • Reporting ;	

5.1.3.2 UO - projet à prédominance technique

Objectifs	Ces unités d'œuvre ont pour objet la réalisation d'un cadrage ou d'une étude
------------------	--

	à prédominance technique préalable à un nouveau projet ou à une refonte majeure, afin d'éclairer la DNID sur : • L'opportunité de lancement, • Le périmètre technique, • Les scénarios d'évolution techniques envisageables, • La cible retenue et la feuille de route de mise en œuvre.						
Prérequis fournis par la DNID	• Présentation du contexte (enjeux du projet, périmètre envisagé, contraintes organisationnelles ou réglementaires, calendrier cible) ; • Mise à disposition des documents de référence existants : documentation technique, référentiels techniques, normes de sécurité, cartographies applicatives et techniques ; • Identification des interlocuteurs DNID à rencontrer ; • Accès aux environnements ou démonstrations utiles pour l'analyse de l'existant ; • Validation du périmètre initial de l'étude et des objectifs visés.						
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.						
Activités et tâches à réaliser	• Organisation et lancement de la prestation ; • Analyse et diagnostic de l'existant technique (ex. infrastructures, architectures, interconnexions) ; • Analyse des besoins d'évolution / contraintes ; • Identification des impacts techniques et d'infrastructure ; • Étude de scénarios techniques ou trajectoires possibles (ex. migration, refonte, intégration de nouvelles briques) ; • Assistance à la décision ; • Formalisation du cadrage de la cible technique ; • Élaboration de la feuille de route technique et d'urbanisation applicative ; • Pilotage et reporting.						
Délais et type d'unité d'œuvre	S = Simple, M = Moyen, C = Complexe <table border="1"> <thead> <tr> <th>Code UO</th><th>Définition</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UO3.2_CADR_TEC_S</td><td> Sur une durée de deux (2) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à deux (2) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Consultant SI • Directeur technique </td></tr> <tr> <td>UO3.2_CADR_TEC_M</td><td> Sur une durée de quatre (4) semaines à compter de la notification du bon de commande. </td></tr> </tbody> </table>	Code UO	Définition	UO3.2_CADR_TEC_S	Sur une durée de deux (2) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à deux (2) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Consultant SI • Directeur technique	UO3.2_CADR_TEC_M	Sur une durée de quatre (4) semaines à compter de la notification du bon de commande.
Code UO	Définition						
UO3.2_CADR_TEC_S	Sur une durée de deux (2) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à deux (2) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Consultant SI • Directeur technique						
UO3.2_CADR_TEC_M	Sur une durée de quatre (4) semaines à compter de la notification du bon de commande.						

		Jusqu'à cinq (5) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Consultant SI • Directeur technique
	UO3.2_CADR_TEC_C	Sur une durée de huit (8) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à dix (10) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Directeur technique • Consultant SI
	UO3.2_CADR_TEC_ATELIER	Sur une durée de 1,5 jour à compter de la notification du bon de commande. Un (1) atelier (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Consultant SI • Directeur technique
	UO3.2_CADR_TEC_DATA_S	Sur une durée de deux (2) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à deux (2) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Consultant SI • Directeur technique • Consultant Data / BI • Data Analyst
	UO3.2_CADR_TEC_DATA_M	Sur une durée de quatre (4)

		semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à cinq (5) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Consultant SI • Directeur technique • Consultant Data / BI • Data Analyst • Consultant Intelligence Artificielle / Machine Learning
	UO3.2_CADR_TEC_DATA_C	Sur une durée de huit (8) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à dix (10) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Directeur technique • Consultant SI • Directeur technique • Consultant Data / BI • Consultant Intelligence Artificielle / Machine Learning • Expert en gouvernance et qualité de la donnée
	UO3.2_CADR_TEC_DATA_ATELIER	Sur une durée de 1,5 jour à compter de la notification du bon de commande. Un (1) atelier (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Consultant SI • Directeur technique • Data Analyst • Consultant Data / BI

Livrables	• Note de cadrage de l'étude technique • Supports et comptes-rendus des ateliers • Rapport de diagnostic • Scénarios et recommandations d'évolution technique • Support de présentation de la cible • Note de cadrage technique • Feuille de route de mise en œuvre • Reporting
------------------	--

5.1.3.3 UO - projet sans prédominance technico-fonctionnelle

Objectifs	Ces unités d'œuvre ont pour objet la réalisation d'un cadrage ou d'une étude, sans prédominance fonctionnelle ou technique, préalable à un nouveau projet ou à une refonte majeure, afin d'éclairer la DNID sur : • L'opportunité de lancement, • Le périmètre fonctionnel et technique, • Les scénarios d'évolution envisageables, • La cible retenue et la feuille de route de mise en œuvre.				
Prérequis fournis par la DNID	• Présentation du contexte (enjeux du projet, périmètre envisagé, contraintes organisationnelles ou réglementaires, calendrier cible) ; • Mise à disposition des documents de référence existants : documentation fonctionnelle et technique ; • Identification des interlocuteurs DNID à rencontrer ; • Accès aux environnements ou démonstrations utiles pour l'analyse de l'existant ; • Validation du périmètre initial de l'étude et des objectifs visés.				
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.				
Activités et tâches à réaliser	• Organisation et lancement de la prestation ; • Analyse et diagnostic de l'existant ; • Analyse des besoins d'évolution / contraintes ; • Construction et qualification de scénarios fonctionnels et techniques ; • Étude d'impact sur la valeur : analyse des gains, coûts, risques • Étude des impacts techniques ; • Étude de scénarios techniques ou trajectoires possibles (ex. migration, refonte, intégration de nouvelles briques) ; • Assistance à la décision ; • Formalisation du cadrage de la cible fonctionnelle et technique ; • Élaboration de la feuille de route ; • Pilotage et reporting ;				
Délais et type d'unité d'œuvre	S = Simple, M = Moyen, C = Complexe <table border="1"> <thead> <tr> <th>Code UO</th><th>Définition</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UO3.3_CADR_S</td><td> Sur une durée de deux (2) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à deux (2) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : </td></tr> </tbody> </table>	Code UO	Définition	UO3.3_CADR_S	Sur une durée de deux (2) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à deux (2) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis :
Code UO	Définition				
UO3.3_CADR_S	Sur une durée de deux (2) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à deux (2) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis :				

		• Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier • Consultant SI	
	UO3.3_CADR_M	Sur une durée de quatre (4) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à cinq (5) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier • Consultant SI	
	UO3.3_CADR_C	Sur une durée de huit (8) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à dix (10) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Product Owner • Proxy Product Owner • Analyste métier • Directeur technique • Consultant SI	
	UO3.3_CADR_ATELIER	Sur une durée de 1,5 jour à compter de la notification du bon de commande. Un (1) atelier (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier • Consultant SI	
	UO3.3_CADR_DATA_S	Sur une durée de deux (2) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à deux (2) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis :	

		• Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier • Consultant SI • Data Analyst • Consultant Data / BI	
	UO3.3_CADR_DATA_M	Sur une durée de quatre (4) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à cinq (5) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier • Consultant SI • Data Analyst • Consultant Data / BI • Consultant Intelligence Artificielle / Machine Learning	
	UO3.3_CADR_DATA_C	Sur une durée de huit (8) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à dix (10) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Product Owner • Proxy Product Owner • Analyste métier • Directeur technique • Consultant SI • Consultant Data / BI • Consultant Intelligence Artificielle / Machine Learning • Expert en gouvernance et qualité de la donnée	
	UO3.3_CADR_DATA_ATELIER	Sur une durée de 1,5 jour à compter de la notification du bon de commande. Un (1) atelier (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA	

		• Proxy Product Owner • Analyste métier • Consultant SI • Data Analyst • Consultant Data / BI	
Livrables	• Note de cadrage de l'étude • Supports et comptes-rendus des ateliers • Rapport de diagnostic • Scénarios et recommandations d'évolution • Support de présentation de la cible • Note de cadrage fonctionnel et technique • Feuille de route de mise en œuvre • Reporting		

5.1.4 P4 – ASSI – Assistance à la mise en œuvre

Dans le périmètre de ces prestations, le titulaire prend en charge les activités de d'assistance à la mise en œuvre de besoins à prédominance technique ou fonctionnelle tels que défini dans le § [Nature des activités](#).

La méthodologie de pilotage est déterminée selon les conditions définies dans le § [Conduite des projets](#).

La prestation P5 est composée des unités d'œuvres suivantes :

- UO4.1 : Projet à prédominance fonctionnelle ;
- UO4.2 : Projet à prédominance technique ;
- UO4.3 : Projet sans prédominance technico-fonctionnelle ;

5.1.4.1 Complexité des projets

Projet de réalisation simple

Un projet de réalisation simple nécessite peu d'efforts de développement et n'affecte peu voire pas du tout l'architecture de la solution ou de ses composants. Il porte principalement sur des éléments de rendu.

Un projet de réalisation simple peut, par exemple, porter sur la mise à jour d'un écran ou d'un formulaire métier dans le back-office VEGA, la correction d'un flux de données ou d'une règle de gestion mineure, ou encore l'ajout d'un message ou d'un paramètre dans un parcours utilisateur sans impact sur l'architecture applicative.

Projet de réalisation moyen

Un projet de réalisation moyen nécessite des efforts de développement et peut affecter l'architecture de la plateforme VEGA. Il porte principalement sur des éléments de rendu.

Un projet de réalisation moyen peut, par exemple, porter sur l'évolution d'un processus métier (parcours de dépôt par exemple), l'intégration d'un nouveau flux applicatif ou d'un connecteur entre le front et le back-office, ou encore la refonte d'un module de gestion existant, avec des impacts limités sur l'architecture technique.

Projet de réalisation complexe

Un projet de réalisation complexe nécessite des efforts importants de développement et affecte l'architecture de la plateforme VEGA. Il porte sur des éléments de rendu ainsi que sur des fonctionnalités back-office de gestion, disposant de règles de gestion qui peuvent être complexes.

Un projet de réalisation complexe peut, par exemple, porter sur la refonte complète d'un domaine fonctionnel de la plateforme VEGA (ex. : gestion des ventes, comptes remettants, enchères),

l'intégration d'un nouveau moteur applicatif (ex. : paiement, recherche, KYC/KYB), ou encore la mise en œuvre d'un chantier transversal impactant plusieurs composants front, middle et back-office.

5.1.4.2 UO - Projet à prédominance fonctionnelle

Objectifs	Ces unités d'œuvre ont pour objet d'assurer l'assistance fonctionnelle à la mise en œuvre des projets, de la phase de spécification jusqu'à la mise en production et au déploiement . Elles visent à garantir : • La bonne compréhension et la formalisation des besoins métiers ; • La qualité des échanges et la cohérence des travaux avec la maîtrise d'œuvre ; • La fiabilité des recettes fonctionnelles et la conformité des déploiements.
Prérequis fournis par la DNID	• Note de cadrage validée ; • Identification des interlocuteurs fonctionnels et techniques ;
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.
Activités et tâches à réaliser	• Spécifications des besoins : recueil et analyse des besoins métiers, préparation et animation des ateliers d'expression des besoins, formalisation des dossiers d'expression ou des User Stories, conception et réalisation des maquettes HTML fonctionnelles et ergonomiques, analyse, priorisation et mise à jour du backlog fonctionnel ; traduction, lorsque requis, des User Stories en spécifications CU-RG. • Spécification des microévolutions du backlog, incluant leur qualification et leur intégration dans la planification des évolutions fonctionnelles. • Assistance à la maîtrise d'œuvre : contribution à la phase de réalisation par la clarification fonctionnelle des besoins, la relecture et la validation des spécifications détaillées produites par la MOE, la vérification de la conformité avec les maquettes HTML conçues par le titulaire, la participation aux cérémonies agiles ; accompagnement à l'appropriation des User Stories (QR) afin de garantir leur bonne compréhension fonctionnelle et la cohérence des critères d'acceptation. • Il prépare et anime ces échanges, répond aux questions de la MOE, met à jour le backlog le cas échéant et transmet un compte-rendu synthétique à la DNID. • Recette fonctionnelle : élaboration des cas de test et des scénarios de validation, suivi du traitement des anomalies, coordination des corrections avec la MOE et contribution à la rédaction du procès-verbal de recette, élaboration de la stratégie de test en collaboration avec la MOE, en cohérence avec la méthodologie et les outils du marché MOE. Validation pour mise en production (MEP) sur la base des résultats de tests et du procès-verbal de recette validé par la DNID. Cet avis conditionne la bascule effective en production. • Recette unitaire : conduite, avant chaque mise en production, d'une recette sur le backlog livré, permettant de valider la conformité fonctionnelle et l'aptitude au déploiement des versions candidates ; cette étape constitue le jalon préalable à la MEP et donne lieu à un relevé de validation fonctionnelle. • Réalisation d'une recette de non-régression (TNR) sur le reste du périmètre VEGA à l'occasion de chaque mise en production, portant en priorité sur les fonctions en maintenance (périmètre TMA) et sur

	les zones fonctionnelles de base et/ou sensibles, afin de garantir la stabilité et la conformité fonctionnelle des domaines non directement impactés. Cette recette est planifiée et exécutée en coordination avec la MOE, sur la base du référentiel de tests partagé. • Accompagnement à la mise en production et au déploiement, : préparation du plan de déploiement fonctionnel, production des fichiers d'initialisation et de reprise de données, suivi du déroulement des opérations de mise en production, élaboration du bilan post-déploiement suivi, à l'issue de la mise en production, de la Vérification de Service Régulier (VSR) visant à constater la stabilité du service, à suivre la résolution des anomalies résiduelles et à produire un bilan de VSR transmis à la DNID pour validation, et suivi de l'archivage de la documentation fonctionnelle. • Contrôle qualité MOE pour mise en production : vérification de la conformité des livrables fournis par la MOE (résultats de tests, documentation fonctionnelle, conformité réglementaire et sécurité) et de leur adéquation avec les exigences du périmètre validé et formule, le cas échéant, ses recommandations avant validation finale par la DNID.				
Délais et type d'unité d'œuvre	S = Simple, M = Moyen, C = Complexe <table> <tr> <th>Code UO</th><th>Définition</th></tr> <tr> <td>UO4.1_ASSI_FONC_S</td><td> Sur une durée de huit (8) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • Deux (2) semaines de spécifications fonctionnelles ; • Trois (3) semaines d'assistance à la réalisation (soutien à la MOE : clarification fonctionnelle, participation aux cérémonies agiles) ; • Deux (2) semaines de recette fonctionnelle et accompagnement à la mise en production (tests, PV de recette, archivage documentaire). • Une (1) semaine de déploiement. Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Product Owner • Proxy Product Owner • Analyste métier • Recetteur À titre d'information : • Le dimensionnement nécessaire en ressources humaines à estimer par le titulaire, afin de réaliser une assistance à hauteur de </td></tr> </table>	Code UO	Définition	UO4.1_ASSI_FONC_S	Sur une durée de huit (8) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • Deux (2) semaines de spécifications fonctionnelles ; • Trois (3) semaines d'assistance à la réalisation (soutien à la MOE : clarification fonctionnelle, participation aux cérémonies agiles) ; • Deux (2) semaines de recette fonctionnelle et accompagnement à la mise en production (tests, PV de recette, archivage documentaire). • Une (1) semaine de déploiement. Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Product Owner • Proxy Product Owner • Analyste métier • Recetteur À titre d'information : • Le dimensionnement nécessaire en ressources humaines à estimer par le titulaire, afin de réaliser une assistance à hauteur de
Code UO	Définition				
UO4.1_ASSI_FONC_S	Sur une durée de huit (8) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • Deux (2) semaines de spécifications fonctionnelles ; • Trois (3) semaines d'assistance à la réalisation (soutien à la MOE : clarification fonctionnelle, participation aux cérémonies agiles) ; • Deux (2) semaines de recette fonctionnelle et accompagnement à la mise en production (tests, PV de recette, archivage documentaire). • Une (1) semaine de déploiement. Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Product Owner • Proxy Product Owner • Analyste métier • Recetteur À titre d'information : • Le dimensionnement nécessaire en ressources humaines à estimer par le titulaire, afin de réaliser une assistance à hauteur de				

		soixante (60) Story Points. • L'effort estimé par la MOE sur un sprint mobilise quatre (4) Développeurs, un (1) Scrum Master et un (1) Business Analyst
	UO4.1_ASSI_FONC_M	Sur une durée de douze (12) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • Deux (2) semaines de spécifications fonctionnelles • Six (6) semaines d'assistance à la réalisation (deux sprints, relecture et validation des spécifications MOE, participation aux comités et cérémonies agiles) • Trois (3) semaines de recette fonctionnelle et accompagnement à la mise en production (vérification des livrables, reprise des données, archivage documentaire). • Une (1) semaine de déploiement. Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier • Recetteur À titre d'information : • Le dimensionnement nécessaire en ressources humaines à estimer par le titulaire, afin de réaliser une assistance à hauteur de cent (100) Story Points. • L'effort estimé par la MOE sur un sprint mobilise quatre (4) Développeurs, un (1) Scrum Master et un (1) Business Analyst
	UO4.1_ASSI_FONC_C	Sur une durée de seize (16) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • Deux (2) semaines de spécifications fonctionnelles, • Neuf (9) semaines d'assistance à la réalisation (trois sprints, coordination inter-MOE, validation

		fonctionnelle continue), • Quatre (4) semaines de recette fonctionnelle et accompagnement à la mise en production (tests d'intégration, bilans post-déploiement, archivage complet de la documentation). • Une (1) semaine de déploiement. Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Product Owner • Proxy Product Owner • Analyste métier • Recetteur À titre d'information : • Le dimensionnement nécessaire en ressources humaines à estimer par le titulaire, afin de réaliser une assistance à hauteur de cent cinquante (150) Story Points. • L'effort estimé par la MOE sur un sprint mobilise quatre (4) Développeurs, un (1) Scrum Master et un (1) Business Analyst	
	UO4.1_ASSI_FONC_DATA_S	Sur une durée de huit (8) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • Deux (2) semaines de spécifications fonctionnelles (expression des besoins, maquettes HTML, backlog) ; • Trois (3) semaines d'assistance à la réalisation (soutien à la MOE : clarification fonctionnelle, participation aux cérémonies agiles) ; • Deux (2) semaines de recette fonctionnelle et accompagnement à la mise en production (tests, PV de recette, archivage documentaire). • Une (1) semaine de déploiement. Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Product Owner	

		• Proxy Product Owner • Analyste métier • Recetteur • Data Analyst • Consultant Data / BI À titre d'information : • Le dimensionnement nécessaire en ressources humaines à estimer par le titulaire, afin de réaliser une assistance à hauteur de soixante (60) Story Points. • L'effort estimé par la MOE sur un sprint mobilise quatre (4) Développeurs, un (1) Scrum Master et un (1) Business Analyst
	UO4.1_FONC_DATA_M	Sur une durée de douze (12) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • Deux (2) semaines de spécifications fonctionnelles • Six (6) semaines d'assistance à la réalisation (deux sprints, relecture et validation des spécifications MOE, participation aux comités et cérémonies agiles) • Trois (3) semaines de recette fonctionnelle et accompagnement à la mise en production (vérification des livrables, reprise des données, archivage documentaire). • Une (1) semaine de déploiement. Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier • Recetteur • Data Analyst • Consultant Data / BI • Consultant Intelligence Artificielle / Machine Learning À titre d'information : • Le dimensionnement nécessaire en ressources humaines à estimer par le titulaire, afin de réaliser une

		assistance à hauteur de cent (100) Story Points. • L'effort estimé par la MOE sur un sprint mobilise quatre (4) Développeurs, un (1) Scrum Master et un (1) Business Analyst
	UO4.1_FONC_DATA_C	Sur une durée de seize (16) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • Deux (2) semaines de spécifications fonctionnelles détaillées, • Neuf (9) semaines d'assistance à la réalisation (trois sprints, coordination inter-MOE, validation fonctionnelle continue), • Quatre (4) semaines de recette fonctionnelle et accompagnement à la mise en production (tests d'intégration, bilans post-déploiement, archivage complet de la documentation). • Une (1) semaine de déploiement. Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Product Owner • Proxy Product Owner • Analyste métier • Recetteur • Consultant Data / BI • Consultant Intelligence Artificielle / Machine Learning • Expert en gouvernance et qualité de la donnée À titre d'information : • Le dimensionnement nécessaire en ressources humaines à estimer par le titulaire, afin de réaliser une assistance à hauteur de cent cinquante (150) Story Points. • L'effort estimé par la MOE sur un sprint mobilise quatre (4) Développeurs, un (1) Scrum Master et un (1) Business Analyst
Livrables	• Comptes-rendus des ateliers et réunions d'expression des besoins ;	

	• Dossier d'expression des besoins / User Stories ; • Maquettes fonctionnelles ; • Backlog fonctionnel à jour ; • Fiche de relecture des spécifications détaillées ; • Réponses formalisées aux sollicitations de la maîtrise d'œuvre ; • Comptes-rendus des cérémonies agiles ; • Plan de déploiement fonctionnel ; • Fichiers d'initialisation et de reprise des données ; • Stratégie de tests ; • Plans de tests, scripts et jeux de données utilisées pour les tests ; • Procès-verbal de recette • Dossier de tests comprenant les résultats de tests ; • Bilan de déploiement.
--	---

5.1.4.3 UO - projet à prédominance technique

Objectifs	Ces unités d'œuvre ont pour objet d'assurer l'assistance technique à la mise en œuvre des projets, de la phase de spécification jusqu'à la mise en production puis au déploiement. Elles visent à garantir : • La bonne compréhension et la formalisation des besoins techniques, en cohérence avec les besoins métiers ; • La qualité des échanges et la coordination avec la maîtrise d'œuvre pour la conception et la mise en œuvre technique ; • La fiabilité des recettes techniques, la maîtrise des risques et la conformité des déploiements
Prérequis fournis par la DNID	• Note de cadrage validée ; • Identification des interlocuteurs fonctionnels et techniques ;
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.
Activités et tâches à réaliser	• Spécifications des besoins techniques : analyse des impacts techniques, animation des ateliers de conception technique, formalisation des dossiers de spécifications techniques ou des "enablers", validation de la cohérence avec les besoins fonctionnels, analyse, priorisation et mise à jour du backlog technique ; traduction, lorsque requis, des User Stories en spécifications CU-RG. • Assistance à la maîtrise d'œuvre : accompagnement de la MOE dans la phase de conception et de réalisation, relecture et avis du titulaire sur les documents d'architecture technique (ex. DAT DEX), réponse aux sollicitations techniques et participation aux cérémonies agiles ; accompagnement à l'appropriation des User Stories (QR) afin de garantir leur bonne compréhension fonctionnelle et la cohérence des critères d'acceptation. • Recette technique : participation à la définition des jeux de tests techniques, suivi du traitement des anomalies identifiées par la MOE ou l'infogérance, coordination de leur correction et contribution à la rédaction du procès-verbal de recette technique. La stratégie de test est élaborée par le titulaire en concertation avec la MOE, afin d'assurer la cohérence entre les validations fonctionnelles et techniques. Validation pour mise en production (MEP) sur la base des résultats de tests et du procès-verbal de recette validé par la DNID. Cet avis conditionne la bascule effective en production. À l'occasion de chaque MEP, réalisation d'une TNR priorisant les

	composants relevant du périmètre TMA et les zones techniques de base et/ou sensibles ; exécution par la MOE ; périmètre défini/priorisé et validation fonctionnelle par le titulaire. • Recette unitaire : conduite, avant chaque mise en production, d'une recette sur le backlog livré, permettant de valider la conformité technique, la stabilité et l'aptitude de la solution au déploiement ; cette étape constitue le jalon préalable à la MEP et donne lieu à un relevé de validation technique. • Le titulaire veille à la conformité des jeux de test techniques avec les exigences fonctionnelles et contribue à la validation des résultats avant la mise en production. • Réalisation d'une recette de non-régression (TNR) sur le reste du périmètre technique à l'occasion de chaque mise en production, ciblant en priorité les composants relevant de la maintenance (périmètre TMA) ainsi que les zones de base et/ou sensibles, afin de garantir la stabilité et la conformité technique des composants non directement impactés. Cette recette est planifiée et exécutée en coordination avec la MOE, sur la base du référentiel de tests techniques partagé. • Accompagnement technique à la mise en production : préparation du plan de déploiement technique, vérification des prérequis d'infrastructure, production ou validation des fichiers d'initialisation et de reprise des données, suivi de la mise en production et élaboration du bilan technique post-déploiement, vérification de la conformité des livrables fournis par la MOE (résultats de tests, documentation technique, conformité réglementaire et sécurité), ainsi que de leur adéquation avec les exigences du périmètre validé, et formulation, le cas échéant, de recommandations avant validation finale par la DNID suivi, à l'issue de la mise en production, de la Vérification de Service Régulier (VSR) visant à constater la stabilité du service, à suivre la résolution des anomalies résiduelles et à produire un bilan de VSR transmis à la DNID pour validation. • Archivage de la documentation : suivi de la mise à jour et de l'archivage de la documentation technique produite au fil du projet (spécifications, bilans, dossiers d'architecture).				
Délais et type d'unité d'œuvre	S = Simple, M = Moyen, C = Complexe <table border="1"> <thead> <tr> <th>Code UO</th><th>Définition</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UO4.2_ASSI_TEC_S</td><td> Sur une durée de huit (8) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • Deux (2) semaines de spécifications techniques (analyse des besoins, enablers, dossiers de conception) ; • Trois (3) semaines d'assistance à la réalisation (clarifications techniques, coordination avec la MOE) ; • Deux (2) semaines de recette technique et accompagnement à la mise en production (tests, contrôles de conformité, archivage documentaire). • Une (1) semaine de </td></tr> </tbody> </table>	Code UO	Définition	UO4.2_ASSI_TEC_S	Sur une durée de huit (8) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • Deux (2) semaines de spécifications techniques (analyse des besoins, enablers, dossiers de conception) ; • Trois (3) semaines d'assistance à la réalisation (clarifications techniques, coordination avec la MOE) ; • Deux (2) semaines de recette technique et accompagnement à la mise en production (tests, contrôles de conformité, archivage documentaire). • Une (1) semaine de
Code UO	Définition				
UO4.2_ASSI_TEC_S	Sur une durée de huit (8) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • Deux (2) semaines de spécifications techniques (analyse des besoins, enablers, dossiers de conception) ; • Trois (3) semaines d'assistance à la réalisation (clarifications techniques, coordination avec la MOE) ; • Deux (2) semaines de recette technique et accompagnement à la mise en production (tests, contrôles de conformité, archivage documentaire). • Une (1) semaine de				

		déploiement. Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Consultant SI • Product Owner • Proxy Product Owner • Recetteur À titre d'information : • Le dimensionnement nécessaire en ressources humaines à estimer par le titulaire, afin de réaliser une assistance à hauteur de soixante (60) Story Points. • L'effort estimé par la MOE sur un sprint mobilise quatre (4) Développeurs, un (1) Scrum Master et un (1) Business Analyst
	UO4.2_ASSI_TEC_M	Sur une durée de 1deux (2) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • Deux (2) semaines de spécifications techniques, • Six (6) semaines d'assistance à la réalisation (deux sprints, participation aux comités, relecture et validation des documents de conception MOE), • Trois (3) semaines de recette technique et accompagnement à la mise en production (suivi des tests, bilans techniques, archivage documentaire). • Une (1) semaine de déploiement. Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Consultant SI • Product Owner • Proxy Product Owner • Recetteur À titre d'information : • Le dimensionnement nécessaire en ressources humaines à estimer par le titulaire, afin de réaliser une assistance à hauteur de cent (100) Story Points. • L'effort estimé par la MOE sur un sprint mobilise quatre (4)

		Développeurs, un (1) Scrum Master et un (1) Business Analyst
	UO4.2_ASSI_TEC_C	Sur une durée de 16 semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • Deux (2) semaines de spécifications techniques détaillées, • Neuf (9) semaines d'assistance à la réalisation (trois sprints, coordination inter-MOE, supervision technique), • Quatre (4) semaines de recette technique et accompagnement à la mise en production (tests d'intégration, bilans post-déploiement, archivage complet). • Une (1) semaine de déploiement. Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Consultant SI • Product Owner • Proxy Product Owner • Directeur technique • Recetteur À titre d'information : • Le dimensionnement nécessaire en ressources humaines à estimer par le titulaire, afin de réaliser une assistance à hauteur de cent cinquante (150) Story Points. • L'effort estimé par la MOE sur un sprint mobilise quatre (4) Développeurs, un (1) Scrum Master et un (1) Business Analyst
	UO4.2_ASSI_TEC_DATA_S	Sur une durée de huit (8) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • Deux (2) semaines de spécifications techniques (analyse des besoins, enablers, dossiers de conception) ; • Trois (3) semaines d'assistance à la réalisation (clarifications techniques, coordination avec la MOE) ; • Deux (2) semaines de recette technique et accompagnement

		à la mise en production (tests, contrôles de conformité, archivage documentaire). • Une (1) semaine de déploiement. Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Consultant SI • Product Owner • Proxy Product Owner • Recetteur • Consultant Data / BI • Data Analyst À titre d'information : • Le dimensionnement nécessaire en ressources humaines à estimer par le titulaire, afin de réaliser une assistance à hauteur de soixante (60) Story Points. L'effort estimé par la MOE sur un sprint mobilise quatre (4) Développeurs, un (1) Scrum Master et un (1) Business Analyst
	UO4.2_ASSI_TEC_DATA_M	Sur une durée de douze (12) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • Deux (2) semaines de spécifications techniques, • Six (6) semaines d'assistance à la réalisation (deux sprints, participation aux comités, relecture et validation des documents de conception MOE), • Trois (3) semaines de recette technique et accompagnement à la mise en production (suivi des tests, bilans techniques, archivage documentaire). • Une (1) semaine de déploiement. Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Consultant SI • Product Owner • Proxy Product Owner • Recetteur • Consultant Data / BI • Data Analyst • Consultant Intelligence Artificielle / Machine Learning

		À titre d'information : • Le dimensionnement nécessaire en ressources humaines à estimer par le titulaire, afin de réaliser une assistance à hauteur de cent (100) Story Points. • L'effort estimé par la MOE sur un sprint mobilise quatre (4) Développeurs, un (1) Scrum Master et un (1) Business Analyst
	UO4.2_ASSI_TEC_DATA_C	Sur une durée de seize (16) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • Deux (2) semaines de spécifications techniques détaillées, • Neuf (9) semaines d'assistance à la réalisation (trois sprints, coordination inter-MOE, supervision technique), • Quatre (4) semaines de recette technique et accompagnement à la mise en production (tests d'intégration, bilans post-déploiement, archivage complet). • Une (1) semaine de déploiement. Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Consultant SI • Product Owner • Proxy Product Owner • Directeur technique • Recetteur • Consultant Data / BI • Consultant Intelligence Artificielle / Machine Learning • Expert en gouvernance et qualité de la donnée À titre d'information : • Le dimensionnement nécessaire en ressources humaines à estimer par le titulaire, afin de réaliser une assistance à hauteur de cent cinquante (150) Story Points. • L'effort estimé par la MOE sur un sprint mobilise quatre (4) Développeurs, un (1) Scrum

		Master et un (1) Business Analyst
Livrables	• Compte-rendu de qualification des demandes d'évolution ; • Avis AMOA sur la conception technique (incluant la validation du DAT et du DEX) ; • Backlog technique (enablers) à jour ; • Réponses formalisées aux sollicitations de la maîtrise d'œuvre ; • Comptes-rendus des cérémonies agiles ; • Plan de déploiement technique ; • Fichiers d'initialisation et de reprise des données techniques ; • Stratégie de tests ; • Plans de tests, scripts et jeux de données utilisées pour les tests ; • Procès-verbal de recette • Dossier de tests comprenant les résultats de tests ; • Bilan technique de déploiement ; • Archivage des documents techniques (spécifications, bilans, dossiers d'architecture).	

5.1.4.4 UO - projet sans prédominance technico-fonctionnelle

Objectifs	Ces unités d'œuvre ont pour objet d'assurer l'assistance à la mise en œuvre de projets combinant des volets fonctionnels et techniques, de la phase de spécification jusqu'à la mise en production et au déploiement. Elles visent à garantir : • La cohérence entre les besoins métiers et les solutions techniques mises en œuvre ; • La coordination fluide entre les acteurs fonctionnels, techniques et la maîtrise d'œuvre ; • La qualité et la fiabilité des recettes fonctionnelles et techniques ; • La sécurisation du déploiement et la maîtrise documentaire en fin de projet.
Prérequis fournis par la DNID	• Note de cadrage validée ; • Identification des interlocuteurs fonctionnels et techniques ;
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.
Activités et tâches à réaliser	• Spécifications des besoins : recueil, qualification et analyse croisée des besoins métiers et techniques, animation des ateliers conjoints, formalisation des User Stories, enablers et dossiers de conception, conception et la réalisation des maquettes HTML fonctionnelles et ergonomiques, analyse, priorisation et mise à jour du backlog; traduction, lorsque requis, des User Stories en spécifications CU-RG. • Assistance à la maîtrise d'œuvre : contribution aux phases de conception et de réalisation, validation de la cohérence des spécifications, relecture et validation des dossiers de conception détaillée, participation aux cérémonies agiles ; accompagnement à l'appropriation des User Stories (QR) afin de garantir leur bonne compréhension fonctionnelle et la cohérence des critères d'acceptation. • Recette : élaboration des cas de test, suivi du traitement des anomalies, coordination entre le titulaire et la MOE pour la correction et la validation des livrables, contribution à la rédaction des procès-

	verbaux de recette. La stratégie de test est élaborée par le titulaire en concertation avec la MOE, ce qui assure une cohérence entre les validations fonctionnelles et techniques. Validation pour mise en production (MEP) sur la base des résultats de tests et du procès-verbal de recette validé par la DNID. Cet avis conditionne la bascule effective en production. À l'occasion de chaque MEP, réalisation d'une TNR globale priorisant le périmètre TMA et les zones de base et/ou sensibles ; exécution par la MOE ; périmètre défini/priorisé et validation fonctionnelle par le titulaire. • Recette unitaire : conduite, avant chaque mise en production, d'une recette sur le backlog livré, permettant de valider la conformité fonctionnelle et technique ainsi que l'aptitude globale de la solution au déploiement ; cette étape constitue le jalon préalable à la MEP et donne lieu à un relevé de validation intégré. • Le titulaire conçoit les cas de test métiers, supervise leur exécution et coordonne les validations croisées avec la MOE, qui assure la mise en œuvre technique et la correction des anomalies. • Réalisation d'une recette de non-régression (TNR) globale sur le périmètre VEGA avant chaque mise en production majeure, afin d'assurer la stabilité fonctionnelle et technique du système d'information dans son ensemble. Cette recette est menée conjointement par le titulaire et la MOE, selon le plan de tests intégré couvrant les domaines fonctionnels et techniques non directement concernés par les évolutions. • Accompagnement à la mise en production : préparation du plan de déploiement, supervision de la reprise des données et de la configuration applicative, suivi du déploiement et élaboration du bilan post-mise en production, vérification de la conformité des livrables fournis par la MOE (résultats de tests, documentation fonctionnelle et technique, conformité réglementaire et sécurité) ainsi que de leur adéquation avec les exigences du périmètre validé, et formulation, le cas échéant, de recommandations avant validation finale par la DNID ; suivi, à l'issue de la mise en production, de la Vérification de Service Régulier (VSR) visant à constater la stabilité du service, à suivre la résolution des anomalies résiduelles et à produire un bilan de VSR transmis à la DNID pour validation. • Archivage et documentation : mise à jour et suivi du référentiel documentaire, intégration des documents de conception, de test et de déploiement.				
Délais et type d'unité d'œuvre	S = Simple, M = Moyen, C = Complexe <table border="1"> <thead> <tr> <th>Code UO</th><th>Définition</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UO4.3_ASSI_S</td><td> Sur une durée de huit (8) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • Deux (2) semaines de spécifications fonctionnelles et techniques, • Trois (3) semaines d'assistance à la réalisation (clarifications croisées, coordination inter-MOE), • Deux (2) semaines de recette intégrée et accompagnement à la mise en production (tests, PV de recette, archivage documentaire). • Une (1) semaine de déploiement. </td></tr> </tbody> </table>	Code UO	Définition	UO4.3_ASSI_S	Sur une durée de huit (8) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • Deux (2) semaines de spécifications fonctionnelles et techniques, • Trois (3) semaines d'assistance à la réalisation (clarifications croisées, coordination inter-MOE), • Deux (2) semaines de recette intégrée et accompagnement à la mise en production (tests, PV de recette, archivage documentaire). • Une (1) semaine de déploiement.
Code UO	Définition				
UO4.3_ASSI_S	Sur une durée de huit (8) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • Deux (2) semaines de spécifications fonctionnelles et techniques, • Trois (3) semaines d'assistance à la réalisation (clarifications croisées, coordination inter-MOE), • Deux (2) semaines de recette intégrée et accompagnement à la mise en production (tests, PV de recette, archivage documentaire). • Une (1) semaine de déploiement.				

		Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Product Owner • Proxy Product Owner • Analyste métier • Consultant SI • Recetteur À titre d'information : • Le dimensionnement nécessaire en ressources humaines à estimer par le titulaire, afin de réaliser une assistance à hauteur de soixante (60) Story Points. L'effort estimé par la MOE sur un sprint mobilise quatre (4) Développeurs, un (1) Scrum Master et un (1) Business Analyst	
	UO4.3_ASSI_M	Sur une durée de douze (12) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • Deux (2) semaines de spécifications fonctionnelles et techniques, • Six (6) semaines d'assistance à la réalisation (deux sprints, participation aux comités fonctionnels et techniques, relecture et validation inter-MOE), • Trois (3) semaines de recette intégrée et accompagnement à la mise en production (coordination fonctionnelle et technique, reprise de données, archivage documentaire). • Une (1) semaine de déploiement. Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Product Owner • Proxy Product Owner • Analyste métier • Consultant SI • Recetteur À titre d'information : • Le dimensionnement nécessaire en ressources humaines à estimer par le titulaire, afin de réaliser une assistance à hauteur de cent (100) Story Points. • L'effort estimé par la MOE sur un sprint mobilise quatre (4) Développeurs, un (1) Scrum Master et un (1) Business Analyst	

	UO4.3_ASSI_C	Sur une durée de seize (16) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • Deux (2) semaines de spécifications détaillées, • Neuf (9) semaines d'assistance à la réalisation (trois sprints, coordination inter-MOE et multi-projets), • Quatre (4) semaines de recette intégrée et accompagnement à la mise en production (tests d'intégration fonctionnels et techniques, bilans post-déploiement, archivage complet). • Une (1) semaine de déploiement. Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Product Owner • Proxy Product Owner • Analyste métier • Directeur technique • Consultant SI • Recetteur À titre d'information : • Le dimensionnement nécessaire en ressources humaines à estimer par le titulaire, afin de réaliser une assistance à hauteur de cent cinquante (150) Story Points. • L'effort estimé par la MOE sur un sprint mobilise quatre (4) Développeurs, un (1) Scrum Master et un (1) Business Analyst	
	UO4.3_ASSI_DATA_S	Sur une durée de huit (8) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • Deux (2) semaines de spécifications fonctionnelles et techniques, • Trois (3) semaines d'assistance à la réalisation (clarifications croisées, coordination inter-MOE), • Deux (2) semaines de recette intégrée et accompagnement à la mise en production (tests, PV de recette, archivage documentaire). • Une (1) semaine de déploiement. Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Product Owner • Proxy Product Owner	

		• Analyste métier • Consultant SI • Recetteur • Data Analyst • Consultant Data / BI À titre d'information : • Le dimensionnement nécessaire en ressources humaines à estimer par le titulaire, afin de réaliser une assistance à hauteur de soixante (60) Story Points. L'effort estimé par la MOE sur un sprint mobilise quatre (4) Développeurs, un (1) Scrum Master et un (1) Business Analyst	
	UO4.3_ASSI_DATA_M	Sur une durée de douze (12) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • Deux (2) semaines de spécifications fonctionnelles et techniques, • Six (6) semaines d'assistance à la réalisation (deux sprints, participation aux comités fonctionnels et techniques, relecture et validation inter-MOE), • Trois (3) semaines de recette intégrée et accompagnement à la mise en production (coordination fonctionnelle et technique, reprise de données, archivage documentaire). • Une (1) semaine de déploiement. Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Product Owner • Proxy Product Owner • Analyste métier • Consultant SI • Recetteur • Data Analyst • Consultant Data / BI • Consultant Intelligence Artificielle / Machine Learning À titre d'information : • Le dimensionnement nécessaire en ressources humaines à estimer par le titulaire, afin de réaliser une assistance à hauteur de cent (100) Story Points. L'effort estimé par la MOE sur un sprint mobilise quatre (4) Développeurs, un (1) Scrum Master et un (1) Business Analyst	

	UO4.3_ASSI_DATA_C Sur une durée de seize (16) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • Deux (2) semaines de spécifications détaillées, • Neuf (9) semaines d'assistance à la réalisation (trois sprints, coordination inter-MOE et multi-projets), • Quatre (4) semaines de recette intégrée et accompagnement à la mise en production (tests d'intégration fonctionnels et techniques, bilans post-déploiement, archivage complet). • Une (1) semaine de déploiement. Profil pressenti : • Chef de projet AMOA • Product Owner • Proxy Product Owner • Analyste métier • Directeur technique • Consultant SI • Recetteur • Consultant Data / BI • Consultant Intelligence Artificielle / Machine Learning • Expert en gouvernance et qualité de la donnée À titre d'information : • Le dimensionnement nécessaire en ressources humaines à estimer par le titulaire, afin de réaliser une assistance à hauteur de cent cinquante (150) Story Points. L'effort estimé par la MOE sur un sprint mobilise quatre (4) Développeurs, un (1) Scrum Master et un (1) Business Analyst	
Livrables	• Comptes-rendus des ateliers et réunions fonctionnelles et techniques ; • Dossier d'expression des besoins et de conception (fonctionnelle et technique) ; • Backlog mixte (fonctionnel + enablers) ; • Maquettes fonctionnelles ; • Fiches de relecture et avis AMOA sur les documents de conception MOE ; • Comptes-rendus des cérémonies agiles ; • Plan de déploiement global (fonctionnel et technique) ; • Fichiers d'initialisation et de reprise de données ; • Stratégie de tests ; • Plans de tests, scripts et jeux de données utilisées pour les tests ; • Procès-verbal de recette ;	

	• Dossier de tests comprenant les résultats de tests ; • Bilan global de déploiement ; • Archivage complet du référentiel documentaire.
--	---

5.1.5 P5 – ATMA - Assistance à la Tierce Maintenance Applicative (TMA)

La prestation P5 est composée des unités d'œuvres suivantes :

- UO5.1 : Assistance à la TMA socle incluant notamment la Maintenance Corrective et la Maintenance Préventive ;
- UO5.2 : Assistance à la Maintenance Évolutive et Adaptative moyenne ;
- UO5.3 : Assistance à la Maintenance Évolutive et Adaptative complexe ;

Cette prestation a pour objectif d'apporter une assistance aux activités de maintenance mises en œuvre par la MOE, afin de :

- Garantir la bonne prise en compte du besoin métier dans les activités de maintenance ;
- Sécuriser la qualité fonctionnelle et la conformité réglementaire des corrections, adaptations et évolutions mises en œuvre ;
- Maintenir la cohérence fonctionnelle et technique du SI dans le cadre des interventions de maintenance corrective, préventive, adaptative et évolutive.
- Assurer, à l'occasion de chaque mise en production, la réalisation de tests de non-régression (TNR) ciblant en priorité les fonctions en maintenance (périmètre TMA) et les zones fonctionnelles de base et/ou sensibles, exécutés par la MOE et validés fonctionnellement par le titulaire.

La prestation couvre deux volets :

- L'assistance sur le socle de la TMA (maintenance corrective, préventive, automates, analyse et recette liées aux incidents).
- L'assistance sur la maintenance évolutive et adaptative (évolutions fonctionnelles et techniques mineures à moyennes).

5.1.5.1 UO - Assistance à la TMA socle

Objectifs	Cette unité d'œuvre consiste à réaliser sur le socle de la TMA les actions suivantes : • Assistance à la Maintenance Corrective ; • Assistance à la Maintenance Préventive ; • Prise en compte des demandes d'assistance fonctionnelles non traitées et escaladées par le support niveau 1 (N1).
Prérequis fournis par la DNID	• Maintenance Corrective ○ Proposition de solutions de contournement ou de résolution d'incident de la MOE ; ○ Correctifs de la MOE ; • Maintenance Préventive ○ Proposition de solutions de maintenance préventive de la MOE ; ○ Développements de la MOE ; • Maintenance évolutive des robots automatisés ○ Proposition de mise à jour de la MOE ;
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.
Activités et tâches	Maintenance corrective

à réaliser	- Incidents reçus du support MOE - o Solution de contournement - Analyse d'impact métier des solutions de contournement proposées par la MOE si l'incident ne peut pas être résolu immédiatement, - Appui à la compréhension métier, élaboration de recommandations pour validation de la solution proposée, - Communication vers la MOE et la DNID. - o Correctifs livrés par la MOE - Test des patchs et des versions - Réalisation d'une TNR à l'occasion de chaque MEP, ciblant en priorité le périmètre TMA et les zones de base et/ou sensibles ; exécution par la MOE, définition/priorisation du périmètre et validation fonctionnelle par le titulaire. - Analyse des cas de tests, préparation et exécution des jeux de tests de vérification. - Validation fonctionnelle avant mise en production. - o Documentation - Vérification de la mise à jour de la documentation par la MOE <u>Maintenance préventive</u> - Suggestions de maintenance préventive reçues du support MOE : - o Solutions proposées - Analyse d'impact métier des suggestions proposées par la MOE, - Appui à la compréhension métier, élaboration de recommandations pour la validation de la solution proposée, - Communication des recommandations vers la MOE et la DNID. - o Développements livrés par la MOE - Test des patchs et des versions - Analyse des cas de tests, préparation et exécution des jeux de tests de vérification (les tests de non-régression est notamment réalisée par la MOE). - Validation fonctionnelle avant mise en production. - o Documentation - Vérification de la mise à jour de la documentation par la MOE <u>Maintenance évolutive des robots automatisés</u> - Suggestions de maintenance reçues du support MOE :
------------	---

	○ Solutions proposées - Analyse d'impact métier des suggestions et de la pertinence des tests proposés par la MOE, - Appui à la compréhension métier, élaboration de recommandations pour la validation de la solution proposée, - Communication des recommandations vers la MOE et la DNID. Recettes des mises en production mineures / microévolutions ○ Validation fonctionnelle - Analyse d'impact métier des évolutions mineures, - Vérification des tests réalisés et des cas de non-régression associés, - Exécution des contrôles de conformité avant mise en production, - Communication des résultats de recette et recommandations vers la MOE et la DNID. - TNR systématique pour chaque MEP mineure, focalisée sur le périmètre TMA et les zones de base/sensibles ; exécution par les équipes de maintenance MOE, validation fonctionnelle par le titulaire.				
Délais et type d'unité d'œuvre	Les niveaux de service sont contraints par les (GTI/GTR) de la maintenance corrective définis dans la prestation « P6 – SUPP – Assistance et support » Cette unité d'œuvre est forfaitaire sur six (6) mois. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Code UO</th><th>Définition</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UO5.1_ATMA_SOCLE</td><td>Assistance à la Tierce Maintenance Applicative - Socle</td></tr> </tbody> </table>	Code UO	Définition	UO5.1_ATMA_SOCLE	Assistance à la Tierce Maintenance Applicative - Socle
Code UO	Définition				
UO5.1_ATMA_SOCLE	Assistance à la Tierce Maintenance Applicative - Socle				
Livrables	• Fiches d'analyse d'impacts (incidents, maintenances). • Jeux de tests, cahiers de recette et rapport de tests adaptés à chaque intervention. • PV ou fiches de validation fonctionnelle. • Mise à jour de la documentation impactée.				

5.1.5.2 Assistance à la Maintenance évolutive et adaptative

5.1.5.2.1 UO - Maintenance évolutive et adaptative - Moyen

Objectifs	Cette unité d'œuvre consiste à réaliser les actions suivantes : • Maintenance évolutive et adaptative Cette unité d'œuvre permet d'assurer les évolutions impliquant unitairement moins de trente (30) Story Points.
Prérequis fournis par la DNID	• Note de cadrage validée ; • Identification des interlocuteurs fonctionnels et techniques ;
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.

Activités et tâches à réaliser	• Spécifications des besoins : recueil, qualification et analyse croisée des besoins métiers et techniques, animation des ateliers conjoints, formalisation des User Stories, enablers et dossiers de conception, conception des maquettes fonctionnelles et ergonomiques, priorisation et mise à jour du backlog. • Spécification et mise à jour des microévolutions du backlog (fonctionnelles ou techniques), en coordination avec la DNID et la MOE. • Assistance à la maîtrise d'œuvre : contribution aux phases de conception et de réalisation, validation de la cohérence des spécifications, relecture et validation des dossiers de conception détaillée, participation aux cérémonies agiles. • Recette : élaboration des cas de test, suivi du traitement des anomalies, coordination entre le titulaire et la MOE pour la correction et la validation des livrables, contribution à la rédaction des procès-verbaux de recette, assurer la réalisation d'une TNR à l'occasion de chaque MEP, priorisant le périmètre TMA et les zones fonctionnelles de base et/ou sensibles (exécution MOE, validation titulaire). La stratégie de test est élaborée par le titulaire en concertation avec la MOE, ce qui assure une cohérence entre les validations fonctionnelles et techniques. • Le titulaire conçoit les cas de test métiers, supervise leur exécution et coordonne les validations croisées avec la MOE, qui assure la mise en œuvre technique et la correction des anomalies. • Accompagnement à la mise en production : préparation du plan de déploiement, supervision de la reprise des données et de la configuration applicative, suivi du déploiement et élaboration du bilan post-mise en production y compris la vérification de la TNR exécutée par la MOE sur le périmètre priorisé (TMA, zones de base/sensibles). • Archivage et documentation : mise à jour et suivi du référentiel documentaire, intégration des documents de conception, de test et de déploiement.				
Délais et type d'unité d'œuvre	L'UO5.2 est forfaitaire avec un dimensionnement en ressources humaines à estimer par le titulaire dans un contexte impliquant la réalisation d'un sprint de trente (30) Story Points. Un sprint (en méthodologie SCRUM) de Maintenance adaptative et évolutive (Moyen) est un sprint nécessitant des efforts de développement, pouvant affecter l'architecture de la plateforme VEGA, principalement axé sur des éléments de rendu. La durée d'un sprint de Maintenance adaptative et évolutive (Moyen) est de trois (3) semaines. <table border="1" data-bbox="502 1541 1316 1668"> <thead> <tr> <th>Code UO</th><th>Définition</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UO5.2_ATMA_M</td><td>Maintenance évolutive et adaptative - Moyen</td></tr> </tbody> </table>	Code UO	Définition	UO5.2_ATMA_M	Maintenance évolutive et adaptative - Moyen
Code UO	Définition				
UO5.2_ATMA_M	Maintenance évolutive et adaptative - Moyen				
Livrables	• Comptes-rendus des ateliers et réunions fonctionnelles et techniques ; • Dossier d'expression des besoins et de conception (fonctionnelle et technique) ; • Backlog mixte (fonctionnel + enablers) ; • Fiches de relecture et avis AMOA sur les documents de conception MOE ; • Maquettes fonctionnelles ; • Comptes-rendus des cérémonies agiles ; • Plan de déploiement global (fonctionnel et technique) ;				

	• Fichiers d'initialisation et de reprise de données ; • Stratégie de tests ; • Plans de tests, scripts et jeux de données utilisées pour les tests ; • Procès-verbal de recette ; • Dossier de tests comprenant les résultats de tests ; • Bilan global de déploiement ; • Archivage complet du référentiel documentaire.
--	--

5.1.5.2.2 UO - Maintenance évolutive et adaptative - Complexe

Objectifs	Cette prestation consiste à réaliser les actions suivantes : • Maintenance évolutive et adaptative Cette prestation permet d'assurer les évolutions impliquant unitairement moins de soixante (60) Story Points.
Prérequis fournis par la DNID	• Note de cadrage validée ; • Identification des interlocuteurs fonctionnels et techniques ;
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.
Activités et tâches à réaliser	• Spécifications des besoins : recueil, qualification et analyse croisée des besoins métiers et techniques, animation des ateliers conjoints, formalisation des User Stories, enablers et dossiers de conception, conception des maquettes fonctionnelles et ergonomiques, priorisation et mise à jour du backlog. • Assistance à la maîtrise d'œuvre : contribution aux phases de conception et de réalisation, validation de la cohérence des spécifications, relecture et validation des dossiers de conception détaillée, participation aux cérémonies agiles. • Recette : élaboration des cas de test, suivi du traitement des anomalies, coordination entre le titulaire et la MOE pour la correction et la validation des livrables, contribution à la rédaction des procès-verbaux de recette, assurer la réalisation d'une TNR à l'occasion de chaque MEP, priorisant le périmètre TMA et les zones fonctionnelles de base et/ou sensibles (exécution MOE, validation titulaire). La stratégie de test est élaborée par le titulaire en concertation avec la MOE, ce qui assure une cohérence entre les validations fonctionnelles et techniques. • Le titulaire conçoit les cas de test métiers, supervise leur exécution et coordonne les validations croisées avec la MOE, qui assure la mise en œuvre technique et la correction des anomalies. • Accompagnement à la mise en production : préparation du plan de déploiement, supervision de la reprise des données et de la configuration applicative, suivi du déploiement et élaboration du bilan post-mise en production y compris la vérification de la TNR exécutée par la MOE sur le périmètre priorisé (TMA, zones de base/sensibles). • Archivage et documentation : mise à jour et suivi du référentiel documentaire, intégration des documents de conception, de test et de déploiement.
Délais et type d'unité d'œuvre	L'UO5.3 est forfaitaire avec un dimensionnement en ressources humaines à estimer par le titulaire, afin de réaliser un sprint de soixante (60) Story Points. Un sprint (en méthodologie SCRUM) de Maintenance adaptative et évolutive (Complexe) est un sprint nécessitant des efforts importants de développement, affectant l'architecture de la plateforme VEGA, axé sur des

	éléments de rendu ainsi que sur des fonctionnalités back-office de gestion, disposant de règles de gestion qui peuvent être complexes. La durée d'un sprint de Maintenance adaptative et évolutive (Complexe) est de trois (3) semaines. <table border="1"> <tr> <th>Code UO</th><th>Définition</th></tr> <tr> <td>UO5.3_ATMA_C</td><td>Maintenance évolutive et adaptative - Complexe</td></tr> </table>	Code UO	Définition	UO5.3_ATMA_C	Maintenance évolutive et adaptative - Complexe
Code UO	Définition				
UO5.3_ATMA_C	Maintenance évolutive et adaptative - Complexe				
Livrables	• Comptes-rendus des ateliers et réunions fonctionnelles et techniques ; • Dossier d'expression des besoins et de conception (fonctionnelle et technique) ; • Backlog mixte (fonctionnel + enablers) ; • Fiches de relecture et avis AMOA sur les documents de conception MOE ; • Maquettes fonctionnelles ; • Comptes-rendus des cérémonies agiles ; • Plan de déploiement global (fonctionnel et technique) ; • Fichiers d'initialisation et de reprise de données ; • Stratégie de tests ; • Plans de tests, scripts et jeux de données utilisées pour les tests ; • Procès-verbal de recette ; • Dossier de tests comprenant les résultats de tests ; • Bilan global de déploiement ; • Archivage complet du référentiel documentaire.				

5.1.6 P6 – SUPP – Assistance et support

La prestation P6 est composée des unités d'œuvres suivantes :

- UO6.1 : Assistance – Socle (cinq cents (500) tickets inclus) ;
- UO6.2 : Assistance – Tickets supplémentaires – Traitement de trois cents (300) tickets ;
- UO6.3 : Assistance – Tickets supplémentaires – Traitement de deux cent cinquante (250) tickets ;
- UO6.4 : Assistance – Tickets supplémentaires – Traitement de cent (100) tickets.

5.1.6.1 Principes généraux

Les utilisateurs (clients, remettants, agents DNID) informent le titulaire, en charge de la création des tickets à destination de la MOE pour traitement.

Les tickets adressés peuvent être de deux (2) types : des incidents ou des demandes d'assistance fonctionnelle.

L'émetteur est un utilisateur habilité à déclarer un incident ou une demande d'assistance sous forme de ticket.

5.1.6.1.1 Organisation du support

Dans le cadre du marché, le titulaire met en place dès le démarrage du projet un dispositif de gestion des demandes et incidents, en cohérence avec les bonnes pratiques ITIL.

Ce dispositif de support est structuré en plusieurs niveaux afin d'assurer une répartition claire des responsabilités :

- Guichet AMOA : point d'entrée des utilisateurs (clients, remettants, agents DNID) assuré par le titulaire, comprenant la réception, l'enregistrement, la qualification initiale et, le cas échéant, la réorientation des demandes et incidents simples.
- Niveaux 1 à 3 (N1 à N3) : pris en charge par la MOE (TMA/infogérance/éditeurs), pour le traitement des demandes et incidents nécessitant une expertise fonctionnelle ou technique

plus approfondie. Le titulaire assure la coordination, le suivi des escalades et le reporting associé.

Ce dispositif permet de garantir la traçabilité, la rapidité de traitement et la bonne articulation entre l'AMOA, la DNID et la MOE tout au long du marché.

De plus, le titulaire exploite les informations issues du dispositif de supervision mis en place par la MOE afin de détecter les éventuelles dégradations de service, d'en analyser les impacts métiers, et d'en assurer le suivi dans le cadre des activités de support et de reporting.

Les schémas suivants illustrent les circuits de traitement des demandes de support VEGA et la structure du dispositif mis en œuvre, depuis la sollicitation initiale jusqu'à la résolution complète des tickets.

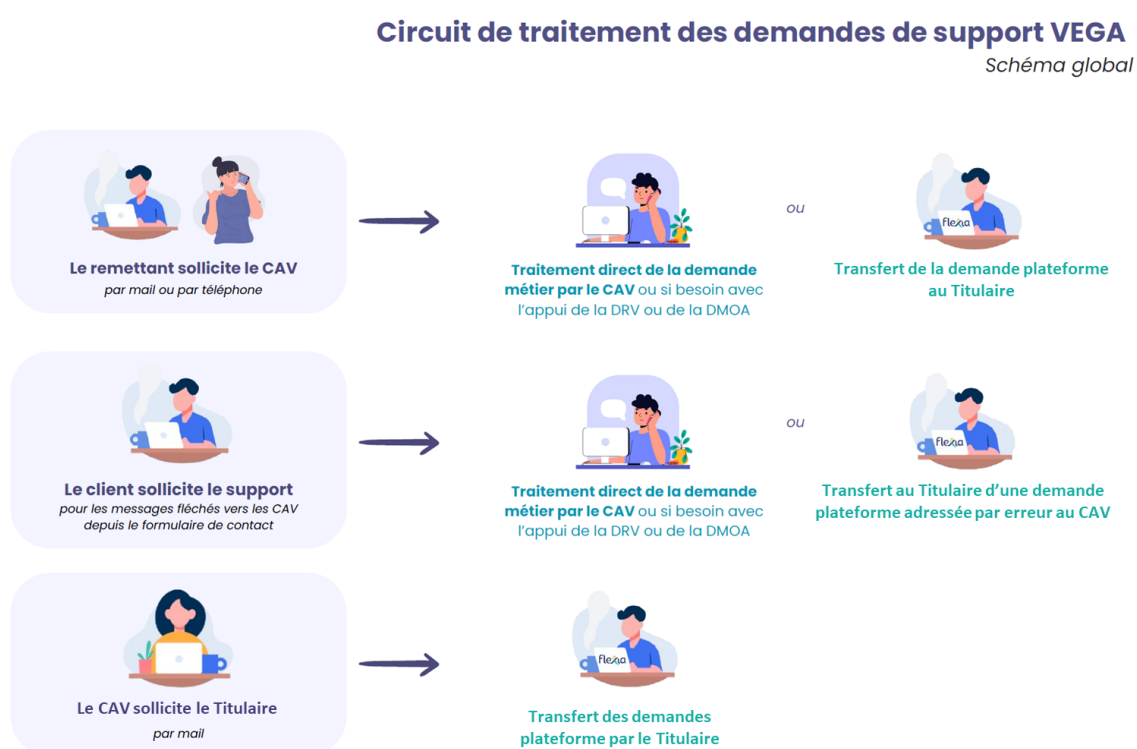


Figure 18 : Circuit global de traitement des demandes de support VEGA

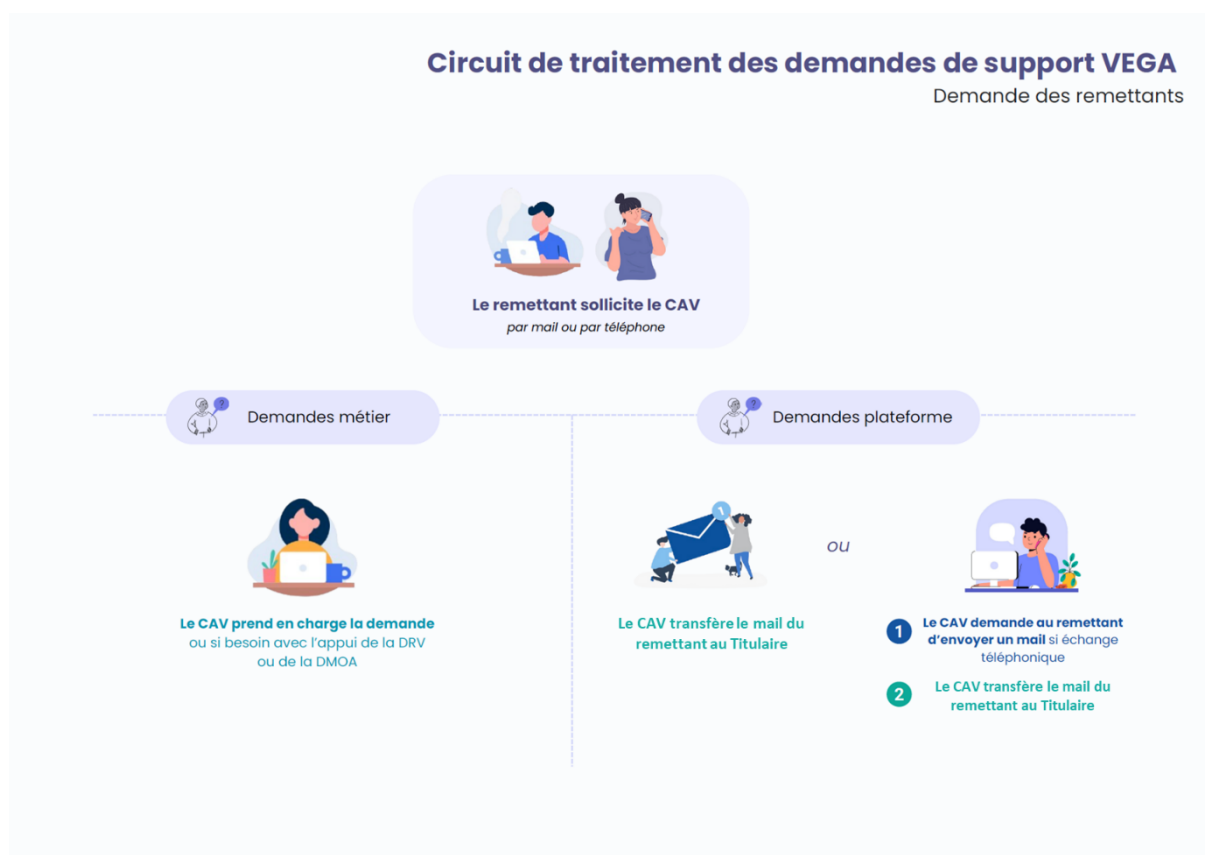


Figure 19 : Circuit de traitement des demandes de support VEGA – Demandes des remettants

Le dispositif pressenti est présenté dans le schéma ci-dessous :

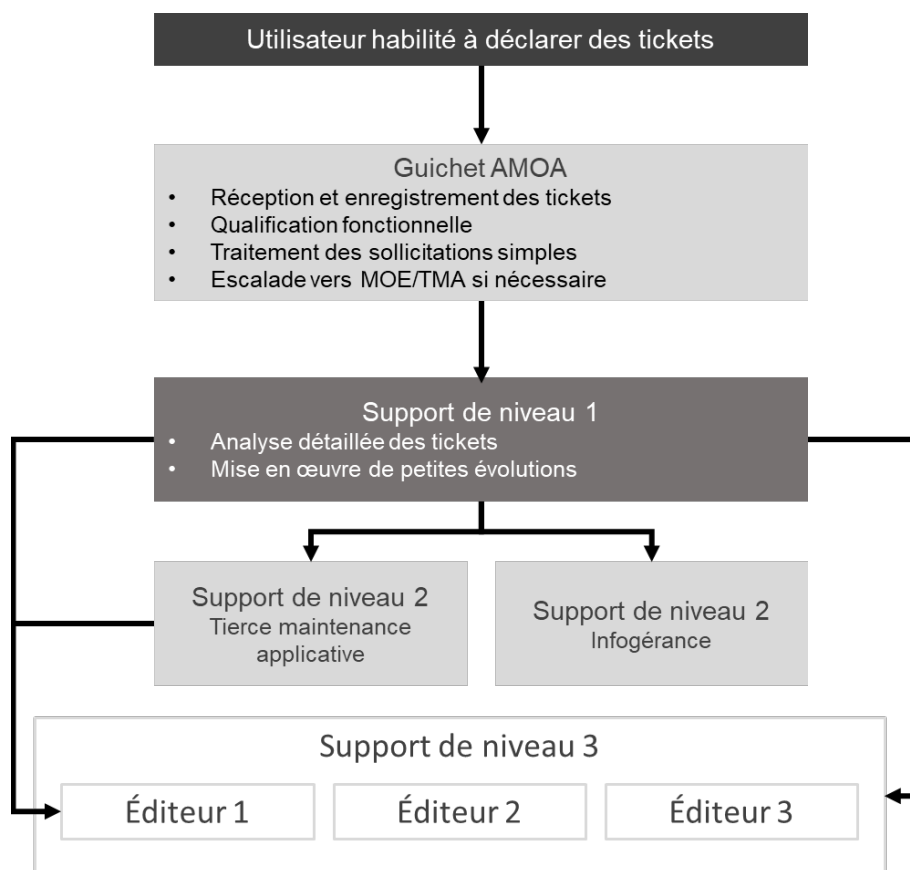


Figure 20 : Schéma de gestion des incidents/demandes

Ce dispositif doit permettre d'assurer la prise en charge et la correction des incidents, ainsi que les demandes d'assistance fonctionnelles, tout en coordonnant toutes les parties prenantes.

GUICHET AMOA

Le Guichet AMOA constitue le point d'entrée des utilisateurs habilités (clients, remettants, agents de la DNID) pour la déclaration des incidents et des demandes d'assistance fonctionnelle.

Ce niveau est assuré par le titulaire en coordination avec la DNID et couvre l'accueil, la qualification initiale et l'enregistrement des tickets.

Les demandes peuvent être formulées directement par les CAV, à la suite d'un contact des remettants ou clients, puis transmises au titulaire lorsque leur traitement nécessite une analyse fonctionnelle, technique ou technico-fonctionnelle.

Le Guichet AMOA assure la prise en compte des demandes simples, la fourniture d'informations de premier niveau et la redirection des cas plus complexes vers le support de niveau 1 (MOE).

Il est accessible via les canaux suivants :

- Une adresse mail dédiée, utilisée par les agents de la DNID pour la transmission directe des demandes au guichet AMOA ;
- Le formulaire de contact disponible pour les clients et remettants, dont les messages sont automatiquement redirigés vers la boîte aux lettres fonctionnelle (BALF) correspondant à la nature de la demande (voir Tableau 1 ci-dessous).

Id	Affichage réservé à	Intitulé du message dans le menu déroulant	BALF à adresser
#01	Client authentifié	Une de mes pièces justificatives n'est pas chargée.	Si client français → CAV responsable par rapport

			au code postal du client Si étranger → SOV
#02	Tout client	Je n'arrive pas à me connecter ou à créer de compte.	Email du titulaire
#03	Tout client	Je souhaite des informations sur mes données personnelles (accès, modification, suppression de compte).	Email du titulaire
#04	Tout client	J'ai une question sur une vente ou un lot.	CAV vente concernée
#05	Client authentifié	Je n'arrive pas à m'inscrire à une vente.	CAV vente concernée
#06	Client authentifié	Je n'arrive pas à déposer d'enchères (manuelle ou automatique).	Email du titulaire
#07	Client authentifié	Je n'arrive pas à déposer de cautions.	Email du titulaire
#08	Client authentifié	J'ai un souci avec une facture ou un bon d'enlèvement.	CAV vente concernée
#09	Client authentifié	J'ai un souci avec un achat.	CAV vente concernée
#10	Tout client	Je rencontre un problème technique ou d'accessibilité.	Email du titulaire
#11	Tout client	<i>Je souhaite remettre des biens.</i>	Email DMOA
#12	Tout client	J'ai une question sur les ventes domaniales.	Email du titulaire

Tableau 1 : Destinataires du formulaire de contact

Ce dispositif garantit la bonne orientation, la traçabilité et la prise en charge homogène des sollicitations adressées au titulaire.

Est considérée comme simple, une demande qui :

- Peut être traitée de façon autonome par l'AMOA, sans solliciter la maîtrise d'œuvre pour une analyse d'impact avancée ;
- S'inscrit dans un processus ou un périmètre fonctionnel ou organisationnel existant ;
- Ne nécessite pas d'arbitrage, ni de coordination avancée ;

À titre d'illustration, voici des exemples de demandes simples :

- Renseignement sur une procédure ou une fonctionnalité existante dans le SI.
- Transmission d'une information ou d'un référentiel à un acteur métier ou technique.
- Fourniture d'un support ou d'un modèle documentaire standardisé.

SUPPORT DE NIVEAU 1 (N1)

Le support de niveau 1 (N1) est assuré par la MOE.

Il constitue le premier niveau de prise en charge opérationnelle des tickets, qu'il s'agisse d'incidents ou de demandes d'assistance fonctionnelle.

Le N1 analyse le ticket, le traite directement ou l'escalade au niveau 2 (N2).

Il est accessible via les canaux suivants :

- L'outil de gestion de ticketing, accessible 24/7/365 ;
- Une adresse mail, accessible en 24/7/365, destiné à assurer la continuité du service en cas d'indisponibilité de l'outil de ticketing.

L'AMOA assure la coordination fonctionnelle entre les utilisateurs et le support N1, veille à la bonne qualification initiale des demandes issues du guichet AMOA, s'assure de la complétude des informations transmises, et suit la prise en charge effective par la MOE jusqu'à clôture.

Elle contribue à la priorisation des tickets selon les impacts métier et au reporting consolidé auprès de la DNID.

SUPPORT DE NIVEAU 2 (N2)

Le support niveau 2 (N2), assuré par la MOE, distingue deux activités :

- TMA : la TMA intervient pour la mise en œuvre de correctifs sur le périmètre des phases de réalisation. Elle peut également prendre en charge des évolutions n'entrant pas dans le cadre des phases de réalisation. Cette activité prend en charge également les demandes d'assistance fonctionnelle non traitées par le niveau 1 ; Ces travaux peuvent s'appuyer, selon le besoin, sur les prestations d'assistance à la mise en œuvre (P4) ou d'assistance TMA (P5), pour l'analyse fonctionnelle et la recette des correctifs.
- Infogérance : l'infogérance prend en charge les incidents relatifs à l'exploitation technique de la plateforme. Ces incidents peuvent être escaladés par le support de niveau 1 (N1), la TMA ou l'hébergeur.

L'AMOA analyse les impacts fonctionnels des incidents ou demandes escaladés au N2, formalise son avis sur la pertinence des correctifs ou solutions proposées par la MOE, et assure la validation fonctionnelle avant mise en production.

Elle contribue à la qualification métier des incidents et au suivi du traitement des tickets dans les délais contractuels (GTI/GTR).

Elle capitalise les informations dans la base de connaissance du support et met à jour la documentation fonctionnelle correspondante.

SUPPORT DE NIVEAU 3 (N3)

Le support niveau 3 (N3) assuré porté par la MOE.

Le support de niveau 3 intervient dans la résolution des incidents qui relèvent d'un dysfonctionnement d'une brique applicative mise à disposition d'un éditeur. Les tickets de niveau 3 sont escaladés par le support de niveau 2 (TMA ou Infogérance).

Le support de niveau 3 met en place le dispositif ad hoc incluant les éditeurs potentiels et propose le processus d'escalade dans le cas où la durée d'un incident critique ou majeur bloquant dépasse la GTR.

Cette activité peut nécessiter, selon la nature de l'incident, une analyse fonctionnelle ou métier approfondie et la recette des correctifs associés, réalisées dans le cadre des prestations d'assistance à la mise en œuvre (P4) et/ou d'assistance TMA (P5).

L'AMOA participe à la coordination des échanges entre la DNID, la MOE et les éditeurs, notamment pour qualifier les impacts métier des incidents critiques.

Elle vérifie la cohérence fonctionnelle des solutions de contournement et des correctifs proposés avant déploiement, et assure la validation fonctionnelle finale avant clôture des tickets.

Elle alimente les comités de suivi (COSUI, COCRI) avec les analyses et constats issus du traitement des incidents majeurs.

5.1.6.1.2 GTI et GTR

Dans le cadre de la gestion des incidents, la Garantie de Temps d'Intervention (GTI) et la Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) sont des accords de niveaux de services (ou Service Level Agreements - SLA) sur lesquels le prestataire s'engage contractuellement.

Le non-respect de ces SLA peut entraîner l'activation de pénalités.

La date et l'heure de création du ticket d'incident dans l'outil de ticketing (par la DNID ou par le titulaire via sa solution de supervision) sert de référence pour le calcul des délais.

Garantie de Temps d'Intervention (GTI)

La Garantie de Temps d'Intervention représente le délai maximum acceptable entre la signalisation / détection d'un incident et sa prise en charge effective par les équipes du titulaire.

La détection / signalisation peut être réalisée :

- Par des moyens automatiques (alarmes mises en place par le titulaire) ;
- Par les utilisateurs (de la solution) ou les équipes du titulaire.

La Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)

La Garantie de Temps de Rétablissement représente le délai maximum acceptable entre la prise en charge d'un incident par les équipes du titulaire et la mise en place par la MOE d'une solution permettant soit de régler ou contourner le dysfonctionnement constaté.

La GTR via (rétablissement ou contournement*) est pilotée par la MOE. L'AMOA suit l'instruction, informe la DNID, et contribue aux validations fonctionnelles avant clôture.

* Une solution de contournement est temporaire. Elle permet de passer un incident d'un statut « critique » ou « majeur bloquant » à majeur mais ne permet pas de clôturer le ticket tant que le retour à la normale n'est pas atteint.

Responsabilités titulaire et MOE

Dans le cadre de l'activité de support, le titulaire est principalement responsable de la tenue des délais de prise en compte, de qualification et de l'affectation des tickets à la MOE.

La MOE porte la responsabilité de la tenue des délais de mise en œuvre des correctifs et du rétablissement du service : la Garantie de Temps de Reprise (GTR). Dans ce cadre, l'AMOA suit l'activité, informe la DNID, puis contribue aux validations fonctionnelles avant clôture.

Le titulaire est, à l'instar de la MOE, responsable de la tenue de ses délais d'intervention : Garantie de ses Temps d'intervention (GTI). Ils sont aussi responsables de leurs délais de traitement puis responsables mutuellement de la réactivité afférente à la coordination du traitement des tickets.

5.1.6.1.3 Incidents en production

La classification finale d'un incident tient compte à la fois des impacts et de l'appréciation de la DNID.

INCIDENTS sur environnement de PRODUCTION			
Type	Définition	Engagements titulaire	Engagements MOE
Incident mineur	Est considérée comme « mineur » tout dysfonctionnement non impactant pour les utilisateurs (rendu incorrect peu visible, dysfonctionnement non bloquant...).	• GTI : 24 heures • Délai de traitement : 12 heures : ○ Accusé réception ○ Qualification ○ Affectation	GTI : 24 heures GTR : 5 jours (anomalies visibles par les visiteurs des sites), 20 jours (autres anomalies)

		MOE • Préparation puis réalisation de la recette du correctif, effectuées au titre de la prestation d'assistance TMA (P5) • Information de l'utilisateur à l'origine du ticket sur l'état d'avancement et la résolution de l'incident • Suivi et relances jusqu'à résolution de l'incident	
Incident majeur	Est considérée comme « majeur » : • Anomalies applicatives importantes mais dont la correction ne nécessite pas d'être réalisée de manière urgente ; • Rendu incorrect visible par les visiteurs du site ; • L'inaccessibilité ou dysfonctionnement de certaines parties non critiques du site ; Un dysfonctionnement technique important (saturation base de données, perte d'une VM, etc.) ayant un impact sur la plateforme VEGA sur des fonctionnalités non critiques.	• GTI : 2 heures • Délai de traitement : 4 heures : ○ Accusé réception ○ Qualification ○ Affectation MOE • Préparation puis réalisation de la recette du correctif, effectuées au titre de la prestation d'assistance TMA (P5) • Information de l'utilisateur à l'origine du ticket sur l'état d'avancement et la résolution de l'incident • Suivi et relances jusqu'à résolution de l'incident	GTI : 4 heures GTR : 2 jours
Incident majeur bloquant	Est considérée comme « majeur bloquant » : • Anomalies applicatives critiques, dont la correction doit être réalisée dans des délais assez courts ; • Rendu incorrect visible des visiteurs et portant atteinte à l'image de marque de la DNID ; • L'inaccessibilité ou dysfonctionnement de certaines parties critiques de la plateforme VEGA ; Un dysfonctionnement technique (saturation base de données, perte d'une VM, etc.) impactant considérablement la plateforme VEGA : certaines fonctionnalités	• GTI : 1 heure • Délai de traitement : 2 heures : ○ Accusé réception ○ Qualification ○ Affectation MOE ○ Coordination immédiate avec DNID & MOE • Préparation puis réalisation de la recette du correctif, effectuées au titre de la prestation d'assistance TMA (P5) • Information de l'utilisateur à l'origine	GTI : 2 heures GTR : 8 heures Dans le cas d'un incident majeur bloquant, le titulaire peut présenter une solution de contournement * Si cette solution est acceptée par la DNID, l'anomalie peut être requalifiée d'un niveau inférieur.

	importantes sont inaccessibles ou les performances sont fortement dégradées.	du ticket sur l'état d'avancement et la résolution de l'incident • Suivi et relances jusqu'à résolution de l'incident	
Incident critique	Est considéré comme « critique » tout incident d'infogérance structurant (site ou ensemble de sites rendus inaccessibles en lien ou non avec l'infrastructure d'hébergement).	GTI : 15 minutes • Délai de traitement : 1 heure : ○ Accusé réception ○ Qualification ○ Affectation MOE ○ Alerte DNID ○ Proposition d'activation COCRI • Coordination immédiate avec DNID & MOE • Préparation puis réalisation de la recette du correctif, effectuées au titre de la prestation d'assistance TMA (P5) • Information de l'utilisateur à l'origine du ticket sur l'état d'avancement et la résolution de l'incident • Suivi et relances jusqu'à résolution de l'incident	GTI : 30 minutes GTR : 4 heures Dans le cas d'un incident critique, le titulaire peut présenter une solution de contournement. * Si cette solution est acceptée par la DNID, l'incident peut être requalifiée d'un niveau inférieur.

5.1.6.1.4 Incidents hors production

La classification finale d'un incident tient compte à la fois des impacts et de l'appréciation de la DNID.

INCIDENTS sur environnement HORS PRODUCTION			
Type	Définition	Engagements titulaire	Engagements MOE
Incident mineur	Est considéré comme « mineur » tout dysfonctionnement non impactant pour les utilisateurs (rendu incorrect peu visible, dysfonctionnement non bloquant...).	• GTI : 48 heures • Délai de traitement : 24 heures : ○ Accusé réception ○ Qualification ○ Affectation MOE • Préparation puis réalisation de la recette du correctif, effectuées	GTI : 48 heures GTR : 10 jours

		au titre de la prestation d'assistance TMA (P5) • Information de l'utilisateur à l'origine du ticket sur l'état d'avancement et la résolution de l'incident • Suivi et relances jusqu'à résolution de l'incident	
Incident majeur	Est considéré comme « majeur » : • Anomalies applicatives importantes mais dont la correction ne nécessite pas d'être réalisée de manière urgente ; • Rendu incorrect visible par les visiteurs du site ; • L'inaccessibilité ou dysfonctionnement de certaines parties non critiques du site ; Un dysfonctionnement technique important (saturation base de données, perte d'une VM, etc.) ayant un impact sur la plateforme VEGA sur des fonctionnalités non critiques.	• GTI : 12 heures • Délai de traitement : 6 heures : ○ Accusé réception ○ Qualification ○ Affectation MOE • Préparation puis réalisation de la recette du correctif, effectuées au titre de la prestation d'assistance TMA (P5) • Information de l'utilisateur à l'origine du ticket sur l'état d'avancement et la résolution de l'incident • Suivi et relances jusqu'à résolution de l'incident	GTI : 24 heures GTR : 5 jours
Incident majeur bloquant	Est considéré comme « majeur bloquant » : • Anomalies applicatives critiques, dont la correction doit être réalisée dans des délais assez courts ; • Rendu incorrect visible des visiteurs et portant atteinte à l'image de marque de la DNID ; • L'inaccessibilité ou dysfonctionnement de certaines parties critiques de la plateforme VEGA ; Un dysfonctionnement technique (saturation base de données, perte d'une VM, etc.) impactant considérablement la plateforme VEGA : certaines fonctionnalités importantes sont inaccessibles ou les performances sont fortement dégradées.	• GTI : 2 heures • Délai de traitement : 1 heure : ○ Accusé réception ○ Qualification ○ Affectation MOE ○ Coordination immédiate avec DNID & MOE • Préparation puis réalisation de la recette du correctif, effectuées au titre de la prestation d'assistance TMA (P5) • Information de l'utilisateur à l'origine du ticket sur l'état d'avancement et la résolution de l'incident • Suivi et relances jusqu'à résolution de	GTI : 4 heures GTR : 16 heures Dans le cas d'un incident majeur bloquant, le titulaire peut présenter une solution de contournement * Si cette solution est acceptée par la DNID, l'anomalie peut être requalifiée d'un niveau inférieur.

		l'incident	
Incident critique	Est considéré comme « critique » tout incident d'infogérance structurant (site ou ensemble de sites rendus inaccessibles en lien ou non avec l'infrastructure d'hébergement).	• GTI : 1 heure • Délai de traitement : 1 heure : ○ Accusé réception ○ Qualification ○ Affectation MOE ○ Alerte DNID ○ Proposition d'activation COCRI • Coordination immédiate avec DNID & MOE • Préparation puis réalisation de la recette du correctif, effectuées au titre de la prestation d'assistance TMA (P5) • Information de l'utilisateur à l'origine du ticket sur l'état d'avancement et la résolution de l'incident • Suivi et relances jusqu'à résolution de l'incident	GTI : 1 heure GTR : 8 heures Dans le cas d'un incident critique, le titulaire peut présenter une solution de contournement. * Si cette solution est acceptée par la DNID, l'incident peut être requalifiée d'un niveau inférieur.

5.1.6.1.5 Demandes d'assistance fonctionnelle

DEMANDE D'ASSISTANCE FONCTIONNELLE		
Définition	Engagements titulaire	Engagements MOE
Est une demande d'assistance toute sollicitation du support qui n'est pas un incident. Elles peuvent correspondre à des incompréhensions des utilisateurs, des demandes de clarification de certaines fonctionnalités, etc.	• GTI : 2 heures (Heures Ouvrées) • Délai de traitement : 1 heure : ○ Accusé réception ○ Qualification ○ Affectation MOE • Information de l'utilisateur à l'origine du ticket sur l'état d'avancement et la résolution de l'incident • Suivi et relances jusqu'à traitement de la demande	Prise en compte de la demande sous quatre (4) heures (heures de bureau) Réponse sous deux (2) jours ouvrés dans 90% des cas.

5.1.6.1.6 Plages de service

Généralités

La plateforme VEGA devant être accessibles aux visiteurs à tout moment, le monitoring et les prestations relatives à l'exploitation doivent être assurés en fonction niveau de criticité des tickets remontés :

- Les incidents mineurs sont pris en charge sur les horaires de bureau soit en Heures Ouvrées (HO) ;
- Les incidents majeurs, majeurs bloquants et critiques doivent être pris en charge à tout moment soit en Heures Ouvrées (HO) comme en Heures Non Ouvrées (HNO) ;

La DNID met en place une astreinte managériale avec support de l'AMOA technique en complément durant les horaires de bureau.

Fonctionnement HNO

En HNO, un manager de la DNID prend en charge le suivi des incidents critiques sur sollicitation du titulaire ou de la MOE.

En cas d'incident critique signalé en HNO, la MOE informe la DNID par les canaux définis et alerte parallèlement le titulaire si l'interruption de service excède trente (30) minutes. Le titulaire apprécie alors la situation et, en coordination avec la DNID, décide ou non du déclenchement d'un dispositif de gestion de crise.

5.1.6.2 UO - Assistance et support

Objectifs	Cette unité d’œuvre permet le traitement de cinq cents (500) tickets par les équipes du titulaire. Elle consiste à assurer une assistance aux utilisateurs du SI et gérer les incidents.											
Prérequis fournis par la DNID	- Description de la demande, du contexte ou du dysfonctionnement constaté. - Informations permettant de qualifier l’impact (utilisateur, périmètre, priorité).											
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.											
Activités et tâches à réaliser	- Prendre en charge les demandes (qualification, priorisation, affectation, escalade, traitement) - S’assurer de la mise à jour des processus et du paramétrage de l’outil de ticketing - Suivre l’activité : production de tableaux de bord d’activité et reporting - Capitaliser sur les réponses											
Délais et type d’unité d’œuvre	<table><tr><th>Code UO</th><th>Définition</th></tr><tr><td>UO6.1_SUPP_SOCLE_500T</td><td>Sur une durée de six (6) mois à compter de la notification du bon de commande, traitement de cinq cents (500) tickets.</td></tr><tr><td>UO6.2_SUPP_SUPL_300T</td><td>Sur une durée de six (6) mois à compter de la notification du bon de commande, traitement de trois cents (300) tickets supplémentaires.</td></tr><tr><td>UO6.3_SUPP_SUPL_250T</td><td>Sur une durée de six (6) mois à compter de la notification du bon de commande, traitement de deux cent cinquante (250) tickets supplémentaires.</td></tr><tr><td>UO6.4_SUPP_SUPL_100T</td><td>Sur une durée de six (6) mois à compter de la notification du bon de commande,</td></tr></table>		Code UO	Définition	UO6.1_SUPP_SOCLE_500T	Sur une durée de six (6) mois à compter de la notification du bon de commande, traitement de cinq cents (500) tickets.	UO6.2_SUPP_SUPL_300T	Sur une durée de six (6) mois à compter de la notification du bon de commande, traitement de trois cents (300) tickets supplémentaires.	UO6.3_SUPP_SUPL_250T	Sur une durée de six (6) mois à compter de la notification du bon de commande, traitement de deux cent cinquante (250) tickets supplémentaires.	UO6.4_SUPP_SUPL_100T	Sur une durée de six (6) mois à compter de la notification du bon de commande,
Code UO	Définition											
UO6.1_SUPP_SOCLE_500T	Sur une durée de six (6) mois à compter de la notification du bon de commande, traitement de cinq cents (500) tickets.											
UO6.2_SUPP_SUPL_300T	Sur une durée de six (6) mois à compter de la notification du bon de commande, traitement de trois cents (300) tickets supplémentaires.											
UO6.3_SUPP_SUPL_250T	Sur une durée de six (6) mois à compter de la notification du bon de commande, traitement de deux cent cinquante (250) tickets supplémentaires.											
UO6.4_SUPP_SUPL_100T	Sur une durée de six (6) mois à compter de la notification du bon de commande,											

		traitement de cent (100) tickets supplémentaires.	
Livrables	• Réponse formalisée à la demande • Affectation vers la MOE • Registre des tickets à jour • Tableau de bord d'activité du support • Base de capitalisation		

5.1.7 P7 – EXPE – Études, expertises et audit ponctuelles

La prestation P7 est composée des unités d'œuvres suivantes :

- UO7.1 : Études, expertises et audit ponctuelles ;
- UO7.2 : Accompagnement à l'homologation.

5.1.7.1 UO - Études, expertises et audit ponctuelles

Objectifs	Les unités d'œuvre ont pour objet d'apporter une expertise, un audit ou une analyse ponctuelle à la demande de la DNID, sur des thématiques fonctionnelles, techniques ou organisationnelles liées au système d'information VEGA ou à ses environnements connexes. Elles visent à : • Contribuer à la sécurisation des choix de conception, d'architecture, de performance, de conformité ou d'organisation ; • Produire des constats et recommandations opérationnelles appuyées sur des analyses objectives ; • Apporter un appui méthodologique ou décisionnel à la DNID dans la conduite de ses projets. • Réaliser des audits visant à analyser et comprendre le fonctionnement des organisations et leurs dispositifs en place ; Les expertises attendues peuvent porter notamment sur : • L'analyse ou l'optimisation de processus métiers ; • L'évaluation, la définition ou la validation de solutions techniques, logicielles, d'infrastructure ou d'architecture, en lien avec les exigences de cohérence, de robustesse, d'interopérabilité et de performance ; • La conformité réglementaire, la cybersécurité et la gestion des données (KYC/KYB, RGPD) ; • L'analyse, l'expérimentation ou l'évaluation de nouveaux projets techniques, notamment dans les domaines de l'intelligence artificielle (IA), de la business intelligence (BI) et de la data ; • L'expérience utilisateur, l'ergonomie et la performance fonctionnelle. Ou toute autre thématique identifiée par la DNID nécessitant une analyse approfondie. Le titulaire mobilise, en tant que de besoin, les profils les plus adaptés à la thématique étudiée (expert fonctionnel, consultant SI, architecte, expert sécurité, consultant ou expert Data / IA, expert en accessibilité, auditeur etc.)
Prérequis fournis par la DNID	• Expression du besoin ou périmètre de l'étude défini ; • Documentation disponible relative au contexte et aux systèmes concernés ; • Identification des interlocuteurs à solliciter ;

	• Accès aux environnements, outils ou jeux de données nécessaires ; • Planning prévisionnel et contraintes spécifiques, le cas échéant.				
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.				
Activités et tâches à réaliser	• Prise de connaissance du contexte et de la documentation existante ; • Organisation et planification de la mission d'étude ou d'expertise (jalons, calendrier, interlocuteurs) ; • Réalisation des travaux d'analyse : entretiens, ateliers, diagnostics, benchmarks, simulations, études d'impact ou de faisabilité ; • Identification et Formalisation des constats, conclusions et préconisations issues des analyses menées ; • Restitution des travaux et recommandations à la DNID, sous forme de note de synthèse ou de présentation en comité ; • Suivi et archivage de la documentation produite.				
Délais et type d'unité d'œuvre	La durée de réalisation de cette unité d'œuvre est déterminée dans le bon de commande. Cette unité d'œuvre est réalisée sur la base d'un Taux Journalier Moyen (TJM), défini selon le profil mobilisé et la nature de l'expertise demandée. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Code UO</th><th>Définition</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UO7.1_EXPE</td><td>Études et expertises ponctuelles</td></tr> </tbody> </table>	Code UO	Définition	UO7.1_EXPE	Études et expertises ponctuelles
Code UO	Définition				
UO7.1_EXPE	Études et expertises ponctuelles				
Livrables	• Note de cadrage de la mission d'étude ou d'expertise ; • Supports et comptes-rendus des réunions et ateliers de travail ; • Rapport d'étude ou d'expertise (analyse, conclusions, recommandations) ; • Support de restitution synthétique.				
Particularités	Ces prestations peuvent être réalisées de manière autonome ou en articulation avec d'autres prestations du marché (notamment P3 – Cadrage / études avant-projet et P4 – Assistance à la mise en œuvre), afin d'assurer la cohérence globale du dispositif AMOA.				

5.1.7.2 UO – Accompagnement à l'homologation

Objectifs	L'unité d'œuvre a pour objet de permettre à la DNID, en s'appuyant sur l'avis des experts, de s'informer et d'attester à ses utilisateurs que les risques qui pèsent sur eux, sur les informations qu'ils manipulent et sur les services rendus, sont connus et maîtrisés La démarche d'homologation du SI vise à : • Garantir la connaissance, l'évaluation et la maîtrise des risques pesant sur le système d'information, ses utilisateurs et les données traitées ; • Assurer la conformité du système aux exigences réglementaires et de sécurité applicables ; • Structurer et formaliser la démarche d'homologation à travers une stratégie, un périmètre, un calendrier et un dispositif d'acteurs identifiés ; • Appuyer la décision d'homologation de l'autorité compétente, en lui fournissant une analyse complète des risques et un dossier argumenté ;
------------------	---

	Assurer le suivi post-homologation, la mise à jour continue du dispositif et l'amélioration de la sécurité du SI dans le temps. Le titulaire se mobilise en tant que de besoin pour contribuer à la démarche au travers de la réalisation des actions pour lesquelles il est sollicité par le Bénéficiaire (Élaboration de livrables, participation aux ateliers) et est force de proposition sur la démarche.				
Prérequis fournis par la DNID	- Expression du besoin ou périmètre de l'étude défini ; - Documentation disponible relative au contexte et aux systèmes concernés ; - Identification des interlocuteurs à solliciter ; - Accès aux environnements, outils ou jeux de données nécessaires ; - Planning prévisionnel et contraintes spécifiques, le cas échéant.				
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.				
Activités et tâches à réaliser	- Prise de connaissance du contexte, du périmètre à homologuer et de la documentation existante ; - Organisation et planification de la démarche d'homologation : définition du périmètre, identification des acteurs, élaboration du planning et du dossier d'homologation ; - Analyse et évaluation des risques : identification, mesure, proposition et suivi des actions de réduction ; - Préparation et appui à la décision d'homologation : constitution des éléments justificatifs et formalisation de l'attestation d'homologation ; - Suivi post-homologation : mise en œuvre du plan d'action, révision périodique et traitement des risques résiduels ou nouveaux ; - Restitution des travaux et archivage du dossier d'homologation.				
Délais et type d'unité d'œuvre	La durée de réalisation de cette unité d'œuvre est déterminée dans le bon de commande. Cette unité d'œuvre est réalisée sur la base d'un Taux Journalier Moyen (TJM), défini selon le profil mobilisé et la nature de l'expertise demandée. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Code UO</th><th>Définition</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UO7.2_AHOM</td><td>Accompagnement à l'homologation</td></tr> </tbody> </table>	Code UO	Définition	UO7.2_AHOM	Accompagnement à l'homologation
Code UO	Définition				
UO7.2_AHOM	Accompagnement à l'homologation				
Livrables	- Support d'atelier - Compte-rendu d'atelier - Dossier d'homologation				
Particularités	Cette prestation peut être réalisée de manière autonome ou en articulation avec d'autres prestations du marché (notamment P3 – Cadrage / études avant-projet et P4 – Assistance à la mise en œuvre), afin d'assurer la cohérence globale du dispositif AMOA.				

5.1.8 P8 - CHAN – Accompagnement au changement

La prestation P8 est composée des unités d'œuvres suivantes :

- Plan d'accompagnement du changement
 - UO8.1 : Plan d'accompagnement du changement – Atelier ;
- Support de formation

- UO8.2 : Support de formation – Création ;
- UO8.3 : Création de Jeux de données formation ;
- UO8.4 : Support de formation – Mise à jour.
- Session de formation
 - UO8.5 : Session de formation présentiel ;
 - UO8.6 : Session de formation distanciel.

5.1.8.1 UO8.1 - Plan d'accompagnement du changement

Objectifs	Cette unité d'œuvre consiste à : • Cadrer et élaborer le plan d'accompagnement du changement auprès des utilisateurs visant à faciliter le déploiement des solutions et des nouvelles fonctionnalités ; • Structurer la démarche de conduite du changement, en cohérence avec les prestations de cadrage (P3) et d'assistance à la mise en œuvre (P4), en deux volets complémentaires : ○ Conduite du changement amont, couvrant la préparation, l'analyse des impacts, la mobilisation des acteurs et la planification des actions de communication et de formation ; ○ Conduite du changement aval, portant sur la mise en œuvre opérationnelle du plan, le déploiement des actions de formation, le suivi de l'appropriation et la capitalisation des retours d'expérience.	
Prérequis fournis par la DNID	• Partage de la vision et les objectifs du projet de changement • Désignation des interlocuteurs de la conduite du changement (interlocuteurs projet, métier, référents, ...) • Partage des circuits de validation, des outils et pratiques internes	
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.	
Activités et tâches à réaliser	• Cadrage du besoin : recueil et analyse des informations disponibles (documentation, contexte organisationnel, objectifs de transformation). • Analyse du contexte et scénarios envisageables : identification des impacts, des parties prenantes et des leviers de mobilisation. • Ateliers et entretiens : préparation, organisation et animation des sessions de travail avec les différents acteurs (métiers, utilisateurs, partenaires). • Formalisation du plan : rédaction du plan d'accompagnement, détaillant les actions de communication, de formation et de suivi à mettre en œuvre. • Restitution : présentation du plan à la maîtrise d'ouvrage et intégration des ajustements validés.	
Délais et type d'unité d'œuvre	Code UO	Définition
	UO8.1_PLAN_ATELIER	Sur une durée de 1,5 jour à compter de la notification du bon de commande. Un (1) atelier (préparation, animation) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Change manager

Livrables	• Note de cadrage du plan • Analyse de l'existant • Support et compte-rendu des ateliers • Scénarios et recommandations de mise en œuvre • Planning de mise en œuvre • Plan d'accompagnement du changement

5.1.8.2 UO8.2 – Support de formation – Création

Objectifs	Cette unité d'œuvre consiste à : • Concevoir et préparer des contenus pédagogiques (formation asynchrone en ligne, ou synchrone en présentiel ou à distance)				
Prérequis fournis par la DNID	• La liste des documents à formaliser et remise de la documentation existante.				
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.				
Activités et tâches à réaliser	• Création des supports de formation				
Délais et type d'unité d'œuvre	La durée de réalisation de cette unité d'œuvre est d'un (1) mois maximum à compter de la notification du bon de commande. Cette unité d'œuvre est forfaitaire renouvelable. À titre d'information le volume d'activité observé pour cette UO représente une charge de deux (2) jours/homme en moyenne pour une création. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Code UO</th><th>Définition</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UO8.2_PLAN_CREA_SUPPORT</td><td>Support de formation – Création</td></tr> </tbody> </table>	Code UO	Définition	UO8.2_PLAN_CREA_SUPPORT	Support de formation – Création
Code UO	Définition				
UO8.2_PLAN_CREA_SUPPORT	Support de formation – Création				
Livrables	• Support de formation				

5.1.8.3 UO8.3 – Création de Jeux de données formation

Objectifs	Cette unité d'œuvre consiste à : • Concevoir, préparer et mettre à disposition les jeux de données nécessaires à la réalisation d'exercices pédagogiques dans l'environnement de formation mis à disposition par la MOE ; • Garantir la représentativité et la qualité des jeux de données afin de permettre une mise en situation réaliste et conforme aux parcours de formation.
Prérequis	• Scénarios pédagogiques ou exercices à couvrir ; • Accès à l'environnement de formation de la plateforme enchères et aux

fournis par la DNID	référentiels de données ; Spécifications fonctionnelles ou techniques nécessaires à la construction des jeux de données.				
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.				
Activités et tâches à réaliser	- Analyse des besoins pédagogiques et définition des cas d'usage à simuler ; - Conception des jeux de données en cohérence avec les exercices de formation ; - Création, préparation et chargement des jeux de données dans l'environnement de formation ; - Vérification de la qualité et de la cohérence des données.				
Délais et type d'unité d'œuvre	La durée de réalisation de cette unité d'œuvre est de deux (2) semaines maximum à compter de la notification du bon de commande. Cette unité d'œuvre est forfaitaire renouvelable. À titre d'information le volume d'activité observé pour cette UO représente une charge de deux (2) jours/homme en moyenne pour une session de formation. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Code UO</th><th>Définition</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UO8.3_PLAN_JEU - DONNEES</td><td>Création de jeux de données formation</td></tr> </tbody> </table>	Code UO	Définition	UO8.3_PLAN_JEU - DONNEES	Création de jeux de données formation
Code UO	Définition				
UO8.3_PLAN_JEU - DONNEES	Création de jeux de données formation				
Livrables	- Jeux de données finalisés et injectés dans l'environnement de formation MOE ; - Documentation associée (structure, description des jeux, correspondance avec les scénarios pédagogiques)				

5.1.8.4 UO8.4 – Support de formation – Mise à jour

Objectifs	Cette unité d'œuvre consiste à : Mettre à jour les contenus pédagogiques (formation asynchrone en ligne, ou synchrone en présentiel ou à distance)
Prérequis fournis par la DNID	La liste des documents à formaliser et remise de la documentation existante.
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.
Activités et tâches à réaliser	Mise à jour des supports de formation

Délais et type d'unité d'œuvre	La durée de réalisation de cette unité d'œuvre est d'un (1) mois maximum à compter de la notification du bon de commande. Cette unité d'œuvre est forfaitaire renouvelable. À titre d'information le volume d'activité observé pour cette UO représente une charge de deux (2) jours/homme en moyenne pour une mise à jour.	
	Code UO	Définition
	UO8.4 – PLAN_MAJ_SUPPORT	Création de jeux de données formation
Livrables	Support de formation actualisé	

5.1.8.5 UO8.5 - Session de formation présentiel

Objectifs	Cette unité d'œuvre consiste à : Délivrer des formations en présentiel, à destination des agents de la DNID, afin de renforcer leurs compétences dans l'utilisation de la plateforme VEGA.	
Prérequis fournis par la DNID	- Liste du personnel à former ; - Calendrier prévisionnel de disponibilité des agents à former ; - Mise à disposition de locaux adaptés à la tenue des sessions de formation en présentiel.	
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.	
Activités et tâches à réaliser	La prestation de délivrer la formation aux personnels désignés : - Le titulaire assure des ateliers de formation. À cet effet il : - Envoie le programme et planning détaillé de formation et un support de formation pour validation préalable à la DNID avant sa tenue effective ; - Assure les formations en présentiel ; - Propose un questionnaire de satisfaction rempli par les personnes formées et envoi les réponses au questionnaire après la tenue de la formation à la DNID. - Envoie les sources des supports livrés pour leur réutilisation et modification après la tenue de la formation à la DNID. - Envoie une synthèse des résultats des évaluations, analyse des acquis, recommandations pour les actions futures. Les sessions de formation en présentiel se déroulent dans les locaux de la DNID.	
Délais et type d'unité d'œuvre	La durée de réalisation de cette unité d'œuvre est de vingt (20) jours ouvrés maximum à compter de la notification du bon de commande.	
	Code UO	Définition
	UO8.5 – PLAN_FORMP – 1J – GRP11-20	Formation en présentiel d'un groupe de onze (11) à vingt (20) utilisateurs sur une journée.

	UO8.5 – PLAN_FORMP – 3J – GRP11-20	Formation en présentiel d'un groupe de onze (11) à vingt (20) utilisateurs sur trois journées.
	UO8.5 – PLAN_FORMP – 5J – GRP11-20	Formation en présentiel d'un groupe de onze (11) à vingt (20) utilisateurs sur cinq journées.
	UO8.5 – PLAN_FORMP – 1J – GRP5-10	Formation en présentiel d'un groupe de cinq (5) à dix (10) utilisateurs sur une journée.
	UO8.5 – PLAN_FORMP – 3J – GRP5-10	Formation en présentiel d'un groupe de cinq (5) à dix (10) utilisateurs sur trois journées.
	UO8.5 – PLAN_FORMP – 5J – GRP5-10	Formation en présentiel d'un groupe de cinq (5) à dix (10) utilisateurs sur cinq journées.
	UO8.5 – PLAN_FORMP – 1J – GRP1-4	Formation en présentiel d'un groupe compris entre un (1) et quatre (4) utilisateur(s) sur une journée.
	UO8.5 – PLAN_FORMP – 3J – GRP1-4	Formation en présentiel d'un groupe compris entre un (1) et quatre (4) utilisateur(s) sur trois journées.
	UO8.5 – PLAN_FORMP – 5J – GRP1-4	Formation en présentiel d'un groupe compris entre un (1) et quatre (4) utilisateur(s) sur cinq journées.
	L'effectif par session dans ces UO est donné à titre indicatif. Il peut être ajusté en fonction des besoins exprimés par la DNID, notamment en cas de légère augmentation du nombre de participants. Cette unité d'œuvre est forfaitaire.	
Livrables	• Programme et planning détaillé de la formation ; • Support de formation ; • Questionnaire d'évaluation ; • Bilan de formation.	

5.1.8.6 UO8.6 - Session de formation à distance

Objectifs	Cette unité d'œuvre consiste à : • Délivrer des formations à distance (synchrone), à destination des agents de la DNID et services du Domaine rattachés aux Directions départementales des finances publiques y compris outre-mer, afin de renforcer leurs compétences dans l'utilisation de la plateforme VEGA.
Prérequis fournis par la DNID	• Liste du personnel à former ; • Calendrier prévisionnel de disponibilité des agents à former ;
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.
Activités et tâches à réaliser	La prestation permet de délivrer la formation aux personnels désignés : • Le titulaire assure des ateliers de formation. À cet effet il : ○ Envoie le programme et planning détaillé de formation et un support

	de formation pour validation préalable à la DNID avant sa tenue effective ; ○ Assure les formations à distance ; ○ Propose un questionnaire de satisfaction rempli par les personnes formées et envoie les réponses au questionnaire après la tenue de la formation à la DNID. ○ Envoie les sources des supports livrés pour leur réutilisation et modification après la tenue de la formation à la DNID. ○ Envoie une synthèse des résultats des évaluations, analyse des acquis, recommandations pour les actions futures. Les sessions de formation à distance sont assurées à l'aide des outils de visioconférence de la DNID.																				
Délais et type d'unité d'œuvre	La durée de réalisation de cette unité d'œuvre est de vingt (20) jours ouvrés maximum à compter de la notification du bon de commande. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Code UO</th><th>Définition</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UO8.6 – PLAN_FORMD – 1J – GRP11-20</td><td>Formation à distance d'un groupe de onze (11) à vingt (20) utilisateurs sur une journée.</td></tr> <tr> <td>UO8.6 – PLAN_FORMD – 3J – GRP11-20</td><td>Formation à distance d'un groupe de onze (11) à vingt (20) utilisateurs sur trois journées.</td></tr> <tr> <td>UO8.6 – PLAN_FORMD – 5J – GRP11-20</td><td>Formation à distance d'un groupe de onze (11) à vingt (20) utilisateurs sur cinq journées.</td></tr> <tr> <td>UO8.6 – PLAN_FORMD – 1J – GRP5-10</td><td>Formation à distance d'un groupe de cinq (5) à dix (10) utilisateurs sur une journée.</td></tr> <tr> <td>UO8.6 – PLAN_FORMD – 3J – GRP5-10</td><td>Formation à distance d'un groupe de cinq (5) à dix (10) utilisateurs sur trois journées.</td></tr> <tr> <td>UO8.6 – PLAN_FORMD – 5J – GRP5-10</td><td>Formation à distance d'un groupe de cinq (5) à dix (10) utilisateurs sur cinq journées.</td></tr> <tr> <td>UO8.6 – PLAN_FORMD – 1J – GRP1-4</td><td>Formation à distance d'un groupe compris entre un (1) et quatre (4) utilisateur(s) sur une journée.</td></tr> <tr> <td>UO8.6 – PLAN_FORMD – 3J – GRP1-4</td><td>Formation à distance d'un groupe compris entre un (1) et quatre (4) utilisateur(s) sur trois journées.</td></tr> <tr> <td>UO8.6 – PLAN_FORMD – 5J – GRP1-4</td><td>Formation à distance d'un groupe compris entre un (1) et quatre (4) utilisateur(s) sur cinq journées.</td></tr> </tbody> </table> L'effectif par session dans ces UO est donné à titre indicatif. Il peut être ajusté en fonction des besoins exprimés par la DNID, notamment en cas de légère	Code UO	Définition	UO8.6 – PLAN_FORMD – 1J – GRP11-20	Formation à distance d'un groupe de onze (11) à vingt (20) utilisateurs sur une journée.	UO8.6 – PLAN_FORMD – 3J – GRP11-20	Formation à distance d'un groupe de onze (11) à vingt (20) utilisateurs sur trois journées.	UO8.6 – PLAN_FORMD – 5J – GRP11-20	Formation à distance d'un groupe de onze (11) à vingt (20) utilisateurs sur cinq journées.	UO8.6 – PLAN_FORMD – 1J – GRP5-10	Formation à distance d'un groupe de cinq (5) à dix (10) utilisateurs sur une journée.	UO8.6 – PLAN_FORMD – 3J – GRP5-10	Formation à distance d'un groupe de cinq (5) à dix (10) utilisateurs sur trois journées.	UO8.6 – PLAN_FORMD – 5J – GRP5-10	Formation à distance d'un groupe de cinq (5) à dix (10) utilisateurs sur cinq journées.	UO8.6 – PLAN_FORMD – 1J – GRP1-4	Formation à distance d'un groupe compris entre un (1) et quatre (4) utilisateur(s) sur une journée.	UO8.6 – PLAN_FORMD – 3J – GRP1-4	Formation à distance d'un groupe compris entre un (1) et quatre (4) utilisateur(s) sur trois journées.	UO8.6 – PLAN_FORMD – 5J – GRP1-4	Formation à distance d'un groupe compris entre un (1) et quatre (4) utilisateur(s) sur cinq journées.
Code UO	Définition																				
UO8.6 – PLAN_FORMD – 1J – GRP11-20	Formation à distance d'un groupe de onze (11) à vingt (20) utilisateurs sur une journée.																				
UO8.6 – PLAN_FORMD – 3J – GRP11-20	Formation à distance d'un groupe de onze (11) à vingt (20) utilisateurs sur trois journées.																				
UO8.6 – PLAN_FORMD – 5J – GRP11-20	Formation à distance d'un groupe de onze (11) à vingt (20) utilisateurs sur cinq journées.																				
UO8.6 – PLAN_FORMD – 1J – GRP5-10	Formation à distance d'un groupe de cinq (5) à dix (10) utilisateurs sur une journée.																				
UO8.6 – PLAN_FORMD – 3J – GRP5-10	Formation à distance d'un groupe de cinq (5) à dix (10) utilisateurs sur trois journées.																				
UO8.6 – PLAN_FORMD – 5J – GRP5-10	Formation à distance d'un groupe de cinq (5) à dix (10) utilisateurs sur cinq journées.																				
UO8.6 – PLAN_FORMD – 1J – GRP1-4	Formation à distance d'un groupe compris entre un (1) et quatre (4) utilisateur(s) sur une journée.																				
UO8.6 – PLAN_FORMD – 3J – GRP1-4	Formation à distance d'un groupe compris entre un (1) et quatre (4) utilisateur(s) sur trois journées.																				
UO8.6 – PLAN_FORMD – 5J – GRP1-4	Formation à distance d'un groupe compris entre un (1) et quatre (4) utilisateur(s) sur cinq journées.																				

	augmentation du nombre de participants. Cette unité d'œuvre est forfaitaire.
Livrables	• Programme et planning détaillé de la formation ; • Support de formation ; • Questionnaire d'évaluation ; • Bilan de formation.

5.1.9 P9 - DOC – Mise à jour de la documentation

La prestation P9 est composée de l'unité d'œuvre suivante :

- UO9 : Mise à jour de la documentation

Objectifs	Cette prestation consiste à : • Mettre à jour la documentation relative à un périmètre particulier du système d'information VEGA. • Garantir la cohérence, la complétude et la conformité des documents au regard des exigences réglementaires et techniques applicables.				
Prérequis fournis par la DNID	• La liste des documents à formaliser ou à mettre à jour. • La documentation existante remise au prestataire.				
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.				
Activités et tâches à réaliser	• Mise à jour des documents structurants du SI VEGA, comprenant au minimum : ○ Le dossier d'analyse de la conformité relative à la protection des données à caractère personnel (DC-POD) ; ○ Le dossier d'homologation du SI VEGA ; ○ Le Plan d'Assurance Qualité (PAQ), le Dossier d'Architecture Technique (DAT), les éléments relatifs au Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) et à l'homologation ; ○ Tout autre livrable précisé dans le bon de commande.				
Délais et type d'unité d'œuvre	La durée de réalisation de cette unité d'œuvre est déterminée dans le bon de commande. Cette unité d'œuvre est réalisée sur la base d'un Taux Journalier Moyen (TJM). À titre indicatif, vingt (20) jours par an sont consacrés à la création de documentation. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Code UO</th><th>Définition</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UO9_DOC</td><td>Mise à jour de la documentation</td></tr> </tbody> </table>	Code UO	Définition	UO9_DOC	Mise à jour de la documentation
Code UO	Définition				
UO9_DOC	Mise à jour de la documentation				
Livrables	• Le livrable exigé.				

5.1.10 P10 - REVE - Réversibilité / transférabilité

La prestation P10 est composée de l'unité d'œuvre suivante :

- UO10 : Réversibilité / transférabilité

Objectifs	Cette prestation n'est commandée qu'une seule fois durant la dernière année d'exécution du marché, ou à la demande de la DNID en cas de changement de prestataire. Elle a pour objet d'organiser et de sécuriser le transfert de compétences, de connaissances et de livrables du titulaire vers la DNID ou vers toute autre entité désignée par celle-ci. Dans la suite du présent paragraphe, le terme « cédant » désigne le titulaire du présent marché, et le terme « repreneur » désigne soit la DNID (réversibilité), soit tout tiers désigné par elle (transférabilité). Le titulaire s'engage à : • Garantir la continuité des activités pendant toute la durée de la transition ; • Assurer la transmission exhaustive, structurée et à jour de l'ensemble des éléments produits dans le cadre du marché ; • Apporter son assistance au repreneur pour la bonne compréhension du dispositif, des processus et des livrables associés ; • Veiller à la sécurité, la traçabilité et l'intégrité des données transférées.
Prérequis fournis par la DNID	• Communication des coordonnées des interlocuteurs DNID et, le cas échéant, du repreneur désigné ;
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.
Activités et tâches à réaliser	Les activités suivantes constituent un socle minimal. Le titulaire peut proposer des ajustements en fonction du contexte et des acteurs impliqués : Organisation d'une réunion avec les représentants de la DNID et le repreneur, visant à valider le planning ainsi que les modalités pratiques de réalisation de la prestation ; Phase 1 – Préparation et organisation de la réversibilité / transférabilité • Organisation d'une réunion avec les représentants de la DNID et le repreneur, visant à valider le planning ainsi que les modalités pratiques de réalisation de la prestation ; • Élaboration et validation du plan de réversibilité / transférabilité, incluant : ○ Les objectifs, périmètres et jalons ; ○ La description des rôles et responsabilités (titulaire, DNID, MOE, repreneur) ; ○ Les modalités pratiques et risques identifiés ; ○ Les supports, moyens humains et techniques mobilisés ; • Identification et planification du périmètre des éléments à transférer (documents, livrables, référentiels, outils, historiques) ; • Préparation des supports de suivi et du registre des éléments à transférer. Phase 2 – Transfert des connaissances et des actifs • Transmission exhaustive et vérifiée de l'ensemble des livrables à jour (Rapports, études, spécifications fonctionnelles et techniques, backlog) ; • Organisation et animation des sessions de transfert de compétences à destination du repreneur : présentations, démonstrations, ateliers

	pratiques ; • Réalisation des supports de formations résumant les points vus et objectifs de chaque formation ; • Formations des équipes du repreneur ; • Communication de toutes les données nécessaires au maintien en conditions opérationnelles ; • Réponse aux sollicitations et clarification des points fonctionnels ou techniques liés aux livrables transférés ; • Suivi de la complétude documentaire et mise à jour du registre des éléments transférés. • Évaluation du repreneur de la réalité du transfert de connaissances ; Phase 3 – Montée en compétence et monitorat • Observation active : participation du repreneur aux activités AMOA (comités, analyses, ateliers, recettes) en binôme avec le titulaire ; • Réalisation sous supervision : exécution progressive des tâches AMOA par le repreneur, sous le contrôle du titulaire ; • Assistance technique, fonctionnelle et méthodologique continue : vérification des actions, contrôle de cohérence et transmission des bonnes pratiques ; • Évaluation de la montée en compétence du repreneur : suivi des points de maîtrise, plan d'actions complémentaires si nécessaire ; • Réunion de clôture de la transition, aboutissant à la validation du transfert de responsabilités ; • Signature du procès-verbal de bascule de responsabilité entre le titulaire, la DNID et le repreneur. Phase 4 – Clôture documentaire et administrative • Rédaction d'un bilan de réversibilité / transférabilité récapitulatif : ○ Les actions réalisées et les points de vigilance ; ○ Les éventuelles recommandations d'amélioration du dispositif ; • Restitution complète à la DNID de : ○ L'ensemble des livrables, référentiels et documents à jour ; ○ Les supports de formation et d'accompagnement utilisés ; • Suppression et destruction certifiée de toutes les données, accès et copies de documents détenus par le titulaire, matérialisée par un procès-verbal de destruction / suppression ; • Clôture administrative de la prestation, avec remise de l'ensemble des procès-verbaux signés et archivés dans le référentiel documentaire.
--	---

Délais et type d'unité d'œuvre	La durée de réalisation de cette prestation est de soixante (60) ouvrés maximum, à compter de la date de démarrage indiquée sur le bon de commande, couvrant : • Phase 1 – Préparation et organisation de la réversibilité / transférabilité : quinze (15) jours ouvrés • Phase 2 – Transfert des connaissances et des actifs : trente (30) jours ouvrés, dont une partie est conduite en parallèle de la phase 3 • Phase 3 – Montée en compétence du repreneur et bascule de responsabilité trente (30) jours ouvrés, dont une partie s'effectue en parallèle du transfert • La phase 4, de clôture administrative et documentaire est réalisée en parallèle de la phase 3. Cette prestation est unique, forfaitaire et non renouvelable. <table border="1" data-bbox="475 698 1350 828"> <tr> <th>Code UO</th><th>Définition</th></tr> <tr> <td>UO10_REVE</td><td>Réversibilité sortante</td></tr> </table>	Code UO	Définition	UO10_REVE	Réversibilité sortante
Code UO	Définition				
UO10_REVE	Réversibilité sortante				
Livrables	• Plan de réversibilité / transférabilité précisant l'organisation, la méthodologie, le planning, les rôles et responsabilités ; • Référentiel documentaire complet et à jour (livrables, historiques, rapports, spécifications, backlogs, documents de pilotage, etc.) ; • Supports et comptes-rendus des réunions et ateliers de transfert ; • Supports de formation et de transfert de compétences (présentations, synthèses, fiches techniques) ; • Rapport d'évaluation du repreneur de la réalité du transfert de connaissances puis de compétences ; • Registre des éléments transférés accompagné d'une attestation de complétude ; • Procès-verbal de bascule de responsabilité signé par la DNID et le repreneur ; • Procès-verbal de destruction des données et suppression des accès détenus par le titulaire ; • Bilan de réversibilité synthétisant les actions menées, les points d'attention et les recommandations de continuité.				

5.2 Lot 2 - AMOA - Autres SI de la DNID

Ce chapitre a pour objet la présentation des prestations du lot 2, qui couvrent les activités d'assistance à maîtrise d'ouvrage afférentes aux systèmes d'information actuellement rattachés à la DNID – SI Dons, SI et infocentre ANGELIS et Infocentre Qlik Évaluation – ainsi qu'à tout autre système d'information qui viendrait à être intégré ultérieurement au périmètre de la DNID.

Le dispositif contractuel étant conçu pour un périmètre applicatif évolutif, les modalités d'intervention, niveaux de service et exigences de qualité et de sécurité définis dans le présent CCTP s'appliqueront de manière homogène et progressive à tout nouveau SI pris en charge, sans nécessité de modifier le cadre contractuel.

5.2.1 P1 – INIT – Initialisation et montée en compétences sur le périmètre du marché

Cette prestation, commandée une seule fois, intervient en début de marché, à la suite de la notification.

Elle a pour objet de mettre en place le dispositif global d'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMOA)

applicable à l'ensemble des systèmes d'information relevant du lot 2, qu'ils soient déjà intégrés ou à venir, dans le respect de toutes les dispositions du marché.

Il s'agit pour le titulaire :

- D'établir le socle commun organisationnel, méthodologique et technique nécessaire à l'exécution du marché ;
- De structurer le dispositif de gouvernance, de pilotage et de communication avec la DNID et les maîtrises d'œuvre associées ;
- Et d'acquérir la connaissance fonctionnelle et contextuelle suffisante pour garantir la continuité et la qualité des prestations AMOA.

La prestation se décline en trois phases :

- Phase 1 : Prise de connaissance ;
- Phase 2 : Mise en place du dispositif ;
- Phase 3 : Prise de responsabilité et montée en régime.

La durée totale de cette prestation ne peut excéder soixante (60) jours ouvrés à compter de la notification du bon de commande.

La prestation P1 est composée de l'unité d'œuvre suivante :

- UO1 : Initialisation

5.2.1.1 Réunion de lancement

Le titulaire organise, dans les cinq (5) jours ouvrés suivant la notification du bon de commande, une réunion de lancement avec la DNID et les parties prenantes AMOA.

Il en assure :

- La préparation (ordre du jour, supports de présentation) ;
- L'animation ;
- La rédaction et la diffusion du compte-rendu.

Cette réunion a pour objet de :

- Présenter :
 - L'organigramme et l'équipe AMOA dédiée à l'exécution du marché, conformément à son offre ;
 - Les interlocuteurs DNID et, le cas échéant, les partenaires de la MOE ;
- Rappeler le contexte, les enjeux et les objectifs du marché ;
- Présenter les documents structurants issus de l'offre (PAQ, PAS, plan d'organisation) ;
- Valider les modalités de pilotage, de coordination et de reporting entre la DNID, la MOE et le titulaire ;
- Exposer le planning détaillé de la prestation d'initialisation.

Le compte-rendu, incluant les supports et relevés d'actions, est transmis à la DNID pour validation. Sans remarque sous quinze (15) jours ouvrés, il est réputé approuvé.

En cas de remarque, une version corrigée est transmise sous cinq (5) jours ouvrés.

5.2.1.2 Phase 1 : Prise de connaissance

L'objectif de cette phase est de permettre au titulaire :

- D'acquérir une compréhension complète du contexte institutionnel, fonctionnel et organisationnel de la DNID ;
- De prendre connaissance des systèmes d'information concernés par le lot 2, de leur documentation, de leur niveau de maturité et des modalités de collaboration existantes ;
- D'identifier les interfaces, interdépendances et particularités susceptibles d'impacter le dispositif d'AMOA global.

La prise de connaissance repose notamment sur :

- L'analyse des documents et procédures existants (modes opératoires, comptes rendus, référentiels, documentation fonctionnelle ou technique) ;
- Des entretiens ou ateliers de découverte avec les acteurs de la DNID, la MOE, et le cas échéant les éditeurs ;
- L'observation et la reconstitution des processus métiers actuels, y compris lorsqu'ils sont partiellement formalisés.

Un bilan de prise de connaissance est produit à l'issue de cette phase, comprenant :

- La synthèse du contexte institutionnel et applicatif ;
- Un rapport d'étonnement (points de vigilance, opportunités d'amélioration) ;
- Un état documentaire des éléments transmis et des compléments nécessaires.

La durée de cette phase ne peut excéder quinze (15) jours ouvrés.

5.2.1.3 Phase 2 : Mise en place du dispositif

À l'issue de la réunion de lancement, et en parallèle de la phase de prise de connaissance, le titulaire met en œuvre le dispositif opérationnel et méthodologique nécessaire à la conduite du marché.

Cette phase vise à structurer les équipes, les processus, la gouvernance et l'outillage.

5.2.1.3.1 Mise en place des équipes et des processus

Le titulaire :

- Organise ses équipes et définit les circuits de communication avec les interlocuteurs de la DNID et les intervenants de la MOE ;
- Met en place la comitologie (planification des instances, préparation des premières itérations) ;
- Formalise et documente les processus d'exécution du marché (production, validation, reporting) ;
- Met en place l'amélioration continue afférente aux prestations du marché.

5.2.1.3.2 Mise en place de l'outillage

5.2.1.3.2.1 Outillage opérationnel

Le titulaire procède à la mise en place, au paramétrage, à la configuration puis aux tests de bon fonctionnement des outils nécessaires à la conduite de son activité opérationnelle tels que :

- L'outillage de communication ;
- L'outillage collaboratif ;
- L'outillage de ticketing ;
- L'outillage de gestion des demandes et des évolutions ;
- L'outillage de tests ;
- Le référentiel documentaire (incluant les règles de nommage, arborescence de stockage).

5.2.1.3.2.2 Outillage de pilotage

Le titulaire procède aussi à l'initialisation et aux tests de bon fonctionnement et d'accessibilité des outils nécessaires au pilotage de son activité tels que :

- Les outils de pilotage opérationnel de l'activité (tableaux de bord, KPI, reporting) ;
- Les outils de pilotage contractuel (suivi des UO, plan de charge, SLA).

La durée de cette phase ne peut excéder quinze (15) jours ouvrés.

5.2.1.4 Phase 3 : Prise de responsabilité et montée en régime

Cette phase vise à :

- Garantir la continuité et la qualité des activités sans rupture de service ;
- Atteindre un niveau d'autonomie suffisant pour le pilotage et la réalisation des prestations d'AMOA du lot 2.

La montée en charge s'effectue progressivement, au fur et à mesure que :

- La compréhension du périmètre est consolidée (phase 1) ;
- Le dispositif est pleinement opérationnel (phase 2) ;
- Les modes de collaboration et de coordination sont stabilisés.

Durant cette étape, le titulaire prend notamment en charge :

- La participation aux activités prévues au titre de la comitologie définie dans la prestation P2 ;
- Les activités d'AMOA sous le contrôle strict des interlocuteurs désignés par la DNID qui valident, avant toute exécution, le périmètre et la pertinence des actes d'AMOA proposés par le titulaire.

La durée de cette étape ne peut excéder quarante (40) jours ouvrés à l'issue de la phase 2.

Organisation de la réunion de validation de prise de responsabilité

À l'issue de cette phase, le titulaire organise avec la DNID une réunion de clôture.

Il prépare l'ordre du jour et les supports nécessaires, anime la séance et en rédige le compte-rendu transmis à la DNID.

Cette réunion permet notamment de valider :

- Le dispositif organisationnel mis en place ;
- Les ajustements éventuellement apportés aux processus et à la documentation ;
- Le mode de gestion du référentiel documentaire ;
- La bascule effective des responsabilités des activités d'AMOA vers le titulaire.

Le compte-rendu est réputé approuvé sans remarque de la DNID dans un délai de quinze (15) jours ouvrés suivant sa transmission.

En cas de remarque, le titulaire entrant transmet une version corrigée dans un délai de cinq (5) jours ouvrés.

5.2.1.5 Synthèse des livrables principaux

- Le support et le compte-rendu de la réunion de lancement ;
- Le calendrier d'exécution détaillé de la prestation d'initialisation ;
- Le bilan de prise de connaissance ;
- Le rapport d'étonnement ;
- La revue initiale du backlog (le cas échéant) ou des demandes et évolutions ;
- Le plan de charge AMOA ;
- Le RACI (AMOA interne + interactions AMOA / DNID / MOE) ;
- Le Plan d'Assurance Qualité (PAQ) finalisé ;
- Le Plan d'assurance Sécurité (PAS) finalisé ;
- Le Plan d'amélioration continue initialisé ;
- L'annuaire des divers intervenants ;
- La matrice de compétence et des ressources des équipes du titulaire ;
- L'outillage de gestion en service ;
- L'outillage de pilotage et de suivi défini et en service ;
- Les tableaux de bord et KPI initialisés pour le suivi des aspects opérationnels et contractuels ;
- L'espace documentaire accessible par les agents de la DNID ;
- Le support et le compte-rendu de la réunion de clôture.

5.2.2 P2 - PILO - Pilotage, suivi prestation

L'objectif de cette prestation est d'assurer la maîtrise des objectifs, des échéances et des moyens alloués, en veillant à la bonne exécution des actions et décisions, à la facilitation de la communication

entre les parties prenantes (DNID, MOE, AMOA), à l'anticipation des risques et des aléas, et à l'application des dispositions qualité prévues au marché.

Cette prestation consiste à assurer notamment le pilotage contractuel, opérationnel puis le suivi des prestations d'AMOA sur l'ensemble du lot.

Elle couvre entre autres les activités :

- D'organisation, de coordination et de suivi des travaux : gestion des ressources, du budget, du planning, de la qualité ainsi que le pilotage des indicateurs de qualité, de coûts et de délais.
- Du pilotage des développements sur la base du backlog, en coordination avec la MOE et la DNID, afin d'assurer la priorisation, la planification et le suivi de la mise en œuvre des demandes métiers.
- Des éventuels mise à jour et suivi d'un référentiel type MAREVA, en lien avec la DNID, afin d'assurer le suivi de la performance et de la valeur des projets.
- De coordination entre le titulaire et ses sous-traitants et/ou partenaires.
- Du pilotage des nouveaux projets :
 - À dominante fonctionnelle, visant à assurer la bonne compréhension des besoins métiers, la priorisation des évolutions et la cohérence du périmètre fonctionnel avec les orientations stratégiques de la DNID ;
 - À dominante technique, en lien étroit avec la DNID et la MOE, afin de garantir la cohérence des orientations techniques, la maîtrise des risques et l'alignement des projets avec la trajectoire du système d'information (SI).
- Du pilotage de la qualité.

Deux niveaux de comitologie structurent le dispositif :

- Une comitologie « lot » dédiée aux échanges bilatéraux entre la DNID et le titulaire ;
- Une comitologie « du SI » dédiée au suivi opérationnel de chaque SI, commune à la MOA, la MOE et au titulaire.

La DNID transmet en amont au titulaire l'ensemble des coordonnées de ses interlocuteurs participant aux différentes instances de la comitologie ainsi que le calendrier des comités.

La comitologie peut évoluer lors de l'exécution du marché en fonction de l'évolution du contexte, des propositions d'amélioration formulées par la DNID ou le titulaire.

Elle est composée des unités d'œuvres suivantes :

- Comitologie du lot
 - UO2.1 : Comité contractuel et opérationnel (COMCOP) ;
- Comitologie du SI
 - UO2.2 : Comité de pilotage (COPIL) ;
 - UO2.3 : Comité de suivi (COSUI) ;
 - UO2.4 : Ateliers thématiques ;
 - UO2.5 : Cérémonies agiles.

Les UO 2.1 à 2.3, ainsi que l'UO 2.5 de la prestation P2 présentent une durée d'exécution de six (6) mois à compter de la notification du bon de commande. L'UO 2.4 est quant à elle unitaire.

5.2.2.1 Comitologie du lot

La comitologie du lot, portée par le Comité contractuel et opérationnel (COMCOP), doit permettre de :

- Assurer une vigilance permanente sur les dispositifs de continuité et de reprise d'activité (PCA / PRA) en lien avec la MOE et la DNID, notamment à travers le suivi des risques opérationnels, la capitalisation sur les incidents et la planification des tests de continuité.
- Prendre les décisions : le titulaire apporte une vision à 360 degrés mesurée et analysée, accompagnée de propositions étayées (planification de plus ou moins long terme de

l'assistance, arbitrages des demandes entrantes, gestion des urgences, procédures d'escalade, propositions de mesures à mettre en place, impacts des propositions...);

- Faire un reporting de la performance de l'AMOA ;
- Maîtriser les risques et les coûts de fonctionnement ;
- Être assuré de la mise en œuvre du management de la qualité ;
- Piloter les prestations et veiller à la tenue des engagements ;

5.2.2.1.1 UO2.1 : Comité contractuel et opérationnel (COMCOP)

Objectif	Le COMCOP porte sur 3 volets : 4. <u>Les aspects « pilotage »</u> • Piloter la capacité du dispositif d'AMOA pour répondre au besoin de la DNID : ○ Partage de la trajectoire du SI sur l'année en cours (feuille de route), ○ Partage des besoins identifiés sur l'année en cours, ○ Suivi des contraintes et risques concernant la capacité du dispositif, ○ Suivi des actions de mise en adéquation des moyens engagés pour répondre aux besoins identifiés. • Piloter la réalisation de l'activité d'AMOA : ○ Passage en revue du bilan de l'activité d'AMOA (pilotage et réalisation). Ce bilan permet d'avoir une vision complète de la performance et de la qualité de l'AMOA et ses problématiques, ○ Passage en revue du plan d'amélioration continue de l'AMOA. ○ Suivi des points techniques remontés impactant le pilotage de l'activité, ○ Suivi de la prévision de l'activité d'AMOA sur les trois (3) prochains mois, ○ Suivi des compétences et besoins afférents sur les trois (3) prochains mois. 5. <u>Les aspects « contractuels » :</u> • L'avancement des prestations en cours et la tenue des engagements (contractuels, de performance et de qualité) ; • L'analyse des écarts constatés et les mesures qui seront mises en place pour y remédier ; • Les besoins de prestations à venir sur les trois (3) prochains mois ; • Les points de désaccord et/ou de problématiques liées à l'exécution des prestations et la tenue des engagements ; • L'état des lieux financier. 6. <u>Le suivi opérationnel :</u> • Le bilan de l'activité de suivi de l'AMOA et de réalisation de l'AMOA avec les faits marquants de la période écoulée. Ce bilan doit être corrélé avec les indications de pilotage données au dernier COMCOP. • Le détail des risques et points durs et de leur instruction en cours ; • L'instruction de la priorisation des activités en cours ou à planifier ; • L'instruction des sujets techniques à traiter avec les informations permettant de comprendre l'investigation et les actions à mettre en œuvre ; • Le suivi de la qualité de l'AMOA et de la documentation (incluant le
------------------------	--

	PAQ et le PAS le cas échéant) ; - Le suivi des compétences ainsi que l'identification des besoins de compétences à venir, pouvant être présentés en COMCOP lorsque cette instance existe dans le cadre du marché ; - Les préconisations sur les pratiques d'AMOA avec les actions possibles à mettre en place de façon planifiée (amélioration de la performance, des processus, de la qualité, recherche de rationalisation...) ; Le COMCOP porte enfin les opérations d'arbitrage ou de prise de décision afférents aux thématiques abordées.	
Participants	DNID	titulaire
	- Direction de la DNID ; - Chef de projet de la DNID ; - Responsable DMOA de la DNID ; - Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour.	- Directeur de projet AMOA ; - Responsable pilotage / qualité AMOA ; - Toute ressource AMOA requise selon les sujets inscrits à l'ordre du jour.
Fréquence	Trimestriel	
Code UO	UO2.1_PILO_COMCOP	
Durée	Le comité se tient sur deux (2) heures	
Ordre du jour	À J - sept (7) jours du comité, le titulaire établit l'ordre du jour conjointement avec la DNID et le transmet au plus tard.	
Responsabilités	Le titulaire prépare et planifie les réunions, anime les échanges, prépare et présente les entrants nécessaires à la tenue de l'ordre du jour, rédige le compte-rendu et le relevé d'informations, de décisions et d'actions.	
Support	À J - cinq (5) jours du comité, le titulaire diffuse l'ordre du jour détaillé et les documents nécessaires à la tenue de la réunion	
Compte-rendu	À J + trois (3) jours du comité, le titulaire diffuse : - Le compte-rendu - Le relevé d'informations, de décisions et d'actions.	

5.2.2.2 Comitologie du SI

5.2.2.2.1 UO2.2 : Comité de pilotage (COPIL)

Objectif	- Partager les indicateurs opérationnels sur chaque prestation du marché et les analyses correspondantes ; - Contrôler et valider l'avancement en termes de planning ; - Arbitrer et décider les éventuels points de divergence concernant les différentes prestations du marché ; - Partager des enjeux et des facteurs de risques et préconiser des actions à mettre en place ; - Acter et communiquer les changements de dispositif et d'organisation ; - Affecter les ressources financières et humaines nécessaires aux prestations.
-----------------	--

Participants	DNID et MOE	titulaire
	• Direction de la DNID ; • Chef de projet de la DNID ; • Responsable DMOA de la DNID ; • Directeur de projet de la MOE ; • Supérieur hiérarchique du Directeur de projet ; • Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour.	• Directeur de projet AMOA ; • Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour.
Délais et type d'unité d'œuvre	Par principe le comité de pilotage est mensuel. Toutefois la DNID prévoit la possibilité de pouvoir ajuster la fréquence semestriellement selon la prévision d'activité.	
	Code UO	Définition
	UO2.2_PILO_COPILO_MENSUEL	Sur une durée de six (6) mois à compter de la notification du bon de commande. Une (1) réunion de 1 heure 30 tous les mois.
	UO2.2_PILO_COPILO_TRIMESTRIEL	Sur une durée de six (6) mois à compter de la notification du bon de commande. Une (1) réunion de deux (2) heures tous les trois (3) mois.
	UO2.2_PILO_COPILO_SEMESTRIEL	Sur une durée de six (6) mois à compter de la notification du bon de commande. Une (1) réunion de deux (2) heures tous les six (6) mois.
Ordre du jour	À J - sept (7) jours du comité, le titulaire établit l'ordre du jour conjointement avec la MOE qui l'envoie à la DNID.	
Responsabilités	Le titulaire contribue, sur son périmètre d'intervention, à l'élaboration des entrants nécessaires à la tenue de la réunion ; fournit ses avis ou validations lors du comité ; relit et valide le compte-rendu produit par la MOE. La MOE anime le comité, prépare l'ordre du jour et assure la diffusion du compte-rendu consolidé (décisions, actions).	
Support	À J - six (6) jours du comité, le titulaire transmet ses contributions à la MOE (indicateurs, analyses, risques) pour intégration au support. À J - cinq (5) jours du comité, la MOE fournit l'ordre du jour détaillé	

Compte-rendu	À J + deux (2) jours du comité, le titulaire fournit ses compléments ou ajustements. À J + trois (3) jours du comité, la MOE diffuse : • Le compte-rendu • Le relevé d'informations, de décisions et d'actions
---------------------	---

5.2.2.2.2 UO2.3 : Comité de suivi (COSUI)

Objectif	• Piloter et analyser l'activité en cours et/ou à traiter ; • Suivre les jalons clés des prestations ; • Évaluer les risques opérationnels ; • Réviser, si nécessaire la priorisation et criticité des sujets en cours et à venir ; • Réaliser la revue des demandes en cours ou à traiter (anomalies, etc.) ; • Acter et communiquer les changements de dispositif et d'organisation ; • Préparer les arbitrages et décisions à traiter en Comité de Pilotage ; • S'assurer de la bonne application des décisions, ou les escalader lorsque celles-ci sont traitées dans le cadre d'un COPIL ; • Suivre les compétences.							
Participants	DNID et MOE	titulaire						
	• Direction de la DNID ; • Chef de projet de la DNID ; • Responsable DMOA de la DNID ; • Directeur de projet de la MOE ; • Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour.	• Directeur de projet AMOA • Chef de projet AMOA • Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour.						
Délais et type d'unité d'œuvre	Par principe le comité de suivi est bimensuel. Toutefois la DNID prévoit la possibilité de pouvoir ajuster la fréquence semestriellement selon la prévision d'activité. <table><tr><th>Code UO</th><th>Définition</th></tr><tr><td>UO2.3_PILO_COSUI_HEBDOMADAIRE</td><td> Sur une durée de six (6) mois à compter de la notification du bon de commande. Une (1) réunion d'une (1) heure toutes les semaines. </td></tr><tr><td>UO2.3_PILO_COSUI_BIMENSUEL</td><td> Sur une durée de six (6) mois à compter de la notification du bon de commande. Une (1) réunion d'une (1) heure toutes les deux (2) semaines. </td></tr></table>		Code UO	Définition	UO2.3_PILO_COSUI_HEBDOMADAIRE	Sur une durée de six (6) mois à compter de la notification du bon de commande. Une (1) réunion d'une (1) heure toutes les semaines.	UO2.3_PILO_COSUI_BIMENSUEL	Sur une durée de six (6) mois à compter de la notification du bon de commande. Une (1) réunion d'une (1) heure toutes les deux (2) semaines.
Code UO	Définition							
UO2.3_PILO_COSUI_HEBDOMADAIRE	Sur une durée de six (6) mois à compter de la notification du bon de commande. Une (1) réunion d'une (1) heure toutes les semaines.							
UO2.3_PILO_COSUI_BIMENSUEL	Sur une durée de six (6) mois à compter de la notification du bon de commande. Une (1) réunion d'une (1) heure toutes les deux (2) semaines.							

	UO2.3_PILO_COSUI_MENSUEL	Sur une durée de six (6) mois à compter de la notification du bon de commande. Une (1) réunion de 1 heure 30 tous les mois.
Ordre du jour	Le titulaire propose les sujets relevant de son périmètre d'intervention à intégrer dans l'ordre du jour. À J - trois (3) jours du comité, la MOE établit l'ordre du jour et l'envoie à la DNID.	
Responsabilités	Le titulaire contribue, sur son périmètre d'intervention, à l'élaboration des entrants nécessaires à la tenue de la réunion ; fournit ses avis ou validations lors du comité ; relit et valide le compte-rendu produit par la MOE. La MOE anime le comité, prépare l'ordre du jour et assure la diffusion du compte-rendu consolidé (décisions, actions).	
Support	À J – deux (2) jours du comité, le titulaire transmet ses contributions à la MOE pour intégration au support. À J – un (1) jour du comité, la MOE fournit l'ordre du jour détaillé	
Compte-rendu	À J + un (1) jour du comité, le titulaire fournit ses compléments ou ajustements. À J + deux (2) jours du comité, la MOE diffuse : • Le compte-rendu • Le relevé d'informations, de décisions et d'actions	

5.2.2.2.3 UO2.4 : Ateliers thématiques

Des ateliers thématiques (fonctionnels ou techniques) peuvent être organisés, de manière exceptionnelle, à l'initiative de la DNID sur des sujets ciblés qu'elle aura préalablement identifiés. Le titulaire pourra alors être sollicité pour y contribuer, en apportant son expertise et en participant aux échanges.

Chaque atelier comprend :

- Une phase de préparation, incluant l'analyse du sujet, la revue des éléments fournis par la DNID et la préparation des supports éventuels ;
- La tenue de l'atelier, consistant en une session d'échange, d'instruction ou de clarification sur le sujet identifié ;
- Une phase de restitution, comprenant la rédaction et la transmission d'un compte-rendu synthétisant les échanges, décisions et actions à suivre.

Ces activités visent à assurer une compréhension partagée du sujet traité, à éclairer les arbitrages fonctionnels ou techniques et à soutenir la bonne exécution du marché.

Délais et type d'unité d'œuvre	Cette unité d'œuvre est unitaire.	
	Code UO	Définition
	UO2.4_PILO_ATELIER	Une (1) réunion d'une durée d'1 heure 30

5.2.2.2.4 UO2.5 : Cérémonies agiles

Les cérémonies sont programmées selon l'organisation Agile mise en place par la MOE, les fréquences définies et les acteurs impliqués dans la méthode.

À titre indicatif, la durée par défaut d'un sprint est de trois (3) semaines, pouvant être ajustée en fonction des contraintes ou spécificités du système d'information concerné.

À titre d'information et sans que cela constitue une vision exhaustive du périmètre à considérer, les responsabilités principales du titulaire observées dans le cadre des cérémonies agiles classiques sont illustrées dans le tableau ci-dessous :

Cérémonie Agile	Responsabilités du titulaire	Implication du titulaire pressentie
Backlog Refinement	• AMOA : clarifie les besoins, enrichit les US, définit les critères d'acceptation. • PO : priorise les US selon la valeur métier. • PPO : prépare et facilite la rédaction / clarification en amont.	Forte
Sprint Planning	• AMOA : explicite les objectifs métiers, valide la compréhension des US. • PO : définit l'objectif de sprint et tranche sur les priorités. • PPO : supporte la préparation et répond aux questions de l'équipe.	Forte
Daily Stand-up	• AMOA : peut être présent ponctuellement pour débloquer un point. • PO : rarement présent, sauf en phase critique. • PPO : peut être présent ponctuellement pour débloquer un point.	Faible
Sprint Review	• AMOA : valide la conformité fonctionnelle. • PO : recueille le feedback des parties prenantes et arbitre l'acceptation. • PPO : facilite la démo et la remontée des retours métiers.	Forte
Sprint Retrospective	• AMOA : participe si les irritants concernent la relation métier/technique. • PO : peut intervenir si besoin d'ajuster backlog ou les priorités organisationnelles. • PPO : rarement présent.	Faible

Code UO	Définition
----------------	-------------------

UO2.5_PILO_AGIL	S = Simple, M = Moyen, C = Complexe	
	Code UO	Définition
	UO2.5_PILO_AGIL_S	L'UO porte sur le pilotage d'un (1) sprint de trois (3) semaines, incluant les activités de cadrage, suivi et recette, selon une gouvernance agile standard (quinze (15) daily meetings, revues, rétrospectives). Profils pressentis : • Scrum Master • Product Owner
	UO2.5_PILO_AGIL_M	L'UO porte sur le pilotage de deux (2) sprint de trois (3) semaines chacun, mobilisant les profils nécessaires aux activités de cadrage, réalisation et recette, dans le cadre d'une gouvernance agile standard (daily meetings, revues, rétrospectives). Profils pressentis : • Scrum Master • Product Owner
	UO2.5_PILO_AGIL_C	L'UO porte sur le pilotage de trois (3) sprint de trois (3) semaines chacun, mobilisant les profils nécessaires aux activités de cadrage, réalisation et recette, dans le cadre d'une gouvernance agile standard (daily meetings, revues, rétrospectives). Profils pressentis : • Scrum Master • Product Owner

5.2.2.3 Exigence en termes de gestion de crise

La gestion de crise ne fait pas l'objet d'une commande et est activée chaque fois que nécessaire et plus généralement dès lors qu'un dysfonctionnement provoque un arrêt ou une grave perturbation de service du SI.

Elle peut être déclenchée :

- En cas d'incident de sécurité grave, susceptible d'avoir des répercussions ;
- En cas de répétition à une fréquence élevée d'incidents impactant le service (dysfonctionnements critiques ou majeurs) la DNID est en droit de demander la mise en œuvre d'une gestion de crise ;

La situation de crise est considérée comme close lorsque le service est rétabli, soit par le traitement de la cause, soit par la mise en place d'un contournement.

La clôture de la situation de crise est décidée par la DNID et donne lieu à un compte-rendu détaillé.

Les acteurs pouvant déclencher la cellule de crise sont la Direction de la DNID, la DMOA, la MOE et le titulaire.

Participants	DNID et MOE	titulaire
	• Direction adjointe DNID ; • Direction pôle ventes mobilières ; • Responsable DMOA de la DNID ; • Directeur de projet de la MOE ; • Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour.	• Directeur de projet AMOA • Chef de projet AMOA • Toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour.

Le titulaire collecte et analyse les informations lui permettant de pouvoir qualifier les impacts métier, propose des mesures de contournement, analyse et se positionne sur la cohérence du plan d'action technique proposé par la MOE à la DNID afin de rétablir le service dans les meilleurs délais et d'assurer une résolution rapide et sécurisée de la crise.

La fréquence des réunions ainsi que leurs durées sont à la discrétion de la DNID.

5.2.3 P3 - CADR - Cadrage et étude avant-projet

Dans le périmètre de ces prestations, le titulaire prend en charge les activités de cadrage et d'étude avant-projet de besoins à prédominance technique ou fonctionnelle tels que défini dans le § [Nature des activités](#).

La prestation P3 est composée des unités d'œuvres suivantes :

- UO3.1 : Cadrage et étude avant-projet à prédominance fonctionnelle ;
- UO3.2 : Cadrage et étude avant-projet à prédominance technique ;
- UO3.3 : Cadrage et étude avant-projet sans prédominance technico-fonctionnelle ;

5.2.3.1 UO - Projet à prédominance fonctionnelle

Objectifs	Ces unités d'œuvre ont pour objet la réalisation d'un cadrage ou d'une étude à prédominance fonctionnelle préalable à un nouveau projet ou à une refonte majeure, afin d'éclairer la DNID sur : • L'opportunité de lancement, • Le périmètre fonctionnel et applicatif, • Les scénarios d'évolution envisageables, • La cible retenue et la feuille de route de mise en œuvre.
Prérequis fournis par la DNID	• Présentation du contexte (enjeux du projet, périmètre envisagé, contraintes organisationnelles ou réglementaires, calendrier cible) • Mise à disposition des documents de référence existants (études antérieures, documentation fonctionnelle) ; • Identification des interlocuteurs DNID à rencontrer ; • Accès aux environnements ou démonstrations utiles pour l'analyse de l'existant ; • Validation du périmètre initial de l'étude et des objectifs visés.
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.
Activités et tâches à réaliser	• Organisation et lancement de la prestation ; • Analyse et diagnostic de l'existant ; • Analyse des besoins d'évolution / contraintes ; • Construction et qualification de scénarios fonctionnels ; • Étude d'impact / valeur : analyse des gains, coûts, risques ; • Assistance à la décision ; • Formalisation du cadrage de la cible fonctionnelle ; • Élaboration de la feuille de route ; • Pilotage et reporting ;

Délais et type d'unité d'œuvre	S = Simple, M = Moyen, C = Complexe	
	Code UO	Définition
	UO3.1_CADR_FONC_S	Sur une durée de deux (2) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à deux (2) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA / Proxy Product Owner • Analyste métier
	UO3.1_CADR_FONC_M	Sur une durée de quatre (4) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à cinq (5) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier
	UO3.1_CADR_FONC_C	Sur une durée de huit (8) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à dix (10) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Product Owner • Proxy Product Owner • Analyste métier
	UO3.1_CADR_FONC_ATELIER	Sur une durée de 1,5 jour à compter de la notification du bon de commande. Un (1) atelier (préparation, animation, CR) de trois (3)

		heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier
	UO3.1_CADR_FONC_DATA_S	Sur une durée de deux (2) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à deux (2) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier • Data Analyst • Consultant Data / BI
	UO3.1_CADR_FONC_DATA_M	Sur une durée de quatre (4) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à cinq (5) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier • Data Analyst • Consultant Data / BI • Consultant Intelligence Artificielle / Machine Learning
	UO3.1_CADR_FONC_DATA_C	Sur une durée de huit (8) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à dix (10) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures

		Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Product Owner • Proxy Product Owner • Analyste métier • Consultant Data / BI • Consultant Intelligence Artificielle / Machine Learning • Expert en gouvernance et qualité de la donnée
	UO3.1_CADR_FONC_DATA_ATELIER	Sur une durée de 1,5 jour à compter de la notification du bon de commande. Un (1) atelier (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier • Data Analyst • Consultant Data / BI
Livrables	• Note de cadrage de l'étude fonctionnelle • Supports et comptes-rendus des ateliers • Rapport de diagnostic • Scénarios et recommandations d'évolution fonctionnelle • Support de présentation de la cible • Note de cadrage fonctionnel • Feuille de route de mise en œuvre • Reporting ;	

5.2.3.2 UO - projet à prédominance technique

Objectifs	Ces unités d'œuvre ont pour objet la réalisation d'un cadrage ou d'une étude à prédominance technique préalable à un nouveau projet ou à une refonte majeure, afin d'éclairer la DNID sur : • L'opportunité de lancement, • Le périmètre technique, • Les scénarios d'évolution techniques envisageables, • La cible retenue et la feuille de route de mise en œuvre.
Prérequis fournis par la DNID	• Présentation du contexte (enjeux du projet, périmètre envisagé, contraintes organisationnelles ou réglementaires, calendrier cible) ; • Mise à disposition des documents de référence existants :

	documentation technique, référentiels techniques, normes de sécurité, cartographies applicatives et techniques ; • Identification des interlocuteurs DNID à rencontrer ; • Accès aux environnements ou démonstrations utiles pour l'analyse de l'existant ; • Validation du périmètre initial de l'étude et des objectifs visés.								
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.								
Activités et tâches à réaliser	• Organisation et lancement de la prestation ; • Analyse et diagnostic de l'existant technique (ex. infrastructures, architectures, interconnexions) ; • Analyse des besoins d'évolution / contraintes ; • Identification des impacts techniques et d'infrastructure ; • Étude de scénarios techniques ou trajectoires possibles (ex. migration, refonte, intégration de nouvelles briques) ; • Assistance à la décision ; • Formalisation du cadrage de la cible technique ; • Élaboration de la feuille de route technique et d'urbanisation applicative ; • Pilotage et reporting.								
Délais et type d'unité d'œuvre	S = Simple, M = Moyen, C = Complexe <table border="1"> <thead> <tr> <th>Code UO</th><th>Définition</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UO3.2_CADR_TEC_S</td><td> Sur une durée de deux (2) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à deux (2) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Consultant SI • Directeur technique </td></tr> <tr> <td>UO3.2_CADR_TEC_M</td><td> Sur une durée de quatre (4) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à cinq (5) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Consultant SI • Directeur technique </td></tr> <tr> <td>UO3.2_CADR_TEC_C</td><td>Sur une durée de huit (8)</td></tr> </tbody> </table>	Code UO	Définition	UO3.2_CADR_TEC_S	Sur une durée de deux (2) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à deux (2) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Consultant SI • Directeur technique	UO3.2_CADR_TEC_M	Sur une durée de quatre (4) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à cinq (5) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Consultant SI • Directeur technique	UO3.2_CADR_TEC_C	Sur une durée de huit (8)
Code UO	Définition								
UO3.2_CADR_TEC_S	Sur une durée de deux (2) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à deux (2) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Consultant SI • Directeur technique								
UO3.2_CADR_TEC_M	Sur une durée de quatre (4) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à cinq (5) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Consultant SI • Directeur technique								
UO3.2_CADR_TEC_C	Sur une durée de huit (8)								

		semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à dix (10) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Directeur technique • Consultant SI
	UO3.2_CADR_TEC_ATELIER	Sur une durée de 1,5 jour à compter de la notification du bon de commande. Un (1) atelier (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Consultant SI • Directeur technique
	UO3.2_CADR_TEC_DATA_S	Sur une durée de deux (2) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à deux (2) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Consultant SI • Directeur technique • Consultant Data / BI • Data Analyst
	UO3.2_CADR_TEC_DATA_M	Sur une durée de quatre (4) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à cinq (5) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner

		• Consultant SI • Directeur technique • Consultant Data / BI • Data Analyst • Consultant Intelligence Artificielle / Machine Learning
	UO3.2_CADR_TEC_DATA_C	Sur une durée de huit (8) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à dix (10) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Directeur technique • Consultant SI • Directeur technique • Consultant Data / BI • Consultant Intelligence Artificielle / Machine Learning • Expert en gouvernance et qualité de la donnée
	UO3.2_CADR_TEC_DATA_ATELIER	Sur une durée de 1,5 jour à compter de la notification du bon de commande. Un (1) atelier (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Consultant SI • Directeur technique • Data Analyst • Consultant Data / BI
Livrables	• Note de cadrage de l'étude technique • Supports et comptes-rendus des ateliers • Rapport de diagnostic • Scénarios et recommandations d'évolution technique • Support de présentation de la cible • Note de cadrage technique • Feuille de route de mise en œuvre • Reporting	

5.2.3.3 UO - projet sans prédominance technico-fonctionnelle

Objectifs	Ces unités d’œuvre ont pour objet la réalisation d’un cadrage ou d’une étude, sans prédominance fonctionnelle ou technique, préalable à un nouveau projet ou à une refonte majeure, afin d’éclairer la DNID sur : • L’opportunité de lancement, • Le périmètre fonctionnel et technique, • Les scénarios d’évolution envisageables, • La cible retenue et la feuille de route de mise en œuvre.						
Prérequis fournis par la DNID	• Présentation du contexte (enjeux du projet, périmètre envisagé, contraintes organisationnelles ou réglementaires, calendrier cible) ; • Mise à disposition des documents de référence existants : documentation fonctionnelle et technique ; • Identification des interlocuteurs DNID à rencontrer ; • Accès aux environnements ou démonstrations utiles pour l’analyse de l’existant ; • Validation du périmètre initial de l’étude et des objectifs visés.						
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.						
Activités et tâches à réaliser	• Organisation et lancement de la prestation ; • Analyse et diagnostic de l’existant ; • Analyse des besoins d’évolution / contraintes ; • Construction et qualification de scénarios fonctionnels et techniques ; • Étude d’impact sur la valeur : analyse des gains, coûts, risques • Étude des impacts techniques ; • Étude de scénarios techniques ou trajectoires possibles (ex. migration, refonte, intégration de nouvelles briques) ; • Assistance à la décision ; • Formalisation du cadrage de la cible fonctionnelle et technique ; • Élaboration de la feuille de route ; • Pilotage et reporting ;						
Délais et type d’unité d’œuvre	S = Simple, M = Moyen, C = Complexe <table><tr><th>Code UO</th><th>Définition</th></tr><tr><td>UO3.3_CADR_S</td><td> Sur une durée de deux (2) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu’à deux (2) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier • Consultant SI </td></tr><tr><td>UO3.3_CADR_M</td><td> Sur une durée de quatre (4) semaines à compter de la notification du bon de commande. </td></tr></table>	Code UO	Définition	UO3.3_CADR_S	Sur une durée de deux (2) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu’à deux (2) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier • Consultant SI	UO3.3_CADR_M	Sur une durée de quatre (4) semaines à compter de la notification du bon de commande.
Code UO	Définition						
UO3.3_CADR_S	Sur une durée de deux (2) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu’à deux (2) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier • Consultant SI						
UO3.3_CADR_M	Sur une durée de quatre (4) semaines à compter de la notification du bon de commande.						

		Jusqu'à cinq (5) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier • Consultant SI	
	UO3.3_CADR_C	Sur une durée de huit (8) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à dix (10) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Product Owner • Proxy Product Owner • Analyste métier • Directeur technique • Consultant SI	
	UO3.3_CADR_ATELIER	Sur une durée de 1,5 jour à compter de la notification du bon de commande. Un 1 atelier (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier • Consultant SI	
	UO3.3_CADR_DATA_S	Sur une durée de deux (2) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à deux (2) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier • Consultant SI • Data Analyst • Consultant Data / BI	
	UO3.3_CADR_DATA_M	Sur une durée de quatre (4) semaines à compter de la	

		notification du bon de commande. Jusqu'à cinq (5) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier • Consultant SI • Data Analyst • Consultant Data / BI • Consultant Intelligence Artificielle / Machine Learning
	UO3.3_CADR_DATA_C	Sur une durée de huit (8) semaines à compter de la notification du bon de commande. Jusqu'à dix (10) ateliers (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Product Owner • Proxy Product Owner • Analyste métier • Directeur technique • Consultant SI • Consultant Data / BI • Consultant Intelligence Artificielle / Machine Learning • Expert en gouvernance et qualité de la donnée
	O3.3_CADR_DATA_ATELIER	Sur une durée de 1,5 jour à compter de la notification du bon de commande. Un 1 atelier (préparation, animation, CR) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier • Consultant SI • Data Analyst • Consultant Data / BI
Livrables	• Note de cadrage de l'étude • Supports et comptes-rendus des ateliers • Rapport de diagnostic	

	• Scénarios et recommandations d'évolution • Support de présentation de la cible • Note de cadrage fonctionnel et technique • Feuille de route de mise en œuvre • Reporting
--	---

5.2.4 P4 – ASSI – Assistance à la mise en œuvre

Dans le périmètre de ces prestations, le titulaire prend en charge les activités d'assistance à la mise en œuvre de besoins à prédominance technique ou fonctionnelle tels que défini dans le § [Nature des activités](#).

La méthodologie de pilotage est déterminée selon les conditions définies dans le § [Conduite des projets](#).

Les activités et livrables de recette (stratégie/plan de tests, cas/scripts/jeux de données, exécution, PV de recette, recette unitaire, TNR, toute validation liée à la MEP et bilans post-déploiement issus des tests) ne relèvent pas de la présente prestation et sont traités dans la prestation [P6 – RECE – Recette](#).

La prestation P4 est composée des unités d'œuvres suivantes :

- UO4.1 : Projet à prédominance fonctionnelle ;
- UO4.2 : Projet à prédominance technique ;
- UO4.3 : Projet sans prédominance technico-fonctionnelle.

5.2.4.1 Complexité des projets

Projet de réalisation simple

Un projet de réalisation simple nécessite peu d'efforts de développement et n'affecte pas ou peu du tout l'architecture de la solution ou de ses composants. Il porte principalement sur des éléments de rendu.

Un projet de réalisation simple peut, par exemple, porter sur la mise à jour d'un écran ou d'un formulaire métier du back-office, la correction d'un flux de données ou d'une règle de gestion mineure, ou encore l'ajout d'un message ou d'un paramètre dans un parcours utilisateur sans impact sur l'architecture applicative.

Projet de réalisation moyen

Un projet de réalisation moyen nécessite des efforts de développement et peut affecter l'architecture de la solution. Il porte principalement sur des éléments de rendu.

Un projet de réalisation moyen peut, par exemple, porter sur l'évolution d'un processus métier (parcours de dépôt par exemple), l'intégration d'un nouveau flux applicatif ou d'un connecteur entre le front et le back-office, ou encore la refonte d'un module de gestion existant, avec des impacts limités sur l'architecture technique.

Projet de réalisation complexe

Un projet de réalisation complexe nécessite des efforts importants de développement et affecte l'architecture du SI. Il porte sur des éléments de rendu ainsi que sur des fonctionnalités back-office de gestion, disposant de règles de gestion qui peuvent être complexes.

Un projet de réalisation complexe peut, par exemple, porter sur la refonte complète d'un domaine fonctionnel, l'intégration d'un nouveau moteur applicatif (ex. : recherche, etc.), ou encore la mise en œuvre d'un chantier transversal impactant plusieurs composants front, middle et back-office.

5.2.4.2 UO - Projet à prédominance fonctionnelle

Objectifs	Ces unités d'œuvre ont pour objet d'assurer l'assistance fonctionnelle à la
------------------	---

	mise en œuvre des projets, de la phase de spécification jusqu'à la mise en production et au déploiement . Elles visent à garantir : • La bonne compréhension et la formalisation des besoins métiers ; • La qualité des échanges et la cohérence des travaux avec la maîtrise d'œuvre ; • La conformité des déploiements et la maîtrise documentaire associée.				
Prérequis fournis par la DNID	• Note de cadrage validée ; • Identification des interlocuteurs fonctionnels et techniques ;				
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.				
Activités et tâches à réaliser	• Spécifications des besoins : recueil et analyse des besoins métiers, préparation et animation des ateliers d'expression des besoins, formalisation des dossiers d'expression ou des User Stories, conception et réalisation des maquettes HTML fonctionnelles et ergonomiques, analyse, priorisation et mise à jour du backlog fonctionnel ; traduction, lorsque requis, des User Stories en spécifications CU-RG. • Spécification des microévolutions du backlog, incluant leur qualification et leur intégration dans la planification des évolutions fonctionnelles. • Assistance à la maîtrise d'œuvre : contribution à la phase de réalisation par la clarification fonctionnelle des besoins, la relecture et la validation des spécifications détaillées produites par la MOE, la vérification de la conformité avec les maquettes HTML conçues par le titulaire, la participation aux cérémonies agiles ; accompagnement à l'appropriation des User Stories (QR) afin de garantir leur bonne compréhension fonctionnelle et la cohérence des critères d'acceptation. • Il prépare et anime ces échanges, répond aux questions de la MOE, met à jour le backlog le cas échéant et transmet un compte-rendu synthétique à la DNID. • Préparation au déploiement (hors recette) : contribution au plan de déploiement, coordination des prérequis métiers et des fenêtres de bascule, suivi des opérations de MEP et bilan post-déploiement hors tests (aspects organisationnels, données et documentation). Les validations et PV de recette relèvent de la prestation <i>P6 – RECE – Recette</i>. • Contrôle qualité MOE pour mise en production : vérification de la conformité des livrables fournis par la MOE (documentation fonctionnelle, conformité réglementaire et sécurité) et de leur adéquation avec les exigences du périmètre validé et formule, le cas échéant, ses recommandations avant validation finale par la DNID.				
Délais et type d'unité d'œuvre	S = Simple, M = Moyen, C = Complexe <table border="1"> <thead> <tr> <th>Code UO</th><th>Définition</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UO4.1_ASSI_FONC_S</td><td> Sur une durée de cinq (5) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • 0,5 semaine de </td></tr> </tbody> </table>	Code UO	Définition	UO4.1_ASSI_FONC_S	Sur une durée de cinq (5) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • 0,5 semaine de
Code UO	Définition				
UO4.1_ASSI_FONC_S	Sur une durée de cinq (5) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • 0,5 semaine de				

		spécifications fonctionnelles ; • Trois (3) semaines d'assistance à la réalisation (un sprint, soutien à la MOE : clarification fonctionnelle, participation aux cérémonies agiles) ; • 0,5 semaine de préparation au déploiement et support à la mise en production ; • Une (1) semaine de déploiement. Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier À titre d'information : • Le dimensionnement nécessaire en ressources humaines à estimer par le titulaire, afin de réaliser une assistance à hauteur de de soixante (60) Story Points / soixante (60) tickets. • L'effort estimé par la MOE sur un sprint mobilise deux (2) Développeurs, un (1) Scrum Master et un (1) Business Analyst	
	UO4.1_ASSI_FONC_M	Sur une durée de dix (10) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • Une (1) semaine de spécifications fonctionnelles • Six (6) semaines d'assistance à la réalisation (deux sprints, relecture et validation des spécifications MOE, participation aux comités et cérémonies agiles) • Deux (2) semaines de préparation au déploiement et support à la mise en production ; • Une (1) semaine de déploiement. Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier • Recetteur	

		À titre d'information : - Le dimensionnement nécessaire en ressources humaines à estimer par le titulaire, afin de réaliser une assistance à hauteur de cent (100) Story Points / 100 tickets. - L'effort estimé par la MOE sur un sprint mobilise deux (2) Développeurs, un (1) Scrum Master et un (1) Business Analyst
	UO4.1_ASSI_FONC_C	Sur une durée de seize (16) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : - Deux (2) semaines de spécifications fonctionnelles, - Neuf (9) semaines d'assistance à la réalisation (trois sprints, coordination inter-MOE, validation fonctionnelle continue), - Quatre (4) semaines de préparation au déploiement et support à la mise en production ; - Une (1) semaine de déploiement. Profils pressentis : - Chef de projet AMOA - Product Owner - Proxy Product Owner - Analyste métier - Recetteur À titre d'information : - Le dimensionnement nécessaire en ressources humaines à estimer par le titulaire, afin de réaliser une assistance à hauteur de cent cinquante (150) Story Points / cent cinquante (150) tickets. - L'effort estimé par la MOE sur un sprint mobilise quatre (4) Développeurs, un (1) Scrum Master et un (1) Business Analyst
	UO4.1_ASSI_FONC_DATA_S	Sur une durée de six (6) semaines à compter de la notification du bon de

		commande, couvrant : • Une (1) semaine de spécifications fonctionnelles (expression des besoins, maquettes HTML, backlog) ; • Trois (3) semaines d'assistance à la réalisation (1 sprint, soutien à la MOE : clarification fonctionnelle, participation aux cérémonies agiles) ; • Une (1) semaine de préparation au déploiement et support à la mise en production ; • Une (1) semaine de déploiement. Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier • Data Analyst • Consultant Data / BI À titre d'information : • Le dimensionnement nécessaire en ressources humaines à estimer par le titulaire, afin de réaliser une assistance à hauteur de soixante (60) Story Points / soixante (60) tickets. • L'effort estimé par la MOE sur un sprint mobilise deux (2) Développeurs, un (1) Scrum Master et un (1) Business Analyst	
	UO4.1_ASSI_FONC_DATA_M	Sur une durée de dix (10) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • Une (1) semaine de spécifications fonctionnelles • Six (6) semaines d'assistance à la réalisation (deux sprints, relecture et validation des spécifications MOE, participation aux comités et cérémonies agiles) • Deux (2) semaines de préparation au déploiement et support à la mise en production ; • Une (1) semaine de	

		déploiement. Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier • Recetteur • Data Analyst • Consultant Data / BI • Consultant Intelligence Artificielle / Machine Learning À titre d'information : • Le dimensionnement nécessaire en ressources humaines à estimer par le titulaire, afin de réaliser une assistance à hauteur de cent (100) Story Points / cents (100) tickets. • L'effort estimé par la MOE sur un sprint mobilise trois (3) Développeurs, un (1) Scrum Master et un (1) Business Analyst
	UO4.1_ASSI_FONC_DATA_C	Sur une durée de quinze (15) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • Trois (3) semaines de spécifications fonctionnelles • Neuf (9) semaines d'assistance à la réalisation (trois sprints, relecture et validation des spécifications MOE, participation aux comités et cérémonies agiles) • Quatre (4) semaines de préparation au déploiement et support à la mise en production ; • Une (1) semaine de déploiement. Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Product Owner • Proxy Product Owner • Analyste métier • Recetteur • Consultant Data / BI • Consultant Intelligence Artificielle / Machine Learning

		Learning • Expert en gouvernance et qualité de la donnée À titre d'information : • Le dimensionnement nécessaire en ressources humaines à estimer par le titulaire, afin de réaliser une assistance à hauteur de cent cinquante (150) Story Points / cent cinquante (150) tickets. • L'effort estimé par la MOE sur un sprint mobilise quatre (4) Développeurs, un (1) Scrum Master et un (1) Business Analyst
Livrables	• Comptes-rendus des ateliers et réunions d'expression des besoins ; • Dossier d'expression des besoins / User Stories ; • Maquettes fonctionnelles ; • Backlog fonctionnel à jour ; • Fiche de relecture des spécifications détaillées ; • Réponses formalisées aux sollicitations de la maîtrise d'œuvre ; • Comptes-rendus des cérémonies agiles ; • Plan de déploiement fonctionnel ; • Fichiers d'initialisation et de reprise des données ; • Bilan de déploiement.	

5.2.4.3 UO - projet à prédominance technique

Objectifs	Ces unités d'œuvre ont pour objet d'assurer l'assistance technique à la mise en œuvre des projets, de la phase de spécification jusqu'à la mise en production puis au déploiement. Elles visent à garantir : • La bonne compréhension et la formalisation des besoins techniques, en cohérence avec les besoins métiers ; • La qualité des échanges et la coordination avec la maîtrise d'œuvre pour la conception et la mise en œuvre technique ; • La conformité des déploiements et la maîtrise des risques techniques hors activités de recette.
Prérequis fournis par la DNID	• Note de cadrage validée ; • Identification des interlocuteurs fonctionnels et techniques ;
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.
Activités et tâches à réaliser	• Spécifications des besoins techniques : analyse des impacts techniques, animation des ateliers de conception technique, formalisation des dossiers de spécifications techniques ou des "enablers", validation de la cohérence avec les besoins fonctionnels, analyse, priorisation et mise à jour du backlog technique ; traduction, lorsque requis, des User Stories en spécifications CU-RG. • Assistance à la maîtrise d'œuvre : accompagnement de la MOE

	dans la phase de conception et de réalisation, relecture et avis du titulaire sur les documents d'architecture technique (ex. DAT, DEX), réponse aux sollicitations techniques et participation aux cérémonies agiles le cas échéant ; accompagnement à l'appropriation des User Stories (QR) afin de garantir leur bonne compréhension fonctionnelle et la cohérence des critères d'acceptation. • Préparation et accompagnement technique à la mise en production : préparation du plan de déploiement technique, vérification des prérequis d'infrastructure, production ou validation des fichiers d'initialisation et de reprise des données, suivi de la mise en production et élaboration du bilan technique post-déploiement, vérification de la conformité des livrables fournis par la MOE (documentation technique, conformité réglementaire et sécurité), ainsi que de leur adéquation avec les exigences du périmètre validé, et formulation, le cas échéant, de recommandations avant validation finale par la DNID suivi, à l'issue de la mise en production. Les validations et PV de recette relèvent de la prestation <i>P7 – RECE – Recette</i>. • Archivage de la documentation : suivi de la mise à jour et de l'archivage de la documentation technique produite au fil du projet (spécifications, bilans, dossiers d'architecture).				
Délais et type d'unité d'œuvre	S = Simple, M = Moyen, C = Complexe <table border="1"> <thead> <tr> <th>Code UO</th><th>Définition</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UO4.2_ASSI_TEC_S</td><td> Sur une durée de cinq (5) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • 0,5 semaine de spécifications techniques (analyse des besoins, enablers, dossiers de conception) ; • Trois (3) semaines d'assistance à la réalisation (un sprint, clarifications techniques, coordination avec la MOE) ; • 0,5 semaine de préparation et accompagnement technique à la mise en production. • Une (1) semaine de déploiement. Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Consultant SI • Product Owner • Proxy Product Owner À titre d'information : • Le dimensionnement nécessaire en ressources humaines à estimer par le titulaire, afin de réaliser une assistance à hauteur de soixante (60) Story Points / soixante (60) tickets. </td></tr> </tbody> </table>	Code UO	Définition	UO4.2_ASSI_TEC_S	Sur une durée de cinq (5) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • 0,5 semaine de spécifications techniques (analyse des besoins, enablers, dossiers de conception) ; • Trois (3) semaines d'assistance à la réalisation (un sprint, clarifications techniques, coordination avec la MOE) ; • 0,5 semaine de préparation et accompagnement technique à la mise en production. • Une (1) semaine de déploiement. Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Consultant SI • Product Owner • Proxy Product Owner À titre d'information : • Le dimensionnement nécessaire en ressources humaines à estimer par le titulaire, afin de réaliser une assistance à hauteur de soixante (60) Story Points / soixante (60) tickets.
Code UO	Définition				
UO4.2_ASSI_TEC_S	Sur une durée de cinq (5) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • 0,5 semaine de spécifications techniques (analyse des besoins, enablers, dossiers de conception) ; • Trois (3) semaines d'assistance à la réalisation (un sprint, clarifications techniques, coordination avec la MOE) ; • 0,5 semaine de préparation et accompagnement technique à la mise en production. • Une (1) semaine de déploiement. Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Consultant SI • Product Owner • Proxy Product Owner À titre d'information : • Le dimensionnement nécessaire en ressources humaines à estimer par le titulaire, afin de réaliser une assistance à hauteur de soixante (60) Story Points / soixante (60) tickets.				

		• L'effort estimé par la MOE sur un sprint mobilise deux (2) Développeurs , un (1) Scrum Master et un (1) Business Analyst
	UO4.2_ASSI_TEC_M	Sur une durée de dix (10) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • Une (1) semaine de spécifications techniques, • Six (6) semaines d'assistance à la réalisation (deux sprints, participation aux comités, relecture et validation des documents de conception MOE), • Deux (2) semaines de préparation et accompagnement technique à la mise en production. • Une (1) semaine de déploiement. Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Consultant SI • Product Owner • Proxy Product Owner • Recetteur À titre d'information : • Le dimensionnement nécessaire en ressources humaines à estimer par le titulaire, afin de réaliser une assistance à hauteur de cent (100) Story Points / 100 tickets. • L'effort estimé par la MOE sur un sprint mobilise deux (2) Développeurs, un (1) Scrum Master et un (1) Business Analyst
	UO4.2_ASSI_TEC_C	Sur une durée de seize (16) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • Deux (2) semaines de spécifications techniques détaillées, • Neuf (9) semaines d'assistance à la réalisation (trois sprints, coordination inter-MOE, supervision technique), • Quatre (4) semaines de préparation et accompagnement technique à

		la mise en production. • Une (1) semaines de déploiement. Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Consultant SI • Product Owner • Proxy Product Owner • Directeur technique • Recetteur À titre d'information : • Le dimensionnement nécessaire en ressources humaines à estimer par le titulaire, afin de réaliser une assistance à hauteur de cent cinquante (150) Story Points / cent cinquante (150) tickets. • L'effort estimé par la MOE sur un sprint mobilise quatre (4) Développeurs, un (1) Scrum Master et un (1) Business Analyst
	UO4.2_ASSI_TEC_DATA_S	Sur une durée de six (6) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • Une (1) semaine de spécifications techniques (analyse des besoins, enablers, dossiers de conception) ; • Trois (3) semaines d'assistance à la réalisation (1 sprint, clarifications techniques, coordination avec la MOE) ; • Une (1) semaine de préparation et accompagnement technique à la mise en production. • Une (1) semaine de déploiement. Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Consultant SI • Proxy Product Owner • Recetteur • Consultant Data / BI • Data Analyst À titre d'information : • Le dimensionnement nécessaire en ressources humaines à estimer par le titulaire, afin de réaliser une assistance à hauteur de soixante (60) Story Points / soixante (60)

		tickets. • L'effort estimé par la MOE sur un sprint mobilise deux (2) Développeurs, un (1) Scrum Master et un (1) Business Analyst
	UO4.2_ASSI_TEC_DATA_M	Sur une durée de dix (10) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • Une (1) semaine de spécifications techniques, • Six (6) semaines d'assistance à la réalisation (deux sprints, participation aux comités, relecture et validation des documents de conception MOE), • Deux (2) semaines de préparation et accompagnement technique à la mise en production. • Une (1) semaine de déploiement. Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Consultant SI • Product Owner • Proxy Product Owner • Recetteur • Consultant Data / BI • Data Analyst • Consultant Intelligence Artificielle / Machine Learning À titre d'information : • Le dimensionnement nécessaire en ressources humaines à estimer par le titulaire, afin de réaliser une assistance à hauteur de cent (100) Story Points / cents (100) tickets. • L'effort estimé par la MOE sur un sprint mobilise trois (3) Développeurs, un (1) Scrum Master et un (1) Business Analyst
	UO4.2_ASSI_TEC_DATA_C	Sur une durée de seize (16) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • Trois (3) semaines de spécifications techniques détaillées, • Neuf (9) semaines d'assistance

		à la réalisation (trois sprints, coordination inter-MOE, supervision technique), • Trois (3) de préparation et accompagnement technique à la mise en production. • Une (1) semaine de déploiement. Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Consultant SI • Product Owner • Proxy Product Owner • Directeur technique • Recetteur • Consultant Data / BI • Consultant Intelligence Artificielle / Machine Learning • Expert en gouvernance et qualité de la donnée À titre d'information : • Le dimensionnement nécessaire en ressources humaines à estimer par le titulaire, afin de réaliser une assistance à hauteur de cent cinquante (150) Story Points / cent cinquante (150) tickets. • L'effort estimé par la MOE sur un sprint mobilise quatre (4) Développeurs, un (1) Scrum Master et un (1) Business Analyst
Livrables	• Compte-rendu de qualification des demandes d'évolution ; • Avis AMOA sur la conception technique (incluant la validation du DAT et du DEX) ; • Backlog technique (enablers) à jour ; • Réponses formalisées aux sollicitations de la maîtrise d'œuvre ; • Comptes-rendus des cérémonies agiles ; • Plan de déploiement technique ; • Fichiers d'initialisation et de reprise des données techniques ; • Bilan technique de déploiement ; • Archivage des documents techniques (spécifications, bilans, dossiers d'architecture).	

5.2.4.4 UO - projet sans prédominance technico-fonctionnelle

Objectifs	Ces unités d'œuvre ont pour objet d'assurer l'assistance à la mise en œuvre de projets combinant des volets fonctionnels et techniques, de la phase de spécification jusqu'à la mise en production et au déploiement. Elles visent à garantir : • La cohérence entre les besoins métiers et les solutions techniques
------------------	--

	• mises en œuvre ; • La coordination fluide entre les acteurs fonctionnels, techniques et la maîtrise d'œuvre ; • La sécurisation du déploiement et la maîtrise documentaire en fin de projet.				
Prérequis fournis par la DNID	• Note de cadrage validée ; • Identification des interlocuteurs fonctionnels et techniques ;				
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.				
Activités et tâches à réaliser	• Spécifications des besoins : recueil, qualification et analyse croisée des besoins métiers et techniques, animation des ateliers conjoints, formalisation des User Stories, enablers et dossiers de conception, conception et la réalisation des maquettes HTML fonctionnelles et ergonomiques, analyse, priorisation et mise à jour du backlog; traduction, lorsque requis, des User Stories en spécifications CU-RG. • Assistance à la maîtrise d'œuvre : contribution aux phases de conception et de réalisation, validation de la cohérence des spécifications, relecture et validation des dossiers de conception détaillée, participation aux cérémonies agiles ; accompagnement à l'appropriation des User Stories (QR) afin de garantir leur bonne compréhension fonctionnelle et la cohérence des critères d'acceptation. • Accompagnement à la mise en production : préparation du plan de déploiement, supervision de la reprise des données et de la configuration applicative, suivi du déploiement et élaboration du bilan post-mise en production, vérification de la conformité des livrables fournis par la MOE (documentation fonctionnelle et technique, conformité réglementaire et sécurité) ainsi que de leur adéquation avec les exigences du périmètre validé, et formulation, le cas échéant, de recommandations avant validation finale par la DNID. Les validations et PV de recette relèvent de la prestation <i>P7 – RECE – Recette</i>. • Archivage et documentation : mise à jour et suivi du référentiel documentaire, intégration des documents de conception, de test et de déploiement.				
Délais et type d'unité d'œuvre	S = Simple, M = Moyen, C = Complexe <table border="1"> <thead> <tr> <th>Code UO</th><th>Définition</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UO4.3_ASSI_S</td><td> Sur une durée de cinq (5) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • 0,5 semaine de spécifications fonctionnelles et techniques, • Trois (3) semaines d'assistance à la réalisation (1 sprint, clarifications croisées, coordination inter-MOE), • 0,5 semaine de préparation au déploiement et support à la mise en production. • Une (1) semaine de déploiement. Profils pressentis : </td></tr> </tbody> </table>	Code UO	Définition	UO4.3_ASSI_S	Sur une durée de cinq (5) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • 0,5 semaine de spécifications fonctionnelles et techniques, • Trois (3) semaines d'assistance à la réalisation (1 sprint, clarifications croisées, coordination inter-MOE), • 0,5 semaine de préparation au déploiement et support à la mise en production. • Une (1) semaine de déploiement. Profils pressentis :
Code UO	Définition				
UO4.3_ASSI_S	Sur une durée de cinq (5) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • 0,5 semaine de spécifications fonctionnelles et techniques, • Trois (3) semaines d'assistance à la réalisation (1 sprint, clarifications croisées, coordination inter-MOE), • 0,5 semaine de préparation au déploiement et support à la mise en production. • Une (1) semaine de déploiement. Profils pressentis :				

		• Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier • Consultant SI À titre d'information : • Le dimensionnement nécessaire en ressources humaines à estimer par le titulaire, afin de réaliser une assistance à hauteur de soixante (60) Story Points / soixante (60) tickets. • L'effort estimé par la MOE sur un sprint mobilise deux (2) Développeurs, un (1) Scrum Master et un (1) Business Analyst	
	UO4.3_ASSI_M	Sur une durée de dix (10) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • Une (1) semaine de spécifications fonctionnelles et techniques, • Six (6) semaines d'assistance à la réalisation (deux sprints, participation aux comités fonctionnels et techniques, relecture et validation inter-MOE), • Deux (2) semaines de préparation au déploiement et support à la mise en production. • Une (1) semaine de déploiement. Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier • Consultant SI • Recetteur À titre d'information : • Le dimensionnement nécessaire en ressources humaines à estimer par le titulaire, afin de réaliser une assistance à hauteur de cent (100) Story Points / 100 tickets. • L'effort estimé par la MOE sur un sprint mobilise deux (2) Développeurs, un (1) Scrum Master et un (1) Business Analyst	
	UO4.3_ASSI_C	Sur une durée de seize (16) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • Deux (2) de spécifications	

		détaillées, • Neuf (9) d'assistance à la réalisation (trois sprints, coordination inter-MOE et multi-projets), • Quatre (4) semaines de préparation au déploiement et support à la mise en production. • Une (1) semaine de déploiement. Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Product Owner • Proxy Product Owner • Analyste métier • Directeur technique • Consultant SI • Recetteur À titre d'information : • Le dimensionnement nécessaire en ressources humaines à estimer par le titulaire, afin de réaliser une assistance à hauteur de cent cinquante (150) Story Points / cent cinquante (150) tickets. • L'effort estimé par la MOE sur un sprint mobilise quatre (4) Développeurs, un (1) Scrum Master et un (1) Business Analyst	
	UO4.3_ASSI_DATA_S	Sur une durée de six (6) à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • Une (1) semaine de spécifications fonctionnelles et techniques, • Trois (3) semaine d'assistance à la réalisation (1, sprint, clarifications croisées, coordination inter-MOE), • Une (1) semaine de préparation au déploiement et support à la mise en production. • Une (1) semaine de déploiement. Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier • Consultant SI • Recetteur • Data Analyst • Consultant Data / BI À titre d'information :	

		- Le dimensionnement nécessaire en ressources humaines à estimer par le titulaire, afin de réaliser une assistance à hauteur de soixante (60) Story Points / soixante (60) tickets. - L'effort estimé par la MOE sur un sprint mobilise deux (2) Développeurs, un (1) Scrum Master et un (1) Business Analyst	
	UO4.3_ASSI_DATA_M	Sur une durée de dix (10) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : - Une (1) semaine de spécifications fonctionnelles et techniques, - Six (6) semaines d'assistance à la réalisation (deux sprints, participation aux comités fonctionnels et techniques, relecture et validation inter-MOE), - Deux (2) semaines de préparation au déploiement et support à la mise en production. - Une (1) semaine de déploiement. Profils pressentis : - Chef de projet AMOA - Proxy Product Owner - Analyste métier - Consultant SI - Recetteur - Data Analyst - Consultant Data / BI - Consultant Intelligence Artificielle / Machine Learning À titre d'information : - Le dimensionnement nécessaire en ressources humaines à estimer par le titulaire, afin de réaliser une assistance à hauteur de cent (100) Story Points / cents (100) tickets. - L'effort estimé par la MOE sur un sprint mobilise quatre (4) Développeurs, un (1) Scrum Master et un (1) Business Analyst	
	UO4.3_ASSI_DATA_C	Sur une durée de seize (16) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : - Trois (3) semaines de spécifications détaillées, - Neuf (9) semaines d'assistance à	

		la réalisation (trois sprints, coordination inter-MOE et multi-projets), • Trois (3) semaines de préparation au déploiement et support à la mise en production. • Une (1) semaine de déploiement. Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Product Owner • Proxy Product Owner • Analyste métier • Directeur technique • Consultant SI • Recetteur • Consultant Data / BI • Consultant Intelligence Artificielle / Machine Learning • Expert en gouvernance et qualité de la donnée À titre d'information : • Le dimensionnement nécessaire en ressources humaines à estimer par le titulaire, afin de réaliser une assistance à hauteur de cent cinquante (150) Story Points / cent cinquante (150) tickets. • L'effort estimé par la MOE sur un sprint mobilise quatre (4) Développeurs, un (1) Scrum Master et un (1) Business Analyst	
Livrables	• Comptes-rendus des ateliers et réunions fonctionnelles et techniques ; • Dossier d'expression des besoins et de conception (fonctionnelle et technique) ; • Backlog mixte (fonctionnel + enablers) ; • Maquettes fonctionnelles ; • Fiches de relecture et avis AMOA sur les documents de conception MOE ; • Comptes-rendus des cérémonies agiles ; • Plan de déploiement global (fonctionnel et technique) ; • Fichiers d'initialisation et de reprise de données ; • Bilan global de déploiement ; • Archivage complet du référentiel documentaire.		

5.2.5 P5 – ATMA - Assistance à la Tierce Maintenance Applicative (TMA)

La prestation P5 est composée des unités d'œuvres suivantes :

- UO5.1 : Assistance à la TMA socle incluant notamment la Maintenance Corrective et la Maintenance Préventive ;
- UO5.2 : Assistance à la Maintenance Évolutive et Adaptative moyenne ;
- UO5.3 : Assistance à la Maintenance Évolutive et Adaptative complexe ;

Elle a pour objectif d'apporter une assistance aux activités de maintenance mises en œuvre par la MOE, afin de :

- Garantir la bonne prise en compte du besoin métier dans les activités de maintenance ;
- Sécuriser la qualité fonctionnelle et la conformité réglementaire des corrections, adaptations et évolutions mises en œuvre ;
- Maintenir la cohérence fonctionnelle et technique du SI dans le cadre des interventions de maintenance corrective, préventive, adaptative et évolutive.
- Assurer, à l'occasion de chaque mise en production, la réalisation de tests de non-régression (TNR) ciblant en priorité les fonctions en maintenance (périmètre TMA) et les zones fonctionnelles de base et/ou sensibles, exécutés par la MOE et validés fonctionnellement par le titulaire.

La prestation couvre deux volets :

- L'assistance sur le socle de la TMA (maintenance corrective, préventive, automates, analyse et recette liées aux incidents).
- L'assistance sur la maintenance évolutive et adaptative (évolutions fonctionnelles et techniques mineures à moyennes).

Mode de conduite de la maintenance

La prestation P5 est exécutée selon le mode de conduite retenu pour le système d'information concerné, tel que défini dans le bon de commande ou la note de cadrage, en cohérence avec la prestation *P2 – Pilotage, suivi prestation*.

Selon le contexte, la maintenance peut être conduite :

- En cycle en V ;
- En mode agile ;
- Ou en mode mixte.

Ce mode s'applique à l'ensemble des unités d'œuvre rattachées au SI concerné. Des adaptations ponctuelles, par exemple le traitement en cycle en V d'un correctif urgent dans un contexte agile, peuvent être décidées à titre exceptionnel après validation expresse de la DNID et traçabilité en comité de suivi.

5.2.5.1 UO - Assistance à la TMA socle

Objectifs	Cette unité d'œuvre consiste à réaliser sur le socle de la TMA les actions suivantes : • Assistance à la Maintenance Corrective ; • Assistance à la Maintenance Préventive ; • Prise en compte des demandes d'assistance fonctionnelles non traitées et escaladées.
Prérequis fournis par la DNID	• Maintenance Corrective ○ Proposition de solutions de contournement ou de résolution d'incident de la MOE ; ○ Correctifs de la MOE ; • Maintenance Préventive ○ Proposition de solutions de maintenance préventive de la MOE ; ○ Développements de la MOE ; • Maintenance évolutive des robots automatisés ○ Proposition de mise à jour de la MOE ;
Modalités de	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.

commande	
Activités et tâches à réaliser	<u>Maintenance corrective</u>
	- Incidents reçus du support MOE - o Solution de contournement - Analyse d'impact métier des solutions de contournement proposées par la MOE si l'incident ne peut pas être résolu immédiatement, - Appui à la compréhension métier, élaboration de recommandations pour validation de la solution proposée, - Communication vers la MOE et la DNID. - o Correctifs livrés par la MOE - Test des patchs et des versions - Réalisation d'une TNR à l'occasion de chaque MEP, ciblant en priorité le périmètre TMA et les zones de base et/ou sensibles ; exécution par la MOE, définition/priorisation du périmètre et validation fonctionnelle par le titulaire. - Analyse des cas de tests, préparation et exécution des jeux de tests de vérification. - Validation fonctionnelle avant mise en production. - o Documentation - Vérification de la mise à jour de la documentation par la MOE
	<u>Maintenance préventive</u>
	- Suggestions de maintenance préventive reçues du support MOE : - o Solutions proposées - Analyse d'impact métier des suggestions proposées par la MOE, - Appui à la compréhension métier, élaboration de recommandations pour la validation de la solution proposée, - Communication des recommandations vers la MOE et la DNID. - o Développements livrés par la MOE - Test des patchs et des versions - Analyse des cas de tests, préparation et exécution des jeux de tests de vérification (les tests de non-régression est notamment réalisée par la MOE). - Validation fonctionnelle avant mise en production. - o Documentation - Vérification de la mise à jour de la documentation par la MOE
	<u>Maintenance évolutive des robots automatisés</u>
	- Suggestions de maintenance reçues du support

	MOE : ○ Solutions proposées - Analyse d'impact métier des suggestions et de la pertinence des tests proposés par la MOE, - Appui à la compréhension métier, élaboration de recommandations pour la validation de la solution proposée, - Communication des recommandations vers la MOE et la DNID. <u>Recettes des mises en production mineures / microévolutions</u> ○ Validation fonctionnelle - Analyse d'impact métier des évolutions mineures, - Vérification des tests réalisés et des cas de non-régression associés, - Exécution des contrôles de conformité avant mise en production, - Communication des résultats de recette et recommandations vers la MOE et la DNID. - TNR systématique pour chaque MEP mineure, focalisée sur le périmètre TMA et les zones de base/sensibles ; exécution par les équipes de maintenance MOE, validation fonctionnelle par le titulaire.				
Délais et type d'unité d'œuvre	Cette unité d'œuvre est forfaitaire sur six (6) mois. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Code UO</th><th>Définition</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UO5.1_ATMA_SOCLE</td><td>Assistance à la Tierce Maintenance Applicative - Socle</td></tr> </tbody> </table>	Code UO	Définition	UO5.1_ATMA_SOCLE	Assistance à la Tierce Maintenance Applicative - Socle
Code UO	Définition				
UO5.1_ATMA_SOCLE	Assistance à la Tierce Maintenance Applicative - Socle				
Livrables	• Fiches d'analyse d'impacts (incidents, maintenances). • Jeux de tests, cahiers de recette et rapport de tests adaptés à chaque intervention. • PV ou fiches de validation fonctionnelle. • Mise à jour de la documentation impactée.				

5.2.5.2 Assistance à la Maintenance évolutive et adaptative

5.2.5.2.1 UO - Maintenance évolutive et adaptative - Moyen

Objectifs	Cette unité d'œuvre consiste à réaliser les actions suivantes : • Maintenance évolutive et adaptative Cette unité d'œuvre permet d'assurer la réalisation d'évolutions de complexité moyenne, correspondant à un volume d'effort limité et maîtrisé, sans impact majeur sur l'architecture du système d'information ni remise en cause de son organisation fonctionnelle.
Prérequis fournis par la DNID	• Note de cadrage validée ; • Identification des interlocuteurs fonctionnels et techniques ;
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.

Activités et tâches à réaliser	• Spécifications des besoins : recueil, qualification et analyse croisée des besoins métiers et techniques, animation des ateliers conjoints, formalisation des éléments de conception (User Stories, enablers et dossiers de conception ou équivalents), conception des maquettes fonctionnelles et ergonomiques, priorisation et mise à jour du référentiel de suivi (backlog ou documentation associées). • Spécification et mise à jour des évolutions : intégration et actualisation des demandes fonctionnelles ou techniques, en coordination avec la DNID et la MOE, dans le référentiel de suivi adapté (backlog ou documentation de spécifications). • Assistance à la maîtrise d'œuvre : contribution aux phases de conception et de réalisation, validation de la cohérence des spécifications, relecture et validation des dossiers de conception ou équivalents, participation aux instances de coordination et de suivi (comités ou cérémonies selon le mode de conduite). • Recette : élaboration des cas de test, suivi du traitement des anomalies, coordination entre le titulaire et la MOE pour la correction et la validation des livrables, contribution à la rédaction des procès-verbaux de recette, assurer la réalisation d'une TNR à l'occasion de chaque MEP, priorisant le périmètre TMA et les zones fonctionnelles de base et/ou sensibles (exécution MOE, validation titulaire). La stratégie de test est élaborée par le titulaire en concertation avec la MOE, ce qui assure une cohérence entre les validations fonctionnelles et techniques. • Le titulaire conçoit les cas de test métiers, supervise leur exécution et coordonne les validations croisées avec la MOE, qui assure la mise en œuvre technique et la correction des anomalies. • Accompagnement à la mise en production : préparation du plan de déploiement, supervision de la reprise des données et de la configuration applicative, suivi du déploiement et élaboration du bilan post-mise en production y compris la vérification de la TNR exécutée par la MOE sur le périmètre priorisé (TMA, zones de base/sensibles). • Archivage et documentation : mise à jour et suivi du référentiel documentaire, intégration des documents de conception, de test et de déploiement.				
Délais et type d'unité d'œuvre	L'UO5.2 est forfaitaire, avec un dimensionnement en ressources humaines à estimer par le Titulaire. Dans le cas d'une maintenance adaptative et évolutive de complexité moyenne, les efforts de développement concernent des interventions susceptibles d'affecter partiellement l'architecture du système d'information, principalement centrées sur des éléments de rendu ou des ajustements fonctionnels limités. La durée indicative de réalisation est définie dans le bon de commande en fonction de la complexité du périmètre concerné et du mode de conduite retenu (cycle en V, agile ou mixte). <table border="1" data-bbox="502 1662 1315 1787"> <tr> <th>Code UO</th><th>Définition</th></tr> <tr> <td>UO5.2_ATMA_M</td><td>Maintenance évolutive et adaptative - Moyen</td></tr> </table>	Code UO	Définition	UO5.2_ATMA_M	Maintenance évolutive et adaptative - Moyen
Code UO	Définition				
UO5.2_ATMA_M	Maintenance évolutive et adaptative - Moyen				
Livrables	• Comptes-rendus des ateliers et réunions fonctionnelles et techniques ; • Dossier d'expression des besoins et de conception (fonctionnelle et technique) ; • Backlog mixte (fonctionnel + enablers) ; • Fiches de relecture et avis AMOA sur les documents de conception				

	MOE ; • Maquettes fonctionnelles ; • Comptes-rendus des cérémonies agiles ; • Plan de déploiement global (fonctionnel et technique) ; • Fichiers d'initialisation et de reprise de données ; • Stratégie de tests ; • Plans de tests, scripts et jeux de données utilisées pour les tests ; • Procès-verbal de recette ; • Dossier de tests comprenant les résultats de tests ; • Bilan global de déploiement ; • Archivage complet du référentiel documentaire.
--	--

5.2.5.2.2 UO - Maintenance évolutive et adaptative - Complexe

Objectifs	Cette prestation consiste à réaliser les actions suivantes : • Maintenance évolutive et adaptative Cette unité d'œuvre permet d'assurer la réalisation d'évolutions de complexité élevée, correspondant à un volume d'effort significatif et pouvant impacter l'architecture du système d'information ou ses composants structurants. Ces évolutions portent généralement sur des fonctions de gestion ou de back-office complexes, intégrant des règles métiers élaborées ou des interactions techniques multiples.
Prérequis fournis par la DNID	• Note de cadrage validée ; • Identification des interlocuteurs fonctionnels et techniques ;
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.
Activités et tâches à réaliser	• Spécifications des besoins : recueil, qualification et analyse croisée des besoins métiers et techniques, animation des ateliers conjoints, formalisation des User Stories, enablers et dossiers de conception, conception des maquettes fonctionnelles et ergonomiques, priorisation et mise à jour du référentiel de suivi (backlog ou documentation associées). • Assistance à la maîtrise d'œuvre : contribution aux phases de conception et de réalisation, validation de la cohérence des spécifications, relecture et validation des dossiers de conception détaillée, participation aux instances de coordination et de suivi (comités ou cérémonies selon le mode de conduite). • Recette : élaboration des cas de test, suivi du traitement des anomalies, coordination entre le titulaire et la MOE pour la correction et la validation des livrables, contribution à la rédaction des procès-verbaux de recette, assurer la réalisation d'une TNR à l'occasion de chaque MEP, priorisant le périmètre TMA et les zones fonctionnelles de base et/ou sensibles (exécution MOE, validation titulaire). La stratégie de test est élaborée par le titulaire en concertation avec la MOE, ce qui assure une cohérence entre les validations fonctionnelles et techniques. • Le titulaire conçoit les cas de test métiers, supervise leur exécution et coordonne les validations croisées avec la MOE, qui assure la mise en œuvre technique et la correction des anomalies. • Accompagnement à la mise en production : préparation du plan de déploiement, supervision de la reprise des données et de la configuration applicative, suivi du déploiement et élaboration du bilan post-mise en production y compris la vérification de la TNR exécutée

	par la MOE sur le périmètre priorisé (TMA, zones de base/sensibles). Archivage et documentation : mise à jour et suivi du référentiel documentaire, intégration des documents de conception, de test et de déploiement.				
Délais et type d'unité d'œuvre	L'UO5.3 est forfaitaire, avec un dimensionnement en ressources humaines à estimer par le Titulaire. Dans le cas d'une maintenance adaptative et évolutive de complexité élevée, les efforts de développement sont importants et peuvent affecter l'architecture du système d'information, impliquer des travaux sur des éléments de rendu ainsi que sur des fonctionnalités de gestion ou de back-office présentant des règles de gestion complexes. Ces interventions requièrent une coordination étroite entre la DNID, la MOE et l'AMOA afin d'assurer la cohérence fonctionnelle et technique du système. La durée indicative de réalisation est définie dans le bon de commande, en fonction de la complexité du périmètre concerné et du mode de conduite retenu (cycle en V, agile ou mixte). <table border="1"> <thead> <tr> <th>Code UO</th><th>Définition</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UO5.3_ATMA_C</td><td>Maintenance évolutive et adaptative - Complexe</td></tr> </tbody> </table>	Code UO	Définition	UO5.3_ATMA_C	Maintenance évolutive et adaptative - Complexe
Code UO	Définition				
UO5.3_ATMA_C	Maintenance évolutive et adaptative - Complexe				
Livrables	- Comptes-rendus des ateliers et réunions fonctionnelles et techniques ; - Dossier d'expression des besoins et de conception (fonctionnelle et technique) ; - Backlog mixte (fonctionnel + enablers) ; - Fiches de relecture et avis AMOA sur les documents de conception MOE ; - Maquettes fonctionnelles ; - Comptes-rendus des cérémonies agiles ; - Plan de déploiement global (fonctionnel et technique) ; - Fichiers d'initialisation et de reprise de données ; - Stratégie de tests ; - Plans de tests, scripts et jeux de données utilisées pour les tests ; - Procès-verbal de recette ; - Dossier de tests comprenant les résultats de tests ; - Bilan global de déploiement ; - Archivage complet du référentiel documentaire.				

5.2.6 P6 –RECE – Recette

La phase de recette (ou vérification d'aptitude) consiste à procéder à la vérification de la conformité des composants d'un logiciel ou d'un progiciel aux spécifications fonctionnelles et techniques, dans le respect des normes définies pendant les études détaillées et de l'état de l'art. La recette porte également sur la documentation associée à ces composants applicatifs.

La maîtrise d'ouvrage a la responsabilité de prononcer la recette des travaux de réalisation et dans ce cadre, elle peut recourir à une assistance qui l'aidera à vérifier le bon fonctionnement et la conformité de l'outil.

Cette prestation a donc pour objectif donc d'accompagner la maîtrise d'ouvrage dans les opérations de recette selon les 3 modalités d'assistance suivantes, non-exclusives les unes des autres :

- L'organisation et la préparation de la recette ;
- L'assistance à la coordination et à la supervision de la recette ;
- L'exécution de la recette.

Cette prestation peut également s'inscrire dans le cadre d'une recette manuelle ou bien automatisée au moyen d'un outil de gestion des tests dédié.

La recette doit permettre de valider le bon fonctionnement des évolutions mises en œuvre (tests passants et non-passants), mais aussi de s'assurer de l'absence d'effet de bord (tests de non-régression).

Elle vise en priorité à garantir que la solution livrée est conforme aux exigences techniques et d'intégration, avant ou en parallèle de la recette fonctionnelle, notamment en vérifiant les performances, la sécurité, l'interopérabilité avec les autres systèmes et la conformité des environnements d'exploitation, afin d'assurer la qualité technique des livrables.

La prestation P6 est composée des unités d'œuvres suivantes :

- UO6.1 : Recette à prédominance fonctionnelle ;
- UO6.2 : Recette à prédominance technique ;
- UO6.3 : Recette sans prédominance technico-fonctionnelle ;

5.2.6.1 UO - Recette à prédominance fonctionnelle

Objectifs	Ces unités d'œuvre ont pour objet d'assurer l'assistance fonctionnelle à la maîtrise d'ouvrage dans la conduite et l'exécution des opérations de recette, depuis la préparation des tests jusqu'à la validation de la mise en production. Elles visent à garantir : • La bonne couverture des exigences métiers à travers des scénarios et jeux de tests représentatifs ; • La conformité fonctionnelle des livrables aux spécifications validées et aux besoins exprimés ; • La fiabilité du processus de qualification des anomalies et du suivi des corrections ; • La recette unitaire avant le déploiement et la mise en service du système.
Prérequis fournis par la DNID	• Spécifications fonctionnelles validées servant de base à la recette. • Livrables de la maîtrise d'œuvre nécessaires à la préparation des tests (environnements, jeux de données, documentation associée). • Calendrier de livraison des versions applicatives à recetter. • Accès aux environnements et outils de test mis à disposition. • Désignation des interlocuteurs fonctionnels et techniques participant aux travaux de recette.
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.

Activités et tâches à réaliser	Cette prestation a pour objectif d'accompagner la maîtrise d'ouvrage dans les opérations de recette, en couvrant les dimensions fonctionnelles. Ces activités visent à s'assurer que la solution répond pleinement aux besoins métier. • Élaboration des cas de tests fonctionnels : définition des scénarios de tests couvrant l'ensemble des exigences fonctionnelles. • Rédaction des cahiers de recette : formalisation des cas de tests, prérequis, critères d'acceptation et procédures de validation. • Préparation et exécution des jeux de données : création ou mise à disposition des données nécessaires aux tests fonctionnels. • Exécution des cahiers de recette : réalisation des tests fonctionnels, saisie des résultats et constat des écarts éventuels. • Qualification des anomalies et suivi des corrections : analyse des anomalies, priorisation, suivi des plans d'actions correctives. • Recette de non-régression (TNR) : réalisation de tests complémentaires visant à vérifier l'absence d'effet de bord et à garantir la stabilité et la conformité du système d'information après intégration des évolutions. • Validation fonctionnelle finale : confirmation que l'ensemble des exigences métier est satisfait avant la mise en production. Le titulaire réalise un contrôle qualité des livrables produits par la maîtrise d'œuvre, afin de vérifier la conformité des résultats de tests, de la documentation et des livrables techniques et fonctionnels avant leur validation finale par la maîtrise d'ouvrage.						
Délais et type d'unité d'œuvre	S = Simple, M = Moyen, C = Complexe <table border="1" data-bbox="475 1099 1340 1948"> <thead> <tr> <th data-bbox="475 1099 794 1160">Code UO</th><th data-bbox="794 1099 1340 1160">Définition</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="475 1160 794 1626">UO6.2_RECE_FONC_S</td><td data-bbox="794 1160 1340 1626"> Sur une durée de une (1) semaine à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • La recette fonctionnelle, • L'accompagnement à la mise en production (tests, PV de recette, archivage documentaire). Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier • Recetteur </td></tr> <tr> <td data-bbox="475 1626 794 1948">UO6.2_RECE_FONC_M</td><td data-bbox="794 1626 1340 1948"> Sur une durée de deux (2) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • La recette fonctionnelle, • L'accompagnement à la mise en production (vérification des livrables, reprise des données, archivage documentaire). Profils pressentis : </td></tr> </tbody> </table>	Code UO	Définition	UO6.2_RECE_FONC_S	Sur une durée de une (1) semaine à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • La recette fonctionnelle, • L'accompagnement à la mise en production (tests, PV de recette, archivage documentaire). Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier • Recetteur	UO6.2_RECE_FONC_M	Sur une durée de deux (2) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • La recette fonctionnelle, • L'accompagnement à la mise en production (vérification des livrables, reprise des données, archivage documentaire). Profils pressentis :
Code UO	Définition						
UO6.2_RECE_FONC_S	Sur une durée de une (1) semaine à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • La recette fonctionnelle, • L'accompagnement à la mise en production (tests, PV de recette, archivage documentaire). Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier • Recetteur						
UO6.2_RECE_FONC_M	Sur une durée de deux (2) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • La recette fonctionnelle, • L'accompagnement à la mise en production (vérification des livrables, reprise des données, archivage documentaire). Profils pressentis :						

		• Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier • Recetteur
	UO6.2_RECE_FONC_C	Sur une durée de quatre (4) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • La recette fonctionnelle, • L'accompagnement à la mise en production (tests d'intégration, bilans post-déploiement, archivage complet de la documentation). Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Product Owner • Proxy Product Owner • Analyste métier • Recetteur
Livrables	• Cahier de recette fonctionnelle • Plans de tests, scripts et jeux de données utilisés pour les tests • Journal d'exécution • Dossier de tests comprenant les résultats de tests • Rapport de recette fonctionnelle • Bilan de déploiement fonctionnel	

5.2.6.2 UO - Recette à prédominance technique

Objectifs	Ces unités d'œuvre ont pour objet d'assurer l'assistance technique à la maîtrise d'ouvrage dans la conduite et la supervision des opérations de recette, visant à vérifier la conformité des composants techniques et leur intégration dans le système d'information. Elles visent à garantir : • La conformité technique et d'intégration des solutions livrées aux normes et architectures définies ; • La qualité et la performance des environnements applicatifs avant mise en production ; • La maîtrise des risques techniques par le suivi et la qualification des anomalies ; • La validation technique finale attestant la stabilité et la maintenabilité de la solution déployée.
------------------	---

Prérequis fournis par la DNID	• Spécifications techniques validées servant de base à la recette. • Livrables de la maîtrise d'œuvre nécessaires à la préparation des tests (environnements, jeux de données, documentation associée). • Calendrier de livraison des versions applicatives à recetter. • Accès aux environnements et outils de test mis à disposition. • Désignation des interlocuteurs fonctionnels et techniques participant aux travaux de recette.				
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.				
Activités et tâches à réaliser	Cette prestation a pour objectif d'accompagner la maîtrise d'ouvrage dans les opérations de recette, en couvrant les dimensions techniques. Ces activités visent à garantir que la solution livrée est conforme aux exigences techniques et d'intégration, avant ou en parallèle de la recette fonctionnelle. • Élaboration des cas de tests techniques : définition des scénarios de tests d'intégration, de performance, de robustesse et de sécurité. • Rédaction des cahiers de recette technique : formalisation des tests techniques, des environnements et des critères de réussite. • Préparation et exécution des jeux de données techniques : constitution des données ou scripts nécessaires pour les tests d'intégration et de performance. • Exécution des cahiers de recette technique : réalisation des tests techniques et saisie des résultats. • Qualification des anomalies et suivi des corrections : identification et analyse des anomalies techniques, suivi des actions correctives. • Recette de non-régression (TNR) : réalisation de tests complémentaires visant à vérifier l'absence d'effet de bord et à garantir la stabilité et la conformité du système d'information après intégration des évolutions. • Validation technique finale : confirmation de la conformité aux exigences techniques, d'intégration et de performance avant le déploiement. • Accompagnement à la mise en production et Vérification de Service Régulier (VSR) : supervision du déploiement, suivi des anomalies résiduelles et validation de la stabilité du service en environnement de production. Le titulaire réalise un contrôle qualité des livrables produits par la maîtrise d'œuvre, afin de vérifier la conformité des résultats de tests, de la documentation et des livrables techniques et fonctionnels avant leur validation finale par la maîtrise d'ouvrage.				
Délais et type d'unité d'œuvre	S = Simple, M = Moyen, C = Complexe <table border="1"> <thead> <tr> <th>Code UO</th><th>Définition</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UO6.2_RECE_TEC_S</td><td> Sur une durée d'une (1) semaine à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • La recette technique, • L'accompagnement à la mise en production (tests, contrôles de conformité, archivage documentaire). Profils pressentis : • Chef de projet AMOA </td></tr> </tbody> </table>	Code UO	Définition	UO6.2_RECE_TEC_S	Sur une durée d'une (1) semaine à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • La recette technique, • L'accompagnement à la mise en production (tests, contrôles de conformité, archivage documentaire). Profils pressentis : • Chef de projet AMOA
Code UO	Définition				
UO6.2_RECE_TEC_S	Sur une durée d'une (1) semaine à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • La recette technique, • L'accompagnement à la mise en production (tests, contrôles de conformité, archivage documentaire). Profils pressentis : • Chef de projet AMOA				

		• Consultant SI • Proxy Product Owner • Recetteur
	UO6.2_RECE_TEC_M	Sur une durée de deux (2) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • La recette technique, • L'accompagnement à la mise en production (suivi des tests, bilans techniques, archivage documentaire). Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Consultant SI • Proxy Product Owner • Recetteur
	UO6.2_RECE_TEC_C	Sur une durée de quatre (4) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • La recette technique, • L'accompagnement à la mise en production (tests d'intégration, bilans post-déploiement, archivage complet). Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Consultant SI • Product Owner • Proxy Product Owner • Directeur technique • Recetteur
Livrables	• Cahier de recette technique • Plans de tests, scripts et jeux de données utilisés pour les tests • Journal d'exécution • Dossier de tests comprenant les résultats de tests • Rapport de recette technique • Bilan de déploiement technique	

5.2.6.3 UO – Recette sans prédominance technico-fonctionnelle

Objectifs	Ces unités d'œuvre ont pour objet d'assurer l'assistance à la maîtrise d'ouvrage dans la conduite d'une recette intégrée, combinant les volets fonctionnels et techniques afin de garantir la cohérence globale du système avant déploiement. Elles visent à garantir : • La complétude et la cohérence des validations croisées entre les
------------------	--

	dimensions fonctionnelles et techniques ; • La traçabilité des résultats de tests et la consolidation des bilans de recette intégrée ; • La détection et la maîtrise des effets de bord sur les périmètres connexes du système ; • La sécurisation de la mise en production par une validation conjointe de la conformité, de la performance et de la non-régression du système.				
Prérequis fournis par la DNID	• Spécifications fonctionnelles et techniques validées servant de base à la recette. • Livrables de la maîtrise d'œuvre nécessaires à la préparation des tests (environnements, jeux de données, documentation associée). • Calendrier de livraison des versions applicatives à recetter. • Accès aux environnements et outils de test mis à disposition. • Désignation des interlocuteurs fonctionnels et techniques participant aux travaux de recette.				
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.				
Activités et tâches à réaliser	Cette prestation a pour objectif d'accompagner la maîtrise d'ouvrage dans les opérations de recette, en couvrant à la fois les dimensions fonctionnelles et techniques. Ces activités concernent l'organisation et le pilotage global de la phase de recette, qu'elle soit fonctionnelle ou technique. • Définition de la stratégie de recette : élaboration de l'approche générale (objectifs, périmètre, méthodes de tests, outils utilisés). • Organisation et planification opérationnelle : identification des acteurs, préparation logistique, établissement du planning des différentes étapes de la recette. • Mise en place des indicateurs et tableaux de bord : définition et suivi des métriques permettant de mesurer l'avancement, la couverture des tests et le traitement des anomalies. • Suivi global de l'avancement : reporting régulier auprès de la maîtrise d'ouvrage, consolidation des résultats et préparation du procès-verbal (PV) de recette. • Recette unitaire : vérification préalable à la mise en production permettant de confirmer la conformité de la solution livrée, sa stabilité et son aptitude au déploiement sur la base des résultats de tests validés. Le titulaire réalise un contrôle qualité des livrables produits par la maîtrise d'œuvre, afin de vérifier la conformité des résultats de tests, de la documentation et des livrables techniques et fonctionnels avant leur validation finale par la maîtrise d'ouvrage.				
Délais et type d'unité d'œuvre	S = Simple, M = Moyen, C = Complexe <table border="1"> <thead> <tr> <th>Code UO</th><th>Définition</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UO6.3_RECE_S</td><td> Sur une durée d'une (1) semaine à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • La recette intégrée • L'accompagnement à la mise en production (tests, PV de recette, archivage </td></tr> </tbody> </table>	Code UO	Définition	UO6.3_RECE_S	Sur une durée d'une (1) semaine à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • La recette intégrée • L'accompagnement à la mise en production (tests, PV de recette, archivage
Code UO	Définition				
UO6.3_RECE_S	Sur une durée d'une (1) semaine à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • La recette intégrée • L'accompagnement à la mise en production (tests, PV de recette, archivage				

		documentaire).	
		Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier • Consultant SI • Recetteur	
	UO6.3_RECE_M	Sur une durée de deux (2) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • La recette intégrée, • L'accompagnement à la mise en production (coordination fonctionnelle et technique, reprise de données, archivage documentaire). Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Proxy Product Owner • Analyste métier • Consultant SI • Recetteur	
	UO6.3_RECE_C	Sur une durée de quatre (4) semaines à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • La recette intégrée, • L'accompagnement à la mise en production (tests d'intégration fonctionnels et techniques, bilans post-déploiement, archivage complet). Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Product Owner • Proxy Product Owner • Analyste métier • Directeur technique • Consultant SI • Recetteur	
Livrables	<i>Préparation et pilotage</i> • Stratégie de recette intégrée (fonctionnelle et technique) • Plan de recette global (périmètre, organisation, calendrier, moyens, indicateurs) • Support de la réunion de lancement de recette • Tableau de bord de pilotage de la recette • Procès-verbal (PV) de recette consolidé <i>Exécution et suivi des tests</i> • Cahier de recette intégrée (incluant les volets fonctionnels et techniques) • Plans de tests, scripts et jeux de données utilisés pour les tests • Journal d'exécution unique retraçant l'avancement, les résultats et les		

	anomalies • Dossier de tests comprenant les résultats, constats et preuves d'exécution • Rapport de recette intégrée (synthèse des constats, anomalies, décisions et actions correctrices) <i>Clôture et déploiement</i> • Bilan de déploiement global (fonctionnel et technique) • Synthèse de la vérification de service régulier (VSR) si applicable • Archivage du dossier complet de recette et des pièces justificatives
--	---

5.2.7 P7 – SUPP – Assistance et support

La prestation P7 est composée des unités d'œuvres suivantes :

- UO7.1 : Assistance – Socle (50 tickets inclus) ;
- UO7.2 : Assistance – Socle (30 tickets inclus) ;
- UO7.3 : Assistance – Tickets supplémentaires – Traitement de 100 tickets ;
- UO7.4 : Assistance – Tickets supplémentaires – Traitement de 50 tickets ;
- UO7.5 : Assistance – Tickets supplémentaires – Traitement de 20 tickets ;
- UO7.6 : Assistance – Tickets supplémentaires – Traitement de 10 tickets ;
- UO7.7 : Assistance – Intervention en HNO/JNO.

5.2.7.1 Principes généraux pour le SI Dons mobiliers

Les utilisateurs (donneurs, bénéficiaires, agents DNID) informent le titulaire, en charge de la création des tickets à destination de la MOE pour traitement.

Les tickets adressés peuvent être de deux (2) types : des incidents ou des demandes d'assistance fonctionnelle.

L'émetteur est un utilisateur habilité à déclarer un incident ou une demande d'assistance sous forme de ticket.

5.2.7.1.1 Organisation du support

Dans le cadre du marché, le titulaire met en place dès le démarrage du projet un dispositif de gestion des demandes et incidents, en cohérence avec les bonnes pratiques ITIL.

Ce dispositif de support est structuré en plusieurs niveaux afin d'assurer une répartition claire des responsabilités :

- Point de contact Site des Dons (Niv.1) : point d'entrée des utilisateurs (donneurs, bénéficiaires, agents DNID) est représenté par le formulaire de contact disponible sur la plateforme dont le message est reçu par une cellule métier. Elle est en charge du traitement des sollicitations relatives au métier et la réorientation des demandes et incidents relatives à l'outil.
- Équipe TMA (Niv.2) : prise en charge par l'AMOA, elle est se charge de l'enregistrement, la qualification et le traitement ou l'escalade des incidents ou des demandes nécessitant une expertise fonctionnelle ou technique plus approfondie. Cette équipe est garante de la traçabilité dans la gestion des incidents et des demandes de service, ainsi que la gestion des problèmes et de la connaissance.
- Équipe MOE/Infogérance (Niv.3) : prise en charge par la MOE, elle est se charge du traitement d'incidents techniques impactant l'applicatif et son infrastructure. Le titulaire assure la coordination, le suivi des escalades et le reporting associé.

Ce dispositif permet de garantir la traçabilité, la rapidité de traitement et la bonne articulation entre l'AMOA, la DNID et la MOE tout au long du marché.

Le dispositif est présenté dans le schéma ci-dessous :

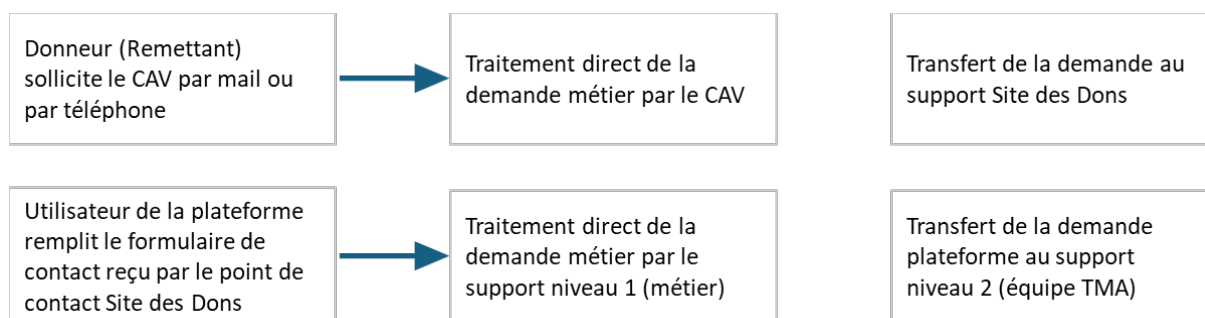


Figure 21 : Schéma de gestion des incidents/demandes

POINT DE CONTACT SITE DES DONS (N1)

Le Point de contact Site des Dons constitue le point d'entrée des utilisateurs (visiteurs non authentifiés, bénéficiaires (utilisateurs authentifiés aux droits minimaux), donneurs (remettants), agents de la DNID) pour des demandes d'assistance métier ou fonctionnelle.

Ce niveau est assuré par la DNID et accompagné par le titulaire pour la qualification initiale et l'enregistrement des sollicitations.

Les demandes peuvent être formulées directement par les CAV, à la suite d'un contact des donneurs ou bénéficiaires, puis transmises au titulaire lorsque leur traitement nécessite une analyse fonctionnelle, technique ou technico-fonctionnelle.

Le Point de contact Site des Dons assure la prise en compte des demandes métiers relatives aux processus métier, juridiques ou administratifs, via la fourniture d'informations de premier niveau. La redirection est nécessaire pour les cas plus complexes vers le support de niveau 2 (équipe TMA).

Il est accessible via les canaux suivants :

- Une adresse mail dédiée, utilisée par les agents de la DNID pour la transmission directe des demandes au Point de contact Site des Dons ;
- Le formulaire de contact disponible pour les utilisateurs de la plateforme, dont les messages sont automatiquement redirigés vers la boîte aux lettres fonctionnelle (BALF) du service en charge du Point de contact Site des Dons (actuellement le SOV). Ce formulaire de contact permet à l'utilisateur de catégoriser sa demande afin de faciliter la qualification et le traitement, selon la liste suivante :
 - Question relative au fonctionnement du site ;
 - Gestion de mon compte (problème sur mon mot de passe, modifier mon profil, supprimer mon compte utilisateur, etc.) ;
 - Demande de création d'un organisme donneur ;
 - Question juridique (éligibilité de mon organisme, modalités de récupération d'un don, etc.) ;
 - Suggestion d'amélioration du Site des Dons ;
 - Autre.

Ce dispositif facilite la qualification, la traçabilité et la prise en charge des sollicitations adressées au Support du Site des Dons.

Est considérée comme simple, une demande qui :

- Peut être traitée de façon autonome par le métier et n'incluant pas la description d'une défaillance ou dysfonctionnement de la plateforme ;
- Peut être traitée de façon autonome par l'AMOA, sans solliciter la maîtrise d'œuvre pour une analyse d'impact avancée ;
- S'inscrit dans un processus ou un périmètre fonctionnel ou organisationnel existant ;
- Ne nécessite pas d'arbitrage, ni de coordination avancée ;

À titre d'illustration, voici des exemples de demandes simples :

- Renseignement sur une procédure
- Renseignement sur une fonctionnalité existante dans la plateforme.

- Transmission d'une information ou d'un référentiel à un acteur métier ou technique.
- Fourniture d'un support ou d'un modèle documentaire standardisé.

EQUIPE TMA (N2)

L'équipe TMA (N2) est assurée par l'AMOA.

Elle accompagne la bonne qualification des sollicitations reçues par le Point de contact Site des Dons et leur enregistrement.

Il constitue le premier niveau de prise en charge opérationnelle des incidents ou de demandes d'assistance fonctionnelle.

Suite à un transfert par le Point de contact Site des Dons, l'Equipe TMA analyse le ticket, le traite directement ou l'escalade à l'Equipe MOE/Infogérance (N3).

Il est accessible via une adresse mail, accessible en 24/7/365.

L'Équipe TMA veille à la bonne qualification des demandes, s'assure de la complétude des informations transmises, et suit la prise en charge effective, le cas échéant, par l'Équipe MOE/Infogérance (N3) jusqu'à clôture.

Elle contribue à la priorisation des tickets selon les impacts métier et au reporting consolidé auprès de la DNID.

Elle est garante de la gestion des problèmes : enregistrement des erreurs connues, documentation et mise en œuvre de solutions de contournement et conception de solutions définitives ; ainsi que la gestion des connaissances : documentation et mise à disposition d'éléments de connaissance.

Dans le cadre de la TMA, cette équipe intervient pour la mise en œuvre de correctifs sur le périmètre des phases de réalisation. À travers les phases planifiées d'analyse TMA, l'équipe TMA rapporte et documente les écarts fonctionnels et préconise des évolutions mineures à prioriser.

EQUIPE MOE/INFOGERANCE (N3)

L'Équipe MOE/Infogérance (N3), assuré par la MOE prend en charge les incidents relatifs à l'exploitation technique de la plateforme. Ces incidents peuvent être escaladés par l'équipe TMA, l'hébergeur ou l'éditeur.

L'Équipe MOE/Infogérance intervient dans la résolution ces incidents qui révèlent un dysfonctionnement d'une brique applicative mise à disposition de l'éditeur. Les tickets de niveau 3 sont escaladés par l'Équipe TMA.

Le support de niveau 3 met en place le dispositif ad hoc incluant les éditeurs potentiels et propose le processus d'escalade dans le cas où la durée d'un incident critique ou majeur bloquant dépasse la GTR.

Cette activité peut nécessiter, selon la nature de l'incident, une analyse fonctionnelle ou métier approfondie et la recette des correctifs associés, réalisées dans le cadre des prestations d'assistance à la mise en œuvre et/ou d'assistance TMA.

L'AMOA participe à la coordination des échanges entre la DNID et la MOE notamment pour qualifier les impacts métier des incidents critiques.

Elle vérifie la cohérence fonctionnelle des solutions de contournement et des correctifs proposés avant déploiement, et assure la validation fonctionnelle finale avant clôture des tickets.

Elle alimente les comités de suivi avec les analyses et constats issus du traitement des incidents majeurs.

5.2.7.1.2 GTI et GTR

Dans le cadre de la gestion des incidents, la Garantie de Temps d'Intervention (GTI) et la Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) sont des accords de niveaux de services (ou Service Level Agreements - SLA) sur lesquels le prestataire s'engage contractuellement.

Le non-respect de ces SLA peut entraîner l'activation de pénalités.

La date et l'heure de création du ticket d'incident dans l'outil de ticketing (par la DNID ou par le titulaire via sa solution de supervision) sert de référence pour le calcul des délais.

Garantie de Temps d'Intervention (GTI)

La Garantie de Temps d'Intervention représente le délai maximum acceptable entre la signalisation / détection d'un incident et sa prise en charge effective par les équipes du titulaire.

La détection / signalisation peut être réalisée :

- Par des moyens automatiques (alarmes mises en place par le titulaire) ;
- Par les utilisateurs (de la solution) ou les équipes du titulaire.

La Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)

La Garantie de Temps de Rétablissement représente le délai maximum acceptable entre la prise en charge d'un incident par les équipes du titulaire et la mise en place par la MOE d'une solution permettant soit de régler ou contourner le dysfonctionnement constaté.

La GTR via (rétablissement ou contournement*) est pilotée par la MOE. L'AMOA suit l'instruction, informe la DNID, et contribue aux validations fonctionnelles avant clôture.

* Une solution de contournement est temporaire. Elle permet de passer un incident d'un statut « critique » ou « majeur bloquant » à majeur mais ne permet pas de clôturer le ticket tant que le retour à la normale n'est pas atteint.

Responsabilités titulaire et MOE

Dans le cadre de l'activité de support, le titulaire est principalement responsable de la tenue des délais de prise en compte, de qualification et de l'affectation des tickets à la MOE.

La MOE porte la responsabilité de la tenue des délais de mise en œuvre des correctifs et du rétablissement du service : la Garantie de Temps de Reprise (GTR). Dans ce cadre, l'AMOA suit l'activité, informe la DNID, puis contribue aux validations fonctionnelles avant clôture.

Le titulaire est, à l'instar de la MOE, responsable de la tenue de ses délais d'intervention : Garantie de ses Temps d'intervention (GTI). Ils sont aussi responsables de leurs délais de traitement puis responsables mutuellement de la réactivité afférente à la coordination du traitement des tickets.

5.2.7.1.3 Incidents en production

La classification finale d'un incident tient compte à la fois des impacts et de l'appréciation de la DNID.

INCIDENTS sur environnement de PRODUCTION			
Type	Définition	Engagements titulaire	Engagements MOE
Incident mineur	Est considérée comme « mineur » tout dysfonctionnement non impactant pour les utilisateurs (rendu incorrect peu visible, dysfonctionnement non bloquant...).	• GTI : 24 heures • Délai de traitement : 12 heures : ○ Accusé réception ○ Qualification ○ Affectation	GTI : 24 heures GTR : 5 jours (anomalies visibles par les visiteurs des sites), 20 jours (autres anomalies)

		MOE • Préparation puis réalisation de la recette du correctif, effectuées au titre de la prestation d'assistance TMA (P5) • Information de l'utilisateur à l'origine du ticket sur l'état d'avancement et la résolution de l'incident • Suivi et relances jusqu'à résolution de l'incident	
Incident majeur	Est considérée comme « majeur » : • Anomalies applicatives importantes mais dont la correction ne nécessite pas d'être réalisée de manière urgente ; • Rendu incorrect visible par les visiteurs du site ; • L'inaccessibilité ou dysfonctionnement de certaines parties non critiques du site ; Un dysfonctionnement technique important (saturation base de données, perte d'une VM, etc.) ayant un impact sur le SI « Dons » sur des fonctionnalités non critiques.	• GTI : 2 heures • Délai de traitement : 4 heures : ○ Accusé réception ○ Qualification ○ Affectation MOE • Préparation puis réalisation de la recette du correctif, effectuées au titre de la prestation d'assistance TMA (P5) • Information de l'utilisateur à l'origine du ticket sur l'état d'avancement et la résolution de l'incident • Suivi et relances jusqu'à résolution de l'incident	GTI : 4 heures GTR : 2 jours
Incident majeur bloquant	Est considérée comme « majeur bloquant » : • Anomalies applicatives critiques, dont la correction doit être réalisée dans des délais assez courts ; • Rendu incorrect visible des visiteurs et portant atteinte à l'image de marque de la DNID ; • L'inaccessibilité ou dysfonctionnement de certaines parties critiques du site des dons mobiliers de l'État; Un dysfonctionnement technique (saturation base de données, perte d'une VM, etc.) impactant considérablement le site des dons	• GTI : 1 heure • Délai de traitement : 2 heures : ○ Accusé réception ○ Qualification ○ Affectation MOE ○ Coordination immédiate avec DNID & MOE • Préparation puis réalisation de la recette du correctif, effectuées au titre de la prestation d'assistance TMA (P5) • Information de l'utilisateur à l'origine	GTI : 2 heures GTR : 8 heures Dans le cas d'un incident majeur bloquant, le titulaire peut présenter une solution de contournement * Si cette solution est acceptée par la DNID, l'anomalie peut être requalifiée d'un niveau inférieur.

	mobiliers de l'État : certaines fonctionnalités importantes sont inaccessibles ou les performances sont fortement dégradées.	du ticket sur l'état d'avancement et la résolution de l'incident • Suivi et relances jusqu'à résolution de l'incident	
Incident critique	Est considérée comme « critique » tout incidents d'infogérance structurants (site ou ensemble de sites rendus inaccessibles en lien ou non avec l'infrastructure d'hébergement).	GTI : 15 minutes • Délai de traitement : 1 heure : ○ Accusé réception ○ Qualification ○ Affectation MOE ○ Alerte DNID ○ Proposition d'activation COCRI • Coordination immédiate avec DNID & MOE • Préparation puis réalisation de la recette du correctif, effectuées au titre de la prestation d'assistance TMA (P5) • Information de l'utilisateur à l'origine du ticket sur l'état d'avancement et la résolution de l'incident • Suivi et relances jusqu'à résolution de l'incident	GTI : 30 minutes GTR : 4 heures Dans le cas d'un incident critique, le titulaire peut présenter une solution de contournement. * Si cette solution est acceptée par la DNID, l'incident peut être requalifiée d'un niveau inférieur.

5.2.7.1.4 Incidents hors production

La classification finale d'un incident tient compte à la fois des impacts et de l'appréciation de la DNID.

INCIDENTS sur environnement HORS PRODUCTION			
Type	Définition	Engagements titulaire	Engagements MOE
Incident mineur	Est considérée comme « mineur » tout dysfonctionnement non impactant pour les utilisateurs (rendu incorrect peu visible, dysfonctionnement non bloquant...).	• GTI : 48 heures • Délai de traitement : 24 heures : ○ Accusé réception ○ Qualification ○ Affectation MOE • Préparation puis réalisation de la recette du correctif, effectuées	GTI : 48 heures GTR : 10 jours

		au titre de la prestation d'assistance TMA (P5) • Information de l'utilisateur à l'origine du ticket sur l'état d'avancement et la résolution de l'incident • Suivi et relances jusqu'à résolution de l'incident	
Incident majeur	Est considérée comme « majeur » : • Anomalies applicatives importantes mais dont la correction ne nécessite pas d'être réalisée de manière urgente ; • Rendu incorrect visible par les visiteurs du site ; • L'inaccessibilité ou dysfonctionnement de certaines parties non critiques du site ; Un dysfonctionnement technique important (saturation base de données, perte d'une VM, etc.) ayant un impact sur le site des dons mobiliers de l'État sur des fonctionnalités non critiques.	• GTI : 12 heures • Délai de traitement : 6 heures : ○ Accusé réception ○ Qualification ○ Affectation MOE • Préparation puis réalisation de la recette du correctif, effectuées au titre de la prestation d'assistance TMA (P5) • Information de l'utilisateur à l'origine du ticket sur l'état d'avancement et la résolution de l'incident • Suivi et relances jusqu'à résolution de l'incident	GTI : 24 heures GTR : 5 jours
Incident majeur bloquant	Est considérée comme « majeur bloquant » : • Anomalies applicatives critiques, dont la correction doit être réalisée dans des délais assez courts ; • Rendu incorrect visible des visiteurs et portant atteinte à l'image de marque de la DNID ; • L'inaccessibilité ou dysfonctionnement de certaines parties critiques du site des dons mobiliers de l'État ; Un dysfonctionnement technique (saturation base de données, perte d'une VM, etc.) impactant considérablement le site des dons mobiliers de l'État : certaines fonctionnalités importantes sont inaccessibles ou les performances sont fortement dégradées.	• GTI : 2 heures • Délai de traitement : 1 heure : ○ Accusé réception ○ Qualification ○ Affectation MOE ○ Coordination immédiate avec DNID & MOE • Préparation puis réalisation de la recette du correctif, effectuées au titre de la prestation d'assistance TMA (P5) • Information de l'utilisateur à l'origine du ticket sur l'état d'avancement et la résolution de l'incident • Suivi et relances jusqu'à résolution de	GTI : 4 heures GTR : 16 heures Dans le cas d'un incident majeur bloquant, le titulaire peut présenter une solution de contournement * Si cette solution est acceptée par la DNID, l'anomalie peut être requalifiée d'un niveau inférieur.

		l'incident	
Incident critique	Est considérée comme « critique » tout incidents d'infogérance structurants (site ou ensemble de sites rendus inaccessibles en lien ou non avec l'infrastructure d'hébergement).	• GTI : 1 heure • Délai de traitement : 1 heure : ○ Accusé réception ○ Qualification ○ Affectation MOE ○ Alerte DNID ○ Proposition d'activation COCRI • Coordination immédiate avec DNID & MOE • Préparation puis réalisation de la recette du correctif, effectuées au titre de la prestation d'assistance TMA (P5) • Information de l'utilisateur à l'origine du ticket sur l'état d'avancement et la résolution de l'incident • Suivi et relances jusqu'à résolution de l'incident	GTI : 1 heure GTR : 8 heures Dans le cas d'un incident critique, le titulaire peut présenter une solution de contournement. * Si cette solution est acceptée par la DNID, l'incident peut être requalifiée d'un niveau inférieur.

5.2.7.1.5 Demandes d'assistance fonctionnelle

DEMANDE D'ASSISTANCE FONCTIONNELLE		
Définition	Engagements titulaire	Engagements MOE
Est une demande d'assistance toute sollicitation du support qui n'est pas un incident. Elles peuvent correspondre à des incompréhensions des utilisateurs, des demandes de clarification de certaines fonctionnalités, etc.	• GTI : 2 heures (Heures Ouvrées) • Délai de traitement : 1 heure : ○ Accusé réception ○ Qualification ○ Affectation MOE • Information de l'utilisateur à l'origine du ticket sur l'état d'avancement et la résolution de l'incident • Suivi et relances jusqu'à traitement de la demande	Prise en compte de la demande sous quatre (4) heures (heures de bureau) Réponse sous deux (2) jours ouvrés dans 90% des cas.

5.2.7.1.6 Plages de service

Généralités

Le site des dons mobiliers de l'État devant être accessibles aux visiteurs à tout moment, le monitoring et les prestations relatives à l'exploitation doivent être assurés en fonction niveau de criticité des tickets remontés :

- Les incidents mineurs sont pris en charge sur les horaires de bureau soit en Heures Ouvrées (HO) ;
- Les incidents majeurs, majeurs bloquants et critiques sont pris en charge sur les horaires de bureau soit en Heures Ouvrées (HO) ;
- Toute intervention sollicitée en Heures Non Ouvrées (HNO) ou en Jours Non Ouvrés (JNO), notamment pour traiter un incident majeur ou critique en dehors des plages HO, fait l'objet d'un bon de commande spécifique mobilisant l'unité d'œuvre dédiée, l'UO7.7 – Intervention en HNO/JNO.

La DNID met en place une astreinte managériale avec support de l'AMOA technique en complément durant les horaires de bureau.

Fonctionnement HNO

En HNO, un manager de la DNID prend en charge le suivi des incidents critiques sur sollicitation du titulaire ou de la MOE.

En cas d'incident critique signalé en HNO, la MOE informe la DNID par les canaux définis et alerte parallèlement le titulaire si l'interruption de service excède trente (30) minutes. Le titulaire apprécie alors la situation et, en coordination avec la DNID, décide ou non du déclenchement d'un dispositif de gestion de crise.

5.2.7.2 UO - Assistance et support

Objectifs	À date, aucun dispositif de support AMOA n'est en place pour les systèmes d'information des pôles Gestion des Patrimoines Privés et Gestion des Évaluations ; la prestation décrite pourra, sur décision de la DNID, être mobilisée au bénéfice de tout système d'information actuel ou futur relevant du présent marché Cette prestation a pour objet d'assurer une assistance fonctionnelle et méthodologique auprès de la DNID et des utilisateurs des systèmes d'information du lot 2. Elle vise à garantir : • La continuité du service pour les SI concernés ; • La résolution ou la clarification des sollicitations fonctionnelles ; • La capitalisation des informations utiles à l'amélioration du fonctionnement des systèmes. La prestation couvre le traitement des demandes d'assistance fonctionnelle et, le cas échéant, la coordination des actions nécessaires à la résolution des incidents identifiés, en lien avec les maîtrises d'œuvre concernées.
Prérequis fournis par la DNID	• Description de la demande, du contexte ou du dysfonctionnement constaté ; • Informations permettant de qualifier l'impact (utilisateur, périmètre, priorité) ; • Accès à la documentation existante ou aux référentiels nécessaires à la compréhension du contexte.
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.
Organisation du support	Le titulaire met en place un guichet fonctionnel unique (courriel ou outil de ticketing partagé) assurant : • La réception, l'enregistrement et la qualification initiale des sollicitations ; • La réponse directe pour les demandes simples relevant de l'AMOA ; • La coordination avec la maîtrise d'œuvre (MOE) pour les incidents ou

	demandes nécessitant une analyse technique ou un correctif ; Le suivi et la relance jusqu'à clôture, avec information régulière de la DNID.												
Typologie des demandes	Les tickets pris en charge dans le cadre de la prestation P7 peuvent relever des catégories suivantes : - Demande d'assistance fonctionnelle : question, incompréhension, ou besoin d'éclairage sur une fonctionnalité, un processus, une donnée ou un document métier ; - Demande de support : dysfonctionnement observé, anomalie mineure, ou incohérence nécessitant un diagnostic fonctionnel avant transmission à la MOE ; - Demande de coordination : sollicitation liée à la communication ou la validation d'informations auprès d'un autre acteur du dispositif (MOE, éditeur, autre SI).												
Engagements de réactivité	Les engagements sont exprimés en délais de réponse initiale (accusé et qualification) et de traitement cible. Ils servent de base de suivi dans les tableaux de bord d'activité. <table><tr><th>Type de demande</th><th>Délai de réponse initiale</th><th>Délai de traitement cible</th></tr><tr><td>Demande simple (information, assistance mineure)</td><td>Un (1) jour ouvré</td><td>Trois (3) jours ouvrés</td></tr><tr><td>Anomalie ou incohérence fonctionnelle</td><td>Un (1) jour ouvré</td><td>Cinq (5) jours ouvrés</td></tr><tr><td>Incident impactant ou coordination inter-SI</td><td>Un (1) jour ouvré</td><td>Dix (10) jours ouvrés</td></tr></table>	Type de demande	Délai de réponse initiale	Délai de traitement cible	Demande simple (information, assistance mineure)	Un (1) jour ouvré	Trois (3) jours ouvrés	Anomalie ou incohérence fonctionnelle	Un (1) jour ouvré	Cinq (5) jours ouvrés	Incident impactant ou coordination inter-SI	Un (1) jour ouvré	Dix (10) jours ouvrés
Type de demande	Délai de réponse initiale	Délai de traitement cible											
Demande simple (information, assistance mineure)	Un (1) jour ouvré	Trois (3) jours ouvrés											
Anomalie ou incohérence fonctionnelle	Un (1) jour ouvré	Cinq (5) jours ouvrés											
Incident impactant ou coordination inter-SI	Un (1) jour ouvré	Dix (10) jours ouvrés											
Activités et tâches à réaliser	- Prendre en charge les demandes (qualification, priorisation, affectation, suivi) ; - Fournir les réponses de premier niveau sur le périmètre fonctionnel ou documentaire connu ; - Coordonner, le cas échéant, la transmission à la MOE et suivre le traitement jusqu'à résolution ; - Mettre à jour le registre de suivi des tickets et la base de capitalisation ; - Produire un reporting périodique (tableau de bord synthétique, indicateurs de volumétrie et de délai).												
Délais et type d'unité d'œuvre	<table><tr><th>Code UO</th><th>Définition</th></tr><tr><td>UO7.1_SUPP_SOCLE_50T</td><td>Sur une durée de six (6) mois à compter de la notification du bon de commande, traitement de cinquante (50) tickets</td></tr><tr><td>UO7.2_SUPP_SOCLE_30T</td><td>Sur une durée de six (6) mois à compter de la notification du bon de</td></tr></table>	Code UO	Définition	UO7.1_SUPP_SOCLE_50T	Sur une durée de six (6) mois à compter de la notification du bon de commande, traitement de cinquante (50) tickets	UO7.2_SUPP_SOCLE_30T	Sur une durée de six (6) mois à compter de la notification du bon de						
Code UO	Définition												
UO7.1_SUPP_SOCLE_50T	Sur une durée de six (6) mois à compter de la notification du bon de commande, traitement de cinquante (50) tickets												
UO7.2_SUPP_SOCLE_30T	Sur une durée de six (6) mois à compter de la notification du bon de												

		commande, traitement de trente (30) tickets	
	UO7.3_SUPP_100T_SUP	Sur une durée de six (6) mois à compter de la notification du bon de commande, traitement de cent (100) tickets supplémentaires	
	UO7.4_SUPP_50T_SUP	Sur une durée de six (6) mois à compter de la notification du bon de commande, traitement de cinquante (50) tickets supplémentaires	
	UO7.5_SUPP_20T_SUP	Sur une durée de six (6) mois à compter de la notification du bon de commande, traitement de vingt (20) tickets supplémentaires	
	UO7.6_SUPP_10T_SUP	Sur une durée de six (6) mois à compter de la notification du bon de commande, traitement de dix (10) tickets supplémentaires	
Livrables	• Réponse formalisée à la demande • Affectation vers la MOE • Registre des tickets à jour • Tableau de bord d'activité du support • Base de capitalisation		

5.2.7.3 UO - Intervention en HNO/JNO

Objectifs	Cette unité d'œuvre permet à la DNID de solliciter, lorsque nécessaire, une intervention du titulaire en dehors des plages ouvrées, afin de : • Participer au diagnostic fonctionnel d'un incident majeur ou critique survenu en HNO/JNO ; • Coordonner les échanges fonctionnels avec la DNID, la MOE, l'infogérance et les éditeurs ; • Suivre la mise en œuvre des mesures de stabilisation décidées par la MOE ; • Assurer la communication fonctionnelle vers la DNID jusqu'au retour à un niveau de service acceptable.
Prérequis fournis par la DNID	• Description de l'incident, du contexte et des impacts constatés ; • Informations permettant d'en apprécier la criticité ; • Coordonnées des interlocuteurs DNID / MOE mobilisables en HNO/JNO.
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.
Organisation du support	Le titulaire met en place un guichet fonctionnel unique (courriel ou outil de ticketing partagé) assurant : • Des incidents majeurs ou critiques nécessitant une mobilisation en dehors des heures ouvrées ;

	- Des situations nécessitant une coordination fonctionnelle urgente entre DNID, MOE, infogérance ou éditeurs ; - Des actions de suivi en continu lors de dégradations importantes du service en HNO/JNO.				
Typologie des interventions	Les interventions réalisées dans le cadre de l'UO7.7 relèvent exclusivement : - Des incidents majeurs ou critiques nécessitant une mobilisation en dehors des heures ouvrées ; - Des situations impliquant une coordination fonctionnelle urgente entre acteurs (DNID, MOE, infogérance, éditeurs) ; - Des actions de suivi lors de dégradations importantes du service survenues en HNO/JNO.				
Engagements de réactivité	Les délais de mobilisation et d'intervention applicables pour les situations HNO/JNO sont ceux définis dans la grille SLA du présent marché pour les incidents majeurs et critiques. L'UO7.7 n'établit pas de GTI/GTR propres et s'inscrit dans le cadre des SLA existants.				
Activités et tâches à réaliser	- Analyser l'incident et en qualifier les impacts fonctionnels ; - Coordonner, en HNO/JNO, les échanges entre DNID, MOE, infogérance et éditeurs ; - Suivre les actions de rétablissement menées par la MOE jusqu'à stabilisation ; - Informier régulièrement la DNID de l'évolution de la situation ; - Documenter les actions menées dans le ticket associé ; - Produire un compte rendu d'intervention HNO/JNO, si demandé.				
Délais et type d'unité d'œuvre	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Code UO</th><th>Définition</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UO7.7_SUPP_HNO-JNO</td><td> La durée de réalisation de cette unité d'œuvre est déterminée dans le bon de commande. Cette unité d'œuvre est réalisée sur la base d'un Taux Journalier Moyen (TJM). À titre indicatif, une intervention HNO/JNO dure en moyenne quatre (4) heures. La durée peut être revue en fonction de la nature de l'incident et des contraintes du système d'information. </td></tr> </tbody> </table>	Code UO	Définition	UO7.7_SUPP_HNO-JNO	La durée de réalisation de cette unité d'œuvre est déterminée dans le bon de commande. Cette unité d'œuvre est réalisée sur la base d'un Taux Journalier Moyen (TJM). À titre indicatif, une intervention HNO/JNO dure en moyenne quatre (4) heures. La durée peut être revue en fonction de la nature de l'incident et des contraintes du système d'information.
Code UO	Définition				
UO7.7_SUPP_HNO-JNO	La durée de réalisation de cette unité d'œuvre est déterminée dans le bon de commande. Cette unité d'œuvre est réalisée sur la base d'un Taux Journalier Moyen (TJM). À titre indicatif, une intervention HNO/JNO dure en moyenne quatre (4) heures. La durée peut être revue en fonction de la nature de l'incident et des contraintes du système d'information.				
Livrables	- Accusé de prise en charge et qualification initiale ; - Mise à jour du ticket et suivi associé ; - Transmission à la MOE lorsque nécessaire ; - Compte rendu d'intervention HNO/JNO (si demandé par la DNID).				

5.2.8 P8 – MONT - Montée en compétence sur nouveau périmètre technique

Cette prestation s'inscrit dans la continuité et sous le cadre méthodologique défini par la prestation d'initialisation (P1). Elle a pour objet de permettre l'intégration opérationnelle d'un nouveau système d'information dans le dispositif AMOA du lot 2.

Elle consiste à déployer, sur le nouveau périmètre concerné, les dispositifs organisationnels, méthodologiques et techniques définis dans le cadre du marché, tout en acquérant la connaissance suffisante pour assurer les prestations d'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMOA).

La prestation est adaptée selon la nature, la complexité et la maturité du système d'information concerné.

La prestation P8 est composée de l'unité d'œuvre suivante :

- UO8 : Montée en compétence sur nouveau périmètre technique

Rubrique	Contenu
Objectifs	Cette prestation a pour objet de mettre en place, sur un nouveau périmètre technique ou fonctionnel, les dispositifs opérationnels (organisation, processus, moyens humains et techniques) et d'acquérir la connaissance suffisante pour permettre au titulaire d'assurer les prestations d'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMOA) dans le respect des dispositions du marché. Elle vise à garantir : • La compréhension du contexte institutionnel, organisationnel et applicatif des systèmes d'information pris en charge ; • La mise en place opérationnelle d'un dispositif de pilotage, de coordination et d'échanges avec la DNID et la MOE ; • L'atteinte d'un niveau d'autonomie suffisant pour conduire les activités AMOA dans des conditions stables et sécurisées. La prestation P8 s'applique à tout système d'information intégré au périmètre de la DNID en cours de marché et n'ayant pas été couvert par la prestation d'initialisation (P1).
Adaptabilité et dimensionnement par SI	Le dispositif de montée en compétence est conçu pour s'adapter à la diversité des systèmes d'information (SI) pris en charge, qu'ils soient à dominante fonctionnelle, technique, décisionnelle ou transverse. Le dimensionnement de la prestation est déterminé selon les critères suivants : • Nature du SI (fonctionnel, technique, décisionnel ou transverse) ; • Niveau de maturité (documentation, stabilité, gouvernance existante) ; • Degré d'autonomie AMOA attendu (appui, pilotage, coordination, supervision). Sur cette base, trois configurations d'unités d'œuvre sont définies : • MONT-Simple : SI stable et bien documenté (durée indicative : trente (30) jours ouvrés) ; • MONT-Moyenne : SI en évolution ou partiellement documenté (durée indicative : quarante-cinq (45) jours ouvrés) ; • MONT-Complexe : SI peu documenté ou à forte interdépendance technique / organisationnelle (durée indicative : soixante (60) jours ouvrés). Le choix du dimensionnement applicable à chaque SI est validé par la DNID à l'issue de la réunion de lancement sur la base d'un diagnostic initial partagé.
Prérequis fournis par la DNID	• Note de cadrage et éléments de contexte disponibles (organisation, référentiels, acteurs, documentation) ; • Communication des interlocuteurs fonctionnels et techniques DNID et, le cas échéant, des tiers (MOE, partenaires, éditeurs).

Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.
Activités et tâches à réaliser	Réunion de lancement Le titulaire organise, dans les cinq (5) jours ouvrés suivant la notification du bon de commande, une réunion de lancement avec la DNID et les parties prenantes AMOA. Il en assure la préparation, l'animation et la diffusion du compte-rendu. Cette réunion permet notamment de présenter les équipes, valider les modalités de pilotage et de coordination, ainsi que le planning détaillé des trois phases de la prestation. <u>Phase 1 – Prise de connaissance</u> Objectif : acquérir la compréhension du contexte institutionnel, fonctionnel et technique du SI concerné en s'appuyant sur les processus, outils et référentiels du marché. Principales activités : • Analyse des documents existants et des procédures internes ; • Entretiens et ateliers de découverte avec les acteurs DNID et MOE ; • Observation et reconstitution des processus actuels, même non formalisés ; • Élaboration d'un bilan de prise de connaissance, comprenant un rapport d'étonnement, un état documentaire et les compléments nécessaires. <u>Phase 2 – Mise en place du dispositif</u> Objectif : mettre en place les équipes, processus et outillages permettant la prise en charge du SI en s'appuyant sur les processus, outils et référentiels établis du marché. Principales activités : • Structuration du dispositif opérationnel (équipes, circuits de communication, interactions DNID/MOE) ; • Mise en place de la comitologie (calendrier et instances) ; • Ajustement des processus liés aux prestations AMOA ; • Initialisation de la démarche d'amélioration continue. <u>Phase 3 – Prise de responsabilité et montée en régime</u> Objectif : garantir la continuité des activités et atteindre le niveau d'autonomie attendu en s'appuyant sur les processus, outils et référentiels du marché. Principales activités : • Participation active aux activités de comitologie prévues dans la prestation P2 ; • Prise en charge progressive des activités AMOA sous validation de la DNID ; • Supervision des premières itérations, appui méthodologique et coordination avec la MOE ; • Consolidation documentaire et stabilisation du dispositif ; • Organisation d'une réunion de clôture lors de laquelle la DNID constate la conformité du dispositif au regard des objectifs fixés et autorise la bascule en régime stable. <u>Réunion de clôture</u>

	Le titulaire présente les ajustements opérés, les résultats obtenus et les éléments validant la bascule en régime stable. Le compte-rendu est réputé approuvé sans remarque dans un délai de quinze (15) jours ouvrés.	
Délais et type d'unité d'œuvre	S = Simple, M = Moyen, C = Complexe	
	Code UO	Définition
	UO8.1_MONT_S	Sur une durée de six (6) semaines (trente (30) jours ouvrés) à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • La prise de connaissance du SI et de son contexte fonctionnel et technique ; • La mise en relation opérationnelle avec la DNID et la MOE ; • La validation du dispositif de suivi et des processus existants ; • La mise à jour initiale du référentiel documentaire et du backlog (si existant).
	UO8.1_MONT_M	Sur une durée de huit (8) semaines (quarante-cinq (45) jours ouvrés) à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • La prise de connaissance fonctionnelle et organisationnelle du SI ; • La mise en place du dispositif de pilotage AMOA (instances, reporting, coordination) ; • La structuration et priorisation du backlog fonctionnel et technique ; • La consolidation documentaire et procédurale ; • L'accompagnement initial à la montée en régime des activités d'AMOA.
	UO8.1_MONT_C	Sur une durée de neuf (9) semaines (soixante (60) jours ouvrés) à compter de la notification du bon de commande, couvrant : • La prise de connaissance approfondie du SI et de ses dépendances (techniques, documentaires, contractuelles) ; • La cartographie fonctionnelle et documentaire du périmètre ; • La mise en place complète du dispositif opérationnel AMOA (processus, RACI, comitologie, outils de pilotage) ; • L'animation des premières instances de coordination et d'amélioration continue ; • Le bilan de montée en compétence et la validation du dispositif par la DNID.

Livrables	• Support et compte-rendu de la réunion de lancement ; • Calendrier détaillé d'exécution de la prestation ; • Bilan de prise de connaissance et rapport d'étonnement ; • Revue initiale du backlog (le cas échéant) ; • Plan d'amélioration continue initialisé ; • Annuaire et matrice de compétences des ressources mobilisées ; • Outillage de gestion et de pilotage en service (tableaux de bord, KPI) ; • Espace documentaire opérationnel ; • Mise à jour du plan de charge, du RACI et, le cas échéant, des PAQ / PAS spécifiques au périmètre concerné ; • Support et compte-rendu de la réunion de clôture.

5.2.9 P9 – EXPE - Études et expertises ponctuelles

La prestation P9 est composée des unités d'œuvres suivantes :

- UO9.1 : Études, expertises et audit ponctuelles ;
- UO9.2 : Accompagnement à l'homologation.

5.2.9.1 UO - Études, expertises et audit ponctuelles

Objectifs	Les unités d'œuvre ont pour objet d'apporter une expertise, un audit ou une analyse ponctuelle à la demande de la DNID, sur des thématiques fonctionnelles, techniques ou organisationnelles liées au système d'information ou à ses environnements connexes. Elles visent à : • Contribuer à la sécurisation des choix de conception, d'architecture, de performance, de conformité ou d'organisation ; • Produire des constats et recommandations opérationnelles appuyées sur des analyses objectives ; • Apporter un appui méthodologique ou décisionnel à la DNID dans la conduite de ses projets. • Réaliser des audits visant à analyser et comprendre le fonctionnement des organisations et leurs dispositifs en place ; Les expertises attendues peuvent porter notamment sur : • L'analyse ou l'optimisation de processus métiers ; • L'évaluation, la définition ou la validation de solutions techniques, logicielles, d'infrastructure ou d'architecture, en lien avec les exigences de cohérence, de robustesse, d'interopérabilité et de performance ; • La conformité réglementaire, la cybersécurité et la gestion des données (RGPD) ; • L'analyse, l'expérimentation ou l'évaluation de nouveaux projets techniques, notamment dans les domaines de l'intelligence artificielle (IA), de la business intelligence (BI) et de la data ; • L'expérience utilisateur, l'ergonomie et la performance fonctionnelle. Ou toute autre thématique identifiée par la DNID nécessitant une analyse approfondie. Le titulaire mobilise, en tant que de besoin, les profils les plus adaptés à la thé-
------------------	--

	matique étudiée (expert fonctionnel, consultant SI, architecte, expert sécurité, consultant ou expert Data / IA, expert en accessibilité, auditeur etc.)				
Prérequis fournis par la DNID	• Expression du besoin ou périmètre de l'étude défini ; • Documentation disponible relative au contexte et aux systèmes concernés ; • Identification des interlocuteurs à solliciter ; • Accès aux environnements, outils ou jeux de données nécessaires ; • Planning prévisionnel et contraintes spécifiques, le cas échéant.				
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.				
Activités et tâches à réaliser	• Prise de connaissance du contexte et de la documentation existante ; • Organisation et planification de la mission d'étude ou d'expertise (jalons, calendrier, interlocuteurs) ; • Réalisation des travaux d'analyse : entretiens, ateliers, diagnostics, benchmarks, simulations, études d'impact ou de faisabilité ; • Identification et Formalisation des constats, conclusions et préconisations issues des analyses menées ; • Restitution des travaux et recommandations à la DNID, sous forme de note de synthèse ou de présentation en comité ; • Suivi et archivage de la documentation produite.				
Délais et type d'unité d'œuvre	La durée de réalisation de cette unité d'œuvre est déterminée dans le bon de commande. Cette unité d'œuvre est réalisée sur la base d'un Taux Journalier Moyen (TJM), défini selon le profil mobilisé et la nature de l'expertise demandée. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Code UO</th><th>Définition</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UO9.1_EXPE</td><td>Études et expertises ponctuelles</td></tr> </tbody> </table>	Code UO	Définition	UO9.1_EXPE	Études et expertises ponctuelles
Code UO	Définition				
UO9.1_EXPE	Études et expertises ponctuelles				
Livrables	• Note de cadrage de la mission d'étude ou d'expertise ; • Supports et comptes-rendus des réunions et ateliers de travail ; • Rapport d'étude ou d'expertise (analyse, conclusions, recommandations) ; • Support de restitution synthétique.				
Particularités	Ces prestations peuvent être réalisées de manière autonome ou en articulation avec d'autres prestations du marché (notamment P3 – Cadrage / études avant-projet et P4 – Assistance à la mise en œuvre), afin d'assurer la cohérence globale du dispositif AMOA.				

5.2.9.2 UO – Accompagnement à l'homologation

Objectifs	L'unité d'œuvre a pour objet de permettre à la DNID, en s'appuyant sur l'avis des experts, de s'informer et d'attester à ses utilisateurs que les risques qui pèsent sur eux, sur les informations qu'ils manipulent et sur les services rendus, sont connus et maîtrisés La démarche d'homologation du SI vise à : • Garantir la connaissance, l'évaluation et la maîtrise des risques pesant sur le système d'information, ses utilisateurs et les données traitées ; • Assurer la conformité du système aux exigences réglementaires et de
------------------	--

	sécurité applicables ; • Structurer et formaliser la démarche d'homologation à travers une stratégie, un périmètre, un calendrier et un dispositif d'acteurs identifiés ; • Appuyer la décision d'homologation de l'autorité compétente, en lui fournissant une analyse complète des risques et un dossier argumenté ; • Assurer le suivi post-homologation, la mise à jour continue du dispositif et l'amélioration de la sécurité du SI dans le temps. Le titulaire se mobilise en tant que de besoin pour contribuer à la démarche au travers de la réalisation des actions pour lesquelles il est sollicité par le Bénéficiaire (Élaboration de livrables, participation aux ateliers) et est force de proposition sur la démarche.				
Prérequis fournis par la DNID	• Expression du besoin ou périmètre de l'étude défini ; • Documentation disponible relative au contexte et aux systèmes concernés ; • Identification des interlocuteurs à solliciter ; • Accès aux environnements, outils ou jeux de données nécessaires ; • Planning prévisionnel et contraintes spécifiques, le cas échéant.				
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.				
Activités et tâches à réaliser	• Prise de connaissance du contexte, du périmètre à homologuer et de la documentation existante ; • Organisation et planification de la démarche d'homologation : définition du périmètre, identification des acteurs, élaboration du planning et du dossier d'homologation ; • Analyse et évaluation des risques : identification, mesure, proposition et suivi des actions de réduction ; • Préparation et appui à la décision d'homologation : constitution des éléments justificatifs et formalisation de l'attestation d'homologation ; • Suivi post-homologation : mise en œuvre du plan d'action, révision périodique et traitement des risques résiduels ou nouveaux ; • Restitution des travaux et archivage du dossier d'homologation.				
Délais et type d'unité d'œuvre	La durée de réalisation de cette unité d'œuvre est déterminée dans le bon de commande. Cette unité d'œuvre est réalisée sur la base d'un Taux Journalier Moyen (TJM), défini selon le profil mobilisé et la nature de l'expertise demandée. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Code UO</th><th>Définition</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UO9.2_AHOM</td><td>Accompagnement à l'homologation</td></tr> </tbody> </table>	Code UO	Définition	UO9.2_AHOM	Accompagnement à l'homologation
Code UO	Définition				
UO9.2_AHOM	Accompagnement à l'homologation				
Livrables	• Support d'atelier • Compte-rendu d'atelier • Dossier d'homologation				
Particularités	Cette prestation peut être réalisée de manière autonome ou en articulation avec d'autres prestations du marché (notamment P3 – Cadrage / études avant-projet et P4 – Assistance à la mise en œuvre), afin d'assurer la cohérence globale du dispositif AMOA.				

5.2.10 P10 - CHAN -Accompagnement au changement

La prestation P10 est composée des unités d'œuvres suivantes :

- Plan d'accompagnement du changement
 - UO10.1 : Plan d'accompagnement du changement – Atelier ;
- Support de formation
 - UO10.2: Support de formation – Création ;
 - UO10.3 : Création de Jeux de données formation ;
 - UO10.4 : Support de formation – Mise à jour.
- Session de formation
 - UO10.5 : Session de formation présentiel ;
 - UO10.6 : Session de formation distanciel.

5.2.10.1 UO10.1 - Plan d'accompagnement du changement

Objectifs	Cette unité d'œuvre consiste à : • Cadrer et élaborer le plan d'accompagnement du changement auprès des utilisateurs visant à faciliter le déploiement des solutions et des nouvelles fonctionnalités ; • Structurer la démarche de conduite du changement, en cohérence avec les prestations de cadrage (P3) et d'assistance à la mise en œuvre (P4), en deux volets complémentaires : ○ Conduite du changement amont, couvrant la préparation, l'analyse des impacts, la mobilisation des acteurs et la planification des actions de communication et de formation ; ○ Conduite du changement aval, portant sur la mise en œuvre opérationnelle du plan, le déploiement des actions de formation, le suivi de l'appropriation et la capitalisation des retours d'expérience.					
Prérequis fournis par la DNID	• Partage de la vision et les objectifs du projet de changement • Désignation des interlocuteurs de la conduite du changement (interlocuteurs projet, métier, référents, ...) • Partage des circuits de validation, des outils et pratiques internes					
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.					
Activités et tâches à réaliser	• Cadrage du besoin : recueil et analyse des informations disponibles (documentation, contexte organisationnel, objectifs de transformation). • Analyse du contexte et scénarios envisageables : identification des impacts, des parties prenantes et des leviers de mobilisation. • Ateliers et entretiens : préparation, organisation et animation des sessions de travail avec les différents acteurs (métiers, utilisateurs, partenaires). • Formalisation du plan : rédaction du plan d'accompagnement, détaillant les actions de communication, de formation et de suivi à mettre en œuvre. • Restitution : présentation du plan à la maîtrise d'ouvrage et intégration des ajustements validés.					
Délais et type d'unité d'œuvre	<table><tr><td>Code UO</td><td>Définition</td></tr><tr><td> </td><td> </td></tr></table>		Code UO	Définition		
Code UO	Définition					

	UO10.1 – PLAN_ATELIER Sur une durée de 1,5 jour à compter de la notification du bon de commande. Un (1) atelier (préparation, animation) de trois (3) heures Profils pressentis : • Chef de projet AMOA • Change manager
Livrables	• Note de cadrage du plan • Analyse de l'existant • Support et compte-rendu des ateliers • Scénarios et recommandations de mise en œuvre • Planning de mise en œuvre • Plan d'accompagnement du changement

5.2.10.2 UO10.2 – Support de formation – Création

Objectifs	Cette unité d'œuvre consiste à : • Concevoir et préparer des contenus pédagogiques (formation asynchrone en ligne, ou synchrone en présentiel ou à distance)				
Prérequis fournis par la DNID	• La liste des documents à formaliser et remise de la documentation existante.				
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.				
Activités et tâches à réaliser	• Création les supports de formation				
Délais et type d'unité d'œuvre	La durée de réalisation de cette unité d'œuvre est d'un (1) mois maximum à compter de la notification du bon de commande. Cette unité d'œuvre est forfaitaire renouvelable. À titre d'information le volume d'activité observé pour cette UO représente une charge de deux (2) jours/homme en moyenne pour une création. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Code UO</th><th>Définition</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UO10.2 – PLAN_CREA_SUPPORT</td><td>Support de formation – Création</td></tr> </tbody> </table>	Code UO	Définition	UO10.2 – PLAN_CREA_SUPPORT	Support de formation – Création
Code UO	Définition				
UO10.2 – PLAN_CREA_SUPPORT	Support de formation – Création				
Livrables	• Support de formation				

5.2.10.3 UO10.3 – Création de Jeux de données formation

Objectifs	Cette unité d'œuvre consiste à :
------------------	----------------------------------

	• Concevoir, préparer et mettre à disposition les jeux de données nécessaires à la réalisation d'exercices pédagogiques dans l'environnement de formation mis à disposition par la MOE ; • Garantir la représentativité et la qualité des jeux de données afin de permettre une mise en situation réaliste et conforme aux parcours de formation.				
Prérequis fournis par la DNID	• Scénarios pédagogiques ou exercices à couvrir ; • Accès à l'environnement de formation de la plateforme enchères et aux référentiels de données ; • Spécifications fonctionnelles ou techniques nécessaires à la construction des jeux de données.				
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.				
Activités et tâches à réaliser	• Analyse des besoins pédagogiques et définition des cas d'usage à simuler ; • Conception des jeux de données en cohérence avec les exercices de formation ; • Création, préparation et chargement des jeux de données dans l'environnement de formation ; • Vérification de la qualité et de la cohérence des données.				
Délais et type d'unité d'œuvre	La durée de réalisation de cette unité d'œuvre est de deux (2) semaines maximum à compter de la notification du bon de commande. Cette unité d'œuvre est forfaitaire renouvelable. À titre d'information le volume d'activité observé pour cette UO représente une charge de deux (2) jours/homme en moyenne pour une session de formation. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Code UO</th><th>Définition</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UO10.3 – PLAN_JEU - DONNEES</td><td>Création de jeux de données formation</td></tr> </tbody> </table>	Code UO	Définition	UO10.3 – PLAN_JEU - DONNEES	Création de jeux de données formation
Code UO	Définition				
UO10.3 – PLAN_JEU - DONNEES	Création de jeux de données formation				
Livrables	• Jeux de données finalisés et injectés dans l'environnement de formation MOE ; • Documentation associée (structure, description des jeux, correspondance avec les scénarios pédagogiques)				

5.2.10.4 UO10.4 – Support de formation – Mise à jour

Objectifs	Cette unité d'œuvre consiste à : • Mettre à jour les contenus pédagogiques (formation asynchrone en ligne, ou synchrone en présentiel ou à distance)
Prérequis fournis par la DNID	• La liste des documents à formaliser et remise de la documentation existante.
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.

Activités et tâches à réaliser	Mise à jour des supports de formation				
Délais et type d'unité d'œuvre	La durée de réalisation de cette unité d'œuvre est d'un (1) mois maximum à compter de la notification du bon de commande. Cette unité d'œuvre est forfaitaire renouvelable. À titre d'information le volume d'activité observé pour cette UO représente une charge de deux (2) jours/homme en moyenne pour une mise à jour. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Code UO</th><th>Définition</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UO10.4 – PLAN_MAJ_SUPPORT</td><td>Support de formation – Mise à jour</td></tr> </tbody> </table>	Code UO	Définition	UO10.4 – PLAN_MAJ_SUPPORT	Support de formation – Mise à jour
Code UO	Définition				
UO10.4 – PLAN_MAJ_SUPPORT	Support de formation – Mise à jour				
Livrables	Support de formation actualisé				

5.2.10.5 UO10.5 - Session de formation présentiel

Objectifs	Cette unité d'œuvre consiste à : Délivrer des formations en présentiel, à destination des agents de la DNID, afin de renforcer leurs compétences dans l'utilisation du SI.		
Prérequis fournis par la DNID	- Liste du personnel à former ; - Calendrier prévisionnel de disponibilité des agents à former ; - Mise à disposition de locaux adaptés à la tenue des sessions de formation en présentiel.		
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.		
Activités et tâches à réaliser	La prestation permet de délivrer la formation aux personnels désignés : - Le titulaire assure des ateliers de formation. À cet effet il : - Envoie le programme et planning détaillé de formation et un support de formation pour validation préalable à la DNID avant sa tenue effective ; - Assure les formations en présentiel ; - Propose un questionnaire de satisfaction rempli par les personnes formées et envoie les réponses au questionnaire après la tenue de la formation à la DNID. - Envoie les sources des supports livrés pour leur réutilisation et modification après la tenue de la formation à la DNID. - Envoie une synthèse des résultats des évaluations, analyse des acquis, recommandations pour les actions futures. Les sessions de formation en présentiel se déroulent dans les locaux de la DNID.		
Délais et type d'unité d'œuvre	La durée de réalisation de cette unité d'œuvre est de vingt (20) jours ouvrés maximum à compter de la notification du bon de commande. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Code UO</th><th>Définition</th></tr> </thead> <tbody> </tbody> </table>	Code UO	Définition
Code UO	Définition		

	UO10.5 – PLAN_FORMP – 1J – GRP11-20	Formation en présentiel d'un groupe de onze (11) à vingt (20) utilisateurs sur une journée.
	UO10.5 – PLAN_FORMP – 3J – GRP11-20	Formation en présentiel d'un groupe de onze (11) à vingt (20) utilisateurs sur trois journées.
	UO10.5 – PLAN_FORMP – 5J – GRP11-20	Formation en présentiel d'un groupe de onze (11) à vingt (20) utilisateurs sur cinq journées.
	UO10.5 – PLAN_FORMP – 1J – GRP5-10	Formation en présentiel d'un groupe de cinq (5) à dix (10) utilisateurs sur une journée.
	UO10.5 – PLAN_FORMP – 3J – GRP5-10	Formation en présentiel d'un groupe de cinq (5) à dix (10) utilisateurs sur trois journées.
	UO10.5 – PLAN_FORMP – 5J – GRP5-10	Formation en présentiel d'un groupe de cinq (5) à dix (10) utilisateurs sur cinq journées.
	UO10.5 – PLAN_FORMP – 1J – GRP1-4	Formation en présentiel d'un groupe compris entre un (1) et quatre (4) utilisateur(s) sur une journée.
	UO10.5 – PLAN_FORMP – 3J – GRP1-4	Formation en présentiel d'un groupe compris entre un (1) et quatre (4) utilisateur(s) sur trois journées.
	UO10.5 – PLAN_FORMP – 5J – GRP1-4	Formation en présentiel d'un groupe compris entre un (1) et quatre (4) utilisateur(s) sur cinq journées.
L'effectif par session dans ces UO est donné à titre indicatif. Il peut être ajusté en fonction des besoins exprimés par la DNID, notamment en cas de légère augmentation du nombre de participants. Cette unité d'œuvre est forfaitaire.		
Livrables	• Programme et planning détaillé de la formation ; • Support de formation ; • Questionnaire d'évaluation ; • Bilan de formation.	

5.2.10.6 UO10.6 - Session de formation à distance

Objectifs	Cette unité d'œuvre consiste à : • Délivrer des formations à distance (synchrone), à destination des agents de la DNID et services du Domaine rattachés aux Directions départementales des finances publiques y compris outre-mer, afin de renforcer leurs compétences dans l'utilisation du SI.
Prérequis	• Liste du personnel à former ;

fournis par la DNID	• Calendrier prévisionnel de disponibilité des agents à former ;																
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.																
Activités et tâches à réaliser	La prestation permet de délivrer la formation aux personnels désignés : • Le titulaire assure des ateliers de formation. À cet effet il : ○ Envoie le programme et planning détaillé de formation et un support de formation pour validation préalable à la DNID avant sa tenue effective ; ○ Assure les formations à distance ; ○ Propose un questionnaire de satisfaction rempli par les personnes formées et envoie les réponses au questionnaire après la tenue de la formation à la DNID. ○ Envoie les sources des supports livrés pour leur réutilisation et modification après la tenue de la formation à la DNID. ○ Envoie une synthèse des résultats des évaluations, analyse des acquis, recommandations pour les actions futures. Les sessions de formation à distance sont assurées à l'aide des outils de visioconférence de la DNID.																
Délais et type d'unité d'œuvre	La durée de réalisation de cette unité d'œuvre est de vingt (20) jours ouvrés maximum à compter de la notification du bon de commande. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Code UO</th><th>Définition</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UO10.6 – PLAN_FORMD – 1J – GRP11-20</td><td>Formation à distance d'un groupe de onze (11) à vingt (20) utilisateurs sur une journée.</td></tr> <tr> <td>UO10.6 – PLAN_FORMD – 3J – GRP11-20</td><td>Formation à distance d'un groupe de onze (11) à vingt (20) utilisateurs sur trois journées.</td></tr> <tr> <td>UO10.6 – PLAN_FORMD – 5J – GRP11-20</td><td>Formation à distance d'un groupe de onze (11) à vingt (20) utilisateurs sur cinq journées.</td></tr> <tr> <td>UO10.6 – PLAN_FORMD – 1J – GRP5-10</td><td>Formation à distance d'un groupe de cinq (5) à dix (10) utilisateurs sur une journée.</td></tr> <tr> <td>UO10.6 – PLAN_FORMD – 3J – GRP5-10</td><td>Formation à distance d'un groupe de cinq (5) à dix (10) utilisateurs sur trois journées.</td></tr> <tr> <td>UO10.6 – PLAN_FORMD – 5J – GRP5-10</td><td>Formation à distance d'un groupe de cinq (5) à dix (10) utilisateurs sur cinq journées.</td></tr> <tr> <td>UO10.6 – PLAN_FORMD – 1J – GRP1-4</td><td>Formation à distance d'un groupe compris entre un (1) et quatre (4) utilisateur(s) sur une journée.</td></tr> </tbody> </table>	Code UO	Définition	UO10.6 – PLAN_FORMD – 1J – GRP11-20	Formation à distance d'un groupe de onze (11) à vingt (20) utilisateurs sur une journée.	UO10.6 – PLAN_FORMD – 3J – GRP11-20	Formation à distance d'un groupe de onze (11) à vingt (20) utilisateurs sur trois journées.	UO10.6 – PLAN_FORMD – 5J – GRP11-20	Formation à distance d'un groupe de onze (11) à vingt (20) utilisateurs sur cinq journées.	UO10.6 – PLAN_FORMD – 1J – GRP5-10	Formation à distance d'un groupe de cinq (5) à dix (10) utilisateurs sur une journée.	UO10.6 – PLAN_FORMD – 3J – GRP5-10	Formation à distance d'un groupe de cinq (5) à dix (10) utilisateurs sur trois journées.	UO10.6 – PLAN_FORMD – 5J – GRP5-10	Formation à distance d'un groupe de cinq (5) à dix (10) utilisateurs sur cinq journées.	UO10.6 – PLAN_FORMD – 1J – GRP1-4	Formation à distance d'un groupe compris entre un (1) et quatre (4) utilisateur(s) sur une journée.
Code UO	Définition																
UO10.6 – PLAN_FORMD – 1J – GRP11-20	Formation à distance d'un groupe de onze (11) à vingt (20) utilisateurs sur une journée.																
UO10.6 – PLAN_FORMD – 3J – GRP11-20	Formation à distance d'un groupe de onze (11) à vingt (20) utilisateurs sur trois journées.																
UO10.6 – PLAN_FORMD – 5J – GRP11-20	Formation à distance d'un groupe de onze (11) à vingt (20) utilisateurs sur cinq journées.																
UO10.6 – PLAN_FORMD – 1J – GRP5-10	Formation à distance d'un groupe de cinq (5) à dix (10) utilisateurs sur une journée.																
UO10.6 – PLAN_FORMD – 3J – GRP5-10	Formation à distance d'un groupe de cinq (5) à dix (10) utilisateurs sur trois journées.																
UO10.6 – PLAN_FORMD – 5J – GRP5-10	Formation à distance d'un groupe de cinq (5) à dix (10) utilisateurs sur cinq journées.																
UO10.6 – PLAN_FORMD – 1J – GRP1-4	Formation à distance d'un groupe compris entre un (1) et quatre (4) utilisateur(s) sur une journée.																

	UO10.6 – PLAN_FORMD – 3J – GRP1-4	Formation à distance d'un groupe compris entre un (1) et quatre (4) utilisateur(s) sur trois journées.
	UO10.6 – PLAN_FORMD – 5J – GRP1-4	Formation à distance d'un groupe compris entre un (1) et quatre (4) utilisateur(s) sur cinq journées.
L'effectif par session dans ces UO est donné à titre indicatif. Il peut être ajusté en fonction des besoins exprimés par la DNID, notamment en cas de légère augmentation du nombre de participants. Cette unité d'œuvre est forfaitaire.		
Livrables	• Programme et planning détaillé de la formation ; • Support de formation ; • Questionnaire d'évaluation ; • Bilan de formation.	

5.2.11 P11 - DOC – Mise à jour de la documentation

La prestation P11 est composée de l'unité d'œuvre suivante :

- UO11 : Mise à jour de la documentation

Objectifs	Cette prestation a pour objet d'assurer la mise à jour et la capitalisation documentaire continue relative aux systèmes d'information du lot 2. Elle vise à garantir la cohérence, la complétude et la traçabilité des informations fonctionnelles, organisationnelles et techniques nécessaires à la bonne exécution des prestations d'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMOA).
Prérequis fournis par la DNID	• La documentation existante et les référentiels de départ (procédures, fiches de processus, modèles). • La liste des documents ou supports à mettre à jour ou à compléter.
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.
Activités et tâches à réaliser	• Collecte et analyse des informations à jour auprès des interlocuteurs DNID et MOE. • Mise à jour, création ou adaptation des documents de référence : ○ Procédures fonctionnelles ou métiers, ○ Fiches de processus, ○ Matrices de responsabilité (RACI), ○ Guides utilisateurs ou supports d'accompagnement au changement, ○ Fiches de suivi ou tableaux de synthèse, ○ Tout autre livrable précisé dans le bon de commande. • Vérification de la cohérence et de la complétude documentaire. • Mise à disposition des documents validés dans le référentiel documentaire du marché.
Délais et type	La durée de réalisation de cette unité d'œuvre est déterminée dans le bon de commande.

d'unité d'œuvre	Cette unité d'œuvre est réalisée sur la base d'un Taux Journalier Moyen (TJM). À titre indicatif, vingt (20) jours par an sont consacrés à la création de documentation.	
	Code UO	Définition
	UO11_DOC	Mise à jour de la documentation
Livrables	Le livrable exigé.	

5.2.12 P12 - REVE - Réversibilité / transférabilité

La prestation P12 est composée de l'unité d'œuvre suivante :

- UO12 : Réversibilité / transférabilité

Objectifs	Cette prestation n'est commandée qu'une seule fois durant la dernière année d'exécution du marché, ou à la demande de la DNID en cas de changement de prestataire. Elle a pour objet d'organiser et de sécuriser le transfert de compétences, de connaissances et de livrables du titulaire vers la DNID ou vers toute autre entité désignée par celle-ci. Dans la suite du présent paragraphe, le terme « cédant » désigne le titulaire du présent marché, et le terme « repreneur » désigne soit la DNID (réversibilité), soit tout tiers désigné par elle (transférabilité). Le titulaire s'engage à : - Garantir la continuité des activités pendant toute la durée de la transition ; - Assurer la transmission exhaustive, structurée et à jour de l'ensemble des éléments produits dans le cadre du marché ; - Apporter son assistance au repreneur pour la bonne compréhension du dispositif, des processus et des livrables associés ; - Veiller à la sécurité, la traçabilité et l'intégrité des données transférées.
Prérequis fournis par la DNID	Communication des coordonnées des interlocuteurs DNID et, le cas échéant, du repreneur désigné ;
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.
Activités et tâches à réaliser	Les activités suivantes constituent un socle minimal. Le titulaire peut proposer des ajustements en fonction du contexte et des acteurs impliqués : Organisation d'une réunion avec les représentants de la DNID et le repreneur, visant à valider le planning ainsi que les modalités pratiques de réalisation de la prestation ; <u>Phase 1 – Préparation et organisation de la réversibilité / transférabilité</u> Organisation d'une réunion avec les représentants de la DNID et le repreneur, visant à valider le planning ainsi que les modalités pratiques

	de réalisation de la prestation ; • Élaboration et validation du plan de réversibilité / transférabilité, incluant : ○ Les objectifs, périmètres et jalons ; ○ La description des rôles et responsabilités (titulaire, DNID, MOE, repreneur) ; ○ Les modalités pratiques et risques identifiés ; ○ Les supports, moyens humains et techniques mobilisés ; • Identification et planification du périmètre des éléments à transférer (documents, livrables, référentiels, outils, historiques) ; • Préparation des supports de suivi et du registre des éléments à transférer. Phase 2 – Transfert des connaissances et des actifs • Transmission exhaustive et vérifiée de l'ensemble des livrables à jour (Rapports, études, spécifications fonctionnelles et techniques, backlog) ; • Organisation et animation des sessions de transfert de compétences à destination du repreneur : présentations, démonstrations, ateliers pratiques ; • Réalisation des supports de formations résumant les points vus et objectifs de chaque formation ; • Formations des équipes du repreneur ; • Communication de toutes les données nécessaires au maintien en conditions opérationnelles ; • Réponse aux sollicitations et clarification des points fonctionnels ou techniques liés aux livrables transférés ; • Suivi de la complétude documentaire et mise à jour du registre des éléments transférés. • Évaluation du repreneur de la réalité du transfert de connaissances ; Phase 3 – Montée en compétence et monitorat • Observation active : participation du repreneur aux activités AMOA (comités, analyses, ateliers, recettes) en binôme avec le titulaire ; • Réalisation sous supervision : exécution progressive des tâches AMOA par le repreneur, sous le contrôle du titulaire ; • Assistance technique, fonctionnelle et méthodologique continue : vérification des actions, contrôle de cohérence et transmission des bonnes pratiques ; • Évaluation de la montée en compétence du repreneur : suivi des points de maîtrise, plan d'actions complémentaires si nécessaire ; • Réunion de clôture de la transition, aboutissant à la validation du transfert de responsabilités ; • Signature du procès-verbal de bascule de responsabilité entre le titulaire, la DNID et le repreneur. Phase 4 – Clôture documentaire et administrative • Rédaction d'un bilan de réversibilité / transférabilité récapitulatif : ○ Les actions réalisées et les points de vigilance ; ○ Les éventuelles recommandations d'amélioration du dispositif ; • Restitution complète à la DNID de : ○ L'ensemble des livrables, référentiels et documents à jour ;
--	---

	○ Les supports de formation et d'accompagnement utilisés ; • Suppression et destruction certifiée de toutes les données, accès et copies de documents détenus par le titulaire, matérialisée par un procès-verbal de destruction / suppression ; • Clôture administrative de la prestation, avec remise de l'ensemble des procès-verbaux signés et archivés dans le référentiel documentaire.				
Délais et type d'unité d'œuvre	La durée de réalisation de cette prestation est de soixante (60) ouvrés maximum, à compter de la date de démarrage indiquée sur le bon de commande, couvrant : • Phase 1 – Préparation et organisation de la réversibilité / transférabilité : quinze (15) jours ouvrés • Phase 2 – Transfert des connaissances et des actifs : trente (30) jours ouvrés, dont une partie est conduite en parallèle de la phase 3 • Phase 3 – Montée en compétence du repreneur et bascule de responsabilité trente (30) jours ouvrés, dont une partie s'effectue en parallèle du transfert • La phase 4, de clôture administrative et documentaire est réalisée en parallèle de la phase 3. Cette prestation est unique, forfaitaire et non renouvelable. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Code UO</th><th>Définition</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UO12_REVE</td><td>Réversibilité sortante</td></tr> </tbody> </table>	Code UO	Définition	UO12_REVE	Réversibilité sortante
Code UO	Définition				
UO12_REVE	Réversibilité sortante				
Livrables	• Plan de réversibilité / transférabilité précisant l'organisation, la méthodologie, le planning, les rôles et responsabilités ; • Référentiel documentaire complet et à jour (livrables, historiques, rapports, spécifications, backlogs, documents de pilotage, etc.) ; • Supports et comptes-rendus des réunions et ateliers de transfert ; • Supports de formation et de transfert de compétences (présentations, synthèses, fiches techniques) ; • Rapport d'évaluation du repreneur de la réalité du transfert de connaissances puis de compétences ; • Registre des éléments transférés accompagné d'une attestation de complétude ; • Procès-verbal de bascule de responsabilité signé par la DNID et le repreneur ; • Procès-verbal de destruction des données et suppression des accès détenus par le titulaire ; • Bilan de réversibilité synthétisant les actions menées, les points d'attention et les recommandations de continuité.				

5.3 Lot 3 - Retransmission en direct d'Enchères en salle et en ligne

Ce chapitre a pour objet la présentation des prestations du lot 3 portant sur une prestation opérationnelle, non assimilable à de l'AMOA, destinée à assurer le bon déroulement des ventes exceptionnelles organisées par la DNID.

Il couvre notamment :

- La préparation des ventes exceptionnelles (catalogue, paramétrages, contrôles),
- La gestion des inscriptions, cautions et identités,
- La gestion opérationnelle des ventes en salle et en ligne (live),
- L'assistance en salle via un cyberclerc,

- Le suivi post-vente et la gestion des anomalies.

5.3.1 P1 – INIT – Initialisation

Cette prestation vise à permettre le démarrage opérationnel du lot 3 et à garantir que la plateforme de vente en ligne peut être utilisée par les équipes de la DNID à l'issue de cette prestation.

Elle couvre notamment l'ouverture et la configuration des accès, la mise en place du back-office, ainsi que l'organisation du dispositif de pilotage des ventes.

La prestation P1 est composée de l'unité d'œuvre suivante :

- UO1 : Initialisation

5.3.1.1 Réunion de lancement en présentiel

Le titulaire organise une réunion de lancement visant à :

- Présenter les modalités opérationnelles du lot 3 ;
- Rappeler les rôles, responsabilités, circuits de communication et points de contact ;
- Valider le planning de démarrage ainsi que les modalités de coordination avec les CAV, les services de la DNID et les équipes techniques le cas échéant ;
- Présenter l'organisation du dispositif mis en place pour assurer le support fonctionnel et technique avant, pendant et après les ventes exceptionnelles.

5.3.1.2 Mise en place de l'outillage

Paramétrage, configuration et vérifications fonctionnelles initiales du back-office

Le titulaire assure :

- Le paramétrage initial des environnements nécessaires à la gestion des ventes (catalogue, flux, types de lots, grilles de frais, règles d'inscription, modalités de caution, etc.) ;
- La configuration des interfaces de gestion utilisées par les équipes DNID ;
- Le contrôle de conformité des paramétrages au regard des processus de vente définis par la DNID.

Il procède :

- Aux tests de bon fonctionnement du back-office avec un jeu de données de démonstration ;
- À la vérification de la capacité de la plateforme à gérer une vente type (création, publication, inscriptions, dépôts de cautions, enchères) ;
- À la correction des anomalies détectées avant mise à disposition définitive.

Ouverture et gestion des accès

Le titulaire procède :

- À la création et à l'activation des comptes utilisateurs pour l'ensemble des collaborateurs de la DNID impliqués dans la création, la préparation, la conduite et le pilotage des ventes (CAV, agents de la direction, encadrants, etc.) ;
- À l'application des habilitations appropriées selon les profils (consultation, création de ventes, paramétrage, supervision, etc.) ;
- À la vérification du fonctionnement des accès conformément aux règles de sécurité, de confidentialité et de séparation des rôles définies par la DNID.

Documentation et brief opérationnel

Le titulaire assure :

- La transmission d'un guide succinct d'utilisation et de paramétrage du back-office ;
- La présentation des circuits de support et des modalités de communication avec le titulaire ;
- La remise d'un tableau de bord des points clés de démarrage.

5.3.1.3 Livrables attendus

- Compte-rendu de la réunion de lancement ;
- Liste nominative des accès créés et habilitations associées ;
- Document de paramétrage initial du back-office ;
- Procès-verbal de vérification fonctionnelle initiale signé ;
- Guide opérationnel de prise en main.

La prestation d'initialisation doit être réalisée dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de la notification du bon de commande associé au lot 3.

5.3.2 P2 - PILO - Pilotage, suivi prestation

Dans le cadre du présent marché, le titulaire met en place un dispositif de pilotage comprenant :

- Le pilotage annuel du marché, visant la consolidation des activités réalisées au cours de l'année et la définition des orientations pour l'exercice suivant ;
- Le pilotage opérationnel des ventes "live", couvrant la préparation, la coordination et le suivi des ventes exceptionnelles organisées par la DNID.

La prestation P2 est composée de l'unité d'œuvre suivante :

- UO2 : Pilotage, suivi prestation

5.3.2.1 Pilotage annuel du marché

Le titulaire met en place un dispositif de pilotage visant à assurer la consolidation annuelle des activités réalisées et la préparation des orientations pour l'année suivante.

Ce dispositif repose sur l'organisation d'un comité de pilotage (COPIL) annuel, réunissant la DNID, le titulaire et toute personne dont la présence est jugée utile selon l'ordre du jour.

Le titulaire prépare, anime et formalise ce comité, dont les objectifs sont les suivants :

- Présenter le bilan annuel des prestations réalisées au titre du marché, incluant les tendances observées, les indicateurs consolidés, les actions menées et les évolutions notables du périmètre ;
- Analyser les points d'attention et les risques identifiés au cours de l'année écoulée, ainsi que les actions correctives ou préventives mises en œuvre ;
- Proposer les perspectives et priorités pour l'année suivante, en cohérence avec les orientations stratégiques de la DNID, l'évolution des systèmes d'information concernés et les besoins exprimés par les métiers ;
- Identifier les améliorations possibles en matière d'organisation, de coordination, de qualité de service et de production des livrables.

Le titulaire fournit, en amont du COPIL, un dossier de bilan et perspectives, comprenant à minima :

- Un récapitulatif des prestations réalisées ;
- Un tableau de bord synthétique des indicateurs annuels ;
- La liste des risques et irritants résiduels ;
- Un plan d'actions intégrant :
 - La manière de traiter les risques et irritants résiduels,
 - Les propositions d'optimisation et d'évolution du dispositif.

À l'issue du comité, le titulaire transmet un compte-rendu formalisé, incluant les décisions actées, les arbitrages rendus par la DNID, ainsi que le plan d'actions associé.

5.3.2.2 Pilotage opérationnel des ventes « live »

Les ventes exceptionnelles correspondent à des ventes aux enchères organisées par la DNID, se déroulant simultanément en salle et en ligne via un dispositif de retransmission "live", et portant généralement sur un volume significatif de lots.

Le titulaire met en place un dispositif de pilotage opérationnel destiné à accompagner la DNID dans la préparation et la sécurisation de chaque vente.

Avant chaque vente, une réunion d'information est organisée à l'initiative du bénéficiaire, sous la forme d'une communication par courriel adressée au titulaire.

Cette communication précise les conditions de réalisation de la vente, notamment :

- Les caractéristiques générales de la vente (date, lieu, nature des lots, volumétrie) ;
- Les modalités attendues en termes d'ouverture des inscriptions, de dépôt des cautions et de traitement des restrictions éventuelles ;
- Les besoins spécifiques de paramétrage ou de configuration.

À réception de cette communication, le titulaire :

- Vérifie l'état de préparation opérationnelle de la plateforme ;
- Confirme la disponibilité des fonctionnalités requises pour la vente ;
- Identifie les éventuels points de vigilance techniques ou organisationnels et en informe la DNID ;
- Procède, le cas échéant, aux ajustements nécessaires dans le back-office.

Un compte-rendu synthétique est transmis à la DNID dans les deux (2) jours ouvrés suivant la réception de la communication, récapitulant les actions engagées, les points de vigilance identifiés et les éventuelles demandes complémentaires adressées à la DNID.

5.3.3 P3 - MISE - Mise en ligne du catalogue de la vente exceptionnelle

La prestation P3 est composée des unités d'œuvres suivantes :

- UO3.1 : Mise en ligne du catalogue de la vente exceptionnelle - Récupération de données - moins de 200 lots ;
- UO3.2 : Mise en ligne du catalogue de la vente exceptionnelle - Saisie - moins de 200 lots ;
- UO3.3 : Mise en ligne du catalogue de la vente exceptionnelle - Récupération de données - 200 à moins de 400 lots ;
- UO3.4 : Mise en ligne du catalogue de la vente exceptionnelle - Saisie - 200 à moins de 400 lots ;
- UO3.5 : Mise en ligne du catalogue de la vente exceptionnelle - Récupération de données - plus de 400 lots ;
- UO3.6 : Mise en ligne du catalogue de la vente exceptionnelle - Saisie - plus de 400 lots.

Objectifs	Cette prestation a pour objet d'assurer la mise en ligne du catalogue de la vente exceptionnelle par le titulaire dans la plateforme dans le cas où le bénéficiaire ne serait pas en mesure de le réaliser lui-même, la saisie par la DNID constituant le mode opératoire par défaut. Le titulaire garantit la mise en ligne complète, fiable et conforme du catalogue sur sa plateforme, incluant le référencement de la vente et de chacun des lots, ainsi que de la mise en forme et la publication de l'ensemble des informations nécessaires à leur présentation au public. Compte tenu de l'absence d'interconnexion actuelle avec le SI VEGA, la mise en ligne repose : • Soit sur une saisie manuelle, réalisée par la DNID ou, à défaut, par le titulaire dans le cadre de la présente prestation ; • Soit, lorsque cela sera rendu possible ultérieurement, sur un flux automatisé que le titulaire devra être en capacité d'intégrer. Cette prestation a pour objectif de garantir la qualité, l'exhaustivité et la cohérence des données publiées, en s'appuyant, selon la possibilité technique au moment de la vente : • Sur une récupération automatisée des informations, si un flux venait à
------------------	---

	être ouvert ; • Ou, à défaut, sur une saisie complète à partir des éléments fournis par la DNID.										
Prérequis fournis par la DNID	• La communication par courriel précisant les conditions de réalisation de la vente ; • La liste des documents ou supports nécessaires à la mise en ligne du catalogue.										
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.										
Activités et tâches à réaliser	Le titulaire assure : • La récupération des données par tout moyen informatique depuis le site encheres-domaine.gouv.fr, • La mise en forme et publication de la vente et du catalogue associé ou à défaut, il prend en charge la saisie complète de la vente sur son interface de gestion de la vente à partir des éléments fournis par la DNID (fichiers quel que soit le format, photos, ...). La plateforme du titulaire doit référencer : • la vente exceptionnelle, • chaque lot de la vente avec : ○ photos, ○ descriptif, ○ mise à prix et ○ toutes les informations jugées utiles par la DNID. Le titulaire doit en outre être en capacité, le cas échéant, d'exploiter à l'avenir un flux automatisé si une interconnexion avec VEGA devait être ouverte par la DNID.										
Délais et type d'unité d'œuvre	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Code UO</th><th>Définition</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UO3.1_MISE_RECUP_200</td><td>À compter de la notification du bon de commande, mise en ligne pour une vente exceptionnelle de moins de 200 lots par récupération de données.</td></tr> <tr> <td>UO3.2_MISE_SAISIE_200</td><td>À compter de la notification du bon de commande, mise en ligne, pour une vente exceptionnelle de moins de 200 lots par saisie.</td></tr> <tr> <td>UO3.3_MISE_RECUP_200_400</td><td>À compter de la notification du bon de commande, pour une vente exceptionnelle de 200 lots à moins de 400 lots par récupération de données.</td></tr> <tr> <td>UO3.4_MISE_SAISIE_200_400</td><td>À compter de la notification du bon de commande, pour une vente exceptionnelle de 200 lots à moins</td></tr> </tbody> </table>	Code UO	Définition	UO3.1_MISE_RECUP_200	À compter de la notification du bon de commande, mise en ligne pour une vente exceptionnelle de moins de 200 lots par récupération de données.	UO3.2_MISE_SAISIE_200	À compter de la notification du bon de commande, mise en ligne, pour une vente exceptionnelle de moins de 200 lots par saisie.	UO3.3_MISE_RECUP_200_400	À compter de la notification du bon de commande, pour une vente exceptionnelle de 200 lots à moins de 400 lots par récupération de données.	UO3.4_MISE_SAISIE_200_400	À compter de la notification du bon de commande, pour une vente exceptionnelle de 200 lots à moins
Code UO	Définition										
UO3.1_MISE_RECUP_200	À compter de la notification du bon de commande, mise en ligne pour une vente exceptionnelle de moins de 200 lots par récupération de données.										
UO3.2_MISE_SAISIE_200	À compter de la notification du bon de commande, mise en ligne, pour une vente exceptionnelle de moins de 200 lots par saisie.										
UO3.3_MISE_RECUP_200_400	À compter de la notification du bon de commande, pour une vente exceptionnelle de 200 lots à moins de 400 lots par récupération de données.										
UO3.4_MISE_SAISIE_200_400	À compter de la notification du bon de commande, pour une vente exceptionnelle de 200 lots à moins										

			de 400 lots par saisie.	
		UO3.5_MISE_RECUP_400	À compter de la notification du bon de commande, pour une vente exceptionnelle de plus de 400 lots par récupération de données.	
		UO3.6_MISE_SAISIE_400	À compter de la notification du bon de commande, pour une vente exceptionnelle de plus de 400 lots par saisie.	
Livrables	Le catalogue doit être diffusé en ligne sur la plateforme du titulaire au moins quinze (15) jours avant le début de la vente.			

5.3.4 P4 - GEST - Fourniture, le jour de la vente, d'un service de gestion des ventes aux enchères à distance

La prestation P4 est composée des unités d'œuvres suivantes :

- UO4.1 : Gestion des ventes aux enchères à distance - moins de 200 lots ;
- UO4.2 : Gestion des ventes aux enchères à distance - 200 à moins de 400 lots ;
- UO4.3 : Gestion des ventes aux enchères à distance - plus de 400 lots.

5.3.4.1 UO - Gestion des ventes aux enchères à distance

Objectifs	La plateforme du titulaire doit permettre la diffusion en ligne des lots en cours d'adjudication et la prise en compte des enchères en ligne réalisés par les enchérisseurs internautes, en complément des enchères ayant lieu simultanément en salle.
Prérequis fournis par la DNID	-
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.
Activités et tâches à réaliser	La prestation attendue comprend notamment : • La prestation de conseil pour paramétrer la vente • La prise en compte des demandes d'inscription à la vente aux enchères • La vérification de la conformité des pièces d'identité des particuliers et des professionnels • La gestion des échanges et la validation de la participation des acheteurs à la vente notamment des pièces spécifiques pour les lots soumis à des restrictions professionnelles • La gestion des cautions obligatoires • La gestion des enchères automatiques • La gestion en temps réel des enchères en ligne • Le reversement des montants acquittés par les enchérisseurs internautes • Le suivi et la correction des anomalies À l'issue de chaque vente, le titulaire transmet à la DNID deux jeux de données distincts, conformes aux exigences de protection des données (cf. le

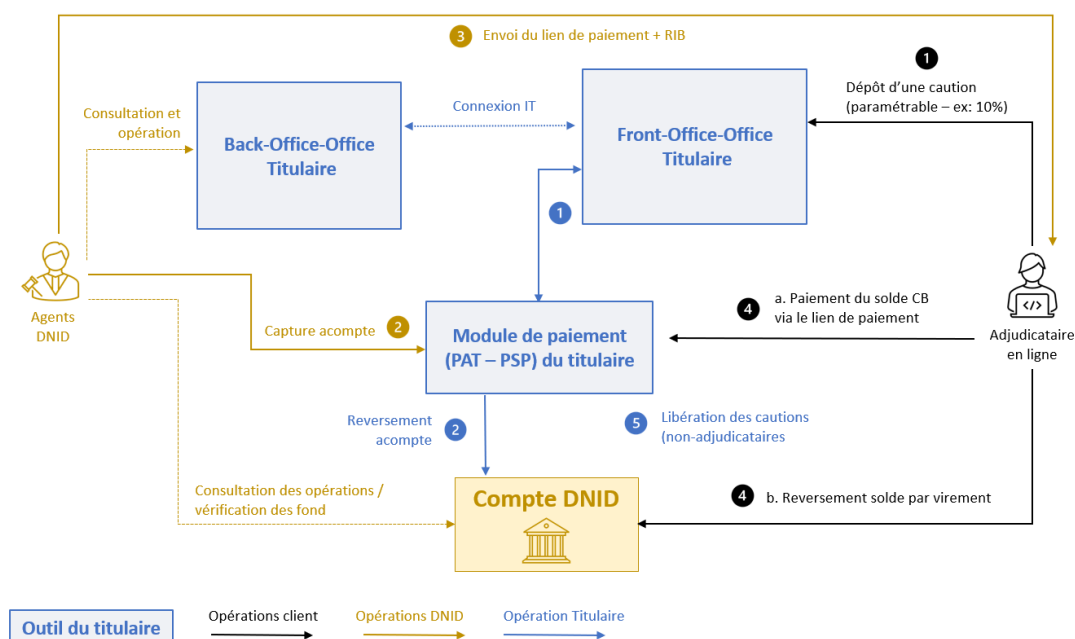
	paragraphe relatif aux): • Les adjudicataires ; • L'ensemble des autres clients inscrits à la vente. Il fournit également le fichier des Flux financier (décrit au chapitre 5.3.4.2).								
Délais et type d'unité d'œuvre	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Code UO</th><th>Définition</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UO4.1_GEST_200</td><td>Sur une durée de un (1) jour à compter de la notification du bon de commande, pour une vente exceptionnelle de moins de 200 lots</td></tr> <tr> <td>UO4.2_GEST_200_400</td><td>Sur une durée de un (1) jour à compter de la notification du bon de commande, pour une vente exceptionnelle de 200 lots à moins de 400 lots</td></tr> <tr> <td>UO4.3_GEST_400</td><td>Sur une durée de un (1) jour à compter de la notification du bon de commande, pour une vente exceptionnelle de 400 lots et plus</td></tr> </tbody> </table>	Code UO	Définition	UO4.1_GEST_200	Sur une durée de un (1) jour à compter de la notification du bon de commande, pour une vente exceptionnelle de moins de 200 lots	UO4.2_GEST_200_400	Sur une durée de un (1) jour à compter de la notification du bon de commande, pour une vente exceptionnelle de 200 lots à moins de 400 lots	UO4.3_GEST_400	Sur une durée de un (1) jour à compter de la notification du bon de commande, pour une vente exceptionnelle de 400 lots et plus
Code UO	Définition								
UO4.1_GEST_200	Sur une durée de un (1) jour à compter de la notification du bon de commande, pour une vente exceptionnelle de moins de 200 lots								
UO4.2_GEST_200_400	Sur une durée de un (1) jour à compter de la notification du bon de commande, pour une vente exceptionnelle de 200 lots à moins de 400 lots								
UO4.3_GEST_400	Sur une durée de un (1) jour à compter de la notification du bon de commande, pour une vente exceptionnelle de 400 lots et plus								
Livrables	• Jeux de données des adjudicataires ; • Jeux de données des autres clients inscrits à la vente. • Fichier des Flux financier								

5.3.4.2 Flux financiers

Le schéma ci-dessus décrit les flux financiers et opérationnels mis en œuvre dans le cadre d'une vente en salle, lorsqu'un adjudicataire participe et remporte un lot en ligne via la plateforme du titulaire

1. Flux financiers détaillés – Vente en salle

Adjudicataire en ligne



Étape 1 – Dépôt de la caution

Lors de son inscription ou préalablement à la vente, l'enchérisseur en ligne dépose une caution, dont le montant est paramétrable par la DNID (par exemple un pourcentage du montant estimé).

La caution est collectée via le module de paiement du titulaire (PSP/PAT).

Étape 2 – Capture et reversement de l'acompte

La caution est capturée par le module de paiement du titulaire, puis reversée sur le compte de la DNID.

Les agents de la DNID peuvent consulter les opérations et vérifier la bonne réception des fonds.

Étape 3 – Transmission du lien de paiement

À l'issue de la vente, lorsque l'enchérisseur en ligne est adjudicataire il reçoit un lien de paiement du solde ainsi que les informations bancaires nécessaires (RIB) pour le règlement.

Étape 4 – Règlement du solde par l'adjudicataire

Le règlement du solde est effectué par l'adjudicataire :

- soit par paiement par carte bancaire via le lien de paiement fourni par la plateforme ;
- soit par virement bancaire directement sur le compte de la DNID.

Étape 5 – Libération des cautions des non-adjudicataires

À l'issue de la vente, les cautions des enchérisseurs non adjudicataires sont libérées par le module de paiement, conformément aux règles définies par la DNID.

L'ensemble des opérations est orchestré par la plateforme du titulaire et exécuté par les acteurs concernés (adjudicataires, DNID, prestataire de services de paiement). Les données relatives aux flux financiers sont tracées et mises à disposition de la DNID afin de permettre le suivi des encaissements, des versements et des cautions.

5.3.5 P5 - CYBE - Mise à disposition d'un cyberclerc

La prestation P5 est composée des unités d'œuvres suivantes :

- UO5.1 : Mise à disposition d'un cyberclerc - Tests – deux (2) heures sans frais de déplacement
- UO5.2 : Mise à disposition d'un cyberclerc - Tests – deux (2) heures inclus frais de déplacement en France métropolitaine
- UO5.3 : Mise à disposition d'un cyberclerc - Assistance en salle - 1/2 journée sans frais de déplacement
- UO5.4 : Mise à disposition d'un cyberclerc - Assistance en salle - 1/2 journée inclus frais de déplacement en France métropolitaine
- UO5.5 : Mise à disposition d'un cyberclerc - Tests et assistance en salle - Forfait deux (2) journées inclus frais de déplacement hors France métropolitaine

Objectifs	L'objectif de la prestation consiste en la mise à disposition le jour de la vente exceptionnelle d'un cyberclerc pour : • Assurer la retransmission des enchères en ligne auprès du commissaire aux ventes ; • Saisir les enchères en salle sur l'interface de gestion de la vente proposée par le titulaire, en s'adaptant aux conditions techniques et informatiques de chaque salle. Le cyberclerc doit disposer de l'ensemble du matériel nécessaire à sa prestation : ordinateur, caméra, microphone, dispositifs de connexion 4/5G (sécurisation de la connexion à internet) permettant d'assurer la retransmission en direct de la vente aux enchères. À défaut de régie son et de captation vidéo dans la salle, il se charge de placer la caméra et le micro de telle sorte que l'internaute puisse assister à la vente depuis son écran. Il fournit à la DNID et son prestataire technique l'url « spectateur » pour la diffusion en direct sur écran des enchères dans la salle. Le cyberclerc doit avoir accès à la plateforme du titulaire avec un compte spécifique pour démarrer la vente et paramétrer la vidéo et le son grâce à un encodeur.
Prérequis fournis par la DNID	La DNID met à disposition un écran permettant aux personnes en salle de visualiser le déroulement des enchères. L'écran « spectateur » doit afficher <i>a minima</i> les informations suivantes : • Le numéro du lot ; • La photographie du lot ; • Le titre et le descriptif du lot ; • L'enchère en cours, affichée dans les principales devises.
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.
Activités et tâches	<u>Missions opérationnelles pendant la vente</u>

à réaliser	Le cyberclerc assure, durant toute la durée de la vente, les opérations suivantes : • Le démarrage de la vente sur la plateforme du titulaire et retransmission de la captation vidéo du commissaire aux ventes • La saisie des enchères en salle pour mettre à jour les enchères sur la plateforme du titulaire • L'annonce des enchères en ligne auprès du commissaire aux ventes <u>Interface dédiée au cyberclerc</u> Le cyberclerc dispose d'un accès spécifique à une interface dédiée lui permettant : • De visualiser l'ensemble des enchérisseurs connectés ; • De recevoir en continu les enchères en ligne ; • De saisir les enchères en salle en temps réel, pour affichage immédiat aux enchérisseurs en ligne et sur l'écran « spectateur » ; • De paramétrer le pas d'enchères sur instruction du commissaire aux ventes ; • De sélectionner le lot à présenter ; • De remettre en vente à tout moment de la vente un lot invendu, le cas échéant. <u>Gestion des enchères en ligne et confidentialité</u> À chaque réception d'une enchère en ligne, le cyberclerc doit en assurer l'annonce orale. Les enchérisseurs internautes doivent disposer d'un identifiant unique garantissant que leur identité reste confidentielle. Si c'est un internaute enchérisseur qui remporte l'enchère, le cyberclerc donne alors au commissaire son identifiant et lui adjuge le lot dans l'interface cyberclerc . <u>Obligations de présence et organisation</u> Le jour de la vente le cyberclerc doit être présent à minima une (1) heure avant le début de la vente. Une suppléance doit être prévue en cas d'empêchement. <u>Tests techniques préalables</u> La prestation comprend également la mise à disposition du cyberclerc sur site la veille de la vente pour effectuer l'ensemble des tests de connexion afin de s'assurer de la qualité de la prestation de jour de la vente.						
Délais et type d'unité d'œuvre	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Code UO</th><th>Définition</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UO5.1_CYBE_TESTS_SANS FRAIS</td><td>À compter de la notification du bon de commande, test de deux (2) heures à réaliser sans frais de déplacement.</td></tr> <tr> <td>UO5.2_CYBE_TESTS_AVEC FRAIS</td><td>À compter de la notification du bon</td></tr> </tbody> </table>	Code UO	Définition	UO5.1_CYBE_TESTS_SANS FRAIS	À compter de la notification du bon de commande, test de deux (2) heures à réaliser sans frais de déplacement.	UO5.2_CYBE_TESTS_AVEC FRAIS	À compter de la notification du bon
Code UO	Définition						
UO5.1_CYBE_TESTS_SANS FRAIS	À compter de la notification du bon de commande, test de deux (2) heures à réaliser sans frais de déplacement.						
UO5.2_CYBE_TESTS_AVEC FRAIS	À compter de la notification du bon						

		de commande, test de deux (2) heures à réaliser frais de déplacement en France métropolitaine inclus.
	UO5.3_CYBE_ASSIST_SANS FRAIS	Sur une durée de 0,5 jour à compter de la notification du bon de commande sans frais de déplacement.
	UO5.4_CYBE_ASSIST_AVEC FRAIS	Sur une durée de 0,5 jour à compter de la notification du bon de commande frais de déplacement en France métropolitaine inclus.
	UO5.5_CYBE_TEST_ASSIST_HORS_METROP	Sur une durée de deux (2) jours à compter de la notification du bon de commande frais de déplacement hors France métropolitaine inclus.
Livrables	• -	

5.3.6 P6 – SUPP – Assistance et support

La prestation P6 est composée de l'unité d'œuvre suivante :

UO6.1 : Assistance et support

5.3.6.1 GTI et GTR

Dans le cadre de la gestion des incidents, la Garantie de Temps d'Intervention (GTI) et la Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) sont des accords de niveaux de services (ou Service Level Agreements - SLA) sur lesquels le prestataire s'engage contractuellement.

Le non-respect de ces SLA peut entraîner l'activation de pénalités.

En l'absence d'outil de ticketing dédié, la date et l'heure de réception de la sollicitation par le titulaire (courriel, appel ou notification convenue) font foi pour le calcul des délais.

Garantie de Temps d'Intervention (GTI)

La GTI représente le délai maximal entre la signalisation d'un incident par la DNID, un enchérisseur ou tout autre acteur de la vente, ou sa détection proactive par le titulaire — notamment dans le cadre

de la veille opérationnelle mise en œuvre durant les ventes « live » — et la prise en charge effective de la demande par le titulaire (accusé de réception, qualification et engagement dans le traitement).

La détection peut être réalisée par :

- Les utilisateurs (DNID, enchérisseurs, intervenants en salle),
- Les équipes du titulaire, incluant le cyberclerc,
- Des mécanismes automatiques de surveillance mis en place par le titulaire.

La Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)

La GTR représente le délai maximal entre la prise en charge de l'incident par le titulaire et la mise en place d'une solution permettant d'en supprimer ou d'en contourner les effets.

Le rétablissement, qu'il soit définitif ou réalisé via une solution de contournement*, est assuré par le titulaire, qui :

- Met en œuvre les actions correctives nécessaires,
- Coordonne les interventions en salle via le cyberclerc qu'il met à disposition,
- Informe régulièrement la DNID de l'avancement,
- Sollicite, lorsque nécessaire, une validation fonctionnelle de la DNID avant clôture.

*Une solution de contournement peut être utilisée lorsque la situation nécessite un rétablissement immédiat, notamment durant une vente « live ». Elle permet la poursuite des opérations dans des conditions acceptables mais ne clôt pas la demande tant que la solution définitive n'a pas été appliquée.

Responsabilités titulaire

Dans le cadre de l'activité de support, le titulaire est seul responsable du respect des délais de réaction (GTI) et de rétablissement (GTR). À ce titre, il assure la prise en charge, la qualification et le suivi de l'ensemble des demandes ainsi que la gestion des incidents pouvant intervenir avant, pendant ou après la vente exceptionnelle.

Lors des ventes « live », il coordonne en temps réel les actions nécessaires en s'appuyant sur le cyberclerc qu'il met lui-même à disposition et en assurant la liaison fonctionnelle avec les interlocuteurs de la DNID afin de garantir la continuité du service et la bonne tenue des enchères. Il met en œuvre les corrections requises, informe la DNID de l'avancement et de la résolution des incidents, et produit, lorsque cela est demandé, un compte-rendu post-vente.

Le titulaire contribue également à la qualité du service en assurant une veille opérationnelle proactive pendant les ventes « live », en détectant de manière anticipée les dysfonctionnements potentiels et en prenant sans délai les mesures de remédiation nécessaires pour prévenir toute interruption ou altération du déroulement des enchères.

5.3.6.2 UO - Assistance et support

Objectifs	Cette prestation a pour objet d'assurer l'assistance fonctionnelle et technique nécessaire au bon déroulement d'une vente exceptionnelle, avant, pendant et après la vente. Elle vise à garantir : • La continuité du service durant l'ensemble du cycle d'une vente exceptionnelle (publication, inscriptions, cautions, enchères, paiements) ; • La résolution des difficultés rencontrées par les enchérisseurs internautes et la DNID (CAV, cyberclerc, commissaire aux ventes) ; • Un support renforcé le jour de la vente ; • Le suivi et la correction des anomalies constatées ; • La fluidité des opérations jusqu'à la fin du paiement de l'ensemble des lots.
Prérequis fournis par la	• Catalogue et informations nécessaires à la préparation de la vente ; • Éléments transmis par les enchérisseurs lorsqu'une difficulté est signalée ;

DNID	• Informations utiles à la vérification des justificatifs ou pièces d'identité ; • Le cas échéant, règles spécifiques ou restrictions applicables à la vente.									
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.									
Organisation du support	Le titulaire met en place un dispositif d'assistance couvrant les trois phases de la vente : 1. Avant la vente (publication, inscriptions, cautions) • Assistance téléphonique et par courriel de 9h à 18h30 pendant toute la durée de publication ; • Traitement des difficultés de connexion et de création de compte ; • Vérification des pièces d'identité des particuliers et professionnels ; • Prise en compte et vérification des demandes d'inscription ; • Gestion des cautions (dépôt 3D Secure) ; • Support aux CAV pour la préparation de la vente. 2. Pendant la vente « live » (haute criticité) • Support immédiat en cas d'incident, entendu comme tout événement altérant la capacité à assurer le déroulement normal de la vente, notamment les anomalies relatives aux enchères (réception, transmission, affichage), aux flux vidéo ou audio, aux connexions réseau, ainsi qu'aux interfaces de gestion utilisées par le cyberclerc et la DNID ; • Appui au cyberclerc (flux, paramétrage, enchères) ; • Veille opérationnelle continue pendant toute la durée de la vente afin de détecter proactivement toute anomalie technique ou fonctionnelle susceptible d'impacter son déroulement ; • Suivi et correction des anomalies en temps réel. 3. Après la vente (paiements et clôture) • Assistance téléphonique et courriel jusqu'à la fin du paiement de l'ensemble des lots ; • Accompagnement des adjudicataires pour les paiements ; • Gestion des difficultés éventuelles signalées par la DNID ou les acheteurs.									
Typologie des demandes	Les sollicitations peuvent relever des catégories suivantes : • Difficultés de connexion ou création de compte ; • Problèmes de justificatifs ou de pièces d'identité ; • Problèmes liés aux cautions (3D Secure) ; • Problèmes d'inscription à la vente ; • Anomalies affectant le déroulement des enchères ; • Toute difficulté susceptible d'impacter la vente "live".									
Engagements de réactivité	Les engagements sont exprimés en délais de réponse initiale (accusé et qualification) et de traitement cible. <table><tr><th colspan="3">Niveaux de service – Demandes</th></tr><tr><th>Demande</th><th>Normale</th><th>Urgente</th></tr><tr><td>Définition</td><td>Sollicitation ne présentant pas d'urgence et n'impactant pas immédiatement la préparation ou la tenue d'une vente.</td><td>Sollicitation indispensable à la tenue d'une vente imminente (J-1, jour de déplacement, jour de vente).</td></tr></table>	Niveaux de service – Demandes			Demande	Normale	Urgente	Définition	Sollicitation ne présentant pas d'urgence et n'impactant pas immédiatement la préparation ou la tenue d'une vente.	Sollicitation indispensable à la tenue d'une vente imminente (J-1, jour de déplacement, jour de vente).
Niveaux de service – Demandes										
Demande	Normale	Urgente								
Définition	Sollicitation ne présentant pas d'urgence et n'impactant pas immédiatement la préparation ou la tenue d'une vente.	Sollicitation indispensable à la tenue d'une vente imminente (J-1, jour de déplacement, jour de vente).								

	Exemples	Information, assistance mineure, éclairage, demande simple sur catalogue hors période critique*, paramétrage non bloquant.	Assistance nécessaire à la préparation ou au paramétrage d'une vente sur le point d'avoir lieu (inscriptions, cautions, paramétrage critique).
	GTI – Délai de prise en charge	T0 + 1 J.O.	T0 + 4 H.O.
	GTR – Délai de résolution	Demandes simples : T0 + 3 J.O Assistance technique : T0 + 5 J.O.	T0 + 1 J.O.
	Information DNID	Suivi standard jusqu'à clôture.	Information renforcée en cas de dérive ou d'impact sur la vente.

T0 = horodatage de réception de la demande.

*Période critique ≤ quinze (15) jours avant la vente

Niveaux de service – Incidents			
Incident	Bloquant	Majeur	Mineur
Définition	Interrompt la vente ou empêche les enchères ou empêche la publication du catalogue ≤ J-15 ; aucun contournement possible.	Perturbe fortement la préparation ou la vente ; contournement dégradé.	Impact limité ; contournement simple.
Exemples	P4 : flux KO, enchères KO.P5 : panne locale cyberclerc. P3 : catalogue impossible à publier ≤ J-15.	P3 : incohérences bloquantes J-20 à J-15. P4/P5 : anomalies importantes pré-live.	P3 : anomalies hors période critique. Problème utilisateur isolé.
GTI – Prise en charge	T0 + 5 minutes (live / cyberclerc sur site) T0 + 4 H.O. (catalogue ≤ J-15)	T0 + 1 J.O.	T0 + 1 J.O.
GTR – Rétablissement	T0 + 15 minutes (live) T0 + 1 J.O. (catalogue ≤ J-15)	T0 + 2 J.O. (P3 J-20 à J-15) T0 + 5 à 10 J.O. (autres cas)	T0 + 4 à 5 J.O.
Particularités	Support + cyberclerc, traitement continu	Suivi renforcé	Suivi normal.

		jusqu'à résolution.	DNID.					
T0 = horodatage de réception ou détection proactive par le titulaire.								
Activités et tâches à réaliser	• Prendre en charge, qualifier et suivre les demandes ; • Apporter les réponses fonctionnelles et techniques ; • Vérifier et instruire les justificatifs des enchérisseurs ; • Assister les CAV, le cyberclerc et le commissaire aux ventes ; • Assurer une veille opérationnelle continue pendant la vente "live" (surveillance proactive des flux, enchères, synchronisation salle/ligne) ; • Assurer la coordination des corrections nécessaires ; • Fournir un compte-rendu synthétique des incidents ou difficultés rencontrées, lorsque demandé par la DNID ; • Produire, le cas échéant, un reporting synthétique après chaque vente.							
Délais et type d'unité d'œuvre	<table><tr><th>Code UO</th><th>Définition</th></tr><tr><td>UO6.1_SUPP</td><td>Assistance complète couvrant l'ensemble du cycle d'une vente exceptionnelle, à compter de la notification du bon de commande.</td></tr></table>				Code UO	Définition	UO6.1_SUPP	Assistance complète couvrant l'ensemble du cycle d'une vente exceptionnelle, à compter de la notification du bon de commande.
Code UO	Définition							
UO6.1_SUPP	Assistance complète couvrant l'ensemble du cycle d'une vente exceptionnelle, à compter de la notification du bon de commande.							
Livrables	• Réponse formalisée aux sollicitations (email ou téléphone) ; • Compte-rendu synthétique post-vente (si demandé par la DNID).							

5.3.7 P7 - FORM - Formation

La prestation P7 est composée des unités d'œuvres suivantes :

- Support de formation
 - UO7.1: Support de formation – Création;
 - UO7.2 : Support de formation – Mise à jour.
- Session de formation
 - UO7.3 : Session de formation à distance.

5.3.7.1 UO7.1 – Support de formation – Création

Objectifs	Cette unité d'œuvre consiste à : • Concevoir et préparer des contenus pédagogiques (formation asynchrone en ligne, ou synchrone à distance)
Prérequis fournis par la DNID	• -
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.
Activités et tâches à réaliser	• Création du support de formation

Délais et type d'unité d'œuvre	La durée de réalisation de cette unité d'œuvre est d'un (1) mois maximum à compter de la notification du bon de commande. Cette unité d'œuvre est forfaitaire renouvelable. À titre d'information le volume d'activité observé pour cette UO représente une charge de deux (2) jours/homme en moyenne pour une mise à jour.	
	Code UO	Définition
	UO7.1 – FORM_CREA_SUPPORT	Support de formation – Création
Livrables	Support de formation	

5.3.7.2 UO7.2 – Support de formation – Mise à jour

Objectifs	Cette unité d'œuvre consiste à : Mettre à jour les contenus pédagogiques	
Prérequis fournis par la DNID	La liste des documents à formaliser et remise de la documentation existante.	
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.	
Activités et tâches à réaliser	Mise à jour des supports de formation	
Délais et type d'unité d'œuvre	La durée de réalisation de cette unité d'œuvre est d'un (1) mois maximum à compter de la notification du bon de commande. Cette unité d'œuvre est forfaitaire renouvelable. À titre d'information le volume d'activité observé pour cette UO représente une charge de deux (2) jours/homme en moyenne pour une mise à jour.	
	Code UO	Définition
	UO7.2 – FORM_MAJ_SUPPORT	Support de formation – Mise à jour
Livrables	Support de formation actualisé	

5.3.7.3 UO7.3 - Session de formation à distance

Objectifs	Cette unité d'œuvre consiste à : Délivrer des formations à distance (synchrone), à destination des agents de la DNID et services du Domaine rattachés aux Directions départementales des finances publiques y compris outre-mer, afin de
------------------	---

	renforcer leurs compétences dans l'utilisation de la plateforme.				
Prérequis fournis par la DNID	- Liste du personnel à former ; - Calendrier prévisionnel de disponibilité des agents à former ;				
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.				
Activités et tâches à réaliser	La prestation permet de délivrer la formation aux personnels désignés : - Le titulaire assure des ateliers de formation. À cet effet il : - Envoie le programme et planning détaillé de formation et un support de formation pour validation préalable à la DNID avant sa tenue effective ; - Assure les formations à distance ; - Propose un questionnaire de satisfaction rempli par les personnes formées et envoie les réponses au questionnaire après la tenue de la formation à la DNID. - Envoie les sources des supports livrés pour leur réutilisation et modification après la tenue de la formation à la DNID. - Envoie une synthèse des résultats des évaluations, analyse des acquis, recommandations pour les actions futures. Les sessions de formation à distance sont assurées à l'aide des outils de visioconférence de la DNID.				
Délais et type d'unité d'œuvre	La durée de réalisation de cette unité d'œuvre est de vingt (20) jours ouvrés maximum à compter de la notification du bon de commande. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Code UO</th><th>Définition</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UO7.3 – FORM_DISTANCE</td><td>Formation à distance d'une session unique, d'une durée de deux (2) heures</td></tr> </tbody> </table> Cette unité d'œuvre est forfaitaire.	Code UO	Définition	UO7.3 – FORM_DISTANCE	Formation à distance d'une session unique, d'une durée de deux (2) heures
Code UO	Définition				
UO7.3 – FORM_DISTANCE	Formation à distance d'une session unique, d'une durée de deux (2) heures				
Livrables	- Programme et planning détaillé de la formation ; - Support de formation ; - Questionnaire d'évaluation ; - Bilan de formation.				

5.3.8 P8 - REVE - Réversibilité / transférabilité

Objectifs	Cette prestation vise à organiser, en fin de marché ou en cas de changement de prestataire, la restitution des éléments nécessaires à la continuité des activités, ainsi que la suppression sécurisée des données détenues par le titulaire. Le titulaire s'engage à : - Remettre à la DNID l'ensemble des livrables, documents et informations produits dans le cadre du marché ; - Supprimer de manière complète, sécurisée et définitive l'ensemble des données et copies détenues, quels qu'en soient le support et le
------------------	---

	format ; Fournir à la DNID une attestation formelle de destruction.				
Prérequis fournis par la DNID	-				
Modalités de commande	Les modalités de commande sont précisées dans le CCAP.				
Activités et tâches à réaliser	Les tâches suivantes constituent le minimum attendu : <u>Phase 1 — Préparation</u> - Recenser les livrables et informations à restituer ; - Identifier les données détenues par le titulaire (documents, fichiers de travail, exports, traces, environnements locaux). <u>Phase 2 — Restitution</u> - Transmettre à la DNID l'ensemble des éléments nécessaires à la continuité du service (documents, dossiers, historiques pertinents) ; - Confirmer la bonne réception des éléments par la DNID. <u>Phase 3 — Suppression des données</u> - Supprimer l'intégralité des données relatives au marché, y compris : - Copies de travail, - Exports et extractions, - Traces, journaux, caches, - Sauvegardes locales éventuelles ; - Révoquer les éventuels accès techniques ou espaces collaboratifs associés au marché ; - Documenter les opérations de suppression, si nécessaire. <u>Phase 4 — Attestation</u> - Fournir une attestation de destruction, validée par un responsable habilité du titulaire ; - Remettre un court rapport de fin de prestation synthétisant les opérations menées (restitution, suppression, vérification).				
Délais et type d'unité d'œuvre	La durée de réalisation de cette prestation est de dix (10) ouvrés maximum, à compter de la date de démarrage indiquée sur le bon de commande, couvrant : Cette prestation est unique, forfaitaire et non renouvelable. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Code UO</th><th>Définition</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UO8_REVE</td><td>Réversibilité sortante</td></tr> </tbody> </table>	Code UO	Définition	UO8_REVE	Réversibilité sortante
Code UO	Définition				
UO8_REVE	Réversibilité sortante				
Livrables	- Liste des éléments restitués à la DNID ; - Rapport succinct de suppression des données ; - Attestation de destruction complète et définitive des données et accès liés au marché.				

6 Glossaire et documents de référence

6.1 Glossaire

Acronyme	Définition
AMOA	L'assistance à maîtrise d'ouvrage accompagne la MOA dans le pilotage du marché.
API	En informatique, une interface de programmation d'applications ou interface de programmation applicative est un ensemble normalisé de classes, de méthodes, de fonctions et de constantes qui sert de façade par laquelle un logiciel offre des services à d'autres logiciels.
API MANAGEMENT	L'API Management, regroupe l'ensemble des procédures, technologies et équipes en charge de la publication sécurisée d'API dans une entreprise. Il peut s'agir d'API internes au système d'information ou externes destinées à des partenaires. En d'autres termes, l'API management est un outil de management, comme son nom l'indique, qui permet de gérer la publication, la promotion et la supervision des échanges de données entre un service fournisseur et un service client, au sein d'un environnement sécurisé et évolutif. Enfin, l'API Management s'appuie sur des plateformes composées d'une passerelle (Gateway), d'une console d'administration et de supervision, d'un portail donnant accès aux développeurs, aux documentations des API.
BI	Acronyme anglais du terme « business intelligence » ou « informatique décisionnelle » en français. Elle désigne les moyens, les outils et les méthodes qui permettent de collecter, consolider, modéliser et restituer les données, matérielles ou immatérielles, d'une entreprise en vue d'offrir une aide à la décision et de permettre à un décideur d'avoir une vue d'ensemble de l'activité traitée.
CAV	Commissaires aux ventes
CB	Carte bancaire
Chorus	Système informatique sous SAP
CMS	Content management system / Système de gestion de contenu
CSDOM	Comptable spécialisé du domaine
DATA - VISULATION	La visualisation des données est un ensemble de méthodes et d'outils permettant de résumer de manière graphique des données.
DATAWARE- HOUSE	Le terme entrepôt de données ou EDD en français, désigne une base de données utilisée pour collecter, ordonner, journaliser et stocker des informations provenant de base de données opérationnelles et fournir ainsi un socle à l'aide à la décision en entreprise.
DIE	Direction de l'Immobilier de l'État : est en charge de l'ensemble des missions domaniales, et en particulier des cessions des biens mobiliers du Domaine privé de l'État et des organismes publics
DGFIP	Direction générale des finances publiques
DMOA	Division Maîtrise d'Ouvrage

Acronyme	Définition
DNID	Direction nationale d'interventions Domaniales
DJ	Division Juridique
DPC	Procédures et contentieux
DRV	Division réseau de vente
DSR	Délégation à la Sécurité Routière, structure rattachée au ministère de l'Intérieur.
ETL	Extract-Transform-Load est connu sous le sigle ETL, ou extracto-chargeur. Il s'agit d'une technologie informatique intergicielle permettant d'effectuer des synchronisations massives d'information d'une source de données vers une autre.
FAQ	Foire aux questions
GRC/CRM	La gestion de la relation client, ou gestion des relations avec la clientèle, est l'ensemble des outils et techniques destinés à tenir compte des souhaits et des attentes des clients et des prospects, afin de les satisfaire et de les fidéliser en leur offrant ou proposant des services. L'acronyme CRM fait référence à la notion de « Customer Relationship Management » traduction anglaise de « gestion de la relation client »
KBIS	Le Kbis est un document officiel attestant l'existence juridique d'une entreprise commerciale ou d'une société en France
KPI	Un indicateur clé de performance – KPI en anglais – est un indicateur utilisé pour l'aide à la décision dans les organisations
KYB	Know Your Business
KYC	Know Your Customer
MDM	La gestion des données de référence ou gestion des données maîtres (GDR, plus connue sous le vocable anglais de master data management ou MDM) est une branche des technologies de l'information qui définit un ensemble de concepts et de processus visant à définir, stocker, maintenir, distribuer et imposer une vue complète, fiable et à jour des données référentielles au sein d'un système d'information, indépendamment des canaux de communications, du secteur d'activité ou des subdivisions métiers ou géographiques.
MOA	La maîtrise d'ouvrage, aussi dénommée maître d'ouvrage est la personne pour qui est réalisé toutes les prestations du marché. Elle est l'entité porteuse d'un besoin, définissant l'objectif d'un projet, son calendrier et le budget consacré à ce projet. Le résultat attendu du projet est la réalisation d'un produit, appelé ouvrage. La MOA est la DNID.
MOE	La maîtrise d'œuvre ou maître d'œuvre est la personne physique ou morale choisie par le maître d'ouvrage pour la conduite opérationnelle du marché. La MOE est ici le titulaire du présent marché. En tant que MOE, il coordonne toutes les actions nécessaires à la TMA et le MCO de la plateforme VEGA. Elle est la seule interface avec la MOA et l'AMOA et porte la responsabilité du fonctionnement technique du SI et de son adéquation avec les besoins exprimés dans le cadre de l'exécution du marché.

Acronyme	Définition
NUBO	Cloud interministériel sécurisé de type cercle 1 et opéré par la DGFiP
PAQ	Plan d'assurance qualité, est un document qui décrit les dispositions particulières mises en œuvre pour la réalisation d'un produit ou d'un service afin de répondre aux exigences contractuelles en matière de qualité. C'est donc un outil du management de la qualité.
PAT	Prestataire d'acceptation technique est un prestataire de services permettant à des tiers de connecter le PSP au système de paiement du site. Il n'opère que les opérations d'acceptations et non les acquisitions.
Plateforme VEGA	Le terme « Plateforme VEGA » désigne le système d'information.
POC	Proof of concept : Une preuve de concept ou démonstration de faisabilité, est une réalisation ayant pour vocation de montrer la faisabilité d'un procédé ou d'une innovation.
PRODUCT BACKLOG	Le Product backlog est l'outil de travail principal du Product Owner (PO) (ici dans le périmètre des prestations d'AMOA) et n'est autre qu'une liste ordonnée de choses à faire par l'équipe. Il recueille toutes les caractéristiques du produit et évolue avec celui-ci. Le Product backlog peut être apparenté à un dossier de spécifications fonctionnelles évolutif.
PSP	Un prestataire de services de paiement est un prestataire de services permettant à des tiers d'accepter des paiements en ligne, en général par carte bancaire. Le PSP s'appuie sur des banques acquéreurs qui garantissent l'accès au réseau de paiement.
RACI	RACI désigne dans le domaine du management une matrice des responsabilités. Elle indique les rôles et les responsabilités des intervenants au sein de chaque processus et activité.
Recette unitaire	Dans le cadre du marché, la recette unitaire consiste à en la vérification préalable à la mise en production, conduite sur le backlog livré afin de confirmer la conformité fonctionnelle et technique de la solution, sa stabilité et son aptitude au déploiement. Elle constitue le jalon préalable à la MEP et donne lieu à un relevé de validation intégré. Elle se distingue de la VABF, centrée sur la solution complète en exploitation.
RG	Règle de gestion
RGAA	Le Référentiel général d'accessibilité pour les administrations ou à présent Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) est destiné à définir, en France, les modalités techniques d'accessibilité des services en ligne de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent ainsi que certains services privés, pour les trois canaux du Web, de la télévision et de la téléphonie
RGPD	Règlement général sur la protection des données
RGS	Référentiel général de sécurité

Acronyme	Définition
ROP	Mission « Relations avec les organismes publics »
SAAS	Software as a service : le software as a service ou logiciel en tant que service, est un modèle d'exploitation commerciale des logiciels dans lequel ceux-ci sont installés sur des serveurs distants de l'éditeur. Le logiciel est alors facturé à l'utilisation. Ce mode de facturation est appelé Droit d'usage. Les modalités de facturation des droits d'usage varient en fonction du modèle économique des éditeurs
SAV	Service après-vente
SCRUM	Scrum est un framework ou cadre de développement de produits complexes. Il est défini par ses créateurs comme un « cadre de travail holistique itératif qui se concentre sur les buts communs en livrant de manière productive et créative des produits de la plus grande valeur possible ». L'utilisation de la méthode SCRUM est une exigence des marchés MOE et AMOA
SEA	Le référencement payant, en anglais search engine advertising, est une discipline proche du SEO et du search engine marketing, qui lui sont généralement associées Elle consiste en la mise en place de réponses subventionnées (payantes, aux enchères ou à coût fixe) dans les pages de résultats d'un moteur de recherche (SERP), par opposition au référencement gratuit, dit naturel.
SEO	Search engine optimisation ou « optimisation pour les moteurs de recherche », appelé également référencement naturel ou organique en français, inclut l'ensemble des techniques qui visent à améliorer le positionnement d'une page, d'un site ou d'une application web dans la page des résultats de recherche d'un moteur de recherche.
SI	Système d'information
SIF	Système d'Information des Fourrières administré par la DSR
SOV	Service d'Organisation des ventes
SPRINT	En développement logiciel, un sprint est un rassemblement de personnes impliquées dans un projet afin de se concentrer sur le développement de ce projet. Il a une durée fixe. Il commence par un sprint planning et se clôture par une démonstration.
SPRINT BACKLOG	Le backlog sprint regroupe l'ensemble des user stories (c'est-à-dire les demandes fonctionnelles des utilisateurs métier) que l'équipe de développement s'est engagée à achever lors d'un sprint.
SPRINT PLANNING	La réunion de sprint planning est un rituel agile animé par le SCRUM MASTER durant lequel, les user stories sont présentées, décrites, priorisées par le PO. Les équipes de développement évaluent alors le niveau de complexité de chaque user story et estime le temps nécessaire à leur développement (sprint Poker). Le rituel se termine par une négociation entre le PO et le SCRUM master pour déterminer le périmètre du sprint à venir.
TDI	Taxe domaniale incluse (la Taxe Domaniale est dénommée frais de vente sur la plateforme en FO)

Acronyme	Définition
USER STORY	Un récit utilisateur, ou « user story » en anglais, est une description simple d'un besoin ou d'une attente exprimée par un utilisateur et utilisée dans le domaine du développement de logiciels et de la conception de nouveaux produits pour déterminer les fonctionnalités à développer.
UX - UI	Le terme UX vient d'user expérience ou expérience utilisateur. Le travail de l'UX designer consiste donc à concevoir une interface accessible et facile à prendre en main pour tout type de support. Le terme UI est l'abréviation d'user interface qui désigne l'interface utilisateur.

6.2 Documents de référence

7 Annexes