

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

**Accord-cadre relatif à la productions de contenus numériques : design, développement et
référencement des sites Internet .gouv.fr**

**LOT 2 : DÉVELOPPEMENT ET MAINTENANCE ÉVOLUTIVES
DE SITES INTERNET ET DE PRODUITS NUMÉRIQUES**

Consultation n° **Prod_SIG_2025_06**

Table des matières

PREAMBULE.....	4
1. CONTEXTE ET OBJET DU MARCHÉ.....	4
1.1. Contexte général du marché.....	4
1.2. Objet du marché.....	5
1.3. Les entités bénéficiaires.....	5
1.4. Contexte spécifique.....	5
2. MODALITES DE COLLABORATION.....	5
3. PERIMETRE DU LOT.....	6
4. PRE-REQUIS.....	6
4.1. Prérequis : Respect de la marque État.....	6
4.2. Prérequis : Respect du Système de Design de l'État (DSFR).....	7
4.3. L'accompagnement du SIG.....	8
4.4. Prérequis : Respect des standards d'accessibilité (RGAA).....	8
4.5. Prérequis : Respect de la charte éco-conception.....	9
4.6. Prérequis : Respect de la charte IA.....	9
4.7. Modalités de collaboration et méthodologie de travail.....	9
4.8. Équipe dédiée.....	12
4.9. Profils des intervenants.....	13
4.10. Maîtrise des technologies et des standards de développement et d'hébergement web.....	15
4.11. Documentation technique et réversibilité.....	16
4.12. Prérequis 6 : Reporting auprès de l'Acheteur.....	17
4.13. Engagements de niveau de service.....	18
4.14. Mesure d'audience des sites et produits numériques.....	19
4.15. Politique de confidentialité & CNIL.....	19
4.16. Open source, open data et communs numériques.....	20
5. PRESTATIONS ATTENDUES.....	20
5.1. Cadrage et Architecture Technique (Discovery).....	20
5.2. Développement Back-End.....	22
5.3. Développement Front-End.....	23
5.4. Gestion de projet technique et méthodologie Agile/Scrum.....	25
5.5. Assurance Qualité, Recette Technique et Déploiement.....	26
5.6. Tierce Maintenance Applicative (TMA).....	27
6. DECOMPOSITION EN UNITES D' ŒUVRE DES PRESTATIONS ATTENDUES ...	28

6.1.	Cadrage et Architecture Technique (Discovery)	29
6.2.	Prestations agiles sprints.....	30
6.3.	Renfort	30
6.4.	Tierce Maintenance Applicative	31
6.5.	Acquisition de contenus, logiciels ou éléments tiers nécessitant des droits.....	32
7.	CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES	33
7.1.	CNIL / RGPD	33
7.2.	Lieu de traitement des données à caractère personnel.....	33
7.3.	Cybersécurité	33
7.4.	Garantie de la sécurité par le Titulaire	34
7.5.	Plan d'assurance sécurité (PAS)	34
7.6.	Maintien en condition opérationnelle (MCO) et de sécurité (MCS)	35
7.7.	Cryptologie.....	35
8.	INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES ET PRESTATIONS ANNEXE	35
8.1.	Délais.....	35
8.2.	Majoration des prix pour travail en délai contraint.....	36
8.2.1.	Majorations pour urgence.....	36
8.2.2.	Majorations de nuit, week-end et jours fériés.....	37
8.3.	Équipe dédiée.....	37
8.4.	Livrables	37
8.5.	Frais annexe de déplacement/ hébergement / restauration.....	38
8.5.1.	Frais de transport et de route	38
8.5.2.	Frais d'hébergement	39
8.5.3.	Frais de restauration	39
8.6.	Prestations sur devis.....	39

PREAMBULE

Le présent document constitue le Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) relatif au lot 2 – Développement et maintenance des sites internet et de produits numériques.

Il fixe les conditions d'exécution et de validation des prestations prévues dans le cadre du présent marché.

L'objet des prestations ainsi que les conditions de réalisation sont précisés dans les points suivants.

1. CONTEXTE ET OBJET DU MARCHÉ

1.1. Contexte général du marché

Placé sous l'autorité du Premier ministre, le Service d'information du Gouvernement (SIG) est chargé d'informer sur l'action du Gouvernement, impliquant notamment de :

- Produire des contenus informationnels et didactiques sur l'action du Premier ministre et du Gouvernement, via notamment le site gouvernement.fr et les réseaux sociaux ;
- Proposer et concevoir des stratégies de communication interministérielles grand public et suivre leur exécution en coordonnant les actions des directions ministérielles chargées de la communication (DICOMs) ;
- Définir les standards en matière de communication numérique et veiller à leur application concrète ;
- Veiller à l'accessibilité aux personnes handicapées des principales actions et moyens de communication gouvernementale.

Dans cette optique, et en tant que pôle unique des achats de communication de l'Etat, le SIG fournit aux différentes administrations de l'Etat ou de leurs opérateurs, notamment dans le cadre de marchés publics, des outils et prestations de communication efficaces, optimisés et répondant à leurs besoins.

Les bénéficiaires du présent accord-cadre mettent ainsi régulièrement en œuvre des actions de communication diversifiées tant par leurs thèmes, leurs cibles que les moyens utilisés. Il s'agit entre autres, d'opérations de communication informant sur les différentes activités gouvernementales, les mesures valorisant certains métiers ou encore incitant aux changements d'image ou de comportement. Dans ce cadre, ces mêmes services mettent en œuvre des dispositifs de communication, développent des sites Internet, éditent et diffusent des documents d'information, animent des réseaux sociaux, organisent des événements, etc.

En matière de numérique, le SIG a été désigné comme « pilote de la transformation de la communication de l'État » au service d'une meilleure information des citoyens et d'une organisation publique plus efficace. À ce titre, il porte des actions, référentiels, outils et marchés publics en tant qu'Acheteur pour l'interministériel.

Au sein du SIG, le département Écosystème Numérique définit, pour l'ensemble de l'État, les standards de communication numérique (comme le Système de Design de l'État). Il anime les réseaux des référents numériques des ministères (design, accessibilité, responsables numériques), valide la création et refonte des sites et applications mobiles de l'État, et pilote des marchés publics interministériels.

Pour ce faire et compte tenu des évolutions dans le secteur multimédia et numérique, la communication gouvernementale doit elle aussi adapter ses productions, contenus diffusés ainsi que la manière de les diffuser sur l'écosystème gouvernemental pour mieux atteindre les cibles. Dans cette optique le SIG souhaite mettre à disposition de ses bénéficiaires, un accord-cadre interministériel pour la réalisation de ces prestations. Cet accord-cadre est organisé en plusieurs lots, chaque lot constitue un marché.

1.2. Objet du marché

Ce lot a pour objet des prestations de développement et la maintenance évolutive des sites internet et de produits numériques pour le compte de l'Administration, dans le cadre d'un marché interministériel, sous mandat de la direction des achats de l'État (DAE).

1.3. Les entités bénéficiaires

Les Bénéficiaires sont ceux listés à l'article 3 du CCAP.

1.4. Contexte spécifique

Les Bénéficiaires de ce marché – ministères et établissements publics – évoluent dans un contexte de transformation profonde de la communication publique. Elles sont confrontées à une nécessaire montée en qualité des produits numériques qu'elles publient, tant sur le fond que sur la forme, pour mieux répondre aux attentes des usagers.

Les entités publiques gèrent un parc numérique de près de 20 000 noms de domaine qui constitue un réseau dense de points de contact entre l'État et les citoyens. Ces canaux sont essentiels pour informer, expliquer les droits ou permettre l'accès aux services publics. Leur qualité, leur lisibilité, leur accessibilité et leur cohérence sont donc des enjeux cruciaux. La capacité des usagers à trouver facilement une information officielle, un service public ou une démarche en ligne constitue un enjeu de confiance et d'efficacité de l'action publique

Les Bénéficiaires doivent composer avec plusieurs réalités : une réduction progressive des ressources internes, un marché du numérique en forte tension en matière de recrutement, et une exigence croissante de professionnalisation de leur communication digitale. Le recours à des prestataires spécialisés permet de répondre à ces défis, en apportant à la fois une expertise métier pointue et une capacité de production réactive et de qualité.

Par ailleurs, les administrations doivent se conformer à un cadre stratégique commun : la stratégie de marque de l'État (depuis 2020), le Système de Design de l'État (depuis 2021), le RGAA pour l'accessibilité, la nécessaire mesure de la performance ou encore l'éco-conception numérique. Ce marché doit permettre aux Bénéficiaires de faire appel à des prestataires maîtrisant ces référentiels, capables de les intégrer dans leurs démarches de conception ou de refonte de sites.

Enfin, le présent marché doit permettre aux Bénéficiaires de mobiliser des ressources rapidement, y compris en cas de pics de sollicitation simultanée, tout en maintenant un haut niveau de qualité, de coordination et de réactivité dans l'exécution des prestations.

2. MODALITES DE COLLABORATION

Chaque Bénéficiaire du marché peut décider d'activer ce lot « Développement et de maintenance évolutive des sites internet et de produits numériques », en tant que de besoin.

Le Titulaire peut, le cas échéant et dans les délais impartis, être amené à collaborer avec d'autres Titulaires du présent marché ou d'autres marchés publics, en fonction des prestations concernées : achat d'espaces publicitaires, reprographie, impression, conception et design de sites Internet et produits numériques, mesure d'audience, podcasts et enregistrements sonores, rédaction de contenus, contenus multimédia, référencement naturel, etc.

Les prestations correspondantes peuvent faire l'objet d'une présentation à distance ou dans les locaux

des Donneurs d'ordre.

Dans le cadre du suivi de chaque projet, le Titulaire est chargé du reporting et du suivi technique de l'ensemble des actions entreprises.

Les modalités de mise en œuvre sont détaillées à l'article 10.3.4 du CCAP.

Précisions

Le suivi de projet porte également sur le travail de coordination à réaliser par le Titulaire :

- À l'égard de ses propres équipes,
- À l'égard de ses différents prestataires qui ont à intervenir pour la réalisation des prestations au sein des équipes du Titulaire,
- À l'égard des prestataires du Commanditaire avec lesquels le Titulaire doit coordonner son action.

Ces prestations sont mises en œuvre après accord du Donneur d'ordre.

Les prestations de suivi de Projet sont réputées incluses dans le prix des prestations.

3. PERIMETRE DU LOT

Sont incluses dans le périmètre de ce lot, les prestations de développement front-end et back-end pour les sites Internet, applications mobiles ou tout autre plateforme numérique mise à disposition du citoyen par l'État, sur une URL en « .gouv.fr » (sauf exception type AAI).

Ne sont pas concernées par le présent marché :

- Les applications numériques purement métiers (destinées exclusivement aux agents pour la gestion interne),
- Les services numériques opérés selon une approche produit agile pilotée par l'impact (méthode « Beta.gouv ») au sens des marchés portés par la DINUM,
- Les prestations de TMA pour les bénéficiaires qui disposent déjà de marchés en propre, ou souhaitent, pour des raisons de gestion du cadre technique, séparer les prestations de développements initiaux (« build »), de la TMA (« run »).

4. PRE-REQUIS

Le Titulaire du présent marché doit utiliser et respecter différents référentiels applicables à la communication de l'Etat.

4.1. Prérequis : Respect de la marque État

La marque de l'Etat vise à rendre plus lisible l'action de l'Etat auprès des citoyens, que celle-ci s'applique aux ministères, à l'ensemble des directions des ministères, aux services déconcentrés, ambassades et consulats et aux opérateurs de l'Etat référencé au jaune budgétaire du PLF. La stratégie de marque de l'Etat se décline en trois chartes :

- o Une charte graphique mettant en place un cadre modulable et partagé à l'ensemble des émetteurs de l'Etat. Elle est constituée d'un bloc-marque émetteur, d'un système de cadre commun à tous les émetteurs et fixant des zones d'affichage à respecter, ainsi qu'une zone

d'expression propre au message de chaque émetteur, où doivent être utilisées la palette de couleurs et la typographie Marianne.

- Une charte des réseaux sociaux encadrant les bonnes pratiques en matière de réseaux sociaux : le respect de l'identité visuelle de l'Etat, les règles d'identité et de sécurité.
- Une charte des grands principes rédactionnels rassemblant quelques bonnes pratiques pour rendre la parole publique plus lisible, autour de 3 principes : clarté, simplicité, inclusion.

Les éléments relatifs à la marque État sont disponibles via ce lien : <https://www.info.gouv.fr/marque-de-letat>

4.2. Prérequis : Respect du Système de Design de l'État (DSFR)

Conformément à la Circulaire du Premier ministre n° 6411-SG du 7 juillet 2023 relative à la lisibilité des sites internet de l'État et de la qualité des démarches numériques, **l'utilisation du Système de Design de l'État (DSFR) est obligatoire** pour l'ensemble des sites Internet et applications mis à disposition du public par l'État.

Pendant toute la durée du marché, le Titulaire devra donc travailler dans le respect de **la marque État et du Système de Design de l'État (DSFR)**, deux référentiels émanant du SIG et auxquels les Bénéficiaires ont l'obligation de se conformer : **leur utilisation par le Titulaire se doit donc d'être exemplaire**, et les profils intervenants sur les projets doivent être formés pour les maîtriser parfaitement.

Pour l'utilisation des composants du Système de Design de l'État, le Titulaire aura pris connaissance et accepté sans réserve ses Conditions Générales d'Utilisations, disponibles en ligne : www.systeme-de-design.gouv.fr/cgu/

Notamment, dans le cadre de l'utilisation du DSFR :

- Le Titulaire utilise les ressources du DSFR exclusivement aux seules fins de concevoir et développer les sites Internet et applications mobiles des Entités autorisées sur des noms de domaines en « .gouv.fr » ;
- Aux fins de garantir la cohérence, la qualité et l'harmonisation des sites et des applications mobiles des Entités Autorisées, il est précisé au Titulaire qu'il ne peut pas modifier les Éléments d'Identité, les Éléments d'Interface et Fondamentaux Techniques lors de leur utilisation ;
- La Documentation spécifique propre à chaque Composant précise toutes les caractéristiques techniques à respecter ;
- Dans le cas où les besoins fonctionnels des Donneurs d'ordre ne sont pas couverts par les Profils mis à disposition, le Titulaire construit de nouveaux composants à partir des Fondamentaux Techniques et des Éléments d'Identité, dans le respect des Composants déjà existants, de l'esprit et des principes de design du DSFR et en lien avec le SIG, afin de garantir sa cohérence ;
- Chaque nouveau site ou refonte de site des Entités Autorisées ou Acheteuses (voir CGU) fera l'objet d'une procédure d'agrément, déposé par le Service Communication (DICOM) et/ou Direction Numérique (DNUM) de chaque entité, et visée par le SIG ;
- Dans l'hypothèse où le Titulaire souhaiterait, dans le respect des limitations visées rappelées précédemment, modifier un Composant ou apporter un nouveau Composant au DSFR, il devra proposer au SIG sa Contribution, qui ne pourra être intégrée au catalogue des Composants du DSFR qu'une fois validée par le SIG.

La charte de la marque État et la documentation du DSFR sont consultables aux adresses suivantes : www.info.gouv.fr/marque-Etat et www.systeme-de-design.gouv.fr

Précisions

Il est à noter que certaines Bénéficiaires (ex : Présidence de la République, AAI) sont **exclues du périmètre d'application du DSFR**. Ainsi, pour des projets en plus faible quantité, le Titulaire peut être amené à concevoir des interfaces n'utilisant pas le DSFR.

4.3. L'accompagnement du SIG

Les Bénéficiaires du présent marché peuvent s'appuyer sur un accompagnement structurant du Service d'information du Gouvernement (SIG), qui vise à garantir la cohérence, la lisibilité et la performance de la communication numérique de l'État à travers plusieurs leviers :

- **Le Système de Design de l'État ("DSFR")**, conçu et maintenu par le SIG, fournit un ensemble de ressources (bibliothèques de composants, documentation UX/UI, guides de bonnes pratiques, outils d'évaluation, etc.) à destination des équipes projets. Obligatoire pour tous les sites et applications mobiles mis à disposition par l'État au citoyen, il permet d'accélérer la conception de services publics numériques accessibles, lisibles et efficaces, tout en assurant une cohérence graphique et fonctionnelle à l'échelle de l'État.
- **L'attribution des noms de domaine en « .gouv.fr »**, gérée par le SIG, permet d'identifier clairement les sites officiels de l'administration et garantit leur conformité aux exigences de sécurité, d'accessibilité, d'éthique et de qualité propres à la communication publique.
- **Le processus d'agrément des services numériques**, piloté par le SIG, qui permet de cadrer la création ou la refonte de dispositifs de communication en ligne, afin qu'ils s'intègrent pleinement dans les politiques publiques de communication, respectent les standards de l'État, et répondent aux attentes des usagers.

Cet accompagnement est défini dans le décret du SIG, ainsi que par plusieurs textes réglementaires, comme la circulaire du 7 juillet 2023 et ses notes d'applications.

Aussi, cet accompagnement ne se substitue ni au rôle de maîtrise d'ouvrage des Bénéficiaires, ni au pilotage des prestations attendues dans le cadre du présent marché. Chaque Donneur d'ordre reste pleinement responsable de ses projets, qu'il pilote en lien avec son Responsable du design, qui veille à la qualité des livrables, à leur conformité aux attentes et à leur bonne articulation avec les orientations nationales.

4.4. Prérequis : Respect des standards d'accessibilité (RGAA)

Conformément à l'article 47 de la loi handicap de 2005, de son décret d'application actualisé en 2019 et aux engagements rappelés par la Circulaire du Premier ministre n° 6227-SG du 17 novembre 2020 relative à la mobilisation interministérielle pour un État plus inclusif, **la communication publique doit être accessible à tous**. Il s'agit de garantir l'accessibilité des contenus sur l'ensemble des canaux de diffusion et pour tous formats réalisés.

Les sites Internet et plateformes numériques réalisés ou réadaptés par le Titulaire dans le cadre de ce marché doivent donc respecter les référentiels existants applicables à la communication gouvernementale, notamment **être conforme à 100% des critères édictés par le RGAA** (Référentiel général d'accessibilité des administrations) consultable à l'adresse suivante : accessibilite.numerique.gouv.fr.

Le Titulaire peut s'appuyer sur la Charte d'accessibilité de la communication de l'État, disponible à l'adresse suivante : info.gouv.fr/accessibilite.

Le Titulaire doit donc appréhender, comprendre et appliquer le RGAA dans les étapes de conception et

réalisation. Il doit pour cela avoir les compétences sur ces sujets et en a fait preuve dans son offre, notamment par la désignation d'un ou une experte accessibilité (autre que le responsable projet ou le chef de projet) et détailler la méthodologie mise en place au sein de l'entreprise pour une conformité totale.

L'administration commande régulièrement des audits d'accessibilité auprès de prestataires tiers, afin de vérifier la conformité des outils à ces référentiels. Le Titulaire s'engage à prendre à sa charge toutes les modifications des outils web nécessaires à cette mise en conformité, y compris après la livraison de la prestation.

4.5. Prérequis : Respect de la charte éco-conception

Le Titulaire s'engage à respecter les principes de la Charte d'éco-communication de l'État, qui visent à réduire l'impact environnemental des communications de l'État tout au long du cycle de vie des supports (conception, production, diffusion et fin de vie).

Les engagements incluent notamment :

- **Éco-conception** : privilégier la qualité et la réutilisation des contenus, utiliser des formats responsables et transmettre des messages compatibles avec le développement durable.
- **Éco-production** : limiter la consommation de ressources, recourir à des matériaux durables et encres écologiques, et intégrer des critères sociaux et environnementaux dans la production des supports.
- **Éco-diffusion** : rationaliser les impressions et les diffusions numériques, optimiser les achats digitaux, et organiser la gestion responsable de la fin de vie des supports.

Le Titulaire veille à ce que toutes les prestations fournies soient conformes à ces principes, contribuant ainsi à une communication à la fois efficace et respectueuse de l'environnement.

4.6. Prérequis : Respect de la charte IA

Le Titulaire s'engage à respecter les principes de la Charte d'usage de l'IA pour les communicants de l'État, visant à encadrer l'utilisation des outils d'IA dans le cadre de la communication publique.

Les engagements principaux sont :

- **Respect de la réglementation et principe de précaution** : conformité avec le cadre légal national et international.
- **Transparence et confiance** : expliciter les usages de l'IA et garantir la vérification humaine des contenus générés.
- **Responsabilité** : intégrer les enjeux sociaux, environnementaux et éditoriaux, et veiller à la fiabilité et à l'identifiabilité des messages.

Le Titulaire veille à ce que toutes les prestations utilisant des outils d'IA soient conformes à ces principes

4.7. Modalités de collaboration et méthodologie de travail

Au sein d'une entité bénéficiaire du marché, plusieurs services différents peuvent activer le marché. Un service qui active les prestations est un donneur d'ordre.

Chaque prestation confiée dans le cadre du présent lot constitue un Projet et suit les étapes suivantes afin d'assurer une réalisation conforme, réactive et coordonnée aux attentes de l'Administration.

Les étapes de travail sont les suivantes :

1. Saisine écrite du Titulaire

- Par : le Donneur d'ordre
- Contenu / Description : Demande écrite précisant :
 - o Objet de la mission (refonte, création, optimisation, etc.)
 - o Périmètre fonctionnel et/ou applicatif
 - o Objectifs stratégiques (conversion, etc.)
 - o Publics cibles, cas d'usage
 - o Contraintes spécifiques (technologie, calendrier, accessibilité, RGAA, CMS, identité visuelle, charte éditoriale)
 - o Environnement existant (référentiels, outils, prestataires tiers, données utilisateurs disponibles)
- Délai : Dès identification du besoin

2. Accusé de réception et prise de contact

- Par : le Titulaire
- Contenu / Description : Demande écrite précisant les éléments suivants :
 - o Confirmation de réception de la demande
 - o Prise de contact pour affiner la compréhension du besoin
 - o Programmation éventuelle d'un atelier de cadrage ou kick-off
- Délais : Sous 2 jours ouvrés maximum à réception de la saisine écrite

3. Proposition opérationnelle

- Par : le Titulaire
- Contenu / Description :
 - o Note de cadrage / diagnostic
 - o Méthodologie proposée
 - o Planning prévisionnel
 - o Moyens humains et techniques mobilisés
 - o Livrables et modalités de restitution
- Délais : Selon la complexité, souvent 3 à 5 jours ouvrés

4. Émission du bon de commande / ordre de service

- Par : Le Donneur d'ordre
- Contenu / Description :

- Validation de la proposition et du devis
- Émission du bon de commande avec les mentions obligatoires (cf. article 10.3.3 du CCAP)
- Délais : Après validation de la proposition

5. Exécution de la prestation

- Par : Le Titulaire
- Contenu / Description :
 - Réalisation conforme au cadre défini dans le bon de commande
 - Mise en œuvre des actions prévues (production, développement, rédaction, etc.)
 - Suivi de la qualité et des délais
 - Communication régulière avec le donneur d'ordre sur l'avancement des prestations
 - Signalement immédiat de toute difficulté ou ajustement nécessaire
- Délais : Selon le planning validé

6. Vérification des livrables et paiements

- Par : le Donneur d'ordre et le Titulaire
- Contenu / Description :
 - Vérification de la conformité des livrables par le Donneur d'ordre
 - Éventuelles demandes d'ajustements mineurs
 - Validation finale de la prestation
 - Transmission de la facture par le Titulaire avec les preuves de réalisation (livrables validés, comptes-rendus d'atelier, etc.)
 - Paiement selon les modalités du CCAP
- Délais : Sous 30 jours à compter de la réception de la facture conforme

Précisions :

Toutes les propositions du Titulaire et les validations du donneur d'ordre font l'objet d'une formalisation écrite partagée entre les 2 parties.

Phase de production en mode agile

La production des livrables s'effectue de manière itérative et collaborative, selon une méthodologie agile adaptée à la nature du projet. Le Titulaire met en place les rituels agiles suivants :

- Réunions de lancement de sprint,
- Points d'avancement réguliers (type stand-up ou revue),
- Démonstrations intermédiaires (demos) des livrables en cours,

- Rétrospectives si nécessaire.

Ces temps d'échange permettent d'ajuster les livrables de manière continue, d'intégrer les retours de l'administration en cours de production et de sécuriser les délais.

Livraison et traitement des livrables

Le Titulaire s'engage à respecter les délais fixés dans le bon de commande et à livrer les prestations conformément au bordereau de prix unitaires. Il fournit les fichiers sources de l'ensemble de ses productions, dans les formats requis précisés en amont par l'administration. Tous les livrables devront être nommés de façon explicite afin d'en faciliter l'identification et le traitement.

Révisions et conformité

Chaque commande peut donner lieu à plusieurs allers-retours entre l'administration et le Titulaire, nécessaires à l'ajustement des livrables jusqu'à leur validation finale.

En cas de non-conformité au brief initial, le retravail est effectué sans surcoût pour l'administration, dans la stricte limite du cadre défini au départ. Si ce non-respect entraîne un retard de livraison, le Titulaire pourra faire l'objet de pénalités.

Le Bénéficiaire reste seul juge du caractère conforme ou non des livrables par rapport à la demande initiale.

4.8. Équipe dédiée

Dès la notification du marché, le Titulaire s'engage à mettre en place les structures d'équipes nécessaires au bon déroulement de la collaboration. Ces équipes seront composées d'experts métiers (développeurs front-end et back-end, architectes techniques, chefs de projet techniques, ingénieurs DevOps, etc.).

Le Titulaire aura clairement distingué dans son offre l'organisation dédiée au Mode Projet (construction de nouveaux services) de celle dédiée au Mode Maintenance (maintien en condition opérationnelle).

Les profils attendus des intervenants sont listés en annexe 1 du présent CCTP. Le Titulaire s'engage à informer l'administration de toute modification affectant la composition des équipes, dans les conditions prévues au CCAP.

1. Équipe pour le Mode Projet (Sprints)

Pour chaque projet de développement mené en sprints (UO 1 et UO 2), le Titulaire constitue une équipe projet dédiée, composée d'experts métiers dont les profils sont listés dans le CCTP. Cette équipe est dimensionnée pour répondre aux besoins spécifiques du projet.

Pour chaque projet, le Titulaire désigne un chef de projet technique, interlocuteur unique du Donneur d'ordre pour le pilotage opérationnel des sprints, la coordination des travaux et le reporting d'avancement.

2. Équipe pour le Mode Maintenance (TMA)

Pour assurer les prestations de Tierce Maintenance Applicative (UO 3), le Titulaire met en place une équipe de maintenance dédiée, qui peut être distincte des équipes projet. Cette équipe doit disposer de compétences techniques polyvalentes (développement, systèmes, sécurité) nécessaires pour garantir la réactivité et l'efficacité des interventions sur l'ensemble des applications qui lui sont confiées.

Cette équipe peut être mutualisée entre les différents membres du service du Donneur d'ordre ayant souscrit un crédit de jours de prestation de TMA, sous réserve du respect des engagements de service (SLA) qui pourraient être définis.

3. Gouvernance globale du marché

Le Titulaire s'engage à désigner des référents de haut niveau garants de la qualité globale des prestations, qu'il s'agisse de projets de développement ou de TMA :

- Un **Directeur de projets**, responsable de la bonne exécution du marché, garant de la cohérence des prestations dans la durée, et interlocuteur principal de l'Acheteur et des Donneurs d'ordre pour les aspects opérationnels et calendaires ;
- Un **Directeur commercial**, en charge de la qualité des réponses stratégiques et créatives apportées aux projets, ainsi que de la relation commerciale avec l'Acheteur et les Donneurs d'ordre.

4. Tarification adaptée

La distinction entre le Mode Projet (UO 2 et 3) et le Mode Maintenance (UO 4) se traduit dans le Bordereau de Prix Unitaires (BPU). Celui-ci doit proposer des tarifications différenciées selon la nature des prestations, en reconnaissant notamment la différence entre :

- L'engagement d'une équipe sur un sprint de développement (périmètre, charge planifiée, livrables) ; et
- La réactivité attendue dans un cadre de maintenance corrective ou évolutive.

Le Titulaire veille à la pérennité des intervenants au sein des équipes. Il doit être en capacité de mener simultanément plusieurs projets et contrats de TMA, tout en garantissant :

- La disponibilité ;
- La continuité ;
- Le maintien des compétences des intervenants.

Toute modification dans la composition des équipes doit être notifiée et acceptée par l'Administration, conformément aux dispositions prévues dans le CCAP.

4.9. Profils des intervenants

Les profils présentés dans le tableau ci-dessous correspondent aux expertises attendues pour l'exécution des prestations. Ils détaillent les compétences essentielles ainsi que les exemples représentatifs de missions à réaliser dans le cadre du marché.

Profils	Compétences attendues	Exemples de prestations
1. Développement Front-End	- Maîtrise HTML5, CSS3 (Sass/Less), JS (ES6+) - Expertise sur un framework JS (React, Vue, Angular) - Intégration DSFR - Accessibilité / RGAA - Outils de build (Webpack, Vite, npm/yarn) - Interaction avec API REST / GraphQL	- Intégration responsive & accessible - Dév. de composants DSFR - Optimisation Core Web Vitals - Collaboration avec designers - Correction de bugs UI
2. Développement Back-End	- Langages serveur : PHP, Node.js - CMS / Frameworks : Drupal, WordPress, Symfony, Laravel - API REST/GraphQL sécurisées - BDD relationnelles / NoSQL - Sécurité (OWASP, gestion des droits) - Tests unitaires & intégration	- Dév. de modules ou plugins CMS - Création de web services - Implémentation de logique métier - Scripts de migration de données
3. Développement Full-Stack	Compétences et prestations combinées des profils Front-End et Back-End	Voir profils 1 et 2
4. Architecture technique	Gestion des délais, budgets et livrables	Organisation et pilotage des prestations SEO
5. Direction de projets	- Pilotage multi-projets à forts enjeux - Connaissance transformation numérique de l'État - Coordination pluridisciplinaire - Planification, reporting, animation de COPIL - Méthodes agiles - Accessibilité & design inclusif	- Conseil stratégique aux responsables produits - Suivi qualité des livrables - Définition des KPIs et objectifs - Pilotage global et gouvernance - Coordination inter-lots - Préparation des reportings consolidés
. Chefferie de projet technique	- Pilotage Agile (Scrum/Kanban) - Suivi planning / budget / risques - Coordination équipes tech (Dev, DevOps, QA) - Interface technique / administration - Communication claire & vulgarisation - Outils projet (Jira, Trello)	- Organisation des sprints - Suivi quotidien de l'avancement - Reporting pour les COPIL - Coordination inter-lots (Design, SEO, etc.)
7. Qualité / test (QA)	- Planification et exécution de tests - Tests fonctionnels, non-régression, performance, sécurité - Scénarios de tests & cahiers de recette - Outils de test (Jira, Xray, Selenium, Cypress...) - Esprit critique et rigueur	- Rédaction de scénarios de tests - Exécution avant MEP - Qualification et suivi des anomalies - Mise en place de tests automatisés

8. Ingénierie DevOps	- CI/CD (GitLab CI, Jenkins) - Infrastructure as Code (Terraform, Ansible) - Cloud & conteneurs (Docker, Kubernetes) - Monitoring / alerting (Prometheus, Grafana, ELK) - Automatisation des tâches	- Pipelines CI/CD - Déploiements automatisés - Monitoring en prod - Optimisation sécurité / coûts
----------------------	---	--

4.10. Maîtrise des technologies et des standards de développement et d'hébergement web

Le Titulaire doit posséder une maîtrise approfondie et actualisée d'un large éventail de technologies web, afin d'être en mesure de développer, maintenir et faire évoluer les produits numériques de l'État.

Le Titulaire doit notamment être en capacité de choisir et de mettre en œuvre la solution technique la plus pertinente pour chaque projet, en respectant les principes directeurs suivants :

- **Privilégier l'open source et les communs numériques** : conformément à la politique de l'État, le Titulaire doit privilégier les solutions logicielles libres et, lorsque cela est pertinent, s'appuyer sur le **Socle interministériel de logiciels libres (SILL)**. Il doit être capable de justifier ses choix technologiques au regard de la vitalité de la communauté, de la pérennité et de la sécurité de la solution.
- **Maîtriser la chaîne d'approvisionnement logicielle** : le Titulaire doit s'assurer de la traçabilité, de la conformité et de la sécurité des dépendances logicielles utilisées (y compris open source), en mettant en œuvre une gestion active des vulnérabilités, et en appliquant les bonnes pratiques de **sécurité de la chaîne d'approvisionnement logicielle** (par ex. SBOM, OpenSSF Scorecards, OWASP Dependency-Check).
- **Garantir la sécurité dès la conception ("Security by Design")** : les choix techniques et les pratiques de développement doivent être guidés par les impératifs de sécurité. Le Titulaire doit maîtriser et appliquer les recommandations du **Référentiel général de sécurité (RGS)**, des guides de l'ANSSI, le **référentiel SecNumCloud**, ainsi que les bonnes pratiques du secteur (ex. : OWASP Top 10).
- **Intégrer la protection des données dès la conception ("Privacy by Design")** : les choix techniques et les pratiques de maintenance applicative doivent systématiquement inclure les obligations du **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)**, notamment la minimisation des données, la pseudonymisation et la transparence. Le Titulaire doit garantir que les correctifs, évolutions et mises à jour respectent ces principes, en s'appuyant sur des audits réguliers, des PIA (Privacy Impact Assessments) et les bonnes pratiques sectorielles (ex. : guides de la CNIL, ISO/IEC 27701). Les équipes techniques doivent collaborer avec les juridiques pour s'assurer que chaque intervention (migrations, corrections, nouvelles fonctionnalités) préserve la conformité, tout en documentant les mesures mises en œuvre.
- **Assurer la performance et la scalabilité** : les architectures proposées doivent garantir une expérience utilisateur fluide (temps de chargement rapides, respect des Core Web Vitals) et être capables de supporter la charge attendue.
- **S'inscrire dans l'écosystème de l'État** : le Titulaire doit maîtriser parfaitement l'écosystème technique de l'État, en particulier l'intégration des composants techniques du **système de design de l'État (DSFR)**, qui est obligatoire pour les développements front-end, de la majorité des Bénéficiaires du présent marché.
- **Cloud au centre** : les architectures cloud-native sont préférées.

À titre indicatif et non exhaustif, les technologies fréquemment rencontrées au sein de l'administration, et dont la maîtrise est attendue, sont :

- **Développement back-end :**
 - Langages : PHP, Node.js, Python ;
 - Frameworks : Symfony, Laravel ;
 - CMS : Drupal, Ibexa, SPIP, Sonata, Wordpress, Strapi et Wagtail pour les approches headless.
- **Développement front-end :**
 - Fondamentaux : HTML5, CSS3 (Sass), JavaScript (ES6+) ;
 - Frameworks : React.js, Vue.js, Angular ;
 - Outils de build : Webpack, Vite.

Le Titulaire doit être force de proposition et assurer une veille technologique constante. Il peut, en justifiant sa démarche, proposer d'autres technologies si elles sont plus adaptées à un besoin spécifique, sous réserve de validation par le Donneur d'ordre et de leur conformité avec les principes et réglementations en vigueur au sein de l'État. Il privilégie le recours à des technologies dites « sur étagère », c'est-à-dire mutualisée et disponibles sous forme de commun numérique, en veillant à déduire les coûts évités dans ses propositions.

4.11. Documentation technique et réversibilité

Le Titulaire est garant de la pérennité et de la maintenabilité des applications qu'il développe. À ce titre, il s'engage à produire systématiquement, pour tous les projets, une documentation technique complète, claire et à jour, destinée à assurer la qualité de la transmission aux équipes techniques (internes ou tierces) ainsi que la traçabilité des décisions prises, et notamment les choix d'implémentation.

Cette documentation doit permettre à une équipe de développeurs, ne connaissant pas le projet, d'en comprendre le fonctionnement, d'en assurer l'évolution et la maintenance en conditions opérationnelles, sans dépendre du Titulaire. La réversibilité constitue une exigence fondamentale.

Pour chaque Projet, la documentation doit comporter au minimum :

- **Le code source et ses conventions** : le code doit être lisible, commenté aux endroits pertinents et respecter les standards de la communauté liés à la technologie utilisée (ex. : PSR pour PHP). Un fichier README.md, placé à la racine du projet, doit expliquer l'objectif de l'application, lister les prérequis techniques et fournir les commandes de base permettant de lancer le projet en local.
- **La documentation d'architecture** : un document synthétique décrivant l'architecture logicielle globale. Il doit inclure des schémas explicatifs, la liste de la stack technique (langages, frameworks, bases de données, services externes), la description des principaux composants et de leurs interactions, ainsi que le modèle de données.
- **Les guides d'installation et de déploiement** : des instructions précises et validées permettant d'installer le projet à partir du code source sur un nouvel environnement. Cela inclut la gestion des dépendances (ex. : composer.json, package.json), la configuration des variables

d'environnement, ainsi que les étapes du pipeline d'intégration et de déploiement continu (CI/CD).

- **La documentation des API** : lorsque le projet expose des API, celles-ci doivent être documentées selon un standard reconnu (ex. : OpenAPI/Swagger), en précisant les endpoints, les méthodes, les paramètres attendus, les formats de réponse et les codes d'erreur.
- **La documentation d'exploitation et d'administration** : des informations essentielles destinées aux équipes assurant la maintenance en production, telles que les procédures de sauvegarde et de restauration, les indicateurs de monitoring à surveiller, ainsi que les tâches d'administration récurrentes (scripts, commandes spécifiques, etc.).

Au-delà de chaque Projet, le Titulaire contribue à la création et à l'entretien d'une mémoire technique partagée transverse à tous les projets du marché, dans une logique d'amélioration continue. Une documentation transversale est maintenue à jour par le Titulaire et comprend les méthodes, bonnes pratiques (notamment de sécurité) et retours d'expérience issus des différentes prestations, afin d'améliorer la qualité des livrables au global, la sécurité, et la rapidité des développements futurs pour l'ensemble des Donneurs d'ordre.

L'ensemble de cette documentation est à remettre à l'administration (à l'Acheteur pilote du marché et au donneur d'ordre) à chaque livraison de prestations. Cet ensemble constitue un livrable à part entière, dont la qualité est évaluée au même titre que le code produit. Le service fait d'une prestation peut être refusé en cas d'absence de livrables documentaires clairs, complets et conformes aux attendus.

Le prix de la documentation technique et de la réversibilité est réputé inclus dans le prix des prestations.

4.12. Prérequis 6 : Reporting auprès de l'Acheteur

Afin d'assurer un pilotage rigoureux et une collaboration fluide tout au long de l'exécution du marché, trois instances de suivi sont mises en place entre le Titulaire et l'Acheteur, pilote du marché.

Nom	Fréquence	Objectifs
Comité de suivi et de performance	Annuelle	Bilan global du partenariat, analyse des indicateurs de performance, évaluation de la relation de travail avec les Bénéficiaires, identification des pistes d'amélioration.
Comité stratégique	Trimestrielle	Prise de recul sur les productions, alignement avec les priorités de l'administration, échanges sur les grandes évolutions du marché.
Comité de pilotage	Mensuelle	Assurer le suivi global des différents projets en cours, faire un point d'avancement, identifier les éventuels blocages et faire des propositions d'ajustements des plannings si nécessaire

À la demande du Titulaire ou de l'Acheteur, des réunions peuvent être organisées tout au long du marché pour passer en revue les maquettes et projets réalisés ou en cours de réalisation. Elles sont réputées incluses dans le prix des prestations.

4.13. Engagements de niveau de service

Les engagements de niveau de service pour les incidents et la maintenance corrective sont les suivants.

Pour toute application prise en charge dans le cadre de la Tierce Maintenance Applicative (UO 3), le Titulaire s'engage à respecter les engagements de niveau de service suivants. Ces engagements prennent effet dès le signalement d'un incident par un Donneur d'ordre via l'outil de ticketing convenu au début d'exécution du marché. Chaque incident est associé à un niveau de gravité, et une réponse doit être apportée dans les délais définis ci-dessous.

1. Classification des incidents

Les anomalies sont classifiées par le Donneur d'ordre lors de leur déclaration, en fonction de leur niveau d'impact, lequel permet de définir le niveau de criticité de l'incident :

- **Incident Bloquant** : l'incident rend le service totalement inopérant ou empêche l'accomplissement d'une de ses missions principales pour tout ou partie des utilisateurs, sans qu'aucune solution de contournement ne soit possible. Une faille de sécurité critique est considérée comme bloquante.
- **Incident Majeur** : l'incident dégrade fortement une fonctionnalité essentielle du service, sans la rendre totalement inopérante, ou bien une solution de contournement complexe existe.
- **Incident Mineur** : tout autre incident n'entrant pas dans les catégories précédentes. Il s'agit typiquement d'un défaut n'empêchant pas l'utilisation du service (bug graphique, faute de frappe, légère dégradation d'une fonctionnalité non essentielle).

En cas de désaccord sur la classification, le Titulaire peut suggérer une requalification. La décision finale sur la classification appartient exclusivement au Donneur d'ordre.

2. Délais de prise en compte et de résolution

Les délais ci-dessous s'appliquent pendant la plage de service, définie par défaut de 8h00 à 20h00, les jours ouvrés (du lundi au vendredi, hors week-end, nuit et jours fériés).

Tout incident déclaré en dehors de cette plage est réputé avoir été signalé à la première heure ouvrée de la plage suivante.

Un incident est considéré comme résolu dès validation par le Donneur d'ordre ou, à défaut, en l'absence de retour sous 5 jours ouvrés après livraison d'une solution définitive.

Niveau de criticité	Garantie de prise en compte (GPC)	Garantie de temps de contournement (GTC)	Garantie de temps de résolution (GTR)
Incident Mineur	1 jour ouvré	/	10 jours ouvrés
Incident Majeur	4 heures ouvrées	1 jour	5 jours ouvrés
Incident Bloquant	2 heures ouvrées	4 heures ouvrées	2 jours ouvrés

- **Garantie de prise en compte (GPC)** : délai maximal pour accuser réception de l'incident, confirmer sa criticité et débiter son diagnostic.
- **Garantie de temps de contournement (GTC)** : délai maximal pour fournir une solution temporaire rétablissant le service pour un incident bloquant.
- **Garantie de temps de résolution (GTR)** : délai maximal pour apporter une correction définitive à l'incident.

Tout incident déclaré en dehors de la plage de service est réputé avoir été déclaré à la première heure de la plage de service suivante.

En cas de dépassement des délais GPC, GTC ou GTR, le Donneur d'ordre se réserve le droit d'appliquer des pénalités forfaitaires ou de requalifier l'incident en manquement contractuel, dans les conditions prévues au CCAP.

4.14. Mesure d'audience des sites et produits numériques

La mesure d'audience des produits numériques s'effectue par la mise en place de marqueurs statistiques fournis par le Donneur d'ordre ou ses prestataires, notamment à travers l'API Analytics du DSFR.

Le Titulaire est responsable de l'intégration de ces marqueurs à tous les niveaux de rubriques et pour toutes les pages du dispositif web proposé, y compris lors d'opérations de communication ponctuelles, lorsque cela est nécessaire.

L'intégration doit être conforme aux prérequis techniques (ex : DSFR, RGPD, accessibilité) et ne doit pas altérer les performances ou la sécurité du dispositif web.

Le Titulaire peut également être amené à collaborer directement avec le prestataire chargé de la mesure d'audience des sites et applications mobiles pendant la phase d'intégration du plan de marquage. Ce plan peut s'appuyer soit sur l'API Analytics du DSFR, soit être personnalisé en fonction des besoins spécifiques de chaque Donneur d'ordre.

Cette collaboration peut inclure des ateliers techniques, des tests croisés ou des échanges de livrables intermédiaires (plan de marquage, documentation des événements, etc.).

Pour chaque projet réalisé, le Titulaire doit fournir un rapport détaillé d'intégration des plans de marquage ainsi qu'une recette complète attestant de la bonne implémentation de ces marqueurs, le cas échéant.

Ce livrable est évalué au même titre que les autres composants techniques du projet. En cas d'incomplétude ou de non-conformité, il peut faire l'objet d'une demande de correction, d'un service fait partiel ou d'un refus de service fait, conformément à l'article 10.12 du CCAP sur la vérification des prestations.

4.15. Politique de confidentialité & CNIL

Pour tout dispositif digital commandé, le Titulaire s'engage à respecter le RGPD ainsi que les recommandations de la CNIL, notamment en matière de sécurité des données des administrés. Le détail de ces obligations est accessible à l'adresse suivante : <https://www.cnil.fr/fr/la-securite-des-donnees-des-administrés>.

Le Titulaire s'engage également à conseiller le Donneur d'ordre et à être force de proposition en amont

de la mise en production des projets, notamment sur les démarches à réaliser en fonction des données collectées et des déclarations à effectuer auprès de la CNIL.

En particulier, lors du dépôt de cookies, la responsabilité du Titulaire est engagée afin de garantir à l'utilisateur du site ou du produit numérique toutes les protections prévues par la CNIL, telles que définies ici : <https://www.cnil.fr/fr/site-web-cookies-et-autres-traceurs>, ainsi que dans le cadre des nouvelles dispositions qui pourraient être émises par l'organisme de contrôle durant la durée du marché.

Enfin, chaque applicatif réalisé par le Titulaire doit assurer une totale transparence auprès des utilisateurs du site ou du produit numérique concernant les données collectées, les informer de leurs droits et leur permettre d'empêcher toute collecte d'informations relatives à leur adresse IP ou à leurs détails de navigation.

4.16. Open source, open data et communs numériques

La loi encadre les conditions de réutilisation gratuite des informations publiques et les modalités d'homologation des licences associées, telles que définies dans le Décret n° 2017-638 du 27 avril 2017, accessible à l'adresse suivante : <https://www.circulaires.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000034502557>

Dans cette perspective, le Gouvernement encourage activement la diffusion, la réutilisation et l'exploitation des données publiques, algorithmes et codes source produits par les administrations. Cette dynamique vise à renforcer l'innovation, la transparence, ainsi que la qualité du service public, au bénéfice des usagers, des chercheurs, des acteurs économiques et de l'ensemble des citoyens.

La Circulaire n° 6264/SG du 27 avril 2021, relative à la politique publique de la donnée, des algorithmes et des codes sources, formalise cette ambition : <https://www.legifrance.gouv.fr/circulaire/id/45162>

En application de l'article L323-2 du Code des relations entre le public et l'administration, les administrations détenant ou produisant des documents contenant des informations publiques réutilisables doivent mettre à disposition des licences types, publiées par voie électronique, afin d'en faciliter la réutilisation.

Dans ce cadre, les plateformes interministérielles data.gouv.fr et api.gouv.fr ont été créées pour référencer et partager ces ressources. Le Titulaire du marché doit s'inscrire pleinement dans cette démarche d'ouverture, et favoriser le référencement des données, algorithmes et codes sources qu'il produit pour le compte de l'administration.

Pour en savoir plus sur cette politique publique :

<https://www.numerique.gouv.fr/actualites/politique-donnee-algorithmes-et-codes-sources-une-circulaire-du-premier-ministre-renouvelle-ambition-francaise/>

5. PRESTATIONS ATTENDUES

Les prestations attendues dans le cadre de ce lot sont décrites ci-dessous. La décomposition en unités d'œuvre (UO) et les délais associés aux prestations attendues sont précisés à l'article 6 du présent CCTP.

5.1. Cadrage et Architecture Technique (Discovery)

Avant le démarrage des sprints de développement, et en étroite collaboration avec le Donneur d'ordre et le Titulaire du marché relatif à la « Conception & design de sites internet et de produits numériques », le Titulaire du présent marché doit être en capacité de mener une phase de cadrage technique pour définir les fondations du projet et en garantir la faisabilité.

- **Analyse du besoin fonctionnel et des contraintes :** le Titulaire réalise l'analyse du besoin fonctionnel et des contraintes, en s'appropriant les spécifications fonctionnelles et les maquettes issues du marché « Conception & design de sites internet et de produits numériques » et en prenant en compte les dépendances avec des systèmes tiers (API, etc.) et les contraintes d'hébergement.
- **Étude de faisabilité et analyse des risques :** le Titulaire conduit l'étude de faisabilité et l'analyse des risques, en évaluant la faisabilité technique des fonctionnalités demandées, en identifiant les risques techniques potentiels, et en proposant des solutions pour les atténuer.
- **Recommandation de l'architecture et des choix technologiques :** le Titulaire propose l'architecture logicielle et les choix technologiques (monolithe, microservices, headless, etc.) et les technologies (CMS, framework, base de données) les plus adaptées au projet, en conformité avec les standards de l'État (RGS, SILL, etc.).
- **Définition du périmètre technique et du backlog initial :** le Titulaire définit le périmètre technique et le backlog initial en découpant le projet en grands blocs fonctionnels (épics) et en aidant à la constitution d'un premier backlog de "user stories" techniques prêtes à être développées, en lien avec les priorités métier.
- **Estimation macroscopique :** le Titulaire fournit une première estimation macroscopique de la charge de développement (en nombre de sprints ou en complexité) pour permettre au Donneur d'ordre de planifier les ressources, le budget et le calendrier du projet.

Dans le cadre des prestations de discovery, plusieurs types de livrables peuvent être demandés au Titulaire, et notamment ceux présentés ci-dessous :

- **Dossier de cadrage technique** (ou dossier d'architecture) qui synthétise l'ensemble de ces éléments et sert de contrat technique pour la suite du projet.
- **Cartographie des contraintes techniques**, incluant contraintes d'hébergement (cloud, PaaS, on-premise, etc.), contraintes de sécurité, conformité et performance, contraintes liées aux référentiels de l'État.
- **Cartographie des dépendances et intégrations externes :** API et services tiers, flux de données entrants et sortants, dépendances techniques critiques.
- **Étude de faisabilité technique**
- **Analyse des risques techniques**,
- **Plan de mitigation des risques techniques**
- **Dossier d'architecture technique cible**, comprenant schémas d'architecture applicative, schémas d'architecture d'hébergement, description des flux et interactions.
- **Note de choix technologiques argumentée**, précisant architecture retenue (monolithe, microservices, headless, etc.), technologies proposées (CMS, frameworks, bases de données), conformité aux référentiels et standards de l'État (SILL, RGS, doctrine cloud).
- **Analyse comparative de solutions techniques** (le cas échéant).
- **Principes directeurs de sécurité, performance et scalabilité.**
- **Définition du périmètre technique du projet.**
- **Découpage du projet en épics techniques.**
- **Backlog initial de user stories techniques**, comprenant description technique, dépendances,

critères de "ready" et hypothèses.

- **Estimation macroscopique de la charge de développement**, exprimée en nombre de sprints,
- **Note d'aide à la planification** (ressources, budget, calendrier).
- **Synthèse de validation du cadrage technique.**

Le Titulaire fait intervenir les équipes qu'il juge pertinentes pour mener à bien ces missions.

Précisions

Pour chaque Projet, les livrables attendus sont proposés par le Titulaire dans sa Proposition opérationnelle et cette liste est validée par le Donneur d'ordre avant le début de l'exécution des prestations.

5.2. Développement Back-End

Le Titulaire doit construire la logique métier, les bases de données, la maintenance technique et les API sécurisées nécessaires au fonctionnement des services numériques.

- **Intégration de CMS** : le Titulaire intègre et développe sur les principaux CMS du marché (notamment Drupal, Ibexa, SPIP, WordPress, Sonata) ou des solutions "headless" (Strapi, Wagtail). Il doit s'assurer de la compatibilité des CMS choisis avec les besoins fonctionnels, techniques et de sécurité du projet.
- **Développement d'API** : il s'agit de la conception et du développement d'API RESTful ou GraphQL robustes, sécurisées, versionnées et documentées pour permettre la communication fiable entre le front-end et le back-end, ou avec des services tiers.
- **Gestion des données** : le Titulaire réalise la modélisation et la gestion de bases de données (SQL, NoSQL) en garantissant leur sécurité, leur performance et évolutivité, notamment en cas de montée en charge avec des volumes importants.
- **Développement de fonctionnalités spécifiques** : le Titulaire développe la logique métier propre à chaque projet, notamment les formulaires complexes, espaces utilisateurs, workflows de publication, moteurs de recherche internes, ou tout autre besoin identifié.

Dans le cadre des prestations de développement back-end, plusieurs types de livrables peuvent être demandés au Titulaire, et notamment ceux présentés ci-dessous :

- **Dossier de configuration et d'implémentation du CMS**, incluant : CMS ou solution headless retenue, version utilisée, modules / extensions activés, paramétrages spécifiques.
- **Code source du CMS et des développements associés**, livré dans un dépôt versionné.
- **Thèmes, templates et composants back-end développés.**
- **Documentation d'architecture CMS**, précisant organisation des contenus, types de contenus, taxonomies, workflows éditoriaux.
- **Note de conformité sécurité et maintenance du CMS**, incluant : politique de mises à jour, gestion des correctifs, bonnes pratiques de sécurisation.
- **Spécifications des API** (REST ou GraphQL),

- **Code source des API développées**, documenté et versionné.
- **Documentation technique des API** (ex. OpenAPI / Swagger), exploitable par des tiers.
- **Mécanismes d'authentification et d'autorisation** (tokens, rôles, permissions).
- **Jeux de tests d'API** (tests unitaires et/ou d'intégration).
- **Note de conformité sécurité des API** (authentification, journalisation, protection contre les abus).
- **Modèle de données logique et physique**, incluant schémas SQL / NoSQL, relations, indexation.
- **Scripts de création et de migration des bases de données.**
- **Documentation des structures de données.**
- **Stratégie de gestion des performances et de la montée en charge** (index, cache, partitionnement, etc.).
- **Dispositifs de sauvegarde et de restauration des données**, documentés.
- **Note de conformité sécurité des données** (accès, chiffrement, traçabilité).
- **Code source des fonctionnalités métier développées**
- **Spécifications techniques des fonctionnalités métier**, alignées avec les besoins fonctionnels.
- **Tests unitaires et d'intégration des fonctionnalités.**
- **Documentation fonctionnelle et technique des fonctionnalités développées.**
- **Journal des évolutions et changements fonctionnels.**
- **Dépôt de code versionné** avec historique complet.
- **Documentation d'installation et de déploiement** (environnement de développement, préproduction, production).
- **Plan de maintenance technique**
- **Dossier de réversibilité**, comprenant code source complet, documentation, schémas de données, procédures de reprise.
- **Rapport de conformité aux standards de l'État** (sécurité, interopérabilité, pérennité).

Précisions

Pour chaque Projet, les livrables attendus sont proposés par le Titulaire dans sa Proposition opérationnelle et cette liste est validée par le Donneur d'ordre avant le début de l'exécution des prestations.

5.3. Développement Front-End

Le Titulaire doit être capable de transformer les maquettes graphiques (pouvant notamment provenir du marché relatif à la « Conception & design de sites internet et de produits numériques » en interfaces web fonctionnelles, performantes et accessibles.

- **Intégration des maquettes** : cette prestation vise le développement d'interfaces web (HTML/CSS/JavaScript) fidèles aux maquettes validées, en assurant une parfaite compatibilité

avec le Système de Design de l'État (DSFR). Il revient au Titulaire de garantir une fidélité pixel-perfect aux maquettes ainsi qu'une cohérence visuelle sur l'ensemble des pages et composants.

- **Développement responsive** : cette UO inclut la mise en œuvre d'un affichage responsive conforme aux spécifications et d'une expérience utilisateur optimale sur tous les types d'écrans (mobile, tablette, desktop), avec une approche "mobile-first", avec un développement fluide et adaptable aux différents formats.
- **Respect de l'accessibilité** : il est attendu du Titulaire qu'il produise et implémente un code conforme à 100% aux critères du RGAA en vigueur, en collaboration avec les experts accessibilité désignés par le Donneur d'ordre, en vue d'une validation continue des interfaces.
- **Optimisation des performances** : le Titulaire met en œuvre les bonnes pratiques web pour garantir des temps de chargement rapides et de hauts niveaux de performance (optimisation des images, du code CSS/JS, respect des Core Web Vitals).

Dans le cadre des prestations de développement front-end, plusieurs types de livrables peuvent être demandés au Titulaire, et notamment ceux présentés ci-dessous :

- **Code source front-end HTML/CSS/JavaScript** pour l'ensemble des pages et composants.
- **Interfaces web fidèles aux maquettes validées**, avec respect pixel-perfect du design, cohérence visuelle sur toutes les pages et composants.
- **Documentation d'intégration**, précisant correspondance maquette ↔ composant, règles CSS/JS appliquées, dépendances éventuelles (frameworks, librairies).
- **Pages et composants développés en responsive**, couvrant desktop, tablette, mobile, et approche mobile-first.
- **Preuves de tests multi-écrans**, incluant captures et rapports de compatibilité.
- **Démo fonctionnelle sur les principaux navigateurs et appareils**.
- **Code conforme aux critères RGAA en vigueur** (100% des exigences applicables).
- **Documentation des bonnes pratiques d'accessibilité** implémentées.
- **Code optimisé pour la performance**, incluant minification et bundling CSS/JS, optimisation des images et médias, lazy loading et techniques de cache.
- **Rapports de performance**, basés sur les Core Web Vitals et autres indicateurs (LCP, CLS, FID).
- **Plan d'actions pour amélioration continue de la performance**.
- **Dépôt de code versionné**, incluant historique et branches de développement.
- **Documentation de mise en production et déploiement front-end**.
- **Procédure de réversibilité** pour l'administration (code, composants, documentation).
- **Journal de suivi des anomalies et corrections front-end**, accessible au Bénéficiaire Donneur d'ordre.

Précisions

Pour chaque Projet, les livrables attendus sont proposés par le Titulaire dans sa Proposition opérationnelle et cette liste est validée par le Donneur d'ordre avant le début de l'exécution des prestations.

5.4. Gestion de projet technique et méthodologie Agile/Scrum

Le Titulaire pilote les projets de développement dans un cadre agile pour garantir la transparence du pilotage, la flexibilité dans l'adaptation au besoin et la livraison de valeur continue.

- **Rituels Scrum** : le Titulaire organise et anime l'ensemble des cérémonies Scrum (sprint planning, daily scrum, sprint review, sprint rétrospective) en collaboration étroite avec le Product Owner de du Donneur d'ordre pour assurer la bonne synchronisation entre les besoins métier et les livrables techniques.
- **Recettes Fonctionnelles et Techniques** : le Titulaire prépare et réalise les recettes en élaborant les plans de test, en exécutant manuellement ou automatiquement les scénarios, en consignnant les anomalies et en contribuant à leur résolution avec les équipes techniques. Une Anomalie est définie comme une non-conformité aux spécifications, détectée durant les phases de recette.
- **Pilotage technique** : cette prestation comprend la gestion de l'environnement de développement, des outils de versioning (Git ou équivalent), de l'intégration continue (CI/CD) et du déploiement en recette, préproduction et production. Le Titulaire s'assure du bon fonctionnement des chaînes d'outillage technique et de leur documentation.
- **Collaboration inter-lots** : il appartient au Titulaire d'assurer une coordination continue et fluide avec les Titulaires des autres marchés (notamment le marché relatif à la « Conception & design de sites internet et de produits numériques » et le marché relatif au référencement naturel / SEO) pour assurer une parfaite intégration des livrables, le respect des préconisations techniques et l'intégration fluide des composants entre lots.

Dans le cadre des prestations de gestion de projet technique et méthodologie Agile / Scrum, plusieurs types de livrables peuvent être demandés au Titulaire, et notamment ceux présentés ci-dessous :

- **Calendrier des sprints et cérémonies Scrum**, validé avec le Product Owner.
- **Comptes rendus de sprint planning**, incluant objectifs du sprint, backlog priorisé, user stories techniques et métiers planifiées.
- **Synthèses de daily scrum** (points d'avancement, obstacles, actions correctives).
- **Rapports de sprint rétrospectif**, incluant points d'amélioration identifiés, et actions retenues pour le sprint suivant.
- **Plan de recette fonctionnelle et technique**
- **Scénarios et cas de tests** (unitaires, intégration, end-to-end), manuels et/ou automatisés.
- **Cahier de recette**, incluant user stories testées, résultats, anomalies détectées.
- **Registre des anomalies**, avec description, criticité, statut et suivi des corrections.
- **Rapports de validation de recette**, soumis au Product Owner et au Bénéficiaire Donneur d'ordre.
- **Documentation des environnements de développement et de test** (préproduction, production).
- **Manuel et procédures CI/CD**, incluant intégration continue, déploiement automatisé, rollback et procédures de reprise.
- **Suivi des outils de versioning (Git ou équivalent)** et historique des commits.

- **Journal des mises en production**, avec dates, versions et responsables.
- **Plan de coordination inter-lots**, précisant interactions avec le lot « Conception & design » et le lot SEO, points de synchronisation réguliers.
- **Comptes rendus de réunions inter-lots**.
- **Journal des arbitrages inter-lots** et décisions techniques partagées.

Précisions

Pour chaque Projet, les livrables attendus sont proposés par le Titulaire dans sa Proposition opérationnelle et cette liste est validée par le Donneur d'ordre avant le début de l'exécution des prestations.

5.5. Assurance Qualité, Recette Technique et Déploiement

Le Titulaire est responsable de la qualité du code qu'il produit, de sa conformité technique, de sa maintenabilité jusqu'à la mise en production.

Chaque Donneur d'ordre dispose de son propre hébergeur, aussi, le Titulaire doit s'adapter aux spécificités techniques et contractuelles d'hébergement de chacun des Donneurs d'ordre.

Les correspondances indiquées ci-après précisent l'emploi de certains termes dans le présent document :

- **Tests unitaires et d'intégration** : le Titulaire met en œuvre et exécute des tests automatisés, unitaires et d'intégration pour garantir la non-régression, la robustesse et la fiabilité des fonctionnalités développées. Cette prestation inclut la configuration des outils, les tests minimales attendus et l'intégration dans la chaîne CI/CD.
- **Revue de code** : le Titulaire organise les revues de code systématiques au sein de l'équipe développement pour assurer la qualité, la lisibilité, le respect des bonnes pratiques, la sécurité du code et la conformité aux standards techniques définis par le projet.
- **Mise à disposition d'environnements** : le Titulaire fournit et administre les environnements à la recette et la qualification des développements et de pré-production stables pour permettre à au Donneur d'ordre de réaliser la recette fonctionnelle.
- **Déploiement & DevOps** : cette prestation comprend la mise en œuvre des processus de déploiement et d'exploitation des sites Internet et produits numériques, incluant l'automatisation, la supervision et la sécurisation des environnements dans une démarche DevOps, assistance technique jusqu'à la livraison en production.
- **Documentation** : Il revient au Titulaire de produire la documentation technique liée au code, aux procédures de déploiement, aux environnements et aux tests, conformément aux dispositions de l'article 4.9 « Documentation technique et réversibilité » du présent CCTP.

Dans le cadre des prestations d'assurance qualité, recette technique et déploiement, plusieurs types de livrables peuvent être demandés au Titulaire, et notamment ceux présentés ci-dessous :

- **Suite de tests automatisés unitaires et d'intégration**, couvrant toutes les fonctionnalités développées.
- **Rapports d'exécution des tests**, incluant résultats et anomalies détectées.

- **Configuration des outils de tests automatisés**, intégrée dans la chaîne CI/CD.
- **Plan de non-régression**, documentant la stratégie de tests pour chaque version.
- **Journal de suivi des anomalies identifiées par les tests**, incluant actions correctives et responsables.
- **Rapports de revues de code systématiques**
- **Historique des modifications suite aux revues**, traçable dans le dépôt versionné.
- **Environnements de développement, recette, préproduction et qualification**, stables et documentés.
- **Procédures de remise des environnements au Donneur d'ordre** pour tests fonctionnels.
- **Journal des incidents ou anomalies liés aux environnements**, avec suivi des résolutions.
- **Scripts et pipelines CI/CD**, incluant automatisation des déploiements et rollback.
- **Documentation des processus de déploiement et d'exploitation**
- **Rapports de déploiement**, indiquant versions, dates et responsables.
- **Plan de sécurisation et de supervision des environnements**, conforme aux standards de l'État.
- **Assistance technique jusqu'à livraison en production**, avec suivi des incidents et actions correctives.
- **Documentation du code**
- **Documentation des environnements et procédures DevOps**
- **Dossier de réversibilité**, conforme à l'article 4.9 du CCTP, permettant au Donneur d'ordre de reprendre l'exploitation et la maintenance.

Précisions

Pour chaque Projet, les livrables attendus sont proposés par le Titulaire dans sa Proposition opérationnelle et cette liste est validée par le Donneur d'ordre avant le début de l'exécution des prestations.

5.6. Tierce Maintenance Applicative (TMA)

Une fois l'application mise en production, le Titulaire assure son maintien en condition opérationnelle, sa sécurité et son évolution à travers des prestations de TMA.

Cette prestation vise à garantir un haut niveau de qualité de services, en conformité avec les engagements de niveau de service (SLA) définis dans l'article 4.11 « Engagements de niveau de service pour les incidents et la maintenance corrective » du présent CCTP.

- **Maintenance Corrective** : il appartient au Titulaire d'assurer le diagnostic, la qualification et la résolution des incidents (bugs, dysfonctionnements, régressions) en production, dans des délais garantis par l'article 4.11 du présent CCTP.
- **Maintenance Évolutive** : cette prestation couvre la réalisation d'évolutions mineures ou de petites fonctionnalités qui ne justifient pas un projet complet. Ces demandes sont gérées via un système de ticketing et priorisées selon l'approche Produit en accord avec le Donneur d'ordre.

- **Maintenance Adaptative et Préventive** : le Titulaire doit assurer
 - la pérennité technique de l'application par la mise en oeuvre systématique des patches de sécurité sur le socle technique (CMS, framework, bibliothèques),
 - les montées de version des composants techniques pour éviter l'obsolescence,
 - la gestion de la dette technique par des opérations de refactoring ciblées et d'optimisation du code.
- **Support Technique** : cette prestation inclut la fourniture d'une assistance technique réactive aux équipes du Donneur d'ordre et la réalisation des opérations techniques sur demande (imports/exports de données, changements de configuration complexes, changement d'hébergement, etc.) pour une plage horaire de 8h00 à 18h00, les jours ouvrés.

Dans le cadre des prestations de tierce maintenance applicative (TMA), plusieurs types de livrables peuvent être demandés au Titulaire, et notamment ceux présentés ci-dessous :

- **Registre des incidents**
- **Rapports de résolution des incidents**
- **Mises à jour correctives en production**, avec versionning et traçabilité.
- **Rapports de suivi SLA**, démontrant le respect des délais définis dans l'article 4.11 du CCTP.
- **Journal des demandes d'évolution**, via système de ticketing, incluant description de la demande, priorité, suivi et statut.
- **Planification et réalisation des évolutions mineures**, avec version du code concernée, description technique des modifications, tests unitaires et d'intégration associés.
- **Rapports de validation des évolutions**, incluant tests fonctionnels et techniques.
- **Mises à jour en production des évolutions**, versionnées et tracées.
- **Rapports de mise à jour de sécurité**
- **Journal de montée de version des composants techniques**
- **Rapports d'opérations de refactoring et optimisation**
- **Tableau de suivi de la dette technique**

Précisions

Pour chaque Projet, les livrables attendus sont proposés par le Titulaire dans sa Proposition opérationnelle et cette liste est validée par le Donneur d'ordre avant le début de l'exécution des prestations.

6. DECOMPOSITION EN UNITES D'ŒUVRE DES PRESTATIONS ATTENDUES

Les prestations décrites ci-dessous sont considérées comme des prestations de base, décomposées en Unités d'œuvre (UO), à réaliser selon le délai fixé (jours ouvrés courant à partir de la demande jusqu'à la livraison), pour lesquelles le Titulaire a établi un prix conforme à son bordereau des prix (BPU).

Les prestations attendues sont présentées et décomposées en unités d'œuvre (UO). Chaque prestation

fait l'objet d'un bon de commande faisant référence à l'UO correspondante dans le bordereau des prix.

L'Administration souhaitant privilégier la méthode agile de type Scrum, **l'ensemble des prestations de ce marché est délivré sous la forme de mise à disposition de compétences et d'expertises, par type de profil**, à organiser en sprints.

Définition d'un sprint

Un sprint désigne **une période de travail concentrée de 10 jours de travail consécutifs dédiée à la production d'un incrément logiciel fonctionnel et testé** (par exemple : un ensemble de nouvelles fonctionnalités, une correction d'anomalies, une nouvelle API, etc.).

Chaque sprint débute par une réunion de cadrage au cours de laquelle le Donneur d'ordre et l'équipe dédiée du Titulaire définissent ensemble les objectifs à atteindre, les priorités les compétences à mobiliser et les livrables attendus. Le Donneur d'ordre peut mobiliser un ou plusieurs compétences dans un même sprint, selon les besoins spécifiques du Projet.

L'équipe sélectionne les éléments prioritaires du **backlog produit** pour constituer le périmètre du sprint. Le Donneur d'ordre valide la sélection proposée et définit les critères qui permettront d'évaluer la conformité des livrables à l'issue du sprint.

Pendant le sprint, des points de synchronisation quotidiens (**daily scrum**) sont organisés pour suivre l'avancement, identifier et lever les éventuels obstacles et ajuster la trajectoire si nécessaire. Sauf urgence ou incident bloquant, le périmètre validé en début de sprint reste inchangé pendant toute la durée du sprint, afin de garantir la concentration et la stabilité de l'équipe.

En fin de sprint, une réunion de démonstration (**sprint demo**) est organisée pour présenter les fonctionnalités terminées. Le Donneur d'ordre examine le logiciel fonctionnel au regard des objectifs initiaux et des critères d'acceptation définis, et fournit son retour. Les éléments validés sont considérés comme acquis. Les éventuels retours ou besoins complémentaires formulés à cette occasion sont ajoutés au backlog produit pour les sprints suivants.

En fonction de la nature et de la complexité du Projet, le Titulaire doit proposer un nombre de sprints adapté et justifié, dont la composition est déterminée à l'aide des unités d'œuvre ci-dessous. Sont mobilisées dans le sprint les compétences requises en fonction de la teneur du Projet.

Dans ce cadre, le Titulaire assure les prestations suivantes :

6.1. Cadrage et Architecture Technique (Discovery)

Les prestations de cadrage ergonomique et créatifs des projets, appelée phase de Discovery, s'exécute conformément aux dispositifs de l'article 5.1 du présent CCTP.

Au regard de la taille, de la complexité et des enjeux du Projet, la phase de Discovery menée en amont des sprints est plus moins longue.

Ces prestations sont couvertes par les UO suivantes :

- UO 01-01 Prestations de discovery, pour 5 jours de travail
- UO 01-02 Prestations de discovery, pour 10 jours de travail
- UO 01-03 Prestations de discovery, pour 20 jours de travail
- UO 01-04 Prestations de discovery, pour 1 jour supplémentaire de travail

6.2. Prestations agiles sprints

Les UO suivantes sont mobilisables dans le cadre de sprints. Chaque sprint peut être composé d'une ou plusieurs UO, en fonction des besoins du projet.

Les compétences mobilisables dans ce cadre sont listées ci-dessous :

- UO 02-01 : Développement Front-End
- UO 02-02 : Développement Front-End avancé
- UO 02-03 : Développement Back-End
- UO 02-04: Développement Back-End avancé
- UO 02-05 : Développement Full-stack
- UO 02-06 : Développement Full-stack avancé
- UO 02-07 : Chefferie de projet technique
- UO 02-08 : Direction de projets
- UO 02-09 : Prestations de tests qualité (QA)
- UO 02-10 : Ingénierie DevOps
- UO 02-11 : Architecture technique

Chaque UO correspond à la mobilisation d'une compétence pendant un sprint, soit 10 jours de travail consécutifs.

Chaque UO comprend l'ensemble des livrables, contributions aux réunions (ateliers, daily, reviews, etc.), documentation, et outils de suivi associés à l'intervention de la compétence sur le sprint concerné.

Le Donneur d'ordre peut mobiliser un ou plusieurs compétences dans un même sprint, selon les besoins spécifiques du Projet.

Délais impératifs standards :

- Début de la prestation : au plus tard 10 jours après réception du bon de commande,
- Fin de la prestation : selon le délai indiqué dans le bon de commande.

Délais Impératifs urgents :

- Début de la prestation : au plus tard 5 jours après réception du bon de commande,
- Fin de la prestation : selon le délai indiqué dans le bon de commande.

6.3. Renfort

Les compétences ci-dessous peuvent également être mobilisées à la journée pour un renfort ponctuel, en complément des sprints ou en réponse à un besoin spécifique identifié.

Les compétences mobilisables dans ce cadre sont listées ci-dessous :

- UO 03-01 : Développement Front-End

- UO 03-02 : Développement Front-End avancé
- UO 03-03 : Développement Back-End
- UO 03-04 : Développement Back-End avancé
- UO 03-05 : Développement Full-stack
- UO 03-06 : Développement Full-stack avancé
- UO 03-07 : Chefferie de projet technique
- UO 03-08 : Direction de projets
- UO 03-09 : Prestations de tests qualité (QA)
- UO 03-10 : Ingénierie DevOps
- UO 03-11 : Architecture technique

Chaque UO correspond à la mobilisation d'une compétence pendant 1 jour de travail supplémentaire.

Chaque UO comprend l'ensemble des livrables, contributions aux réunions (ateliers, daily, reviews...), documentation, et outils de suivi associés à l'intervention du profil sur le sprint concerné.

En raison du nombre important de contenus produits par l'Administration, plusieurs prestations sont susceptibles d'être commandées le même jour et aux mêmes horaires. Par conséquent, le Titulaire doit être en mesure d'assurer l'exécution de plusieurs prestations simultanément.

Délais impératifs standards :

- Début de la prestation : au plus tard 10 jours après réception du bon de commande,
- Fin de la prestation : selon le délai indiqué dans le bon de commande.

Délais Impératifs urgents :

- Début de la prestation : au plus tard 5 jours après réception du bon de commande,
- Fin de la prestation : selon le délai indiqué dans le bon de commande.

6.4. Tierce Maintenance Applicative

Les prestations de Tierce Maintenance Applicative sont réalisées sous la forme de crédits de jours d'intervention (par tranche de 10 jours de travail), mobilisables selon les besoins du Donneur d'ordre. Ces prestations couvrent notamment la maintenance corrective, évolutive, préventive ou adaptative des sites internet et produits numériques existants.

Il est à noter que ces prestations doivent faire l'objet d'une commande pour ouvrir le crédit de TMA. L'activation-consommation des prestations se fait en fonction des besoins.

La consommation des prestations ne s'effectue pas nécessairement de façon consécutive sur l'ensemble des jours de crédit commandés mais peut donner lieu à une exécution séquencée.

Le paiement s'effectue par jour de prestation réalisée, après l'activation expresse de la prestation de TMA par le Donneur d'ordre, laquelle aura précisé le nombre de jours activés.

Le crédit est fractionnable et reconductible pendant toute la durée d'exécution du marché ; les jours sont tracés par le Titulaire et les jours non utilisés à la date de livraison indiquée dans le bon de commande sont reportables pour une nouvelle période d'un an. Les jours de TMA non réalisés 3 mois suivant la fin de l'accord-cadre ne sont pas facturés.

Les compétences mobilisables dans ce cadre sont listées ci-dessous :

- UO 04-01 : Développement Front-End
- UO 04-02 : Développement Front-End avancé
- UO 04-03 : Développement Back-End
- UO 04-04 : Développement Back-End avancé
- UO 04-05 : Développement Full-stack
- UO 04-06 : Développement Full-stack avancé
- UO 04-07 : Chefferie de projet technique
- UO 04-08 : Direction de projets
- UO 04-09 : Prestations de tests qualité (QA)
- UO 04-10 : Ingénierie DevOps
- UO 04-11 : Architecture technique

Délais impératifs standards :

- Début de la prestation : au plus tard 10 jours après réception du bon de commande,
- Fin de la prestation : selon le délai indiqué dans le bon de commande.

Délais Impératifs urgents :

- Début de la prestation : au plus tard 5 jours après réception du bon de commande,
- Fin de la prestation : selon le délai indiqué dans le bon de commande.

6.5. Acquisition de contenus, logiciels ou éléments tiers nécessitant des droits

Cette UO couvre l'utilisation ou l'intégration de contenus, de composants logiciels (bibliothèques, frameworks, plugins, API, etc.), ou de tout autre élément tiers protégés.

Ces prestations sont couvertes par l'UO 05-01 - Contenus et logiciels tiers sous licence, sur devis.

Selon l'acquisition projetée, le Titulaire présente le besoin assorti d'un devis au Donneur d'ordre. Après expression du besoin, présentation de la durée d'acquisition du contenu le cas échéant des avantages attendus puis validation expresse, la commande est passée par le Donneur d'ordre.

7. CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

7.1. CNIL / RGPD

Conformément à l'article 10.8 du CCAP, le Titulaire agit en qualité de Sous-traitant RGPD du traitement de données à caractère personnel dont chaque Entité Bénéficiaire est le responsable du traitement pour les Sites et Application relevant de sa responsabilité.

Il s'engage à respecter l'annexe 1 du CCAP sur le RGPD.

Il s'engage également à ce que les Prestations de développement et maintenance des sites Internet et applications mobiles permettent, dès la conception et par défaut, la plus grande transparence auprès du citoyen sur les données collectées et traitées, y compris en lui donnant la possibilité d'empêcher toute collecte de données de la manière la plus simple possible.

7.2. Lieu de traitement des données à caractère personnel

Le Titulaire doit pouvoir garantir, pendant toute la durée des Prestations, que l'intégralité des données à caractère personnel qu'il traite dans le cadre de l'exécution du marché en qualité de Sous-traitant RGPD des Entités Bénéficiaires sont traitées et plus généralement rendues accessibles exclusivement au sein :

1. De l'Espace économique européen ;
2. D'un État tiers bénéficiant d'une décision d'adéquation au sens de l'article 45 du RGPD ;
3. Ou, à défaut, que les transferts résultant de la réalisation des Prestations sont encadrés par des garanties appropriées ou des règles d'entreprise contraignantes au sens des articles 46 et 47 du RGPD, le cas échéant complétées par des mesures supplémentaires visant à garantir qu'il ne pourra pas y être fait échec dans l'État tiers de destination, dans le strict respect de la jurisprudence.

La garantie du Titulaire sur ce point doit non seulement couvrir l'hébergement des données, mais également toutes les opérations de traitement réalisées par le Titulaire ou par les Sous-traitants RGPD ultérieurs auxquels pourraient le cas échéant être confiées certaines opérations de traitement (telles que notamment maintenance, assistance...).

Le Titulaire doit ainsi pouvoir garantir que les données traitées ne peuvent pas être rendues accessibles à des destinataires, y compris des autorités administratives ou judiciaires, situés hors de l'Espace économique européen sans que soit respecté le droit applicable, et en particulier le RGPD. Le Titulaire aura détaillé les moyens mis en place pour y répondre dans son offre.

Le Titulaire garantit la sécurité physique et logique des systèmes d'information utilisés pour réaliser les Prestations, ainsi que l'autonomie de ses sites d'hébergement (site principal, site de secours, et lieu de stockage des sauvegardes).

7.3. Cybersécurité

Eu égard à la sensibilité des données traitées dans le cadre des activités des Bénéficiaires, le Titulaire doit proposer un dispositif répondant à des normes strictes de sécurité, afin de garantir le maintien en condition de sécurité des systèmes d'informations dont il a la charge pendant toute la durée des prestations.

Les mécanismes de sécurité mis en œuvre doivent évoluer conformément à l'état de l'art. Sans que cette liste soit limitative, le Titulaire doit prendre en compte, tout au long de l'exécution de l'accord-

cadre :

- La découverte de failles dans un algorithme, un protocole, une implémentation logicielle ou matérielle ;
- L'évolution des techniques de cryptanalyse ;
- Les capacités d'attaque par force brute ou autres menaces connues.

Toutes les Prestations doivent respecter, pendant toute la durée du marché, les recommandations de l'ANSSI (Agence nationale de sécurité des systèmes d'information) pertinentes dans le contexte en matière de sécurité ainsi que la directive « Network and Information System Security (NIS) », ses textes de transposition en droit national, et/ou toute recommandation en termes de sécurité des systèmes d'information correspondant à l'état de l'art le plus récent.

7.4. Garantie de la sécurité par le Titulaire

Le Titulaire s'engage à ce que chaque Donneur d'ordre puisse disposer à la première demande, tout au long du marché, de toutes les informations relatives à la sécurité des prestations exécutées pour son compte, y compris l'infrastructure réseau et des serveurs (applicatifs ou de données) concernés, afin de pallier toute tentative d'intrusion ou risque de violation de données.

Étant précisé que l'Acheteur et tout Donneur d'ordre se réservent le droit de vérifier, ou de faire vérifier l'effectivité de la sécurité liée aux prestations et aux services associés fournis dans le cadre du marché, à tout moment au cours de son exécution. L'ANSSI, ou tout tiers qualifié PASSI, peut ainsi être amenée à réaliser des audits, des tests d'intrusion ou des tests de charge sur l'environnement hébergeant les sites et applications mobiles développées.

Les frais d'audit sont alors à la charge du Donneur d'ordre à l'initiative de l'audit et les frais de corrections éventuels à la charge du Titulaire.

L'Acheteur ou le Donneur d'ordre se réserve également le droit de demander les modifications nécessaires aux frais du Titulaire, afin que les contraintes de sécurité précisées dans le référentiel sécurité et les recommandations de l'ANSSI soient appliquées.

7.5. Plan d'assurance sécurité (PAS)

Le Titulaire est responsable de la rédaction, de la mise à jour et de l'application d'un plan d'assurance sécurité (PAS) ainsi que de son application. Le PAS est un document contractuel qui décrit l'ensemble des dispositions spécifiques mises en œuvre pour garantir le respect des exigences de sécurité de l'Acheteur et des Donneurs d'ordre.

Ce document, transmis à la remise de l'offre, est ensuite mis à jour pendant la durée d'exécution du marché, pour prendre en compte les prérequis de sécurité exigés par l'Acheteur et les Donneurs d'ordre.

Toute mise à jour significative doit être notifiée au Donneur d'ordre pour validation et notifiée pour information à l'Acheteur dans un délai de 15 jours ouvrés.

Le PAS remis au moment de l'offre doit comporter à minima :

- Une analyse des risques spécifiques au périmètre du marché ;
- Les mesures organisationnelles, logicielles et techniques prévues (chiffrement, traçabilité,

contrôle d'accès, etc.) ;

- La politique de gestion des vulnérabilités et des incidents ;
- Les engagements en matière de continuité et de reprise d'activité (PCA/PRA) ;
- Les modalités de formation et de sensibilisation des équipes ;
- Les mesures de conformité vis-à-vis des référentiels applicables (RGS, SecNumCloud, guides ANSSI, etc.

L'Acheteur ou le Donneur d'ordre se réserve le droit de demander un audit de sécurité externe en cas de manquement constaté ou d'incident majeur.

Les frais liés à la mise en œuvre du PAS tout au long du marché sont réputés inclus dans les prix des prestations.

7.6. Maintien en condition opérationnelle (MCO) et de sécurité (MCS)

Le Titulaire s'assure de la mise à jour de tous les composants des systèmes d'informations (hyperviseurs, systèmes d'exploitation, plateformes, intergiciels, cadriciels, etc.) sous sa responsabilité.

Le Titulaire s'assure de la communication par courrier électronique et/ou via le système de support, auprès des Utilisateurs de chaque Donneur d'ordre, d'une maintenance programmée pouvant affecter les Prestations avec un préavis d'au moins 10 jours ouvrés. Le Titulaire précise une plage horaire la plus étroite possible.

En cas de maintenance urgente, non programmée, le Titulaire doit avertir immédiatement les utilisateurs concernés par tout moyen approprié, en justifiant la nécessité et la durée estimée de l'intervention.

L'Acheteur se réserve le droit de vérifier le respect de ces engagements, sous peine d'application des pénalités prévues au CCAP.

Les frais liés au MCO et à la MCS tout au long du marché sont réputés inclus dans les prix des prestations.

7.7. Cryptologie

Le Titulaire doit mettre en œuvre des mécanismes de chiffrement pour les données en mouvement (TLS v1.2 a minima). Le Titulaire doit mettre en œuvre des mécanismes de chiffrement applicatif pour les données au repos.

Le Titulaire indique les mécanismes de cryptologie, ainsi que les preuves de conformité aux référentiels de sécurité applicables mis en place, sur demande des Bénéficiaires.

En cas d'incident ou de compromission affectant la sécurité des données chiffrées, le Titulaire doit informer immédiatement l'Acheteur.

Les frais liés à la cryptologie tout au long du marché sont réputés inclus dans les prix des prestations.

8. INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES ET PRESTATIONS ANNEXE

8.1. Délais

Sauf mention contraire, les délais sont exprimés en jours ouvrés.

Les délais de réalisation sont au maximum ceux indiqués dans le CCTP, ou, à défaut et s'ils sont plus

favorables à l'Administration, ceux précisés dans l'offre du Titulaire, à défaut de quoi ils sont ceux convenus expressément entre les parties au moment de la commande et formaliser par écrit.

Les délais de réalisation des prestations qui ne sont pas définis dans le présent CCTP ni dans l'offre du Titulaire doivent être définis dans la proposition opérationnelle et précisés dans le bon de commande. Si les délais prévus initialement sont modifiés, le Titulaire remet un planning modificatif de réalisation des prestations.

Les prestations sont susceptibles d'être activées toute l'année et sont souvent lancées dans des délais courts, avec une forte attente de réactivité de la part du Titulaire. Dans ce cadre, le Titulaire peut être amené de manière exceptionnelle à réaliser des prestations en travail de nuit et/ou pendant les week-ends.

L'Administration s'engage à informer le Titulaire dans un délai de prévenance raisonnable, d'au minimum 3 jours ouvrés avant le début des prestations.

En raison du nombre important de contenus produits par l'Administration, plusieurs prestations sont susceptibles d'être commandées simultanément. Par conséquent, le Titulaire doit être en mesure d'assurer l'exécution de plusieurs projets dans le respect des délais et de niveau de qualité fixés. Il appartient au Titulaire de déployer tous les moyens nécessaires pour assurer une exécution efficace des prestations.

Les prestations en délais normaux sont celles réalisées pendant la période de travail de jour au sens du code du travail, soit entre 7h00 et 21h00, en semaine du lundi au vendredi, les jours ouvrés.

Toute prestation réalisée en dehors de ces horaires et réputée réalisée en dehors des jours et horaires ouvrés.

Les jours fériés pris en compte sont du calendrier officiel en vigueur en France.

De façon exceptionnelle, les Donneurs d'ordre peuvent avoir besoin de faire réaliser les prestations dans des délais contraints pendant les heures de travail de jour voire en dehors de ces heures (le soir, le weekend et les jours fériés), avec une forte attente de réactivité de la part du Titulaire.

Le Titulaire doit donc être en mesure d'assurer, en délai contraint, la réalisation des prestations pendant et en dehors des jours ouvrés avec un même niveau de qualité.

8.2. Majoration des prix pour travail en délai contraint

L'activation des prestations en délai contraint se fait à l'initiative des Donneurs d'ordre et ne saurait résulter d'une mauvaise gestion du planning du projet par le titulaire

Cette activation n'est applicable qu'après demande expresse écrite et formalisée du Donneur d'ordre pour que le Titulaire travaille dans des délais contraints. Cette demande formelle préalable est écrite mentionne l'objet des prestations réalisées en délai contraint, la date et de fin du délai d'exécution contrant.

Le délai est dit contraint quand il est demandé au Titulaire de délivrer les prestations plus rapidement que dans les délais convenus dans le présent CCTP, soit une majoration pour urgence aux heures et jours ouvrés de travail ou une majoration pour travail aux heures et jours de nuit, week-ends et jours fériés.

8.2.1. Majorations pour urgence

Les commandes en urgence sont prioritaires et demandent que le Titulaire adapte son organisation afin

de répondre positivement aux demandes de l'Administration, qui accepte que le prix des UO concourant à la réalisation de la prestation soit majoré.

L'UO est commandée en plus des prestations objet de l'urgence. Pour chaque UO concernée par cette majoration, le prix de ces dernières est augmenté du pourcentage mentionné dans le BPU.

Une commande est considérée comme urgente lorsque l'Administration requiert la prestation dans un délai réduit de manière significative par rapport aux délais standards définis dans le présent CCTP.

Cette majoration est couverte par les UO 06-01 à 06-10.

8.2.2. Majorations de nuit, week-end et jours fériés

La majoration s'applique au prix des prestations commandées et objet du délai contraint. Pour chaque UO concernée par cette majoration, le prix de ces dernières est augmenté du pourcentage mentionné ci-dessous.

Elle couvre le soir (à partir de 21h00 et jusqu'à 6h59), le week-end du samedi 00h00 au dimanche à 23h59, les jours fériés dont le 1^{er} mai (De 00h00 à 23h59).

L'activation de la majoration se fait à l'initiative du Donneur d'ordre et ne saurait résulter d'une mauvaise gestion du planning du Projet par le Titulaire.

Cette majoration est couverte par les UO 06-11 à 06-20.

8.3. Équipe dédiée

Les prestations sont exécutées par les équipes conformément à la composition d'équipe indiquée par le Titulaire dans son offre, dans le document Annexe 2 au CCTP et conformément à l'équipe présentée dans la proposition remise par le Titulaire lors de la phase de cadrage.

8.4. Livrables

Le CCTP décrit le contenu minimum des livrables attendus. Le titulaire peut les compléter tels que prévu dans son offre ou s'il le juge pertinent lors de l'exécution des prestations

Tous les livrables et documents réalisés sont remis au format numérique sauf mention contraire stipulée dans le présent document ou sur demande expresse de l'Acheteur, du Bénéficiaire ou du Donneur d'ordre au cours de l'exécution des prestations.

L'ensemble des livrables remis lors de l'exécution des prestations peuvent être librement réutilisés par l'Administration, sans restriction.

Il est à noter que :

- Les livrables remis par le Titulaire peuvent faire l'objet d'un travail en interne par le Donneur d'ordre ou par un tiers qu'il désigne, à savoir des adaptations, modifications, etc. ;
- Un contrôle des coûts peut être pratiqué à la demande Donneur d'ordre par son prestataire de contrôle des coûts de communication ;
- Le Titulaire peut avoir à travailler sur la base d'éléments existants, notamment des éléments élaborés par les services du Donneur d'ordre ou par un tiers qu'il désigne.

8.5. Frais annexe de déplacement/ hébergement / restauration

Dans le cadre de l'exécution des prestations, le Titulaire peut être amené à se déplacer.

La facturation de frais annexes sur justificatifs doit être marginale et ponctuelle. Les frais annexes recouvrent tout ou partie des frais de vie : transport, restauration et hébergement. Cette facturation se fait après accord préalable écrit du Donneur d'ordre et présentation des justificatifs adéquats.

Les frais de déplacement (transport, restauration et hébergement) en Ile-de-France et hors Ile-de-France sont réglés sur la base des justificatifs des frais réellement engagés et sur la base des textes fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'État - tarifs appliqués dans le cadre de la politique voyage pour les Donneurs d'ordre (décret n°2006-781 du 3 juillet 2006, ou document équivalent en vigueur au moment de la dépense). Sauf mention contraire, les frais de restauration ne sont pas inclus dans le montant des prestations.

8.5.1. Frais de transport et de route

L'usage des transports en commun est privilégié chaque fois que possible.

Le Titulaire intègre dans son analyse du choix du mode de transport le plus adéquat des critères permettant de sélectionner au moins un mode de transport peu émissif en CO2 et en GES (prescriptions environnementales).

Le Titulaire doit proposer les frais de prise en charge des transports (terrestres, ferroviaires, maritimes) de ses intervenants qui soient économiquement les plus avantageux en procédant systématiquement à des comparaisons de prix.

Le Donneur d'ordre privilégie chaque fois que cela est possible le recours à ses marchés publics de transport de personnes existants, notamment dans le but de bénéficier des accords commerciaux conclus avec les sociétés de transports.

Le transport de personne avec chauffeur peut se faire par taxi ou par VTC. Le Titulaire adapte le choix du mode de transport en fonction des personnes à prendre en charge.

La prise en charge des billets de transport se fait après accord écrit préalable du Donneur d'ordre.

À la demande du Donneur d'ordre, le Titulaire prend en charge les frais kilométriques (prenant en compte les frais de carburant et l'usure du véhicule) et les frais de péage.

Le remboursement des frais kilométriques s'effectue selon le barème en vigueur, au moment de la dépense. Le ou les barèmes en vigueur au sein de l'organisation du Donneur d'ordre sont communiqués au Titulaire lors de la réunion de lancement et lors de chaque mise à jour par le Donneur d'ordre.

Lorsqu'il fait la demande, le Donneur d'ordre précise le barème de remboursement applicable aux frais kilométriques. La référence au barème de remboursement est portée sur le bon de commande aux fins de vérification par le comptable lors de la mise en paiement. En l'absence de barème, est appliqué le barème des indemnités kilométriques du code des Impôts en vigueur au moment de la dépense.

Le remboursement des frais de péage au Titulaire s'effectue uniquement sur présentation de justificatifs.

Ces prestations sont couvertes par l'UO 07-01 - Frais de transport et de route

8.5.2. Frais d'hébergement

Le Titulaire recherche des hébergements et en prend en charge les frais, petit-déjeuner et, le cas échéant, taxe de séjour inclus, selon les catégories et tarifs en vigueur mentionnés dans la politique voyage du Donneur d'ordre. Il est fait obligation au Titulaire d'intégrer parmi ses propositions une offre en hôtels situés à proximité du lieu de l'exécution des prestations.

Quand le Titulaire a la responsabilité de choisir les prestations d'hébergement (hors marché public ministériel), il est tenu d'intégrer parmi les offres qu'il soumet au Donneur d'ordre., des propositions d'hébergement labellisées ecolabel européen, NF Environnement, clé Verte ou équivalent (prescriptions environnementales).

Le Donneur d'ordre privilégie le recours, chaque fois que cela est possible, aux marchés publics d'hébergement existants au sein de son Entité, notamment dans le but de bénéficier des accords commerciaux conclus avec les sociétés d'hébergement.

Certains Donneurs d'ordre disposent de structures d'hébergement. Dans ce cas, le Titulaire peut également s'adresser à ces structures.

Le Donneur d'ordre peut prendre directement en charge les frais d'hébergement.

Ces prestations sont couvertes par l'UO 07-02 - Frais d'hébergement

8.5.3. Frais de restauration

Le Titulaire prend en charge les prestations de restauration nécessaires selon les jours et horaires du travail d'exécution demandés. Les prestations de restauration peuvent être : petit-déjeuner, déjeuner et dîner. Elles correspondent aux catégories et tarifs en vigueur mentionnés dans la politique voyage du Donneur d'ordre, à Paris, en province ou à l'international (prix plafond selon la politique voyage du Donneur d'ordre), uniquement sur justificatif.

Ces frais de déplacement sont couverts par l'UO 07-03 - Frais de restauration.

Précision

Les frais annexes de déplacement, hébergement et restauration sont facturés au réel et sur justificatifs.

Le taux de TVA applicable aux frais sur justificatifs est celui indiqué sur le justificatif.

8.6. Prestations sur devis

Les prestations complémentaires non prévues au présent CCTP mais néanmoins indispensables à la mise en œuvre des projets dans le respect des exigences formulées par le Commanditaire peuvent être délivrées par le Titulaire dans les conditions suivantes.

Le Titulaire propose par écrit un devis et des modalités d'exécution au Commanditaire. Après accord express et formalisé par un écrit sur le contenu, le prix de prestations et les livrables remis, ce dernier émet un bon de commande ou un ordre de service sur la base du devis accepté.

Il est néanmoins précisé qu'il ne peut être recouru aux prestations sur devis que :

- Dans la limite où ce recours ne représente pas un bouleversement de l'économie du marché d'une importance telle que cette modification remettrait en cause les conditions de la mise en concurrence ;
- Dans des cas exceptionnels ;
- Dans la mesure où les devis portent sur des prestations de même nature que celles visées dans le présent marché ;
- Sous la condition de ne pas dépasser un montant égal à 20% du montant du marché (montant facturé à la date d'émission du bon de commande ou un ordre de service relatif aux prestations sur devis).

Il est précisé concernant ces prestations qu'elles peuvent faire prioritairement l'objet d'un contrôle des coûts tel que prévu à l'article 11.8 du CCAP.

Le Titulaire est tenu de faire un reporting trimestriel détaillé de ces prestations à l'Acheteur.

Si l'Acheteur constate qu'il est fait recours aux prestations sur devis pour des prestations similaires entre plusieurs Donneurs d'ordre de façon récurrente, il étudie la possibilité de déclencher la clause de réexamen prévue à l'article 10.11 du CCAP, notamment si les prestations sur devis concernent de nouveaux formats non listés au présent CCTP.

Ces prestations sont couvertes par l'UO 08-01 - Prestations sur devis.