



DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION

**PRESTATIONS DE TIERCE MAINTENANCE
APPLICATIVE DES SYSTÈMES D'INFORMATION ET
DES APPLICATIONS SAP DE L'ASSEMBLÉE
NATIONALE**

ACCORD-CADRE

26F022

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES
(CCTP)**

COMMUN AUX LOTS 1, 2, 3, 4

Table des matières

1. OBJET DE L'ACCORD-CADRE	4
2. CONTEXTE ET GOUVERNANCE.....	4
2.1. Organisation.....	4
2.1.1. Présentation des maîtrises d'ouvrage.....	4
2.1.2. Présentation de la maîtrise d'œuvre.....	7
2.1.3. Présentation du Centre de Compétences SAP	8
2.2. Présentation des autres entités dans le périmètre du marché	10
2.2.1. Présentation de l'AGRAN	10
2.2.2. Présentation de la Boutique de l'Assemblée nationale.....	10
3. DESCRIPTION DU PÉRIMÈTRE TECHNIQUE ET FONCTIONNEL.....	10
3.1. Généralités	10
3.2. Description des périmètres des lots de l'accord-cadre	11
3.2.1. Lot 1 – Système d'Information Comptable	11
3.2.2. Lot 2 – Système d'information des ressources humaines.....	13
3.2.3. Lot 3– Administration et exploitation des systèmes SAP.....	16
3.2.4. Lot 4 – Système d'Information Comptable de la Boutique de l'Assemblée nationale.....	19
3.3. Description du périmètre applicatif - fonctionnel	20
3.3.1. Cartographie	20
3.3.2. Périmètre technique	21
3.3.3. Administration, exploitation et maintenance des applications	24
3.3.4. Stratégie d'évolution des systèmes SAP.....	25
4. DESCRIPTION DES PRESTATIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES LOTS.....	27
4.1. Phasage du marché.....	27
4.1.1. Phase d'initialisation.....	27
4.1.2. Phase opérationnelle	27
4.1.3. Phase de réversibilité.....	27
4.2. Description des tâches et des unités d'œuvre.....	27
4.2.1. UO1 – Phase d'initialisation.....	28
4.2.2. UO2 – Maintenance corrective et adaptative.....	29
4.2.3. UO3 – Maintenance évolutive	34
4.2.4. UO4 – Assistance Technique.....	45
4.2.5. UO5 – Formation.....	46
4.2.6. UO6 – Assistance à maîtrise d'œuvre (AMOE) et de tierce recette applicative (TRA).....	47
4.2.7. UO7 – Phase de réversibilité	48
5. EXIGENCES TRANSVERSES À L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS	49

5.1.	Processus de développement et de livraison	49
5.2.	Méthodologie, Contrôle qualité, Suivi	50
5.3.	Vérifications et admission des prestations	51
5.4.	Conditions d'évolution du périmètre	51
5.5.	Veille SAP	51
5.6.	Organisation cible	52
5.6.1.	Organisation des prestations	52
5.6.2.	Prise en charge des demandes.....	52
5.6.3.	Continuité d'activité de l'équipe du titulaire	53
5.6.4.	RACI.....	53
5.7.	Pilotage et Gouvernance	55
5.8.	Lieu de réalisation.....	55
5.9.	Horaires de travail – Plage de services	56
5.10.	Moyens et outils de travail	56
5.11.	Respect des délais	56

1. OBJET DE L'ACCORD-CADRE

L'objet de l'accord-cadre est la réalisation de prestations de tierce maintenance applicative (corrective, adaptative et évolutive), d'assistance, de formation, portant sur les applications de l'Assemblée nationale s'appuyant sur des logiciels édités par SAP.

Il s'exécute au moyen de bons de commande et de marchés subséquents dans les conditions précisées dans le cahier des clauses administratives particulières (CCAP).

Pour la partie à bons de commande, l'accord-cadre se décompose en sept unités d'œuvre (UO) dont la liste figure dans le tableau ci-dessous :

Nom UO	Contenu	Article CCTP
UO1-INI	Initialisation (réversibilité entrante)	4.2.1
UO2-TMA	Maintenance corrective et adaptative	4.2.2
UO3-EVO	Maintenance évolutive	4.2.3
UO4-ATECH	Assistance technique	4.2.4
UO5-FORM	Formation	4.2.5
UO6-AMOE	Assistance à maîtrise d'œuvre	4.2.6
UO7-REV	Réversibilité sortante et transfert des acquis	4.2.7

Pour des projets d'envergure ou des extensions/modifications de périmètre, des marchés subséquents pourront être passés afin de préciser les caractéristiques et les modalités d'exécution des prestations qui n'ont pas pu être fixées lors de l'élaboration de l'accord-cadre.

2. CONTEXTE ET GOUVERNANCE

2.1. Organisation

NOTA : Les informations figurant dans le présent 2.1 sont communiquées à titre indicatif, sur la base des éléments disponibles à ce jour. Elles ne présentent pas de caractère exhaustif et sont susceptibles d'évolutions.

2.1.1. Présentation des maîtrises d'ouvrage

Les principales maîtrises d'ouvrage du présent accord-cadre sont assurées par les directions suivantes :

- **La direction des Achats et des finances (ci-après DAF)** comprend trois divisions : de la trésorerie, des achats et de la commande publique, et du budget et du contrôle de gestion, ainsi qu'un service facturier.

Le directeur, trésorier de l'Assemblée nationale, est responsable devant les questeurs des fonds qui lui sont confiés. Il est assisté dans ces fonctions par le chef de la division de la trésorerie, qui a qualité de trésorier-adjoint. Ils sont tous deux liés par le secret professionnel.

La *division de la trésorerie* est chargée de la tenue de la comptabilité générale et des comptabilités annexes ; du contrôle et de la validation des mandats de paiement et des titres de recette ; du paiement des dépenses et du recouvrement des recettes ; du contrôle ponctuel des paies ; de la gestion des oppositions et avances sur disponibilités.

La *division des achats et de la commande publique* a pour mission l'étude des dispositions réglementaires relatives à la commande publique à l'Assemblée nationale ; l'étude et la préparation, en liaison avec les directions concernées, des décisions des questeurs relatives à la commande publique et la mise en œuvre des procédures ; le contrôle de l'exécution des contrats publics et la gestion des contentieux qui s'y rapportent (à cette fin, elle est tenue informée par les directions de l'Assemblée nationale de toute situation précontentieuse) ; la gestion d'autres contentieux, sur la demande des directions intéressées ; la réponse aux questions de nature juridique dont elle est saisie par les directions.

La *division du budget et du contrôle de gestion* a pour mission la préparation et l'exécution, en liaison avec les directions gestionnaires de crédits, du budget initial de l'Assemblée nationale et de ses éventuelles modifications en cours d'exercice ; le contrôle des engagements et des imputations budgétaires ; la tenue de la comptabilité budgétaire et analytique ; le contrôle de gestion.

- **Les directions gestionnaires de crédits**, qui ont accès aux fonctions d'engagement comptable et juridique, de demande d'achats, de commande d'achat dans le cadre des budgets qui leur ont été attribués, ainsi qu'aux opérations de saisie et de liquidation des factures (sauf si pris en charge par le service facturier) ainsi que de saisie des services faits, sur les centres financiers dont ils ont la responsabilité. Elles sont décrites ci-dessous :

- **La direction des Ressources humaines (ci-après DRH)**, chargée de la gestion du personnel de l'Assemblée nationale, elle comprend quatre divisions.

Le directeur est chargé des relations avec les organisations syndicales représentatives du personnel et les associations professionnelles. Chacun des chefs de division est chargé de suivre la gestion des ressources humaines d'une ou plusieurs catégories de fonctionnaires.

La *division du Statut, des contrats et des paies* a pour mission l'étude des dispositions statutaires relatives aux rémunérations et aux conditions d'emploi des fonctionnaires ; l'étude des dispositions relatives aux rémunérations et aux conditions d'emploi des contractuels ; la liquidation des traitements et des salaires ; l'instruction des décisions individuelles sous réserve des compétences des autres divisions ; la publicité des actes individuels et réglementaires ; les contentieux relatifs aux personnels employés par l'Assemblée nationale. Elle assure la gestion administrative et la paie des fonctionnaires, des contractuels de droit public et des vacataires et de certaines populations spécifiques (contractuels à statut, fonctionnaires mis à disposition par d'autres administrations, chômeurs, ex-conjoints de fonctionnaires). Dans ce cadre, elle est responsable des règles et données de paie, de l'édition des états légaux, du lancement des requêtes de paie, de la mise à jour des adresses spécifiques, des déclarations aux organismes sociaux et fiscaux, de la saisie des contrats et des données, des règles d'avancement, de la saisie des données pour les populations gérées.

La *division des Emplois, de la formation et des parcours professionnels* a pour mission la gestion prévisionnelle des effectifs, des emplois et des compétences ; le recensement des projets individuels de parcours professionnel ; la gestion des carrières ; la définition de la politique de mobilité interne et externe et sa mise en œuvre ; les campagnes d'évaluation et de notation ; la définition de la politique de formation professionnelle et sa mise en œuvre ; la préparation aux concours internes. Elle gère aussi les données de référence du SIRH.

La *division du Recrutement, des stages et de l'apprentissage* a pour mission l'étude des dispositions relatives au recrutement, aux stages et à l'apprentissage ; l'organisation des concours ; la préparation et la mise en œuvre du recrutement des personnels contractuels ; l'organisation et la gestion de l'apprentissage dans les services ; l'organisation et la gestion des stages dans les services.

La *division du Dialogue social, de la qualité de vie au travail et de la communication interne* a pour mission l'étude des dispositions relatives aux conditions de travail ; la gestion des congés de maladie, des accidents du travail et des maladies professionnelles ; l'organisation de la médecine d'aptitude et de la médecine de prévention ; le secrétariat du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail ; la prévention des risques professionnels et le traitement des situations de harcèlement ; la politique du handicap ; les relations avec les organisations syndicales, l'organisation des élections professionnelles et le secrétariat de la commission de concertation ; l'élaboration et la diffusion d'informations à destination des personnels.

- **La direction de la Gestion parlementaire et sociale (ci-après DGPS)** comprend deux divisions : gestion financière parlementaire et prestations sociales.

La *division de la gestion financière parlementaire* a pour mission la liquidation des indemnités des députés ; la gestion des crédits de secrétariat parlementaire et des personnels de droit privé rémunérés sur ces crédits ; la liquidation des subventions aux groupes politiques. Pour le compte des députés, et sur leurs instructions, elle assure la gestion administrative des contrats des collaborateurs de députés, la gestion financière du crédit collaborateur ainsi que la paie des collaborateurs. Elle est responsable

des règles et données de paie, de l'édition des états légaux, du lancement des requêtes de paie, de la mise à jour des adresses spécifiques, des déclarations aux organismes sociaux et fiscaux, de l'affiliation aux régimes sociaux, de la saisie des contrats et des données concernant les députés, leurs collaborateurs. Les paies de droit privé mises en œuvre sont variées : statut cadre, non-cadre, fonctionnaires détachés, paie en métropole, paie en Alsace Moselle, paie dans les COM, etc.

La *division des prestations sociales* est chargée des prestations sociales, des pensions et des retraites.

- **La direction de l'Administration générale et de la sécurité (ci-après DAGS)** comprend deux divisions : administration générale, accueil et contentieux ; sécurité et contrôle d'accès. Elle veille à l'application et à la coordination des mesures relatives à la sûreté et à la sécurité du Palais Bourbon et des autres immeubles dont l'Assemblée nationale a la jouissance.

La *division de l'administration générale, de l'accueil et du contentieux* procède aux études d'administration générale ; prépare, sur le plan administratif, les réunions du Parlement ; procède à l'affectation des locaux et gère les salles de réunion ; assure le service des bureaux des groupes politiques, des vice-présidents et des députés ; offre un service de consultations médicales aux députés ; instruit les dossiers d'assurance de l'Assemblée nationale ; instruit les demandes de subventions présentées par des organismes extérieurs.

La *division de la sécurité et des contrôles d'accès* est chargée de l'élaboration et, en liaison avec les directions concernées, de la mise en œuvre et de la coordination des mesures relatives à la sûreté et à la sécurité des personnes et des biens ; elle est tenue informée, en temps utile, des manifestations se déroulant à l'intérieur ou à l'extérieur de ces immeubles lorsque ces manifestations sont susceptibles d'avoir une incidence sur la sûreté ou la sécurité ; a la responsabilité, sous réserve des compétences de la direction de la communication et de la valorisation patrimoniale, de l'accueil des personnes désirant accéder à l'Assemblée nationale et veille au bon déroulement des réunions qui s'y tiennent ; établit les laissez-passer ; délivre les autorisations d'accès et de stationnement des véhicules ; assure la liaison avec le Commandement militaire du Palais et les services extérieurs chargés de la sécurité et de l'ordre publics.

- **La direction de la Logistique Parlementaire (ci-après DLP)** comprend trois divisions : impressions et moyens de communication ; restauration, hébergement et fournitures ; transports.

La *division des moyens généraux et des fournitures* est chargée de :

- l'impression des documents parlementaires, institutionnels et administratifs ;
- la gestion de la politique d'impression et des équipements de reprographie ;
- la gestion des installations téléphoniques et du standard de l'Assemblée nationale ;
- la gestion du courrier ;
- la gestion des facilités matérielles (courrier, équipement informatique et bureautique), mises à la disposition des députés dans l'exercice de leur mandat ainsi que des groupes politiques.

La *division de la restauration et de l'hébergement* est chargée de :

- la gestion de la restauration ;
- la gestion de l'hébergement, notamment à la Résidence de l'immeuble Jacques Chaban-Delmas
- sous réserve des compétences confiées à d'autres directions, l'achat et la délivrance de matériels, de fournitures et de services nécessaires au fonctionnement de l'Assemblée nationale et à l'exercice de leur mandat par les députés.

La *division des transports* est chargée de l'organisation des déplacements des députés et notamment de la délivrance aux députés de leurs cartes de circulation sur les réseaux de transports ; de la réservation et de la délivrance des billets de train et d'avion demandés par les députés et de ceux nécessaires à l'accomplissement des missions parlementaires ; du transport automobile des

parlementaires. Elle organise à cet effet un service automobile, le chef de parc étant responsable de la surveillance des chauffeurs et de l'entretien courant du matériel.

- **La direction des Affaires immobilières et du patrimoine (ci-après DAIP)** gère le patrimoine immobilier et mobilier de l'Assemblée nationale. Elle assiste, sous la responsabilité commune des deux secrétaires généraux, les autorités de l'Assemblée nationale dans l'exercice de la maîtrise d'ouvrage. À ce titre, elle est chargée :
 - de proposer la programmation des opérations de travaux neufs, de réhabilitation, de maintenance, de conservation, de restauration et de décoration ; de s'assurer de la faisabilité et de l'opportunité de chaque opération envisagée, d'en proposer le programme, d'en évaluer l'enveloppe financière prévisionnelle et de proposer le processus selon lequel elle sera réalisée ;
 - de gérer tout contrat ayant pour objet les études et la réalisation des opérations et, le cas échéant, d'étudier et de préparer les décisions des questeurs relatives aux marchés publics afférents au patrimoine immobilier et mobilier et de s'assurer de leur exécution ; de préparer et d'exécuter le budget de la direction et des opérations comptables et de mettre en œuvre le contrôle de gestion ;
 - d'assurer le contrôle de la maîtrise d'œuvre externe et de la réception des travaux ;
 - de prendre en charge l'aspect architectural des opérations ; de tenir les bases de données patrimoniales et des dossiers d'immeubles, et de gérer les applications de gestion des opérations immobilières et mobilières ; de mettre en œuvre la politique d'acquisition et d'entretien d'œuvres d'art ;
 - de fournir les services aux occupants et d'assurer certains travaux d'entretien courant ; de gérer, en liaison avec les autres directions et organismes concernés, les équipements audiovisuels.
- **La direction de la Communication et de la valorisation patrimoniale (ci-après DCVP)** appartient aux directions dites « législatives ». Placée sous l'autorité du Secrétaire général de l'Assemblée et de la Présidence, elle comprend quatre divisions : la communication institutionnelle et événementielle, la communication digitale et de la presse, la bibliothèque et l'ouverture aux publics et les archives et l'histoire parlementaire.

Cette direction rend régulièrement compte de son activité aux délégations du Bureau de l'Assemblée nationale chargées de la communication et de la presse, d'une part, et du patrimoine artistique et culturel, d'autre part, présidées chacune par l'un des six vice-présidents, lesquelles valident les grands axes de la politique de communication institutionnelle et de valorisation patrimoniale.

2.1.2. Présentation de la maîtrise d'œuvre

La maîtrise d'œuvre du présent accord-cadre est assurée par la **direction des Systèmes d'information (DSI)**. Elle comprend deux divisions :

- applications législatives, de gestion de l'information et audiovisuelles ;
- applications de gestion.

Elle comprend également un département technique chargée des infrastructures techniques (DTSI) et du support aux utilisateurs ainsi qu'une cellule de sécurité des systèmes d'information (ci-après RSSI).

Ses principales missions sont les suivantes :

- les études techniques préalables à la définition du programme d'ensemble d'emploi et de développement de l'informatique et des technologies relatives au traitement automatisé et à la diffusion de l'information et de la documentation ; la conception et la réalisation, en liaison avec les directions intéressées, des applications de gestion, ainsi que leur maintenance ; la conception et la réalisation, avec la direction de la communication et de la valorisation patrimoniale et les autres directions intéressées, des applications législatives et documentaires, ainsi que leur maintenance ;

- l'élaboration du programme d'investissement et les propositions pour le choix des matériels ; l'exploitation et la maintenance des systèmes informatiques centraux et des réseaux ; la maintenance des équipements propres à chaque direction ;
- l'exécution des travaux de traitement des applications informatisées, l'établissement, à la suite des travaux comptables informatisés, des pièces de paiement ;
- la coordination technique de l'action des directions dans le domaine des nouvelles technologies ;
- l'étude des problèmes d'organisation liés à leur développement ;
- la conduite des études techniques en matière d'évaluation technologique et d'aide à la décision ;
- l'assistance nécessaire aux directions et aux groupes politiques pour la définition et la réalisation de leurs propres projets en matière d'informatique et de bureautique ;
- le support technique pour l'accès aux bases de données documentaires.

2.1.3.Présentation du Centre de Compétences SAP

Le **Centre de compétences SAP** (ci-après : « CC SAP »), dénommé équipe « SAP Études » au sein de l'Assemblée nationale, est composé de huit personnes au sein de la division des applications de gestion (ci-après DAG) de la DSI, et il dispose de quatre correspondants chargés de l'assistance fonctionnelle : deux au sein de la DGPS, un à la DRH et un à la DAF. Le CC SAP s'appuie pour l'administration et l'exploitation des systèmes sur le DTSI de la DSI. Certaines tâches relèvent directement du responsable de l'équipe SAP Études de la DSI.

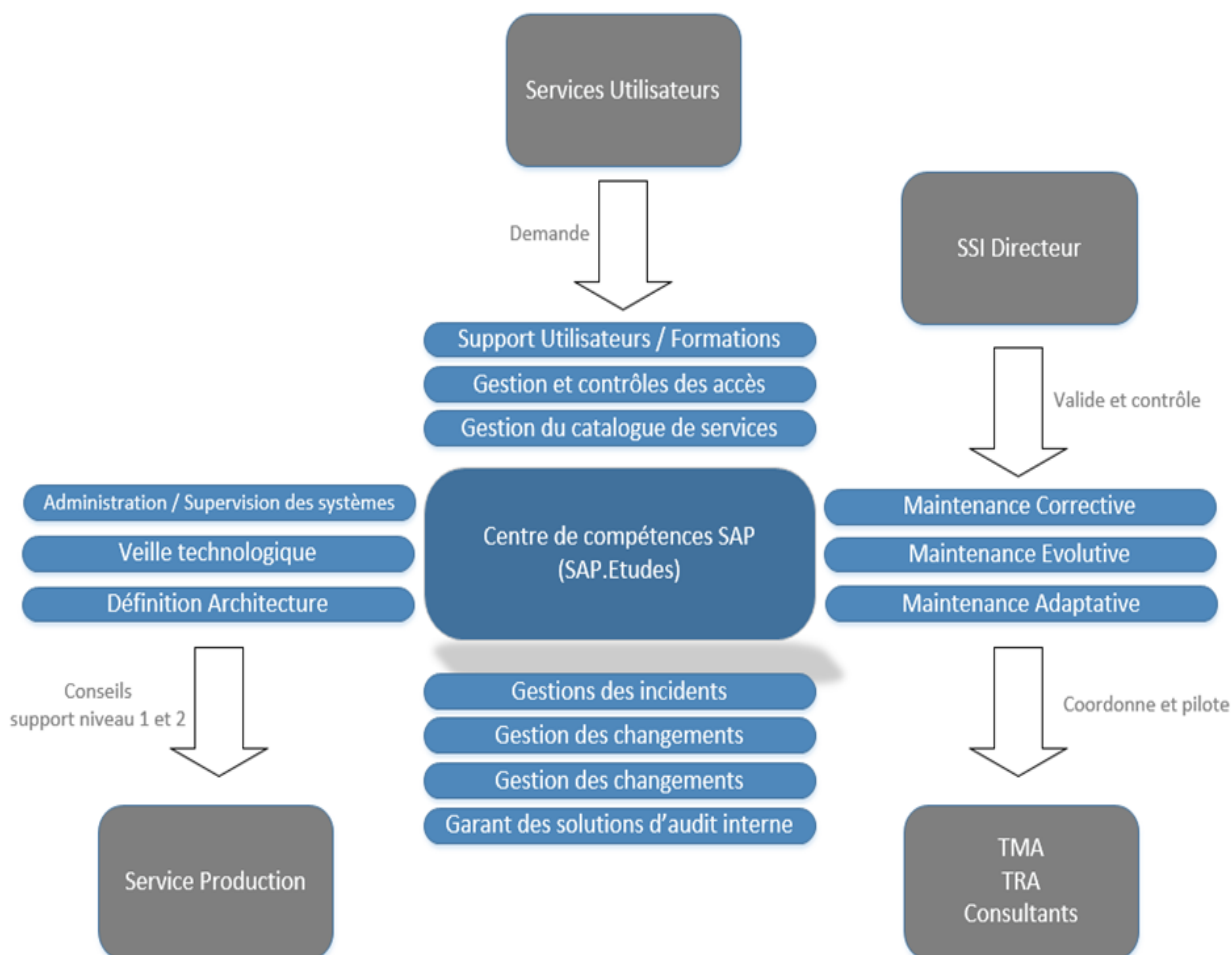
Les tâches essentielles de SAP Études sont les suivantes :

- tâches d'animation :
 - la veille technologique et l'expertise des solutions SAP dans l'analyse des besoins fonctionnels pour répondre aux enjeux d'harmonisation, de performance des processus et pour apporter du service aux autres applicatifs (intégration),
 - les activités relevant de la gouvernance des risques et de la conformité,
 - les activités relevant du processus de validation des dépenses liées aux projets,
 - la gestion de 1^{er} niveau des relations avec l'éditeur et les tiers mainteneurs ;
- tâches liées à la gestion de la maintenance, via Solution Manager et outils associés :
 - les mises à jour des données des environnements de développement et de tests,
 - l'attribution et la modification des droits d'accès aux systèmes SAP,
 - les activités relevant du processus de gestion des incidents (ITSM) et des changements (ChaRM),
 - le monitoring des processus métiers et indicateurs applicatifs ;
- tâches liées au suivi des actions menées par le DTSI sur les infrastructures et outils objets du lot 3 :
 - l'administration des systèmes SAP BC,
 - la mise en place des prérequis techniques pour les projets,
 - la conduite des projets d'infrastructure en coordination avec le titulaire du lot de TMA concerné : animation des ateliers de recueil du besoin, rédaction des cahiers des charges, organisation de la qualification, de la conduite du changement,
 - la génération et l'archivage des documents (ex : bulletins de paie),
 - le monitoring des processus et indicateurs techniques ;
- tâches fonctionnelles transverses : ces tâches sont réalisées, pour ce qui concerne l'application de paie et de gestion administrative, par trois personnes dont l'assistance fonctionnelle de la SGFS et

deux personnes de la DSI, et par une personne de la DSI en ce qui concerne le système d'information comptable :

- la préparation et la participation aux comités projets prévus au chapitre « [Pilotage et Gouvernance](#) »;
- le traitement des demandes des utilisateurs (niveau 1 et 2) en coordination avec le titulaire du lot de TMA concerné : assistance à l'utilisation, diagnostic des dysfonctionnements, instruction des demandes de correction, organisation des tests,
- l'assistance aux contrôles internes, de paie et des déclarations sociales, aux opérations comptables exceptionnelles (ex : clôture),
- le dépôt des déclarations sociales et la transmission aux utilisateurs des résultats,
- la conduite des projets fonctionnels en coordination avec le titulaire du lot de TMA concerné : animation des ateliers de recueil du besoin, rédaction des cahiers des charges, ateliers de conception, revues ou comités projets, validation des documents projets, organisation de la qualification (plans et jeux de tests, etc.), de la conduite du changement,
- l'organisation des formations des utilisateurs, dans certains cas les formations elles-mêmes.

Le schéma suivant représente les processus gérés par le centre de compétences SAP de l'Assemblée nationale :



2.2. Présentation des autres entités dans le périmètre du marché

2.2.1. Présentation de l'AGRAN

L'AGRAN est l'association de gestion des restaurants de l'Assemblée nationale. Elle gère une douzaine de sites de restauration, dont deux selfs-services, quatre restaurants à table, différents bars ou buvettes.

Les achats, les stocks et les caisses sont gérés avec le progiciel spécialisé Moneweb de JES alors que la comptabilité était gérée dans SAGE jusqu'à la migration dans SAP en 2022. Neuf flux d'interface sont en place alimentant la comptabilité SAP depuis le progiciel Moneweb.

2.2.2. Présentation de la Boutique de l'Assemblée nationale

La Boutique dépend de la DCVP de l'Assemblée nationale, plus précisément de la division de la communication institutionnelle et événementielle.

Elle propose une gamme de produits exclusifs, diversifiés et régulièrement renouvelés, à des prix permettant de s'adresser à tous les types de clientèle :

- députés ;
- fonctionnaires, contractuels, etc. ;
- clients extérieurs (visiteurs du Palais Bourbon le plus souvent) de passage en boutique ;
- organes internes à l'Assemblée nationale : Commissions, Présidence, Groupes d'amitié, etc. ;
- organismes extérieurs : Mairies, Conseils Généraux, Cabinets d'avocats, etc. ;
- internautes, auxquels est proposé un catalogue de produits sur le Site de « La Boutique en ligne ».

La Boutique comporte deux points de vente physiques : la boutique accessible depuis l'extérieur et le Kiosque à journaux au sein du Palais Bourbon.

La Boutique propose également un site de vente sur Internet.

La **direction des Systèmes d'information** assure la mise en place du système, ainsi que l'hébergement et l'exploitation du système (hors Boutique en ligne), sur des sites proches de l'Assemblée nationale.

Les points d'accès au système sont constitués d'une dizaine de postes dont cinq caisses (deux caisses sont utilisées ponctuellement lors de manifestations extérieures à la boutique (journée du Patrimoine, journée du livre politique, etc.).

3. DESCRIPTION DU PÉRIMÈTRE TECHNIQUE ET FONCTIONNEL

3.1. Généralités

Ce chapitre précise le contexte technique et fonctionnel de l'accord-cadre et précise les périmètres des lots concernés par les différents éléments ou applications.

Le périmètre des lots est le suivant :

- Lot 1 :
 - o Système d'Information Comptable, budgétaire et des achats de l'Assemblée nationale
 - o Système d'Information Comptable de l'AGRAN
- Lot 2 :
 - o Système d'information des ressources humaines (incluant le calcul des paies) de l'Assemblée nationale

- Système de gestion des prêts de l'Assemblée nationale
- Système d'information des ressources humaines (incluant le calcul des paies) de l'AGRAN
- Lot 3 :
 - Administration/exploitation des systèmes SAP (hors périmètre lot 4)
 - Système de gestion des identités (SAP IDM)
 - Système de gestion des risques et conformité (SAP GRC)
 - Outils de support SAP (SAP Solution Manager)
 - Outils d'interface (SAP PO)
 - Outils décisionnels (SAP BW, SAP Business Object)
- Lot 4 :
 - Gestion technique et application du Système d'Information Comptable de la Boutique de l'Assemblée nationale (SAP Business One)

Le détail de chaque lot est précisé ci-dessous.

3.2. Description des périmètres des lots de l'accord-cadre

3.2.1. Lot 1 – Système d'Information Comptable

3.2.1.1. SIC de l'Assemblée nationale

L'Assemblée nationale a procédé en 2001 au remplacement de son **Système d'Information Comptable** (ci-après SIC) par une solution basée sur le progiciel SAP modules FI, CO, FM, PS et plus récemment MM, incluant une couche additionnelle « secteur public ». Ce système assure les fonctions de comptabilité budgétaire, comptabilité générale, gestion comptable des immobilisations, trésorerie, comptabilité analytique, achats, stocks, ainsi que le suivi de l'exécution des marchés publics. Il est interfacé en mode *batch* avec d'autres applications de gestion du système d'information : gestion des stocks (à ce jour CARL), sécurité sociale, qui sont de technologies différentes. Il est intégré au système de gestion des paies et à celui de gestion des prêts, ces deux systèmes étant également basés sur SAP.

Le SIC sert environ 175 utilisateurs, qui se répartissent dans les directions suivantes :

- la DAF,
- les directions gestionnaires de crédits.

Le SIC est structuré en une société principale « A.N. » et quatre sociétés annexes rattachées à la société principale¹, ainsi qu'une société indépendante pour la gestion de l'AGRAN.

Les achats et stocks des directions gestionnaires sont gérés via le module MM, hormis la DAIP qui utilise encore une solution CARL mais a vocation à migrer vers MM après la migration S/4HANA, fin 2026.

Le SIC inclut également des fonctionnalités de suivi financier des marchés publics (basés sur le module SAP MM mais également PS pour les achats encore gérés dans CARL) et des opérations pluriannuelles.

La volumétrie actuelle des opérations comptables est approximativement la suivante :

- nombre de comptes généraux actifs : un peu plus d'un millier (1333 pour AN, 37 pour CRD, 35 pour CRP, 89 pour SSD et 85 pour SSP, 606 pour AGRAN) ;
- nombre d'écritures mensuelles : 10 000 pour les 5 sociétés et 45 000 pour l'AGRAN ;
- nombre de comptes bancaires : 3 pour périmètre AN et 1 pour l'AGRAN ;

¹ Ces sociétés concernent les régimes de sécurité sociale de l'Assemblée nationale, régime obligatoire (RO) et régime complémentaire (RC), pour chaque population, fonctionnaires et députés ainsi que les retraites des fonctionnaires et députés.

- modes de paiement : virement bancaire SEPA, espèces, chèques émis, prélèvement SEPA ;
- nombre de clients : 46 (clients externes), 39 493 (tiers internes pour prélèvement) ;
- nombre de fournisseurs externes : 5 294 actifs sur 23 603 (bloqués/marqués pour suppression) ;
- nombre de créations de fournisseurs : 10 / mois ;
- nombre de paiements de fournisseurs : 1 500 / mois ;
- nombre de versions budgétaires : 8 de préparation + la version exécutoire « 0 » ;
- nombre de types d'engagement : 2 ;
- nombre de créations de fonds : 1. Usage en cours pour le suivi des opérations annuelles et pluri annuelles ;
- nombre d'ordres internes gérés : 141 pour la gestion des bâtiments ;
- nombre de centres de coûts : 329 ;
- nombre de centres financiers : 22 dont 3 pour les Opérations pluri annuelles. L'objet fonds va se substituer aux CF pour les opérations annuelles et pluri annuelles ;
- nombre de centres de profit : 0 (non géré) sauf pour AGRAN qui les utilise ;
- mécanismes de ventilations secondaires : non utilisé ;
- nombre de tiers internes fournisseurs : environ 42 677 (tiers internes pour gérer, notamment, les dettes de prêts, d'avance ou de mensualités de prêts) ;
- nombre de créations de tiers internes : 50 à 100 / mois ;
- nombre de payes : 8 000 ;
- nombre de notes de frais : 0 (non géré) ;
- nombre de lignes d'avance sur salaire échangées : 20 / mois ;
- nombre de types de prêts : 7 ;
- nombre de paiements de prêts : 600 / an ;
- nombre de lignes de prêts échangées : 5 000 (période mensuelle) ;
- périodicité d'échange des prestations de sécurité sociale : 8 / mois ;
- comptabilisation des mouvements de stocks : la comptabilité des stocks se fait pour la DLP dans le module MM.

Un outil d'archivage des données non vivantes et des bulletins de paie a été déployé.

3.2.1.2. SIC de l'AGRAN

La comptabilité de l'AGRAN a été intégrée dans le périmètre SAP, en 2022. L'AGRAN utilise le Plan Comptable Général, avec des comptes allant de la classe 1 à la classe 7. Une comptabilité analytique a été mise en place pour pouvoir analyser le résultat de chaque site de restauration. Les objets centres de coût et centres de profit sont utilisés.

L'exercice comptable correspond à l'année civile. L'activité de l'AGRAN est soumise à TVA à la différence de la société AN et des 4 annexes.

Le nombre d'écritures en 2025 est de 686 124.

Il existe environ 11 056 comptes clients auxiliaires, et 352 comptes fournisseurs auxiliaires.

La comptabilité de l'AGRAN est tenue par :

- un comptable général,
- 3 économes,

- un cabinet d'expertise comptable.

La gestion inclut :

- la comptabilisation des ventes (chiffres d'affaires, affectation des consommations à chaque client)
- la comptabilisation des paiements (prélèvement mensuel des clients, carte bancaire, espèces, chèques)
- la gestion des bons repas pour les personnels d'astreinte
- les achats
- les inventaires
- le rapprochement bancaire, les éditions
- la comptabilité analytique basée sur les centres de coût et les centres de profit

Remarque : la quasi-totalité des écritures comptables ainsi que les données de base des clients et fournisseurs provient du logiciel de gestion Moneweb (interface via PO basée sur des IDocs).

3.2.2.Lot 2 – Système d'information des ressources humaines

3.2.2.1. *SIRH de l'Assemblée Nationale*

Le **système d'information des ressources humaines** (ci-après SIRH) mis en production en 2005 sur SAP gère les informations administratives et les paies d'une population de près de 8 700 personnes d'une trentaine de statuts :

- 1 600 personnes de droit public (fonctionnaires, contractuels de droit public, vacataires, ...) ainsi que les carrières (avancements, changement de service...)
- quelques personnes de droit privé pour lesquelles l'Assemblée nationale est l'employeur : (apprentis, ...)
- environ 2 300 personnes de droit privé pour lesquelles l'Assemblée nationale n'est pas l'employeur mais le mandataire de gestion, pour les collaborateurs de députés, qui constituent une population relativement mobile ;
- les 577 députés pour lesquelles l'Assemblée nationale verse les indemnités parlementaires (paie des députés) et la dotation de Fonctionnement Parlementaire (DFP) ;
- les anciens députés et anciens fonctionnaires pour lesquels l'Assemblée nationale verse les pensions et retraites versées (de l'ordre de 3 400 personnes) ;
- les bénéficiaires de prestations familiales (environ 160).

Les modalités de calcul et de versement de certaines de ces paies ou prestations obéissent à des règles spécifiques, par exemple en ce qui concerne les débuts et fins de législature, les liens existants entre un député et ses collaborateurs. Certaines prestations constituent des revenus de remplacement au sens des déclarations sociales.

Les bulletins de paie sont générés sous Adobe Document Services.

Les bulletins des personnels de l'Assemblée nationale, des députés et de leurs collaborateurs font l'objet, auprès d'un opérateur externe, d'une dématérialisation de type « opt-out » (avec des modalités particulières conformément à la réglementation pour les personnels de l'AN). Des échanges sont mis en place pour créer et activer les coffres-forts des destinataires des bulletins à l'embauche, et envoyer les bulletins au format PDF. Les bulletins des personnes ayant renoncé à la dématérialisation sont imprimés et acheminés sous la responsabilité de l'opérateur.

En plus des coffres-forts « employé », l'Assemblée nationale gère dans le périmètre SAP des coffres-forts « employeur », à destination des directions gestionnaires de l'Assemblée nationale ainsi que des députés vis-à-vis de leurs collaborateurs.

Les bulletins des pensionnés et retraités ne sont pas dématérialisés et sont imprimés et envoyés par l'Assemblée nationale.

La comptabilisation des paies est assurée par le système d'information comptable avec laquelle l'application est interfacée pour la production d'écritures comptables et la mise en œuvre des versements automatiques par intégration native *via* l'utilisation de comptes symboliques et par batch spécifique. Un certain nombre de comptes sont évaluatifs.

Le SIRH sert environ 120 utilisateurs, qui se répartissent dans les directions suivantes :

- la DRH ;
- la DGPS ;
- la DLP ;
- au sein de la DAF, la division de la Trésorerie
- plusieurs directions disposent de quelques accès en consultation au système de gestion administrative et assurent la saisie d'éléments variables impactant la paie.

La déclaration sociale principale est la déclaration sociale nominative (DSN) pour la paie des collaborateurs et des députés, les revenus de remplacement versés aux retraités et pensionnés de l'Assemblée nationale. Le périmètre d'application de ces déclarations est en constante évolution avec des distinctions entre revenus d'activité (salaires, traitements) et revenus de remplacement (prestations sociales, allocations, retraites et pensions). Ces modifications se traduisent par des évolutions importantes du SIRH de l'Assemblée nationale.

Le portail propose une interface de type Portail Web (ergonomie et technologie de développement dite « SAP Fiori ») pour gérer de manière dématérialisée, des actes de gestion entre le député et des collaborateurs, mais également entre la direction des ressources humaines et les personnels de l'Assemblée nationale. Ce portail est connu sous le nom de POP (PORtail du Personnel) lorsqu'il est accédé par les personnels de l'Assemblée nationale, et sous le nom de DODÉCO (DONnées des DÉputés et des COLlaborateurs), lorsqu'il est accédé par les députés ou leurs collaborateurs.

Il a pour objectif d'éviter l'échange de formulaire papier et courriel afin de sécuriser le cadre juridique de ces différents actes, et plus encore les échanges par courriel de documents signés de façon manuscrite puis scannés.

Les applications disponibles sont :

- dans le cas de POP :
 - le questionnaire annuel,
 - la gestion des contacts d'urgence et du numéro de mobile,
 - l'accès aux bulletins de paie,
 - l'annuaire intégré (remplacement de Meibo) ;
- dans le cas de DODECO :
 - l'accueil en début de mandat,
 - les applications de modification des données personnelles (situation familiale, adresses, RIB) des députés (« DODECO GESTION » ou « mini-process »),
 - la gestion des contacts d'urgence et du numéro de mobile,
 - la gestion des congés et du télétravail des collaborateurs,
 - l'accès aux bulletins de paie,
 - le coffre-fort employeur (pour les députés),
 - l'annuaire intégré,
 - la gestion des délégations.

Le SIRH est interfacé en mode « *batch* » avec d'autres applications de gestion du système d'information qui sont de technologies différentes et produisent des éléments variables (EV) de paie introduits dans le système : indemnisation des chômeurs, gestion des tirages de documents, de transport, etc. Certaines données de gestion administrative sont exportées vers ces mêmes applications, et d'autres de type annuaire : gestion des badges, annuaire téléphonique, annuaire LDAP et référentiel des acteurs législatifs (TRIBUN).

3.2.2.2. *Gestion des prêts de l'Assemblée nationale*

L'**application de gestion des prêts** mise en production en 2006 est utilisée par des gestionnaires de la DGPS et de la DAF au sein de la division de la trésorerie. Elle est développée dans le module SAP-HR en spécifique.

La division de la trésorerie est seule compétente pour le versement et le recouvrement de l'ensemble des prêts et avances.

L'application de gestion des prêts assure trois fonctions principales :

- la gestion des emprunteurs incluant des éditions de masse (situation financière des prêts, par nature de prêt, par emprunteur et par prêt, échéanciers des prêts, lettre récapitulative annuelle par emprunteur) ;
- la gestion des demandes, du calcul des droits et des attributions des prêts et avances et l'édition des documents nécessaires à l'établissement du prêt (fiche de renseignements, échéanciers, note et décision de Questure, offre de prêt, acte d'engagement) ; l'historique des prêts et de la réglementation des prêts doit être géré dans l'application pour déterminer les droits à prêts ;
- la gestion financière des versements et des remboursements effectués en paie ou hors paie, incluant la gestion de réaménagement des remboursements.

La gestion des prêts et avances s'appuie sur une réglementation spécifique : le paramétrage et les règles de gestion mis en œuvre dans l'application traduisent cette réglementation.

La gestion comptable des prêts et avances est assurée par le système d'information comptable avec laquelle l'application est interfacée pour la production d'écritures comptables et la mise en œuvre des règlements automatiques de versement et de remboursement.

L'application de gestion des prêts est également interfacée avec l'application de paie pour la production d'éléments variables (EV) de retenues sur la paie et pour la création et la mise à jour des emprunteurs, réels et potentiels, à partir du fichier de référence des personnes gérées en paie.

L'application gère environ 650 emprunteurs et environ 800 prêts dont un peu plus de 160 prêts actifs générant un nombre équivalent de mouvements mensuels. Les prêts sont en extinction progressive.

Une fonctionnalité de gestion des avances sur dotation de fonctionnement parlementaire (DFP) à destination des députés, basée sur un mécanisme d'avance de paie, a été mise en place.

3.2.2.3. *Assurance-décès de l'Assemblée nationale*

L'application de gestion des assurances-décès, mise en production en 2017 en remplacement d'une application obsolète, gère les contrats de près de 660 fonctionnaires de l'Assemblée nationale de 60 contractuels, de 580 retraités, ainsi que de plus de 500 députés actifs ou pensionnés, ou anciens députés non pensionnés.

L'application gère les contrats individuels attachés à des personnes elles-mêmes gérées dans le système d'information des ressources humaines, édite des documents relatifs à ce contrat, effectue des prélèvements en paie relatifs au contrat, et enfin gère les impacts comptables et financiers de l'ensemble des contrats gérés.

Cette application spécifique a été développée dans le module SAP-HR.

3.2.2.4. *Ressources humaines de l'AGRAN*

Comme pour la comptabilité, la gestion des ressources humaines de l'AGRAN, incluant la paie, a été intégrée dans le périmètre SAP, en 2022.

L'effectif de l'AGRAN en 2025 est d'une quarantaine de personnes (CDD et CDI essentiellement, quelques apprentis et « extras »). Ils relèvent d'accords sur la restauration Collective et d'accords ou règles d'usage internes (ex : subrogation AT).

Les « extras » sont gérés via un tableau de synthèse récupéré par la paie (traitement manuel sans décalage)

La paie de l'AGRAN est tenue par :

- une gestionnaire de paie,
- une comptable,
- un cabinet d'expertise comptable.

La gestion inclut :

- la gestion de la paie de droit privé,
- les bulletins de paie,
- les déclarations sociales,
- la comptabilisation de la paie,
- la gestion des temps (plans de roulement, absences, congés payés).

3.2.3.Lot 3– Administration et exploitation des systèmes SAP

3.2.3.1. Administration, exploitation et supervision de tous les env. SAP (à l'exception du champ couvert par le lot 4)

L'ensemble des activités de niveau 1 est piloté et géré en interne par l'Assemblée nationale. Chaque activité de niveau 2 est demandée par un ticket ouvert auprès du titulaire du lot de TMA à travers l'outil de ticketing SAP Solution Manager (ITSM).

Pendant les absences du CC SAP, des demandes formelles sont ouvertes pour prendre directement en charge les activités de niveau 1.

3.2.3.1.1. Administration

Tous les gestes d'administrations SAP sont gérés en interne mais peuvent être demandés au titulaire du lot de TMA via un ticket.

3.2.3.1.2. Exploitations

L'ordonnancement des jobs applicatifs sur l'ERP ECC est centralisé sur VTOM. Cet ordonnanceur est géré par le DTSI, idem pour sa supervision. En cas d'interruption ou incident une notification est émise au CC SAP.

L'ordonnancement des process chain BW est géré directement dans le système SAP BW, idem pour SAP IDM et SAP PO. Des notifications sont émises au CC SAP.

3.2.3.1.3. Supervision

La supervision applicative SAP est gérée au sein de SAP Solution Manager à travers des *templates* MAI, gérés par le CC SAP. Les alertes de priorité 1 sont notifiées au CC SAP mais également au titulaire du lot de TMA.

La supervision de l'infrastructure est gérée par le DTSI via l'outil Centreon. Le DTSI contacte le CC SAP en cas d'incident.

La supervision de la sécurité est gérée par l'équipe RSSI via un EDR. Des notifications sont émises au CC SAP. Des MAJs de librairie linux peuvent être nécessaires et sont déployés en coordination avec le DTSI.

La supervision des notes de sécurité SAP est suivi sur Solution Manager (System recommendation). Il est de la responsabilité du titulaire du lot de TMA d'analyser et implémenter les patches de sécurité incluant :

- l'implémentation des notes de sécurité ABAP (mode auto et manuel - 10 notes par an environ) ;
- l'implémentation des patches du noyau SAP (2 patches par an pour l'ens.) ;
- l'implémentation des patches de correction des composants Java (2 sessions par an environ java - 1 session est un lotissement de patches de composants Java) ;

- conseils et recommandations sur les notes de sécurité.

Toute note de sécurité requérant une montée de version d'un composant technique sera à inclure lors de la montée de version de l'applicatif SAP.

Ces activités sont coordonnées et planifiées avec le CC SAP. Elles couvrent les environnements SAP du périmètre du lot 3.

N.B. : les chiffres présentés ci-dessus sont donnés à titre indicatif.

3.2.3.2. *Système de gestion des identités*

L'**application de gestion des identités** mise en production en 2017 s'appuie sur les progiciels SAP Identity Management (SAP/IDM) et Single-sign On (SSO).

Les fonctionnalités de l'application sont les suivantes :

- alimenter les annuaires LDAP et Active Directory de l'Assemblée nationale à partir des informations issues des applications suivantes : paie et gestion administrative (SAP HR), base photographique, référentiel des acteurs législatifs ;
- gérer directement certaines informations comme la localisation et les numéros de téléphone professionnels ;
- alimenter diverses applications à partir des informations gérées dans IDM : gestion des accès et référentiel des badges, annuaire téléphonique, CRM du support informatique (« SWANN »), diverses bases de données applicatives ;
- constituer la référence des identités, y compris pour la création, pour les personnes qui ne sont pas gérées dans SAP HR mais doivent être gérées dans les autres applications alimentées par IDM ;
- gestion des groupes applicatifs y compris les listes de diffusion de messagerie (déploiement progressif) ;
- gestion du workflow d'approbation dans la gestion des comptes SAP incluant l'intégration avec GRC Access Control ;
- workflow de revue des accès SAP
- synchronisation des comptes SAP avec les dossiers gérés dans SAP HR sur l'ensemble des paysages SAP, y compris les aspects licences SAP (comme une CUA) ;
- gestion des habilitations SAP ;
- authentification unique (SSO) lors de la connexion aux applications SAP à partir des informations de session Windows Active Directory.

3.2.3.3. *Système de gestion des risques et conformité*

L'**application de gestion des risques et conformité** mise en place en 2013 et 2014 s'appuie sur les progiciels SAP GRC Access Control et Process Control.

Les fonctionnalités de l'application sont les suivantes :

- gérer la matrice de séparation des tâches (matrice SoD Segregation of Duties) dans les domaines fonctionnels HR, comptables et IT,
- gérer la conformité des rôles et habilitations SAP, analyse des écarts et des risques par rapport à la séparation des tâches et identification des contrôles compensatoires à mettre en place,
- gérer des accès dérogatoires temporaires (accès dits « pompiers »),
- gérer des contrôles semi-automatiques et manuels,
- formaliser les campagnes de contrôles internes,

- gérer le workflow pour la création d'accès aux systèmes SAP, en mettant en œuvre un contrôle de la séparation des tâches.

3.2.3.4. Outils de support SAP

La typologie des projets, évolutions et activités de support ont conduit l'Assemblée nationale à déployer en 2016 un deuxième paysage pour l'environnement SAP ERP, qui inclut donc une ligne « support » et une ligne « projet ».

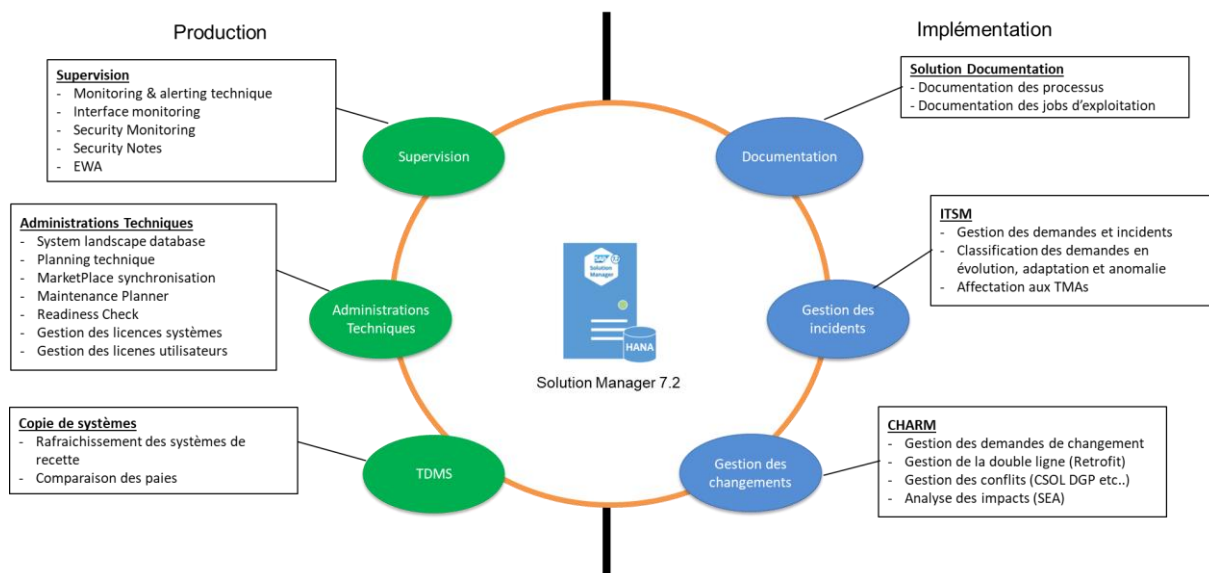
Les demandes de modification et les changements, ainsi que la synchronisation des deux paysages (mécanismes de *retrofit* et de *cutover*) sont gérés à travers les outils ITSM et ChaRM inclus dans SAP Solution Manager.

Les fonctionnalités SEA (*Scope Effort Analyzer*) et MAI (*Monitoring and Alerting Infrastructure*) intégrées à Solution Manager sont également utilisés.

La solution SAP TDMS (Test Data Migration Server) permet les copies de mandant ou de jeux de données ciblés vers les environnements de test ainsi que des comparaisons entre environnements, notamment pour la paie. Cette solution est pérenne uniquement sur les environnements *on-premise* SAP ECC6.

Les paysages S/4 utiliseront les outils standards SAP de copie de mandant (SCCx).

Le schéma suivant représente la gestion du cycle de vie de l'écosystème SAP de l'Assemblée nationale utilisant les solutions disponibles de Solution Manager :



3.2.3.5. Outils d'interfaçage

La solution SAP Process Orchestration (SAP PO) centralise et monitorise les interfaces entre les systèmes et les applications tierces qu'elles soient externes ou internes ; on peut citer les échanges avec des systèmes tiers externes comme Net-entreprise pour la DSN, mais également Amadeus (Gestour) pour la gestion des voyages, et des systèmes autres internes comme Filemaker et SAP IDM.

3.2.3.6. Outils décisionnels

L'Assemblée nationale a déployé en 2023 des outils décisionnels s'appuyant sur SAP BW/4HANA et SAP BI Web Intelligence.

De nombreux rapports et indicateurs ont été développés par la cellule SAP Études de la DSI, à la fois pour le système d'information comptable et le système d'information des Ressources Humaines.

3.2.4.Lot 4 – Système d’Information Comptable de la Boutique de l’Assemblée nationale

La Boutique gère une boutique physique et une boutique en ligne, qui commercialisent différents articles, notamment des objets personnalisés à l’effigie de l’Assemblée nationale.

L’exercice comptable correspond à l’année civile. L’activité de la Boutique est soumise à TVA.

Le nombre de pièces d’écritures en 2025 est de 274 030.

Il existe environ 8 235 comptes clients auxiliaires (dont 1 035 Clients Caisse et 7 200 Clients Web), et 631 comptes fournisseurs auxiliaires.

La comptabilité de La Boutique est tenue par :

- un comptable Assemblée nationale, qui effectue le paiement des factures et les décaisses,
- un cabinet comptable en charge des saisies comptables et des rapprochements bancaires. Il établit également le bilan annuel et les liasses comptables,
- un commissaire aux comptes pour certifier les comptes exacts et sincères.

La gestion inclut :

- la gestion des articles ;
- les achats ;
- les stocks ;
- la vente au comptoir ;
- la vente au négoce (produits sur commande) ;
- la vente en ligne ;
- le paiement en boutique physique ;
- le paiement en ligne ;
- les inventaires ;
- le rapprochement bancaire, les éditions.

La gestion de La Boutique inclut des interfaces avec d’autres applications :

- la gestion de la vente de presse (logiciel Inférence de l’éditeur PRAXIEL)
- la gestion des ventes en ligne (interface interne)

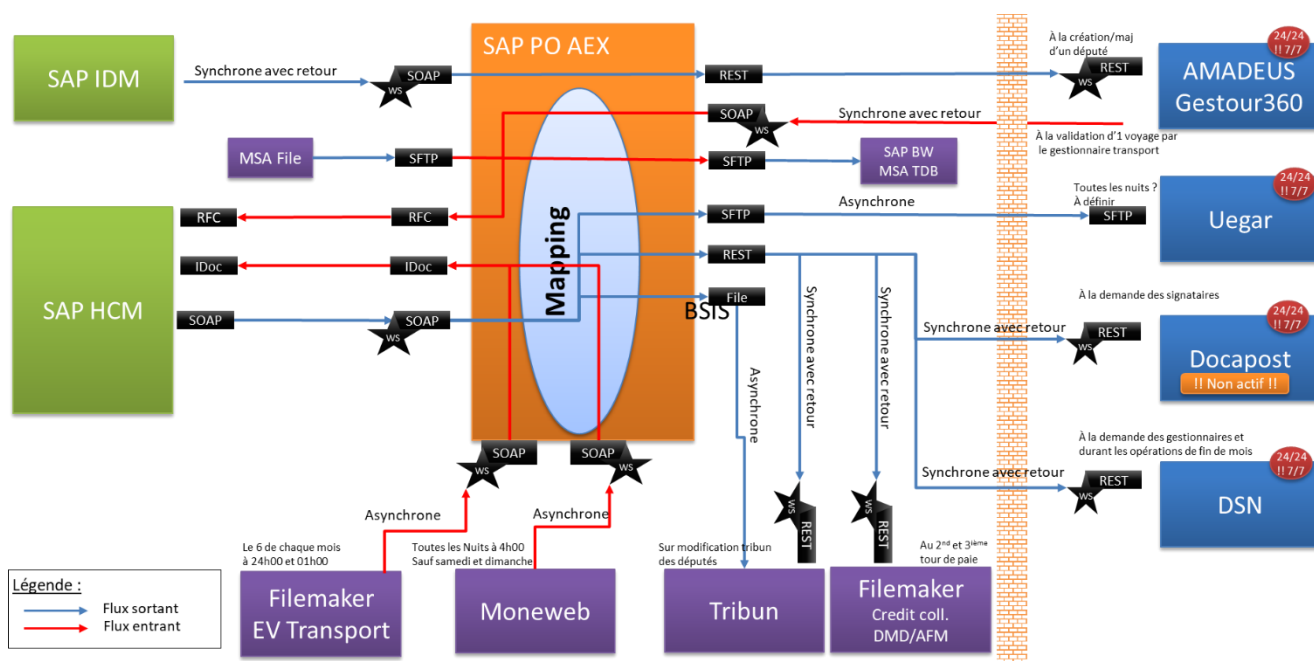
La Boutique utilise le logiciel SAP Business One, dans un système complètement disjoint de l’ERP S4/HANA de l’Assemblée nationale.

Les flux vers les annuaires sont relatifs à l'organigramme et l'identité des personnels de l'Assemblée nationale, des députés et de leurs collaborateurs.

Remarque : MM est déployé dans toutes les directions gestionnaires hormis la DAIP pour laquelle un déploiement est prévu courant 2027.

Les flux aux frontières de SAP sont centralisés soit à travers SAP PO soit via un ordonnanceur.

via SAP PO	Via l'ordonnanceur VTOM
AMADEUS Gestour	les engagements comptables et juridiques, NON dans SAP nativement. Après MM seront remplacés par les demandes d'achat et les commandes d'achats
le référentiel fournisseurs et clients de l'AGRAN via Moneweb	les paiements des fournisseurs
SAP IDM (Gestour, Filemaker, Badges)	les données de factures
les éléments variables de paie (Filemaker)	les remboursements de sécurité sociale
Uegar	les bulletins de paie dématérialisés
Tribun	SAP IDM (Moneweb)
Net-Entreprise (DSN, URSSAF, FCTU, Taux d'imposition etc..)	



3.3.2. Périmètre technique

Applications concernées

Font l'objet du présent accord-cadre :

- les modules suivants² :

PGI et outils associés	Système	Détail des composants intégrés au PGI ou aux outils associés	Précisions sur les noms et versions des composants intégrés au PGI ou aux outils associés
SAP NetWeaver 7.50 SAP ERP 6.0 EHP 8	Abap	HR/Paie FI/CO/FM/PS/MM Front End Server 6.0 Embedded ³ for SAP HCM	ABAP ERP 6.0 EhP 8 (Migration en cours version cible S4/2025)
Serrala Neev	Abap add-on ERP	Archivage SAP Bulletins de paies, autres documents, données non vivantes	À titre d'information mais non inclus dans le périmètre du présent marché
SAP NetWeaver 7.50 FES 6.0	Abap	Front End Server 6.0 Standalone for SAP HCM	(Migration en cours version cible S4/2025)
SAP Solution Manager 7.20 SP16	Dual Stack Abap + Java	LiveCycle Management	SAP Solution Manager 7.2 SPS16 ITSM + ChARM + Retrofit + SEA + TDMS + MAI + SolDoc SLD Central
SAP NetWeaver 7.50 IDM	Java	Add-On	Identity Management 8 Gestion des identités et des droits d'accès
SAP NetWeaver 7.50 PO	Java	Process Orchestration AEX	Add-on Adobe (génération de PDF signé via serveur HSM)
SAP NetWeaver 7.50 GRC	Abap	Gouvernance, risk and compliance	GRC Access Control et Process control 12.0
SAP BW/4 HANA 2021	Abap	Conteneur de données	Utilisation transverse DSI
SAP BI 2025	BO	Restitution de la donnée	Utilisation transverse DSI
SAP Router		Connexion des clients lourds SAP	
SAP WebDispatcher		Direction des flux Web SAP	

- L'ERP de l'Assemblée nationale fait l'objet des lots 1 et 2.
- L'ERP de la Boutique de l'Assemblée nationale fait l'objet du lot 4.
- Les autres systèmes SAP, l'administration et l'exploitation des systèmes SAP hors SAP Business One (Lot 4) font l'objet du lot 3.

²) Les numéros de support package (SP) sont à titre indicatifs et pris au moment de la rédaction du présent CCTP. Ils sont par nature amenés à évoluer.

³) Le module MM est aujourd'hui utilisé par tous services avec les fonctions suivantes : gestion des marchés (spécifique), articles stockés et non stockés, demandes d'achat et commandes d'achat, services faits et facturations. Seule pour le moment la Direction des Affaires Immobilières et du Patrimoine (DAIP) utilise encore les ordres budgétaires du module FM avec des engagements comptables et juridiques et des ordres de paiements.

- le paramétrage des modules et outils ci-dessus (dans le cadre des lots affectés à chaque module et outil). S'agissant du lot 1, les échanges de données entre le système d'information comptable de l'Assemblée nationale et l'application de paie, ainsi que l'application de gestion des prêts (échanges avec la paie d'une part et les prêts d'autre part), toutes dans le même environnement matériel et logiciel SAP, dont la liste actuelle est la suivante :
 - référentiel des tiers internes issus des info types (IT) du module HCM (entrant) ;
 - comptabilisation des écritures de paie (entrant) ;
 - comptabilisation des prêts saisis dans les IT de HCM (entrant) ;
- dans le cadre du lot 1, les échanges avec les autres applications du système d'information de l'Assemblée nationale et de l'AGRAN, pour la comptabilisation des prestations de sécurité sociale (entrant), flux de gestion des restaurants via le logiciel Moneweb, cotisation des contrats groupe d'assurance-décès (entrant) ainsi que les opérations comptables liées à la gestion des stocks (entrant) et la gestion de maintenance (sortant) ;
- dans le cadre du lot 1 les développements spécifiques pour le **système d'information comptable**, les principales fonctionnalités étant les suivantes :
 - formulaires et états comptables notamment ceux liés au processus de mandatement des factures,
 - gestion des marchés dans le module MM,
 - programme de gestion des fournisseurs externes pour le système d'information comptable, notamment les interfaces avec des applications externes, dont Moneweb pour l'AGRAN ;
- dans le cadre du lot 2, les échanges avec des organismes externes : déclarations et états légaux en Métropole, attestation France Travail dématérialisée, déclarations au RNCPS⁴ ;
- dans le cadre du lot 2 les développements spécifiques pour l'**application de paie et gestion administrative**, ainsi que les **applications de gestion des prêts et des assurance-décès**, les principales fonctionnalités étant les suivantes :
 - gestion d'effectifs des directions,
 - calcul de pensions, retraites, invalidités, prestations familiales,
 - calcul de primes,
 - déclarations sociales mensuelles et annuelles (DSN),
 - déclarations sociales événementielles Fin de contrat, Arrêt de travail, SADV, DPAE,
 - bulletins de paie dématérialisés ou non,
 - calcul et contrôle du coût collaborateur dans le cadre de la gestion du crédit collaborateur,
 - gestion des prêts et éditions,
 - gestion des contrats d'assurance-décès et éditions,
 - automatisation des actions lors des élections législatives,
 - portail self-service de type Fiori,
 - programme de création/modification des fournisseurs internes (TI) issus de HCM ;
- dans le cadre du lot 3, les échanges des outils entre eux, avec l'ERP, les autres composants du système d'information de l'Assemblée nationale, ou l'extérieur.

⁴) Répertoire National Commun de la Protection Sociale

Environnement technique actuel (fourni par l'Assemblée nationale)

L'environnement technique est basé sur une infrastructure VMWare vCenter, des clusters étant dédiés aux systèmes SAP, ainsi qu'un système SAN s'appuyant sur des baies Dell EquaLogic.

Le système d'exploitation est, sauf mention contraire, Red Hat Enterprise Linux 64 bits.

La base de données utilisée est, sauf exception signalée ci-dessous, SAP HANA⁵. Chaque système est, sauf mention contraire, constitué d'un serveur virtuel.



Postes de travail : sous Windows 11 dans un domaine Active Directory, SAPGUI 800, Firefox (Extended Support Release) ou Edge ou autres.

3.3.3. Administration, exploitation et maintenance des applications

La population des utilisateurs des applications est plus ou moins stable selon les fonctions, ce qui conduit à réaliser plusieurs sessions de formation par an soit effectuées en interne par le CC SAP, soit au travers de l'unité d'œuvre dédiée dans le présent accord-cadre (cf. UO5 « formation »). Toutefois, la population des utilisateurs les plus expérimentés est stable.

La DSI assure l'ensemble des opérations techniques d'administration des systèmes et d'exploitation informatique des applications objets de l'accord-cadre, ainsi que de leurs environnements techniques (développement, test et qualification, production). Elle a la responsabilité de leur maintenance applicative.

La maintenance logicielle auprès de l'éditeur SAP fait l'objet d'un contrat distinct incluant :

- la fourniture des correctifs palliant les anomalies constatées dans les programmes standards SAP ;

⁵) Il s'agit d'une prévision de l'état futur au début de la réversibilité : au moment de la rédaction du présent document, la base de données est SAP ASE (Adaptive Server Enterprise, anciennement Sybase ASE).

- la mise à disposition par téléchargement sur une liaison dédiée des correctifs ;
- la livraison des nouvelles versions de SAP, incluant le cas échéant les modifications réglementaires impactant le progiciel en profondeur (par exemple, pour la DSN) ;
- l'analyse et le suivi des demandes vers SAP.

3.3.4.Stratégie d'évolution des systèmes SAP

Le besoin de pilotage du SIRH, d'une part, et la fin de maintenance planifiée de la version ECC, d'autre part, ont amené l'Assemblée nationale à fixer une stratégie d'évolution des applications SAP.

Par ailleurs, alors que le périmètre fonctionnel des applications SAP avait tendance à rester stable jusqu'en 2020, de nombreux besoins nouveaux se sont exprimés ce qui a conduit à lancer de nombreux projets et à étendre le périmètre des applications SAP :

1. mise en place de l'EHP8 : réalisé en 2020 ;
2. mise en place de la base HANA en remplacement de SAP ASE (Sybase) : lancé en 2020 ;
3. intégration de la comptabilité et de la gestion des personnels de l'AGRAN en 2021 ;
4. déploiement d'une fonctionnalité de gestion des droits à transports, en liaison avec la plate-forme GDS⁶ d'AMADEUS, depuis 2022 ;
5. déploiement d'un portail Fiori de type « self-service », progressivement depuis 2022 (gestion de l'accueil des députés, des congés des collaborateurs, de divers formulaires dont la gestion de données personnelles et bancaires, etc.) ;
6. déploiement de la DSN pour l'ensemble des populations, progressivement, y compris pour les revenus de remplacement ;
7. déploiement d'outils décisionnels, progressivement depuis 2023 ;
8. déploiement de la gestion des achats et des stocks, progressivement depuis 2023 ;
9. conversion « brownfield » (ou « bluefied » sur certains aspects limités) vers S4/HANA incluant H4S4 achevée en 2026 ;

Certains sujets restent à traiter, touchant le périmètre SAP :

3.3.4.1. Renforcement du contrôle de paie

Les contrôles de paie deviennent de plus en plus complexes, notamment du fait des déclarations sociales mensuelles. L'Assemblée nationale souhaite mettre en place l'outil Payroll Control Center de SAP, éventuellement adossé à un outil décisionnel pour les contrôles de la DSN et du PASRAU. Une phase de spécifications des contrôles est en cours.

3.3.4.2. Renforcement du dispositif de suivi des achats et des factures

La direction des Achats et des finances a déployé de manière progressive les fonctionnalités des modules MM de SAP aux fins de sécuriser les achats tant au regard des règles du code de la commande publique que des procédures internes d'engagement de crédits.

Le système de gestion des achats dans le logiciel CARL reste utilisé par la direction des affaires immobilières et du patrimoine (DAIP). L'intégration de cette direction dans le périmètre de MM, conditionnée par le déploiement de S4/HANA pour des raisons d'ergonomie de la solution est envisagée courant 2027.

Par ailleurs, l'auxiliarisation de la comptabilisation des immobilisations était également conditionnée par le déploiement de S4/HANA.

⁶ Global Distribution System, plate-forme à destination des voyageurs pour la gestion des réservations de prestation de voyage, proposant des services de concentration des offres mondiales d'hébergement et de transport.

Il est envisagé de lancer ces deux projets dans le cadre du présent marché.

Par ailleurs, les modifications des systèmes de facturation électronique et en particulier le déploiement des plateformes de dématérialisation partenaires (PDP) auront un impact sur les applications SAP qui devra être pris en compte dans le cadre du présent marché.

3.3.4.3. Gestion de l'AGRAN

Dans le but de rationaliser le parc logiciel et la maintenance, la migration de la gestion comptable, ainsi que celle du personnel de l'AGRAN dans SAP ont été réalisées.

Des réflexions sont en cours sur le statut de l'AGRAN, dont l'évolution aura nécessairement un impact sur son mode de gestion. Parmi les hypothèses de travail, celle de dissolution de l'AGRAN et reprise de ses activités par l'Assemblée nationale aurait pour conséquence que l'ensemble de la gestion de l'AGRAN, actuellement prise en charge par le logiciel Moneweb (achats, stocks, vente, encaissement dans les sites de restauration), relève alors directement du périmètre de l'Assemblée nationale et donc également du périmètre SAP. Les conclusions de l'étude sont attendues courant 2027.

3.3.4.4. Mise en place d'outils améliorés pour la prévision et le suivi budgétaire et comptable

En matière d'élaboration et de prévision budgétaire, l'analyse est en cours en vue d'une solution, soit basée sur les outils en place, soit pour une solution complémentaire comme SAP Business Planning and Consolidation (BPC).

3.3.4.5. Déploiement du « portail » RH

La DRH et la DGPS souhaitent poursuivre le déploiement de fonctionnalité dans le portail de type « self-service » pour chacune de leur population, avec leurs objectifs propres :

- pour la DRH : le suivi des formations, puis de la gestion des talents, le recrutement, ainsi que la gestion du télétravail, des congés (essentiellement dans un but de pilotage et de statistiques) pour les personnels de l'Assemblée nationale ;
- pour la DGPS : la gestion des contrats de travail des collaborateurs de députés, avec une valeur probatoire (authentification du contrat, archivage pérenne), ainsi que différents actes de gestion de la paie des collaborateurs à la main du député.

Ce portail pourra être de type hybride, c'est-à-dire s'appuyer pour certaines fonctionnalités sur une solution *cloud* interfacé avec l'ERP, (pour certaines fonctionnalités et éventuellement pour la mise en œuvre de la signature électronique), et sur un portail *on-premise* de type Fiori. La solution SuccessFactors est privilégiée pour la solution *cloud*.

3.3.4.6. Autres améliorations du SIRH

Des sujets complémentaires ont été identifiés et n'ont pas encore été traités :

- la mise en place de nouvelles ergonomies (HR Renewal, etc.) ;
- la simplification de la gestion des affectations dans la transaction PPOME de SAP HR (aujourd'hui contrainte par la gestion inutile des « postes vacants » dans les unités organisationnelles) ;
- certaines évolutions rendues nécessaires par la mise en place du règlement général sur la protection des données à caractère personnel - RGPD (masquage et/ou archivage d'informations à caractère personnel).

3.3.4.7. Autres évolutions

- Le remplacement des infrastructures techniques hébergées par l'Assemblée nationale, après 2027, selon des modalités restant à définir (*on-premise*, *cloud*, ...) ;
- Le déploiement de nouvelles fonctionnalités offertes en standard dans S4/HANA (à paramétrer, personnaliser, déployer, maintenir ...) ;
- Le déploiement de fonctionnalités nouvelles au sein de la BTP (SAP Business Transformation Platform) ;

- Les migrations de différentes solutions SAP en fin de vie dont la fin de maintenance est prévue pour fin 2027 avec extension du support possible jusqu'en 2030 :
 - SAP IDM
 - SAP Solution Manager
 - SAP Process Orchestration

4. DESCRIPTION DES PRESTATIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES LOTS

4.1. Phasage du marché

4.1.1. Phase d'initialisation

Au démarrage du marché, une phase d'initialisation permet aux titulaires de s'approprier le périmètre technique et fonctionnel de chaque lot et de mettre en place un dispositif adapté aux exigences de l'Assemblée nationale et permettant l'exécution du marché de façon efficiente.

4.1.2. Phase opérationnelle

À l'issue de la phase d'initialisation et du transfert de la maintenance, le titulaire de chaque lot assure la maintenance corrective et adaptative du lot qui le concerne.

L'Assemblée nationale commande, au fur et à mesure des besoins, les unités d'œuvre de chaque lot. **En cas de commande complexe ou si nécessaire, une expression de besoin est fournie préalablement au bon de commande**, conformément aux dispositions de l'article « modalités de commande » du CCAP. Pour répondre à cette demande de prestation, le titulaire du lot utilise une ou plusieurs unités d'œuvre pour lesquelles il précise les livrables associés ainsi que les conditions particulières de réalisation lorsque la tâche le nécessite (étape de transmission de devis préalable au lancement du bon de commande afférent).

Pour des projets d'envergures ou des extensions/modifications de périmètre, des marchés subséquents pourront être passés afin de préciser les caractéristiques et les modalités d'exécution des prestations qui n'auront pas pu être fixées lors de l'élaboration des pièces contractuelles de l'accord-cadre.

4.1.3. Phase de réversibilité

Au terme du contrat, ou en cas de révocation de celui-ci, la phase de réversibilité couvre l'ensemble des activités permettant d'assurer le transfert des connaissances sur le périmètre technique et fonctionnel du lot dont le titulaire a la charge vers les équipes de l'Assemblée nationale ou vers un nouveau titulaire désigné par l'Assemblée nationale.

4.2. Description des tâches et des unités d'œuvre

Les bons de commande passés sur le fondement d'un lot du présent accord-cadre auront pour objet la réalisation de prestations de tierce maintenance applicative (corrective, adaptative et évolutive), d'assistance, de formation, et tierce recette applicative, portant sur les applications présentées au chapitre [Description du périmètre applicatif](#) du présent CCTP dans le champ de lot concerné.

Le titulaire de chaque lot doit tenir compte du fait que, le système étant en place depuis plusieurs années, il a déjà acquis une certaine stabilité de fonctionnement.

Les actions de maintenance ne doivent pas avoir pour conséquence de diminuer la maintenabilité ou la facilité d'exploitation des applications, sauf accord exprès de l'Assemblée nationale.

Dans la suite du document, sauf indication contraire, les tâches s'appliquent à l'ensemble des lots et le mot « titulaire » désigne le titulaire de chaque lot pour lequel la tâche est à réaliser.

4.2.1.UO1 – Phase d’initialisation

La phase d’initialisation est forfaitaire. Elle inclut la prise de connaissance, par le titulaire, du contexte d'utilisation du progiciel à l'Assemblée nationale et l'élaboration, en accord avec l'Assemblée nationale, d'un plan d'assurance qualité projet et, pour le suivi, des outils et du tableau de bord. Cette phase inclut également la prise de connaissance par le titulaire du paramétrage et des développements spécifiques réalisés sur le progiciel, le transfert des opérations de maintenance et l'élaboration des procédures de maintenance.

Le transfert des opérations de maintenance est réalisé entre le prestataire assurant la réversibilité du marché précédent et le titulaire du présent accord-cadre.

À cette fin, différentes missions sont réalisées conjointement par les deux mainteneurs afin de s'assurer que les éléments mis à disposition vont permettre de rendre le service attendu par l'Assemblée nationale.

Ces missions, qui ont pour objectif la mobilisation et la montée en compétences des équipes des titulaires de chacun des lots du présent accord-cadre, portent principalement sur :

- la prise de connaissance de l'organisation de travail et des environnements techniques et fonctionnelles par le titulaire ;
- la prise en compte de l'état exhaustif de la documentation et l'audit de la documentation fournie par le titulaire sortant, du stock d'incidents/d'anomalies en cours et du plan de réversibilité ;
- la mise en place de l'organisation de travail du titulaire, de l'appropriation des environnements, des outils associés et des dispositions en matière de qualité ;
- la participation aux comités de suivi et de pilotage et aux ateliers de travail nécessaires ;
- le transfert de connaissance des procédures de l'Assemblée nationale, avec prise en charge progressive de la maintenance pendant la phase de réversibilité.

La phase d’initialisation dure 3 mois à compter d’une réunion de lancement entre les représentants de l'Assemblée nationale et du titulaire. Au cours du premier mois de cette phase, le prestataire sortant assurant la réversibilité réalise le transfert de connaissances vers l'équipe du titulaire. À l'issue de cette première période d'un mois et durant les deux mois suivants, le prestataire sortant assurant la réversibilité fournit une assistance à l'équipe du titulaire du présent accord-cadre.

Les titulaires de chacun des lots du présent accord-cadre assurent la responsabilité de la maintenance à l'issue du premier mois de la phase de mise en place (stock nouveau d'incidents/anomalies).

À l'issue de la phase d'initialisation de la prestation, le titulaire est considéré comme étant pleinement informé de l'état des applications, de l'architecture technique ainsi que des procédures.

Pendant cette phase, le titulaire élabore un plan d'assurance qualité projet incluant le(s) modèle(s) de(s) formulaire(s) de fait technique (fiche d'anomalie ou d'évolution) tenant compte de l'outil Solution Manager comme indiqué au chapitre [Outil de support SAP](#) du présent CCTP.

Afin de clôturer cette phase d'initialisation, une réunion de validation est organisée par le titulaire entrant. Cette réunion vise à confirmer la complétude du transfert de maintenance, la bonne appropriation du contexte applicatif, l'état des lieux des anomalies et la finalisation du plan d'assurance qualité projet. Elle permet de valider l'état et la conformité de la documentation, les procédures de maintenance et les modalités de reprise des opérations. Les échanges portent également sur la vérification des missions de réversibilité réalisées et sur la prise en charge effective de la maintenance par le titulaire entrant.

Livrables : Plan Qualité Projet finalisé, tableau de bord des anomalies, description des procédures de maintenance, synthèse d'audit documentaire et bilan de réversibilité.

La phase d’initialisation n'inclut pas la formation aux modules du progiciel SAP utilisés par l'Assemblée nationale, qui sont supposés connus au préalable par les intervenants du titulaire de l'accord-cadre.

4.2.2.UO2 – Maintenance corrective et adaptative

4.2.2.1. UO2.1 - Gestion du projet SAP via Solution Manager (hors évolution)

Les prestations de gestion de projet sont forfaitaires et incluent les prestations suivantes :

- la comitologie décrite au chapitre [Méthodologie, Contrôle qualité, Suivi](#) du présent CCTP avec la collaboration à la préparation et la participation aux comités,
- le suivi des modifications fonctionnelles sur l'environnement de développement, et des validations unitaires de ces modifications ;
- la génération des ordres de transport de ces modifications vers la machine de test, et l'assistance, si nécessaire, aux équipes de l'Assemblée nationale à la recette fonctionnelle de ces modifications (la gestion des changements est actuellement effectuée via Solution Manager) ;
- la mise à jour des documentations afférentes aux applications au fur et à mesure des modifications :
 - o le réglementaire de paie,
 - o les dossiers de paramétrage,
 - o les dossiers de spécifications détaillées des interfaces,
 - o les dossiers de spécifications détaillées des programmes spécifiques,
 - o les procédures d'utilisation et d'exploitation opérationnelles des applications,
 - o les ordres du jour et comptes rendus des comités de projet.

Le titulaire utilise les fonctionnalités suivantes de l'outil Solution Manager de SAP, v7.2 :

- Application Incident Management (Service Desk) pour le suivi des tickets ;
- Gestion des changements via ChaRM⁷ : workflows en mode projet et maintenance, ainsi que la gestion des OT ;

Nota : dans le contexte de fin de vie de l'application SAP Solution Manager, les outils ci-dessus de gestion projet pourront être amenés à évoluer lors de la prestation vers SAP Cloud ALM et/ou autres outils.

Le titulaire a accès à l'historique des tickets depuis 2009 et des changements depuis 2016.

La documentation est jointe aux tickets.

4.2.2.2. UO2.2 - Maintenance corrective

Nota : S'agissant du lot 3, les prestations de maintenance corrective ne concernent pas le système applicatif de gestion des identités (SAP IDM) en termes de paramétrage et développement. Toutefois, l'administration du socle SAP Netweaver Java et des bases de données Sybase utilisés par SAP IDM est incluse dans les prestations demandées au titulaire.

Les prestations de maintenance corrective sont forfaitaires et incluent :

- l'analyse et le diagnostic des incidents et des dysfonctionnements : erreurs de conception, erreurs logiques, erreurs de codage ;
- l'aide au diagnostic et/ou à la rédaction de fiches d'anomalie, pour le cas où l'origine applicative du dysfonctionnement n'est pas évidente ;
- l'ouverture et le suivi des messages OSS avec SAP ;
- la mise en œuvre des actions correctives ;

⁷ Change requests management de Solution Manager

- la mise en œuvre de palliatifs ou de solutions de contournement acceptés par l'Assemblée nationale, lorsque cela est nécessaire (par exemple anomalie bloquante nécessitant une correction importante) ; la solution de contournement ne peut être considérée que comme provisoire, l'anomalie devant faire l'objet d'une correction définitive ;
- l'assistance technique par un expert BC suite à un blocage, même partiel, du système, mais entraînant une indisponibilité des processus fonctionnels répertoriés comme critiques ou bloquants ;
- les activités et la charge de gestion de projet afférentes aux interventions, les activités étant celles décrites pour l'UO2.1, ainsi que la mise en œuvre des dispositions prévues à l'article 5 pour la réalisation des prestations.

L'Assemblée nationale a par ailleurs souscrit des contrats de maintenance applicative et/ou d'infogérance concernant d'autres applications échangeant des données avec le système d'information comptable : gestion des stocks, sécurité sociale. En cas de désaccord entre le titulaire et les autres prestataires intervenant sur le système d'information sur l'origine d'un dysfonctionnement, l'Assemblée nationale peut, après avoir recueilli les observations des parties, désigner le prestataire chargé d'assurer la mise en œuvre des actions correctives à titre conservatoire.

Les prestations réalisées dans ce cadre sont rémunérées conformément aux conditions financières du marché.

Une analyse contradictoire est conduite a posteriori afin de déterminer l'origine du dysfonctionnement. Le cas échéant, les coûts correspondants peuvent être imputés au prestataire reconnu responsable.

La décision de l'Assemblée nationale est formalisée par tout moyen permettant d'en assurer la traçabilité.

Le forfait de maintenance corrective inclut la prise en charge des nouvelles fonctionnalités réalisées au titre de la maintenance adaptative et évolutive, selon les modalités décrites au chapitre [Conditions d'évolution du périmètre et à l'article « Prix » du CCAP](#).

Niveaux de gravité, délais de traitement :

Les anomalies sont classées par l'Assemblée nationale de la manière suivante :

- **critiques** : impossibilité d'utiliser de manière nominale la totalité des fonctions du système, ou impossibilité d'exécuter jusqu'au bout tous les processus de travail ou un processus de travail critique (exemple de processus critiques : versement du montant d'un prêt, génération de la bande de virement résultant de l'exécution correcte des opérations de paie et de leur comptabilisation, génération d'un état légal) ;
- **bloquantes** : impossibilité pour certains utilisateurs d'utiliser certaines fonctions du système ou d'exécuter totalement un de leurs processus de travail ;
- **non bloquantes** : autres anomalies ou dégradations partielles, propositions d'amélioration.

En cas de désaccord sur la qualification ou le niveau de gravité, ceux donnés par l'Assemblée nationale prévalent. Le titulaire s'engage, au cours du comité de suivi qui suit la manifestation de son désaccord, à en préciser la motivation (éléments des spécifications, reproductibilité impossible même en production, fonctionnalité accessible par un autre moyen...). Ce comité de suivi statue sur la qualification ou le niveau de gravité définitifs et les conséquences qui peuvent s'ensuivre.

Les délais de traitement sont comptés à partir de la notification de l'anomalie dans l'outil de gestion des changements et doivent respecter les contraintes suivantes :

- **anomalie critique** : mise en place d'une correction ou d'une solution de contournement dans un délai maximum **d'un jour ouvré** ;
- **anomalie bloquante** : mise en place d'une correction ou d'une solution de contournement dans un délai maximum de **deux jours ouvrés** ;
- **anomalie non bloquante ou correction définitive après mise en place d'une solution de contournement** : **8 jours ouvrés**, sauf si la charge de réalisation est estimée par le titulaire à plus de cinq jours ouvrés. Les délais de livraison de la correction seront alors les mêmes que pour les

évolutions (cf. chapitre [UO3 – Maintenance évolutive](#) du présent CCTP). Ces interventions sont incluses dans le forfait de maintenance corrective.

Le titulaire met en place une organisation permettant de garantir ces délais. (cf. article 3.3.1 du CCAP sur l'obligation de résultat).

S'agissant du lot 2, indépendamment de leur qualification contractuelle, les anomalies non bloquantes font *a priori* l'objet d'un changement « normal » dans ChaRM en début de période de paie. En revanche, dans les deux semaines précédant la génération de la bande de virement, une anomalie ayant pour conséquence une erreur de paie (montants faux ou erreur de déclaration) fait l'objet d'un changement « urgent ».

4.2.2.3. UO2.3 - Maintenance adaptative

Nota : S'agissant du lot 3, ces prestations ne concernent pas le système de gestion des identités (SAP IDM).

Les prestations de maintenance adaptative sont forfaitaires et incluent :

Adaptations urgentes :

- l'assistance ou la prise en charge des travaux pour la mise à jour de constantes dans les règles de paie (exemples : indice de la fonction publique, mises à jour de barèmes, taux, plafonds, etc., qu'elles soient sous forme de tableau ou simple constante), la gestion de sous-domaines liés aux mouvements de députés en leur qualité d'employeurs, la création ou la modification de comptes et ouverture d'exercices comptables, l'ouverture d'exercices d'avancement et gestion des grilles indiciaires ;
- l'ajout, la modification ou la suppression d'une rubrique unique de paie ;
- l'ajout, la modification ou la suppression d'un plan de roulement unique en paie ;
- modification des règles de comptabilisation de la paie (rubriques, comptes symboliques, centres financiers) ;
- modification simple d'infosets de requêtes ou de variantes (ajout d'un infotype et d'un groupe de zone contenant les champs, ajout d'une donnée dans une requête existante, ajout d'un paramètre par défaut dans une variante) ;
- modification simple du paramétrage d'un « dynpro » (exemple : rendre obligatoire une zone de saisie sur un écran ou afficher/masquer un champ) ;
- modification des statuts de zone des écrans (champs obligatoires, facultatifs, masqués...) ;
- modification simple des formulaires ADOBE (ajout/suppression des en-têtes, ajout colonne unité d'œuvre dans un tableau...) ;
- modification simple d'un infogroupe (exemple : ôter un infotype des mesures) ;
- modification du texte dans des éditions ou formulaires, n'entraînant pas de changement dans la mise en page du document ;
- mise à jour des référentiels comptable et achat, notamment : FMDERIVE, catégories d'immobilisations, tables de transcodification comptable, opérations de clôture annuelle, organisations d'achats, groupes de marchandises, classes de valorisation et écritures automatiques MM, nomenclatures achat, seuils de procédures achat, taux de TVA, structures bilan et compte de résultat, diverses tables, notamment de référentiels marchés, ... ;
- modification des bulletins de paie n'entraînant pas de changement dans la mise en page du document ;
- la gestion de l'évolution des autorisations, incluant la déclinaison des autorisations génériques ;
- l'ouverture et le suivi des messages OSS urgents avec SAP ;

- les activités et la charge de gestion de projet afférentes aux interventions, les activités étant celles décrites pour l'UO2.1, ainsi que la mise en œuvre des dispositions prévues au chapitre 5 pour la réalisation des prestations.

Le délai de livraison d'une adaptation urgente ne pourra excéder **deux jours ouvrés** à compter de la notification de la demande au titulaire par tous moyens.

Le titulaire met en place une organisation permettant de garantir ces délais (cf. article 3.3.1 du CCAP sur l'obligation de résultat).

Indépendamment de leur qualification contractuelle, les adaptations urgentes sont traitées comme les anomalies non bloquantes dans ChaRM (cf. chapitre [UO2.2 - Maintenance corrective](#) du présent CCTP).

Adaptations non urgentes :

- la veille technologique et documentaire autour des solutions SAP et le suivi des états techniques gérés par l'éditeur : le titulaire doit en tenir informée la direction des Systèmes d'information et proposer, selon l'opportunité, la mise à jour du logiciel sur le site (patches, nouvelles versions) ; il dispose pour cela des moyens techniques nécessaires via la connexion OSS, utilisée selon les modalités définies par l'Assemblée nationale et sous son contrôle ;
- les modifications nécessaires à la mise en conformité des déclarations légales, incluant les évolutions de versions annuelles (sauf évolution légale majeure) ;
- la veille législative et réglementaire sur le périmètre des applications SAP et, corollairement, la proposition des adaptations ou évolutions idoines ;
- l'analyse d'impact des corrections et évolutions de versions fournies par SAP sous forme de SP (support package) - maximum 3 études par an⁸ ; la montée de SP est décidée puis effectuée, à la suite de ces études, dans le cadre de l'assistance technique et de la maintenance évolutive après conclusion d'un bon de commande ou d'un marché subséquent ; les corrections et évolutions de versions fournies par SAP sont installées et testées par le titulaire sur l'environnement de développement, puis validées par l'Assemblée nationale sur l'environnement de qualification comme les autres modifications, la décision de mise en production étant prise par l'Assemblée nationale ;
- l'ouverture et le suivi des messages OSS non urgents avec SAP ;
- des propositions d'amélioration du code, en fonction de l'analyse de l'historique des anomalies, dont la mise en œuvre sera effectuée dans le cadre de la maintenance évolutive après conclusion d'un bon de commande ou d'un marché subséquent ; les propositions d'amélioration de code et le suivi des versions éditeur relèvent de l'initiative du titulaire
- les activités et la charge de gestion de projet afférentes aux interventions, les activités étant celles décrites pour l'UO2.1, ainsi que la mise en œuvre des dispositions prévues au chapitre [Processus de développement et de livraison](#) pour la réalisation des prestations.

Les délais de livraison d'une adaptation non urgente sont les mêmes que pour les évolutions (cf. chapitre [UO3 – Maintenance évolutive](#) du présent CCTP). Toutes les interventions dues au titre de la maintenance adaptative sont incluses dans le forfait de maintenance adaptative.

À titre indicatif, le flux de demandes d'adaptation est actuellement de l'ordre d'une quinzaine par mois avec un volume plus important en janvier. La répartition des demandes par type de sujets est similaire à celle constatée pour les anomalies.

⁸ Actuellement, les montées de SAP sont planifiées de la façon suivante chaque année : l'une après la paie de mars, l'autre après la paie de septembre ou octobre et éventuellement une montée de SP en fin d'année, limitée à ce qui est nécessaire à la génération des états légaux annuels.

4.2.2.4. UO2.4 – Assistance fonctionnelle aux utilisateurs

Nota : cette prestation ne concerne pas le lot 3.

Les prestations d'assistance fonctionnelle sont forfaitaires. Il s'agit de/d' :

- assister les utilisateurs des services fonctionnels et/ou le cas échéant la DSI dans la réalisation des différents actes de gestion⁹ à réaliser dans les applications et décrites dans les procédures d'utilisation opérationnelle ;
- assister les utilisateurs des services fonctionnels dans la réalisation des opérations comptables, de paie, de gestion administrative, de gestion des prêts ;
- proposer, le cas échéant, des améliorations.

Cette assistance a pour objet d'aider les utilisateurs dans l'utilisation des applications, dans les cas ne donnant pas lieu à des dysfonctionnements, notamment la mise en place de fonctions avancées ou l'explication de la documentation.

En plus des demandes pouvant être éventuellement satisfaites à distance, le titulaire doit prévoir de réaliser un quota de prestations sur site, pour des opérations jugées sensibles mais planifiables et pour lesquelles l'Assemblée nationale est susceptible de demander la présence d'un interlocuteur spécialisé pour une très grande réactivité en cas d'incident ou plus généralement la sécurisation de l'opération. Ces opérations seront planifiées avec un préavis d'au moins une semaine, exceptionnellement moins avec l'accord du titulaire. Les opérations concernées sont notamment :

- Lot 1 et 4 : inventaires comptables et clôtures d'exercices, montée de version,
- Lot 2 : clôtures de paies ou dépôt de déclarations mensuelles, trimestrielles ou annuelles, montée de version,
- Lots 1, 2 et 4 : toute évolution urgente et complexe.

En outre, des prestations sur site seront demandées pour des évolutions significatives prévues dans le cadre d'un bon de commande ou d'un marché subséquent.

Le titulaire s'engage à procéder à un transfert de connaissances auprès des personnels de l'Assemblée nationale pour les prestations d'assistance effectuées.

La charge associée à ces prestations à distance ou sur site à la demande de l'Assemblée nationale est la suivante :

- Lot 1 : 10 jours par an
- Lot 2 : 30 jours par an
- Lot 4 : 10 jours par an

Les interventions déclenchées à la suite d'une anomalie ne sont pas décomptées de ce quota.

Le titulaire met en place une organisation permettant d'assurer l'assistance fonctionnelle aux utilisateurs.

⁹ Exemples d'actes de gestion : les mesures d'entrée, de sortie et de gestion courante des différentes populations : députés, collaborateurs de députés, pensionnés, fonctionnaires, contractuels, retraités, ainsi que les modifications de valeurs telles que plafonds, indices, etc. Chaque député constitue un sous-domaine en tant qu'employeur de collaborateurs.

4.2.3.UO3 – Maintenance évolutive

4.2.3.1. Généralités

Les prestations de maintenance évolutive font, selon la complexité de la demande, l'objet soit de bons de commande soit de marchés subséquents conclus au moment de la survenance du besoin.

Ces prestations ont pour objet :

- l'analyse technique et l'évaluation des travaux, à partir d'une spécification fonctionnelle décrivant les exigences fournies par l'Assemblée nationale, dans le but de proposer une solution adaptée à ces exigences ;
- la mise en œuvre de nouvelles règles nécessitant des actions d'évolutions sur le code ou le paramétrage, sur les données et la documentation ;
- l'intégration dans le code standard fourni par l'éditeur, de code spécifique, l'installation et le test des corrections et évolutions de versions fournies par SAP ;
- le paramétrage de modules SAP supplémentaires relatifs aux applications en place ;
- la modernisation et l'amélioration de la maintenabilité des applications sans changement fonctionnel ;
- la réalisation desdits travaux.

Le process pour l'ensemble des UO de maintenance évolutive suivi est le suivant :

- L'Assemblée nationale décrit son besoin dans un document de spécification fonctionnelle, transmis au titulaire du marché.
- Dans le cas où un travail de recueil d'informations fonctionnelles complémentaires serait nécessaire pour estimer la réalisation et établir un devis, le titulaire dispose d'une semaine à compter de la réception du document de spécification fonctionnelle pour en avertir l'Assemblée nationale et lui fournir le détail des éléments manquants. Si ce recueil ne peut être pris en charge dans le cadre de l'assistance fonctionnelle aux utilisateurs, le titulaire fait une demande motivée d'étude préalable de l'évolution avec le niveau de complexité associé et le nombre d'ateliers requis (UO 3.1, 3.2 ou 3.3) sous forme d'un devis d'étude préalable.
 - Si l'Assemblée nationale valide cette demande, elle émet un bon de commande correspondant au devis d'étude préalable (dans le cas contraire l'évolution est abandonnée) ;
 - À l'issue des ateliers de travail, le titulaire fournit un devis pour l'évolution initialement demandée précisant le nombre d'exigences, les livrables, le nombre de points de paramétrage le cas échéant et la liste des UOs permettant la réalisation des travaux et le chiffrage du devis. Ce devis fait l'objet d'une négociation entre l'Assemblée nationale et le titulaire. À l'issue de la négociation, l'étude préalable est validée (elle peut donc être facturée par le titulaire).
- Dans le cas où un travail de recueil d'informations fonctionnelles n'est pas nécessaire, le titulaire analyse le document et en déduit les éléments permettant le chiffrage et les décomptes : exigences, objets impactés, volume de données, étapes de processus et complexité du flux, structures (requêtes), sources de données, etc. Le titulaire estime la réalisation en décomptant les unités d'œuvre nécessaires ([UO3.4 – Evolution : réalisation](#)) et effectue le chiffrage sous forme de devis incluant les éléments résultant de cette analyse conformément aux prix figurant dans l'onglet dédié du bordereau des prix unitaires.
- Si l'Assemblée nationale donne suite au devis d'évolution (après l'étude préalable le cas échéant), elle émet un bon de commande correspondant au devis de l'évolution qui fait l'objet d'une négociation entre l'Assemblée nationale et le titulaire (dans le cas contraire l'évolution est abandonnée).
- Le titulaire réalise le développement/paramétrage des exigences ainsi que leurs tests unitaires.
- L'évolution est livrée sur l'environnement de test (ce qui peut déclencher un jalon de facturation).
- L'Assemblée nationale réalise la recette de l'évolution et décrit les éventuelles anomalies rencontrées.

- Le titulaire corrige les anomalies et livre les corrections sur l'environnement de test.
- Les conditions de vérifications et admission des prestations de maintenance évolutive sont décrites article 6.4 du CCAP.

Exigences sur les délais :

Conformément aux dispositions du CCAP, les demandes d'évolutions donnent lieu à l'établissement d'un devis remis par le titulaire dans un délai qui ne pourra excéder :

- 2 jours ouvrés pour une évolution dont la charge de réalisation est estimée à moins de trois jours-homme ;
- 5 jours ouvrés pour une évolution dont la charge de réalisation est estimée à moins d'un mois-homme (ou 20 jours ouvrés) ;
- 10 jours ouvrés pour une évolution dont la charge de réalisation est estimée à moins de trois mois-homme (ou 20 jours ouvrés) ;
- 15 jours ouvrés dans les autres cas.

Le délai de livraison après notification du bon de commande pour une évolution ne pourra excéder :

- 5 jours ouvrés pour une évolution dont la charge de réalisation est estimée par le titulaire à moins d'un jour-homme ;
- 7 jours ouvrés pour une évolution dont la charge de réalisation est estimée par le titulaire à moins de deux jours-homme ;
- 10 jours ouvrés pour une évolution dont la charge de réalisation est estimée par le titulaire à moins de trois jours-homme ;
- pour une évolution dont la charge de réalisation est estimée à plus de trois jours-homme, un délai calculé à partir de l'estimation de la charge nécessaire à la réalisation de l'évolution, selon la formule¹⁰ suivante :

$$T=1,5*(MH)^{0,32}$$

T est le délai de réalisation de l'évolution en mois ;

MH est la charge nécessaire à la réalisation de l'évolution en mois-homme (1 mois-homme équivaut à 20 jours-homme), estimée par le titulaire.

Le délai de livraison effectif sera indiqué dans l'offre du titulaire, sous réserve qu'il ne contrevienne pas aux délais ci-dessus. Une livraison anticipée ne sera pas prise en compte par l'Assemblée nationale, sauf accord préalable.

Le titulaire met en place une organisation permettant de garantir ces délais. (cf. article 3.3.1 du CCAP sur l'obligation de résultat).

Les UOs décrites ci-après incluent les activités et la charge de gestion de projet afférentes à l'évolution, les activités étant celles décrites pour l'UO2.1, ainsi que la mise en œuvre des dispositions prévues à l'article 5 pour la réalisation des prestations.

4.2.3.2. UO3.1 – Étude préalable à l'évolution - simple

Unité de commande : 1 à 3 exigences à spécifier donnant lieu à un atelier

Description et activités de l'UO : Prise en compte des exigences à spécifier : gestion de projet, préparation de l'atelier et du support de présentation, tenue de la réunion (½ journée maximum), rédaction du compte rendu,

¹⁰ Il s'agit de la formule donnée par la méthode COCOMO d'estimation des charges et de la durée de développement, en retirant la durée des phases de validation estimées à 40 % de la durée totale donnée par COCOMO. Pour tenir compte des délais nécessaires à l'organisation des éventuels ateliers et de l'imprécision induite par le retrait de la durée des phases de validation, le modèle COCOMO retenu est celui des logiciels complexes.

définition de la solution technique, création ou intégration du livrable documentaire associé et cycle de validation associé. Le coût de l'UO couvre la charge nécessaire pour l'ensemble des activités nécessaires pour tenir l'atelier.

Livrable : CR atelier, spécifications fonctionnelles détaillées mises à jour, devis de réalisation.

4.2.3.3. UO3.2 – Étude préalable à l'évolution - moyenne

Unité de commande : 4 à 8 exigences à spécifier donnant lieu à 2 ateliers

Description et activités de l'UO : Prise en compte des exigences à spécifier : gestion de projet, préparation des ateliers et du support de présentation, tenue des réunions (½ journée maximum par atelier), rédaction du compte rendu, définition de la solution technique, création ou intégration du livrable documentaire associé et cycle de validation associé. Le coût de l'UO couvre la charge nécessaire pour l'ensemble des activités nécessaires pour tenir les ateliers.

Livrable : CR atelier, spécifications fonctionnelles détaillées mises à jour, devis de réalisation.

4.2.3.4. UO3.3 – Étude préalable à l'évolution - complexe

Unité de commande : 9 à 12 exigences à spécifier donnant lieu à 3 ateliers

Description et activités de l'UO : Prise en compte des exigences à spécifier : gestion de projet, préparation des ateliers et du support de présentation, tenue des réunions (½ journée maximum par atelier), rédaction du compte rendu, définition de la solution technique, création ou intégration du livrable documentaire associé et cycle de validation associé. Le coût de l'UO couvre la charge nécessaire pour l'ensemble des activités nécessaires pour tenir les ateliers.

Livrable : CR atelier, spécifications fonctionnelles détaillées mises à jour, devis de réalisation.

4.2.3.5. UO3.4 – Évolution : réalisation

Unité de commande : Cf tableau ci-dessous. La description de ces éléments se base sur la norme RICEFW avec

- R - Report
- I - Interface
- C - Conversion
- E - Enhancement
- F - Formulaire
- W – Workflow

Avec en plus le paramétrage et les éléments propres à BW et/ou BO.

Code UO	Objet	Type	Complexité	Critère de dimensionnement
Gestion autorisations Abap PFCG (Inclut les rôles composites associés)				
PFCG-Cré-Si		Création	Simple	1 rôle 1 <Nb transaction ≤ 10 (Rôle simple ou père)
PFCG-Cré-Mo		Création	Moyenne	1 rôle 11 <Nb transaction ≤ 20 (Rôle simple ou père)
PFCG-Cré-Co		Création	Complexe	1 rôle 20 <Nb transaction ≤ 30 (Rôle simple ou père)
PFCG-Mod-Si		Modification	Simple	1 rôle 1 <Nb transaction ≤ 10 (Rôle simple ou père)
PFCG-Mod-Mo		Modification	Moyenne	1 rôle 11 <Nb transaction ≤ 20 (Rôle simple ou père)
PFCG-Mod-Co		Modification	Complexe	1 rôle 20 <Nb transaction ≤ 30 (Rôle simple ou père)
SAP Paramétrage				
Par-Cré-Si	Param	Création	Simple	0 < Nb Exigences ≤ 3 ; 0 < Nb PP ≤ 3
Par-Cré-Mo	Param	Création	Moyenne	3 < Nb Exigences ≤ 8 ; 3 < Nb PP ≤ 8
Par-Cré-Co	Param	Création	Complexe	8 < Nb Exigences ≤ 12 ; 8 < Nb PP ≤ 12
Par-Mod-Si	Param	Modification	Simple	0 < Nb Exigences ≤ 3 ; 0 < Nb PP ≤ 3

Code UO	Objet	Type	Complexité	Critère de dimensionnement
Par-Mod-Mo	Param	Modification	Moyenne	3 < Nb Exigences ≤ 8 ; 3 < Nb PP ≤ 8
Par-Mod-Co	Param	Modification	Complexe	8 < Nb Exigences ≤ 12 ; 8 < Nb PP ≤ 12
SAP – E - BAPI ou autre extension spécifique (module fonction, badi, user-exit, etc.)				
Bap-Cré-Si	Bapi	Création	Simple	0 < Nb Exigences ≤ 3
Bap-Cré-Mo	Bapi	Création	Moyenne	3 < Nb Exigences ≤ 8
Bap-Cré-Co	Bapi	Création	Complexe	8 < Nb Exigences ≤ 12
Bap-Mod-Si	Bapi	Modification	Simple	0 < Nb Exigences ≤ 3
Bap-Mod-Mo	Bapi	Modification	Moyenne	3 < Nb Exigences ≤ 8
Bap-Mod-Co	Bapi	Modification	Complexe	8 < Nb Exigences ≤ 12
SAP – R - Transaction spécifique / Report				
Tra-Cré-Si	Transaction	Création	Simple	0 < Nb Exigences ≤ 3
Tra-Cré-Mo	Transaction	Création	Moyenne	3 < Nb Exigences ≤ 8
Tra-Cré-Co	Transaction	Création	Complexe	8 < Nb Exigences ≤ 12
Tra-Mod-Si	Transaction	Modification	Simple	0 < Nb Exigences ≤ 3
Tra-Mod-Mo	Transaction	Modification	Moyenne	3 < Nb Exigences ≤ 8
Tra-Mod-Co	Transaction	Modification	Complexe	8 < Nb Exigences ≤ 12
SAP – I - Interface (entrante ou sortante)				
Int-Cré-Si	Interface	Création	Simple	0 < Nb Exigences ≤ 3
Int-Cré-Mo	Interface	Création	Moyenne	3 < Nb Exigences ≤ 8
Int-Cré-Co	Interface	Création	Complexe	8 < Nb Exigences ≤ 12
Int-Mod-Si	Interface	Modification	Simple	0 < Nb Exigences ≤ 3
Int-Mod-Mo	Interface	Modification	Moyenne	3 < Nb Exigences ≤ 8
Int-Mod-Co	Interface	Modification	Complexe	8 < Nb Exigences ≤ 12
SAP – F - Formulaire et bulletins de paie (y compris modification de mise en page)				
For-Cré-Si	Formulaire	Création	Simple	0 < Nb Exigences ≤ 3
For-Cré-Mo	Formulaire	Création	Moyenne	3 < Nb Exigences ≤ 8
For-Cré-Co	Formulaire	Création	Complexe	8 < Nb Exigences ≤ 12
For-Mod-Si	Formulaire	Modification	Simple	0 < Nb Exigences ≤ 3
For-Mod-Mo	Formulaire	Modification	Moyenne	3 < Nb Exigences ≤ 8
For-Mod-Co	Formulaire	Modification	Complexe	8 < Nb Exigences ≤ 12
SAP – E - Objets du dictionnaire de données				
Spé-Cré-Si	Spécifique	Création	Simple	Table/Structure/Index avec max 3 tables de contrôle
Spé-Cré-Mo	Spécifique	Création	Moyenne	Table/Structure/Index avec max 8 tables de contrôle
Spé-Cré-Co	Spécifique	Création	Complexe	Table/Structure/Index avec max 12 tables de contrôle
Spé-Mod-Si	Spécifique	Modification	Simple	Table/Structure/Index avec max 3 tables de contrôle
Spé-Mod-Mo	Spécifique	Modification	Moyenne	Table/Structure/Index avec max 8 tables de contrôle
Spé-Mod-Co	Spécifique	Modification	Complexe	Table/Structure/Index avec max 12 tables de contrôle
SAP – C - migration, transformation ou reprise de données				
Conv-Cré-Si	Spécifique	Création	Simple	Faible volume de données ; mapping simple 1:1 (ex : chargement ponctuel d'une table simple)
Conv-Cré-Mo	Spécifique	Création	Moyenne	Transformations multiples ; fichiers externes à nettoyer (ETL léger)
Conv-Cré-Co	Spécifique	Création	Complexe	Gros volumes ; règles de transformation avancées ; multi-sources ; contrôles d'intégrité
Conv-Mod-Si	Spécifique	Modification	Simple	Ajustement sur mapping simple
Conv-Mod-Mo	Spécifique	Modification	Moyenne	Ajout de champs / règles

Code UO	Objet	Type	Complexité	Critère de dimensionnement
Conv-Mod-Co	Spécifique	Modification	Complexe	Refonte complète, ajout d'extractions multi-sources
SAP – W - processus d'approbation, routage, notifications ou automatisations				
WF-Cré-Si	Spécifique	Création	Simple	Flux linéaire ; 1 niveau d'approbation ; peu d'acteurs ; pas de branchement conditionnel complexe
WF-Cré-Mo	Spécifique	Création	Moyenne	Plusieurs étapes ; rôles multiples ; règles de décision simples
WF-Cré-Co	Spécifique	Création	Complexe	Étapes conditionnelles ; escalades ; substitutions ; intégrations BO ; multiples événements déclencheurs
WF-Mod-Si	Spécifique	Modification	Simple	Changement du destinataire ou d'une étape
WF-Mod-Mo	Spécifique	Modification	Moyenne	Ajout d'un niveau d'approbation ou branchement simple
WF-Mod-Co	Spécifique	Modification	Complexe	Refonte complète, impactant les règles métiers et événements techniques
SAP – FIORI - développement ou adaptation d'Apps FIORI				
FIO-Cré-Si	Création App Fiori	Création	Simple	1 écran unique et 1 OData/API existant
FIO-Cré-Mo	Création App Fiori	Création	Moyenne	1 à 2 écrans et 1 Odata/API à développer
FIO-Cré-Co	Création App Fiori	Création	Complexe	3 à 5 écrans et 2 à 4 Odata/API à développer
FIO-Mod-Si	Adaptation App Fiori	Modification	Simple	Petite extension ou customisation UI sans nouvelle logique backend
FIO-Mod-Mo	Adaptation App Fiori	Modification	Moyenne	Développement d'une app Fiori basique (1 écran, 1 service OData/API)
FIO-Mod-Co	Adaptation App Fiori	Modification	Complexe	App multi-écrans, logique métier élaborée, plusieurs entités Odata/API
BW/BO - Extracteur, Infopackage, extension d'extracteur + règles de transformation				
Ext-Cré-Si	Extracteur	Création	Simple	0 < Nb Exigences ≤ 3
Ext-Cré-Mo	Extracteur	Création	Moyenne	3 < Nb Exigences ≤ 8
Ext-Cré-Co	Extracteur	Création	Complexe	8 < Nb Exigences ≤ 12
Ext-Mod-Si	Extracteur	Modification	Simple	0 < Nb Exigences ≤ 3
Ext-Mod-Mo	Extracteur	Modification	Moyenne	3 < Nb Exigences ≤ 8
Ext-Mod-Co	Extracteur	Modification	Complexe	8 < Nb Exigences ≤ 12
BW/BO - Process Chain				
Pro-Cré-Si	Process Chain	Création	Simple	- Nombre d'objets : 0 à 20 - Nombres de sous chaînes : 2 à 3
Pro-Cré-Mo	Process Chain	Création	Moyenne	- Nombre d'objets : 21 à 40 - Nombres de sous chaînes : 3 à 4
Pro-Cré-Co	Process Chain	Création	Complexe	- Nombre d'objets : > 40 - Nombres de sous chaînes : > 4
Pro-Mod-Si	Process Chain	Modification	Simple	Modification d'un composant très simple à moyen avec les critères : - Nombre d'objets à ajouter/modifier : 1 à 8 - Nombres de sous chaînes : 1 à 2
Pro-Mod-Mo	Process Chain	Modification	Moyenne	Modification d'un composant très simple à complexe avec les critères : - Nombre d'objets à ajouter/modifier : 8 à 12 - Nombres de sous chaînes : 3 à 4
Pro-Mod-Co	Process Chain	Modification	Complexe	Modification d'un composant très simple à complexe avec les critères : - Nombre d'objets à ajouter/modifier : >13 - Nombres de sous chaînes : > 4
BW/BO - DSO				
DSO-Cré-Si	DSO	Création	Simple	- Nombre d'objets avec exigences : 1 à 15
DSO-Cré-Mo	DSO	Création	Moyenne	- Nombre d'objets : 16 à 30 - Nombre d'aDSO similaires : 2 à 4
DSO-Cré-Co	DSO	Création	Complexe	- Nombre d'objets : >30 - Nombre d'aDSO similaires : 5 à 12
DSO-Mod-Si	DSO	Modification	Simple	- Nombre d'objets avec Exigences : 6 à 10
DSO-Mod-Mo	DSO	Modification	Moyenne	- Nombre d'objets : >30

Code UO	Objet	Type	Complexité	Critère de dimensionnement
				- Nombre d'aDSO similaires : 5 à 12
DSO-Mod-Co	DSO	Modification	Complexe	- Nombre d'objets : >30 - Nombre d'aDSO similaires : 5 à 12
BW/BO - CDS				
CDS-Cré-Si	CDS	Création	Simple	1 ou 2 sources, jointure triviale, pas de champ calculé, champs <20
CDS-Cré-Mo	CDS	Création	Moyenne	2 à 3 sources, agrégation ou calcul, 30-40 champs
CDS-Cré-Co	CDS	Création	Complexe	4 à 5 sources, agrégation formules dérivées, champs calculés complexes, 40-60 champs
CDS-Mod-Si	CDS	Modification	Simple	Ajout d'1 source, de champs <5
CDS-Mod-Mo	CDS	Modification	Moyenne	Ajout de 2 sources, 1 à 2 agrégations/formules/calcul, de champs <10
CDS-Mod-Co	CDS	Modification	Complexe	Ajout de 3 sources, 3 à 4 agrégations/formules/calcul, de champs <30
BW/BO - Requête BAT				
Req-Cré-Si	Requête	Création	Simple	- 1 structure uniquement - Utilisation de variables existantes - Création de 1 à 3 variables de sélection sans user exit - Création de moins de 4 ratios restreints ou calculés au niveau de la requête - Sans saut requête
Req-Cré-Mo	Requête	Création	Moyenne	- 1 structure uniquement - Création de plus de 3 à 6 variables de sélection sans user exit ou avec user exit sur un champ de type date - Création de 4 à 10 ratios restreints ou calculés au niveau de la requête - Pas de caractéristiques virtuelles - Paramétrage de saut de requêtes vers BI (sans ABAP)
Req-Cré-Co	Requête	Création	Complexe	- 1 ou 2 structures - Création de variables avec user exit (hors calculs sur dates) - Création d'éléments de calcul propres à chaque cellule (Cell Editor) - Création de 11 à 30 ratios calculés avec comportement d'agrégation exceptionnel (du type dénombrement) - 1 seule caractéristique virtuelle - Paramétrage de saut de requêtes vers ECC ou vers BI avec ABAP
Req-Mod-Si	Requête	Modification	Simple	- 1 structure uniquement - Utilisation de variables existantes - Création de 1 à 3 variables de sélection sans user exit - Création de moins de 4 ratios restreints ou calculés au niveau de la requête - Sans saut requête
Req-Mod-Mo	Requête	Modification	Moyenne	- 1 structure uniquement - Création de plus de 3 à 6 variables de sélection sans user exit ou avec user exit sur un champ de type date - Création de 4 à 10 ratios restreints ou calculés au niveau de la requête - Pas de caractéristiques virtuelles - Paramétrage de saut de requêtes vers BI (sans ABAP)
Req-Mod-Co	Requête	Modification	Complexe	- 1 ou 2 structures - Création de variables avec user exit (hors calculs sur dates) - Création d'éléments de calcul propres à chaque cellule (Cell Editor) - Création de 11 à 30 ratios calculés avec comportement d'agrégation exceptionnel (du type dénombrement) - 1 seule caractéristique virtuelle - Paramétrage de saut de requêtes vers ECC ou vers BI avec ABAP

Code UO	Objet	Type	Complexité	Critère de dimensionnement
BW/BO - Data source				
Dat-Cré-Si	Data Source	Création	Simple	- Par fichier plat (sans connexion au système d'échange) - Données de base (textes, attributs) - Business Content SAP
Dat-Cré-Mo	Data Source	Création	Moyenne	- Spécifique (via extracteur générique) sur vue simple ou table de l'ECC - Données de base (textes, attributs, hiérarchies) - Données transactionnelles - Activation d'une datasource d'un nouveau domaine fonctionnel non analysé (ex : SD, FI-AA ...) - LO Cockpit exclus
Dat-Cré-Co	Data Source	Création	Complexe	- Spécifique (via extracteur générique) sur fonction module ou ABAP query - Connexion à système d'échange pour automatisation d'interface entrante hors SAP - Enrichissement d'un extracteur SAP par user exit - LO Cockpit inclus
Dat-Mod-Si	Data Source	Modification	Simple	- Par fichier plat (sans connexion au système d'échange) - Données de base (textes, attributs) - Business Content SAP
Dat-Mod-Mo	Data Source	Modification	Moyenne	- Spécifique (via extracteur générique) sur vue simple ou table de l'ECC - Données de base (textes, attributs, hiérarchies) - Données transactionnelles - Activation d'une datasource d'un nouveau domaine fonctionnel non analysé (ex : SD, FI-AA ...) - LO Cockpit exclus
Dat-Mod-Co	Data Source	Modification	Complexe	- Spécifique (via extracteur générique) sur fonction module ou ABAP query - Connexion à système d'échange pour automatisation d'interface entrante hors SAP - Enrichissement d'un extracteur SAP par user exit - LO Cockpit inclus
BW/BO - Master Data				
Mas-Cré-Si	Master Data	Création	Simple	- InfoObject sans hiérarchie ou d'attribut dépendant du temps - Moins de 5 attributs" - Mapping 1:1 - simple sans ABAP - 3 composantes maximum
Mas-Cré-Mo	Master Data	Création	Moyenne	- InfoObject avec hiérarchie ou d'attribut dépendant du temps - Moins de 5 attributs - Simples sans routine ABAP (start/end/expert routine) - simple sans ABAP - 3 à 6 composantes
Mas-Cré-Co	Master Data	Création	Complexe	- InfoObject avec texte, attributs et hiérarchie - Plus de 10 attributs - Avec routine ABAP (start/end/expert routine) - Complexe avec ABAP - 6 à 10 composantes
Mas-Mod-Si	Master Data	Modification	Simple	- InfoObject sans hiérarchie ou d'attribut dépendant du temps - Moins de 5 attributs - Mapping 1:1 - simple sans ABAP - 3 composantes maximum

Code UO	Objet	Type	Complexité	Critère de dimensionnement
Mas-Mod-Mo	Master Data	Modification	Moyenne	- InfoObject avec hiérarchie ou d'attribut dépendant du temps - Moins de 5 attributs - Simples sans routine ABAP (start/end/expert routine) - simple sans ABAP - 3 à 6 composantes
Mas-Mod-Co	Master Data	Modification	Complexe	- InfoObject avec texte, attributs et hiérarchie - Plus de 10 attributs - Avec routine ABAP (start/end/expert routine) - Complexe avec ABAP - 6 à 10 composantes
BW - Transformation				
Tra-Cré-Si	Transformation	Création	Simple	- Jusqu'à 50 caractéristiques et jusqu'à 10 ratios - Simples avec ou sans routine ABAP au niveau start/end/expert - Mapping simple 1:1 (Les routines et formules simples ajoutées dans les transformations se basent uniquement sur la donnée source)
Tra-Cré-Mo	Transformation	Création	Moyenne	- Jusqu'à 100 caractéristiques et jusqu'à 20 ratios - Utilisation de routine ABAP (de lancement, de fin ou expert) - Mapping simple 1:1 (Les routines et formules simples ajoutées dans les transformations se basent uniquement sur la donnée source) - Pas Gestion complexe de la mise à jour des enregistrements en cas de MAJ incrémentale non additive (After, Before, Reverse Image) - Pas d'optimisation pour améliorer les lectures de table
Tra-Cré-Co	Transformation	Création	Complexe	- Jusqu'à 100 caractéristiques et jusqu'à 20 ratios - Complexes nécessitant la création de routines ABAP et/ou routines de lancement et/ou routines de fin et/ou routines expert - Gestion complexe de la mise à jour des enregistrements en cas de MAJ incrémentale non additive (After, Before, Reverse Image) - Forte volumétrie nécessitant des optimisations de performance (ex : DSO write optimized, flag unique records ...)
Tra-Mod-Si	Transformation	Modification	Simple	- Jusqu'à 50 caractéristiques et jusqu'à 10 ratios - Simples avec ou sans routine ABAP au niveau start/end/expert - Mapping simple 1:1 (Les routines et formules simples ajoutées dans les transformations se basent uniquement sur la donnée source)
Tra-Mod-Mo	Transformation	Modification	Moyenne	- Jusqu'à 100 caractéristiques et jusqu'à 20 ratios - Utilisation de routine ABAP (de lancement, de fin ou expert) - Mapping simple 1:1 (Les routines et formules simples ajoutées dans les transformations se basent uniquement sur la donnée source) - Pas Gestion complexe de la mise à jour des enregistrements en cas de MAJ incrémentale non additive (After, Before, Reverse Image) - Pas d'optimisation pour améliorer les lectures de table

Code UO	Objet	Type	Complexité	Critère de dimensionnement
Tra-Mod-Co	Transformation	Modification	Complexe	- Jusqu'à 100 caractéristiques et jusqu'à 20 ratios - Complexes nécessitant la création de routines ABAP et/ou routines de lancement et/ou routines de fin et/ou routines expert - Gestion complexe de la mise à jour des enregistrements en cas de MAJ incrémentale non additive (After, Before, Reverse Image) - Forte volumétrie nécessitant des optimisations de performance (ex : DSO write optimized, flag unique records ...)
BO - Rapport Webi/AnalysisforOffice				
Rap-Cré-Si	Rapport	Création	Simple	- Mise en forme standard - Une requête standard - 1 Tableau de données uniquement - Pas de graphique
Rap-Cré-Mo	Rapport	Création	Moyenne	- Mise en forme standard - Moins de 5 requêtes- Pas de VBA Excel ou de JavaScript dans le Web - Jusqu'à 4 tableaux et graphiques - Utilisation de fonction de planification standard (check, save, refresh)
Rap-Cré-Co	Rapport	Création	Complexe	- Mise en forme spécifique - de 5 à 10 requêtes - Jusqu'à 6 fonctions VBA Excel ou Web item Javascript - Entre 4 et 10 graphiques et tables - 1 Bouton d'appel à une séquence de planification
Rap-Mod-Si	Rapport	Modification	Simple	- Mise en forme standard - Une requête standard - 1 Tableau de données uniquement - Pas de graphique
Rap-Mod-Mo	Rapport	Modification	Moyenne	- Mise en forme standard - Moins de 5 requêtes- Pas de VBA Excel ou de JavaScript dans le Web - Jusqu'à 4 tableaux et graphiques - Utilisation de fonction de planification standard (check, save, refresh)
Rap-Mod-Co	Rapport	Modification	Complexe	- Mise en forme spécifique - de 5 à 10 requêtes - Jusqu'à 6 fonctions VBA Excel ou Web item Javascript - Entre 4 et 10 graphiques et tables - 1 Bouton d'appel à une séquence de planification
BW/BO – Composite provider				
Mul-Cré-Si	Multiprovider	Création	Simple	- 1 à 3 sources - Mapping 1:1
Mul-Cré-Mo	Multiprovider	Création	Moyenne	- 4 à 6 sources - Mapping 1:1 ou autre
Mul-Cré-Co	Multiprovider	Création	Complexe	- 6 à 10 sources - Mapping 1:1 ou autre
Mul-Mod-Si	Multiprovider	Modification	Simple	- 1 à 3 sources - Mapping 1:1
Mul-Mod-Mo	Multiprovider	Modification	Moyenne	- 4 à 6 sources - Mapping 1:1 ou autre
Mul-Mod-Co	Multiprovider	Modification	Complexe	- 6 à 10 sources - Mapping 1:1 ou autre
Solution Manager - Configuration				
Conf-Cré-Si	Configuration	Création	Simple	Système NW Abap + Java
Conf-Cré-Mo	Configuration	Création	Moyenne	Système SAP BI + Cloud

Code UO	Objet	Type	Complexité	Critère de dimensionnement
Conf-Cré-Co	Configuration	Création	Complexe	Système Non Sap
Conf-Mod-Si	Configuration	Modification	Simple	Système NW Abap + Java
Conf-Mod-Mo	Configuration	Modification	Moyenne	Système SAP BI + Cloud
Conf-Mod-Co	Configuration	Modification	Complexe	Système Non Sap
Solution Manager - ChaRM				
CTS-Cré-Si		Création	Simple	Paysage NW Abap CTS
CTS-Cré-Mo		Création	Moyenne	Paysage NW Abap CTS+
CTS-Cré-Co		Création	Complexe	Paysage Hybride Cloud
CTS-Mod-Si		Modification	Simple	Paysage NW Abap CTS
CTS-Mod-Mo		Modification	Moyenne	Paysage NW Abap CTS+
CTS-Mod-Co		Modification	Complexe	Paysage Hybride Cloud
Solution Manager - ChaRM/ITSM Paramétrage				
ITSM-Cré-Si		Création	Simple	0 < Nb Risques ≤ 3 ; 0 < Nb PP ≤ 3
ITSM-Cré-Mo		Création	Moyenne	3 < Nb Risques ≤ 8 ; 3 < Nb PP ≤ 8
ITSM-Cré-Co		Création	Complexe	8 < Nb Risques ≤ 12 ; 8 < Nb PP ≤ 12
ITSM-Mod-Si		Modification	Simple	0 < Nb Risques ≤ 3 ; 0 < Nb PP ≤ 3
ITSM-Mod-Mo		Modification	Moyenne	3 < Nb Risques ≤ 8 ; 3 < Nb PP ≤ 8
ITSM-Mod-Co		Modification	Complexe	8 < Nb Risques ≤ 12 ; 8 < Nb PP ≤ 12
Solution Manager - MAI (System Monitoring + Interface monitoring)				
MAI-Cré-Si		Création	Simple	1 template standard 1 < Nb métriques std ≤ 12
MAI-Cré-Mo		Création	Moyenne	1 template standard 13 < Nb métriques std ≤ 30
MAI-Cré-Co		Création	Complexe	1 métrique spécifique
MAI-Mod-Si		Modification	Simple	1 template standard 1 < Nb métriques std ≤ 12
MAI-Mod-Mo		Modification	Moyenne	1 template standard 13 < Nb métriques std ≤ 30
MAI-Mod-Co		Modification	Complexe	1 métrique spécifique
SAP GRC Process Control (Manuel test case)				
PC-Cré-Si		Création	Simple	1 template standard 1 < Nb Testcases ≤ 10
PC-Cré-Mo		Création	Moyenne	1 template standard 11 < Nb Testcases ≤ 20
PC-Mod-Si		Modification	Simple	1 template standard 1 < Nb Testcases ≤ 10
PC-Mod-Mo		Modification	Moyenne	1 template standard 11 < Nb Testcases ≤ 20
SAP GRC Access Control (Matrice de risque)				
Mat-Cré-Si		Création	Simple	0 < Nb Risques ≤ 10
Mat-Cré-Mo		Création	Moyenne	11 < Nb Risques ≤ 20
Mat-Cré-Co		Création	Complexe	21 < Nb Risques ≤ 30
Mat-Mod-Si		Modification	Simple	0 < Nb Risques ≤ 10
Mat-Mod-Mo		Modification	Moyenne	11 < Nb Risques ≤ 20
Mat-Mod-Co		Modification	Complexe	21 < Nb Risques ≤ 30
SAP GRC Access Control (Firefighter)				
FF-Cré-Si		Création	Simple	Connecter 1 système
FF-Cré-Mo		Création	Moyenne	Configuration du processus FF
FF-Mod-Si		Modification	Simple	Connecter 1 système
FF-Mod-Mo		Modification	Moyenne	Configuration du processus FF
SAP PI/PO Interface connecteur FTP				
Mat-Cré-Si		Création	Simple	1/2 interface sans mapping
Mat-Cré-Mo		Création	Moyenne	1/2 interface avec mapping
Mat-Cré-Co		Création	Complexe	1/2 interface avec mapping incluant code java externe

Code UO	Objet	Type	Complexité	Critère de dimensionnement
Mat-Mod-Si		Modification	Simple	1/2 interface sans mapping
Mat-Mod-Mo		Modification	Moyenne	1/2 interface avec mapping
Mat-Mod-Co		Modification	Complexe	1/2 interface avec mapping incluant code java externe
SAP PI/PO Interface connecteur WEB XML				
Mat-Cré-Si		Création	Simple	1/2 interface sans mapping
Mat-Cré-Mo		Création	Moyenne	1/2 interface avec mapping
Mat-Cré-Co		Création	Complexe	1/2 interface avec mapping incluant code java externe
Mat-Mod-Si		Modification	Simple	1/2 interface sans mapping
Mat-Mod-Mo		Modification	Moyenne	1/2 interface avec mapping
Mat-Mod-Co		Modification	Complexe	1/2 interface avec mapping incluant code java externe
SAP PI/PO Interface connecteur WEB Json				
Mat-Cré-Si		Création	Simple	1/2 interface sans mapping
Mat-Cré-Mo		Création	Moyenne	1/2 interface avec mapping
Mat-Cré-Co		Création	Complexe	1/2 interface avec mapping incluant code java externe
Mat-Mod-Si		Modification	Simple	1/2 interface sans mapping
Mat-Mod-Mo		Modification	Moyenne	1/2 interface avec mapping
Mat-Mod-Co		Modification	Complexe	1/2 interface avec mapping incluant code java externe
SAP IDM				
IDM-UO-Cré-Si		Création	Simple	$1 \leq \text{Nb PT} \leq 3$
IDM-UO-Cré-Mo		Création	Moyenne	$4 \leq \text{Nb PT} \leq 8$
IDM-UO-Cré-Co		Création	Complexe	$9 \leq \text{Nb PT} \leq 12$
IDM-UO-Mod-Si		Modification	Simple	$1 \leq \text{Nb PT} \leq 3$
IDM-UO-Mod-Mo		Modification	Moyenne	$4 \leq \text{Nb PT} \leq 8$
IDM-UO-Mod-Co		Modification	Complexe	$9 \leq \text{Nb PT} \leq 12$

Description et activités de l'UO : Gestion de projet, mise en œuvre des processus de développement et de livraison, contrôle qualité, suivi, vérifications et admission, analyse des spécifications fonctionnelles, réalisation des développements, exécution des tests unitaires liés à l'évolution sur l'environnement de développement, tests de non-régression, mise à jour de la documentation y compris support de formation, fourniture des résultats des tests et correction des anomalies. Le coût de l'UO couvre la charge pour l'ensemble de ces activités.

Afin de garantir une estimation cohérente et proportionnée de la charge, le titulaire sélectionne toujours l'UO correspondant au **niveau de complexité le plus proche** du nombre de tâches ou d'exigences identifiées. Ainsi, lorsque le volume d'exigences relève d'un palier supérieur, l'UO associée à ce palier est utilisée en priorité. Par exemple, pour 36 exigences, la valorisation est réalisée sur la base de **3 UO de type complexe** (12 exigences par UO complexe) et non sur 12 UO simples (3 exigences par UO simple). Cette règle vise à assurer une granularité homogène et à éviter la sur-décomposition artificielle des charges.

En cas d'évolution du périmètre technique de SAP entraînant l'apparition de nouveaux types d'unités d'œuvre liés à des technologies non prévues au tableau ci-dessus, l'Assemblée nationale propose une description formelle de ces nouvelles UO. Le titulaire transmet alors une proposition de chiffrage correspondante. En cas d'accord entre les deux parties, un avenant est établi afin d'intégrer ces nouvelles UO au tableau des UO d'évolution.

4.2.3.6. *Prise en compte d'évolution réalisée par l'Assemblée nationale*

Il est possible que le centre de compétence réalise directement certaines évolutions. Dans ce cas, ces évolutions entrent dans le périmètre de la maintenance corrective et adaptative. Avant leur intégration dans ce périmètre,

le titulaire procédera à un audit technique afin d'en prendre connaissance et d'en assurer la bonne maîtrise. Les UO définies ci-après seront mobilisées à cet effet.

4.2.3.7. UO3.5 – Prise en compte d'évolution réalisée par l'Assemblée nationale - Simple

Unité de commande : prise en compte d'une évolution Simple – 1 à 3 exigences.

Description et activités de l'UO : gestion de projet, prise de connaissance au cours d'un atelier, revue du développement sur l'ensemble des éléments créés ou modifiés.

Livrables : Document d'audit de l'évolution.

4.2.3.8. UO3.6 – Prise en compte d'évolution réalisée par l'Assemblée nationale - Moyen

Unité de commande : prise en compte d'une évolution moyenne – 4 à 8 exigences.

Description et activités de l'UO : gestion de projet, prise de connaissance au cours d'un à deux ateliers, revue du développement sur l'ensemble des éléments créés ou modifiés.

Livrables : Document d'audit de l'évolution.

4.2.3.9. UO3.7 – Prise en compte d'évolution réalisée par l'Assemblée nationale - Complexe

Unité de commande : prise en compte d'une évolution complexe – 9 à 12 exigences.

Description et activités de l'UO : gestion de projet, prise de connaissance au cours de deux ou trois ateliers, revue du développement sur l'ensemble des éléments créés ou modifiés.

Livrables : Document d'audit de l'évolution

4.2.4.UO4 – Assistance Technique

Lot concerné : lot 3

Le titulaire du lot 3 assure une assistance technique. Ces prestations consistent à assurer un support de type système SAP BC (Basic Component) ou relatifs aux outils relevant du lot 3 (cf.2.1 du présent CCTP), au bénéfice des équipes chargées de l'administration et de l'exploitation des applications dans le domaine de l'administration SAP. Elles font l'objet d'un forfait dans la limite d'un quota (UO4.1) ou de marchés subséquents ou bons de commande (UO4.2)

Le titulaire s'engage à procéder à un transfert de connaissances auprès des personnels de l'Assemblée nationale pour les prestations d'assistance technique (UO 4.1 et UO 4.2) effectuées.

Les opérations seront planifiées avec un préavis d'au moins une semaine, exceptionnellement moins sous réserve de l'accord du titulaire. Parmi les opérations concernées figurent notamment :

- audit de performances non automatisé ;
- mise au point (*tuning*) sur des environnements en place ;
- des changements de configuration matérielle (exemple : renouvellement d'un serveur), de logiciels de base (exemple : changement de version d'OS ou application de correctifs) ou d'interface avec les données (exemple : changement de version de SGBDR ou application de correctifs) ;
- aide et conseils dans le cadre de l'utilisation des outils ou l'analyse de dysfonctionnements ;
- assistance des équipes chargées de l'administration et de l'exploitation des applications dans la réalisation des opérations d'administration et d'exploitation ;
- opérations techniques de montée de version, opérations sensibles mettant en œuvre les outils de support SAP ;
- audit sur la base d'outils automatisés, notamment dans le but d'améliorer la maintenabilité, la performance ou la sécurité des systèmes et applications SAP ;
- le cas échéant, proposition d'améliorations.

4.2.4.1. UO4.1 – Assistance technique forfaitaire

Unité de commande : 30 jours de prestations par an.

Description et activités de l'UO : Traitement d'une demande d'assistance technique dans le périmètre décrit *supra*. Le coût de l'UO couvre la charge de 30 jours d'un profil technique ayant un minimum de 5 ans d'expérience dans le domaine du lot concerné.

Livrable : compte rendu d'activité et/ou documentation mise à jour à l'issue d'une demande d'assistance

Cette prestation, effectuée à distance ou sur site au choix de l'Assemblée nationale, est forfaitaire.

4.2.4.2. UO4.2 – Assistance technique sur demande

Unité de commande : Une ½ journée de d'assistance technique

Description et activités de l'UO : Traitement d'une demande d'assistance technique dans le périmètre des actions de maintenance corrective ou adaptative (telles que décrites aux UO 2.1, UO 2.2 et UO 2.3) sur le système de gestion des identités, selon des conditions de délai qui seront précisées dans le bon de commande après concertation avec le titulaire.

Le coût de l'UO couvre la charge d'une ½ journée d'un profil technique ayant un minimum de 5 ans d'expérience dans le domaine du lot concerné ; l'offre du candidat inclura autant d'UO que nécessaires pour réaliser l'ensemble des activités pour traiter la demande.

Livrable : compte rendu d'activité et/ou documentation mise à jour

4.2.5.UO5 – Formation

Le titulaire assure une formation sur le site de l'Assemblée nationale (UO5.1) ou à distance (UO5.2) des personnels de l'Assemblée nationale utilisant les applications objet de l'accord-cadre ou chargés de son exploitation ou de son administration.

La mise à disposition de l'intervenant sur site doit être effectuée dans un délai de dix jours ouvrés à compter de la notification du bon de commande correspondant.

Il est précisé que l'Assemblée nationale dispose déjà d'un jeu de supports de formations qui doivent être maintenus par le titulaire, adaptées aux applications concernées.

Cette UO comporte :

- la préparation de la formation ;
- la mise à jour, si nécessaire, des supports de formation ;
- l'animation de la formation ;
- le bilan de la formation (question de retour à chaud) ;

Pour rappel, la création du support de formation consécutif à une évolution est incluse dans la prestation de maintenance évolutive.

Le titulaire met en place une organisation permettant de réaliser ces prestations.

Le nombre de participant à une session est au maximum de 10 personnes.

L'UO est à quantifier par ½ journée de formation.

4.2.6.UO6 – Assistance à maîtrise d'œuvre (AMOE) et de tierce recette applicative (TRA)

Le titulaire assure une assistance à maîtrise d'œuvre, de manière ponctuelle, auprès du service des Systèmes d'information pour la maintenance des applications objet du présent accord-cadre ainsi que pour réaliser les projets listés au chapitre [Stratégie d'évolution des systèmes SAP](#).

Les prestations à effectuer, en collaboration avec la direction des Systèmes d'information (DSI), correspondent aux tâches fonctionnelles transverses décrites au chapitre [Présentation du Centre de Compétences](#) du présent document, notamment :

- collaborer à la préparation et participer aux comités projets prévus au chapitre [Organisation des prestations](#).
- assister l'équipe SAP Études pour le traitement des demandes des utilisateurs, les opérations de contrôles internes, de paie et des déclarations sociales, les opérations comptables exceptionnelles,
- assister l'équipe SAP Études dans l'analyse des besoins et des solutions relatives aux projets listés au chapitre [Stratégie d'évolution des systèmes SAP](#),
- animer au profit de l'équipe SAP Études des ateliers et revues de conception, ou comités projets entre services fonctionnels, service des Systèmes d'information et titulaires du présent accord-cadre,
- assister l'équipe SAP Études pour la rédaction des documents de conception fonctionnelle et les plans de test (tierce recette applicative),
- assister l'équipe SAP Études pour la définition des jeux de tests, la réalisation et validation des tests (tierce recette applicative).

Le titulaire met en place une organisation permettant de réaliser cette prestation.

Unité de commande : ½ journée d'assistance à maîtrise d'œuvre

Description et activités de l'UO : Traitement d'une demande d'assistance dans le périmètre décrit *supra* Le coût de l'UO couvre la charge d'une ½ journée d'un profil consultant ayant un minimum de 5 ans d'expérience dans le domaine du lot concerné ; le devis du titulaire inclura autant d'UO que nécessaires pour réaliser l'ensemble des activités pour traiter la demande, sous réserve de l'accord de l'Assemblée nationale.

Livrable : compte rendu d'activité et/ou documentation mise à jour

4.2.6.1. UO6.2 – Préparation à la recette - Simple

Unité de commande : par tranche de 1 à 5 cas de tests

Description : Réalisation d'un cahier de recette

Livrable : cahier de recette

4.2.6.2. UO6.3 – Préparation à la recette - Moyen

Unité de commande : par tranche de 6 à 15 cas de tests

Description : Réalisation d'un cahier de recette

Livrable : cahier de recette

4.2.6.3. UO6.4 – Préparation à la recette - Complexe

Unité de commande : par tranche de 16 à 30 cas de tests

Description : Réalisation d'un cahier de recette

Livrable : cahier de recette

4.2.6.4. UO6.5 – Exécution et bilan de recette - Simple

Unité de commande : par tranche de 1 à 5 cas de tests

Description : Exécution d'un cahier de recette

Livrable : Bilan d'exécution de la recette

4.2.6.5. UO6.6 – Exécution et bilan de recette - Moyenne

Unité de commande : par tranche de 6 à 15 cas de tests

Description : Exécution d'un cahier de recette

Livrable : Bilan d'exécution de la recette

4.2.6.6. UO6.7 – Exécution et bilan de recette - Complexe

Unité de commande : par tranche de 16 à 30 cas de tests

Description : Exécution d'un cahier de recette

Livrable : Bilan d'exécution de la recette

4.2.7.UO7 – Phase de réversibilité

La transférabilité/réversibilité a pour but de transmettre les connaissances nécessaires à la reprise des travaux par une nouvelle équipe de maintenance, qui peut être interne ou externe, au choix de l'Assemblée.

Cette prestation, d'une durée de trois mois, fait l'objet d'un bon de commande pour chaque lot. Chaque bon de commande est adressé au plus tard 45 jours avant l'expiration de l'accord-cadre. Son exécution débute un mois avant cette même date d'expiration et se poursuit durant deux mois au-delà de cette date.

Le personnel du nouveau titulaire est réputé formé aux progiciels SAP utilisés par l'Assemblée nationale. Sa formation n'est pas à la charge du titulaire du présent accord-cadre.

Au cours de la phase de réversibilité est réalisé le transfert des opérations de maintenance entre le titulaire assurant la transférabilité/réversibilité au titre du présent accord-cadre et la nouvelle équipe de maintenance.

À cette fin, différentes missions sont réalisées conjointement par les deux mainteneurs afin de s'assurer que les éléments mis à disposition vont permettre de rendre le service attendu.

Ces missions portent principalement sur :

- l'état exhaustif et audit de la documentation, du stock d'incidents et du plan de transférabilité/réversibilité ;
- le transfert de connaissance des procédures de l'Assemblée nationale, avec prise en charge progressive de la maintenance pendant la phase de transférabilité/réversibilité.

Durant cette phase, le titulaire doit assurer :

- les transferts de connaissance ;
- l'identification et la présentation de la documentation mise à jour et mise aux normes de l'Assemblée nationale par le titulaire ;
- l'accompagnement du nouveau mainteneur dans la prise en charge de la maintenance ;
- les actions de maintenance identifiées au démarrage de la transférabilité/réversibilité, et arrivant à échéance au cours de la transférabilité/réversibilité. Cela inclut la résolution du stock d'incidents par le titulaire sauf accord particulier avec la nouvelle équipe de maintenance.

Au cours du premier mois de la phase de réversibilité, le titulaire conserve la responsabilité de la maintenance.

Durant les deux mois suivants, le titulaire fournit une assistance au nouveau titulaire qui assume la responsabilité de la maintenance.

Afin de clôturer cette phase de réversibilité, une réunion de validation est organisée, à laquelle le titulaire participe. Cette réunion vise à confirmer la complétude du transfert de maintenance, la bonne appropriation du contexte applicatif, l'état des lieux des anomalies et la finalisation du plan qualité projet. Elle permet de valider l'état et la conformité de la documentation, les procédures de maintenance et les modalités de reprise des opérations. Les échanges portent également sur la vérification des missions de réversibilité réalisées et sur la prise en charge effective de la maintenance par le titulaire.

Livrables à la charge du titulaire : ensemble des éléments permettant à l'entrant de valider la phase d'initialisation et de constituer les livrables associés.

Le titulaire met en place une organisation permettant de mettre en œuvre cette phase.

5. EXIGENCES TRANSVERSES À L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS

5.1. Processus de développement et de livraison

Les développements peuvent être réalisés selon un mode Agile. Dans ce cas, des livraisons partielles peuvent être présentées à l'Assemblée nationale pour tests après accord, étant entendu qu'une vérification d'aptitude (VA) finale suivie d'une vérification de service régulier (VSR) sera conduite par l'Assemblée nationale dans les conditions fixées à l'article « Modalités de vérifications des prestations » du CCAP.

Les prestations de maintenance réalisées au titre du développement et de la livraison incluent :

- la mise en œuvre des actions correctives, d'adaptation ou d'évolution sur le code ou le paramétrage, sur les données et la documentation ;
- les tests unitaires ;
- le suivi en configuration des objets logiciels ;
- la mise à jour de la documentation ;
- les objets modifiés et les consignes pour mise en exploitation ;
- les plans de tests de recette qui doivent assurer la traçabilité vis-à-vis des éléments de spécifications fonctionnelles ajoutés ou modifiés et indiquer les cas de tests à exécuter ainsi que les résultats attendus ;
- suivi des résultats des tests et la liste exhaustive des anomalies détectées dans cette phase ;
- l'assistance aux tests de recette dans l'environnement de tests ;
- la participation aux revues de maintenance et d'acceptation, incluant la fourniture des éléments à passer en revue ;
- le respect des délais définis par le présent document ;
- La gestion de projet pour l'ensemble de ces activités.

Les livraisons s'appuient actuellement sur l'outil ChaRM de Solution Manager.

Les ordres de transport (ou OT de copie selon les cas) et le cas échéant le projet ChaRM associé sont créés via ChaRM par l'équipe SAP Études.

Les corrections ou modifications de code, le paramétrage sont réalisés dans l'environnement de développement (DRP ou le cas échéant DVP), les jeux de test ainsi que les tests unitaires sont réalisés dans l'environnement de qualification (QRL ou le cas échéant QAL). À la demande du titulaire, il peut être procédé à des copies de données depuis l'environnement de production pour reproduire une anomalie.

Le titulaire assure ensuite une livraison du code et du paramétrage concerné par le changement en utilisant les OT mis à sa disposition et attachés à la demande de changement ChaRM. La gestion des OT est actuellement effectuée par SAP Études via ChaRM.

Parallèlement, le titulaire joint au ticket ITSM les consignes techniques éventuelles, documentation mise à jour, fiche d'intervention complétée avec la description des actions effectuées.

L'identification des états techniques du logiciel applicatif et la traçabilité des versions et livraisons doivent être garanties.

La recette fonctionnelle est réalisée dans l'environnement de tests et qualification (QAL ou le cas échéant QRL) par l'Assemblée nationale, avec éventuellement l'assistance du titulaire concerné.

Après recette, le transport en pré-production puis la mise en production est effectuée par l'Assemblée nationale *via* ChaRM selon les modes opératoires habituels de l'outil. Selon le cas, les opérations de *retrofit* et *cutover* prévues par ChaRM sont éventuellement mises en œuvre.

Tout au long du processus, les conflits de modification entre changements qui sont détectés par ChaRM sont transmis au titulaire pour résolution. Le fait d'ignorer un conflit est sous la seule responsabilité du titulaire. Ce dernier devra donc prendre ses dispositions pour prévenir autant que possible l'occurrence de tels conflits.

5.2. Méthodologie, Contrôle qualité, Suivi

Les changements (anomalies et évolutions) ainsi que les tests sont formalisés et gérés dans Solution Manager (cf. [UO2.1 - Gestion du projet SAP via Solution Manager \(hors évolution\)](#)) et chapitre [Processus de développement et de livraison](#) du présent CCTP).

Le titulaire prépare l'ordre du jour, anime les comités de suivi. Il en rédige les comptes rendus et contribue à la préparation des comités de pilotage pour ce qui le concerne.

Les comités de suivi passent en revue :

- les aspects organisation et pilotage de la TMA,
- le suivi des charges consommées par la TMA en assistance fonctionnelle,
- le suivi des messages OSS¹¹ en cours,
- le suivi des changements demandés en maintenance adaptative, corrective et évolutive ainsi qu'en assistance technique,
- les opérations de vérification en cours.

Le cas échéant, un comité de suivi allégé et/ou par lot ou évolution majeure pourra être mis en place après accord entre l'Assemblée nationale et le titulaire sur son contenu et les modalités d'alternance avec un comité de suivi complet.

Le titulaire met en place et tient à jour un tableau de bord pour chaque comité de pilotage ordinaire :

- le suivi des charges consommées par la TMA en assistance fonctionnelle, maintenance adaptative, corrective et évolutive ainsi qu'en assistance technique, formation, assistance à maîtrise d'ouvrage et assistance à maîtrise d'œuvre et tierce recette applicative ;
- l'état des évolutions ;
- l'état des demandes de maintenance évolutive en cours d'analyse (sans bon de commande ou marché subséquent notifié) ;
- les faits marquants, écarts, point critiques relevés dans la période ;
- l'état des demandes livrées depuis plus de 2 mois ;
- l'état des demandes bloquées ou inactives depuis plus de 2 mois ;
- l'évolution de la composition de l'équipe, ainsi que les événements prévus pour la prochaine période (congés, changements, etc.) ;
- le suivi des risques ;
- le suivi des indicateurs qualités suivants :
 - nombre de demandes ouvertes et closes dans la période, pour chaque type de prestation (de maintenance corrective, maintenance adaptative, assistance, maintenance évolutive) ;

¹¹ Historiquement, « Online Service System », désignant le Support SAP, ainsi que les moyens et services associés.

- répartition des demandes entre les différents types de prestation ;
- répartition des demandes entre les différents sujets fonctionnels ou techniques ;
- nombre de demandes traitées hors délais d'intervention, pour chaque type de prestation ;
- délai moyen de réparation des anomalies bloquantes et critiques avec solution de contournement ;
- répartition des demandes en fonction du nombre de livraisons, pour chaque type de prestation ;
- stock d'anomalies ;
- taux d'indisponibilité de l'application ;
- suivi des actions du ressort du comité de pilotage.

Le titulaire peut s'appuyer sur Solution Manager (ou équivalent) pour constituer son tableau de bord.

Un suivi de la maintenabilité du logiciel doit être mis en place.

Le titulaire définit une démarche qualité, des critères et des métriques pour mesurer et suivre la maintenabilité des applications, et prend les dispositions nécessaires pour assurer le contrôle et le suivi des prestations, ainsi que la fourniture des comptes rendus et tableaux de bord fournis au client.

5.3. Vérifications et admission des prestations

Les modalités de vérifications et d'admissions sont décrites à l'article 13 du CCAP.

5.4. Conditions d'évolution du périmètre

Le périmètre technique décrit au chapitre [Périmètre technique](#) n'est pas considéré comme modifié par les événements suivants, qui n'entraînent pas de réévaluation des montants forfaitaires :

- évolutions de version des éléments techniques cités (SAP, système d'exploitation ou système de base de données) ;
- adjonction de nouveaux développements ou paramétrages réalisés par le titulaire ou le personnel de l'Assemblée nationale dans le cadre de la maintenance évolutive ou adaptative, y compris l'interfaçage avec d'autres applications de l'Assemblée nationale ou la mise en œuvre de nouveaux modules SAP ;
- migration de système d'exploitation ou de système de base de données.

Le périmètre est considéré comme modifié dans les cas suivants : adjonction de nouveaux développements ou paramétrages par un tiers, d'importance majeure, affectant la mise à jour ou l'organisation des données.

5.5. Veille SAP

Le suivi des corrections et évolutions de versions fournies par SAP et l'analyse d'impact des modifications apportées par l'éditeur sur les applications maintenues par le titulaire sont inclus dans les prestations de maintenance adaptative.

Le titulaire s'engage à mettre en place une veille technologique continue sur l'ensemble des solutions SAP et leurs environnements connexes. Cette veille doit couvrir, a minima :

- Évolutions des solutions SAP (S/4HANA, modules fonctionnels, GRC, etc.) ;
- Innovations techniques et réglementaires impactant la maintenance applicative et les projets SAP ;
- Roadmap éditeur SAP (nouvelles versions, fin de support, évolutions stratégiques) et identification des impacts potentiels sur le périmètre de la prestation ;
- Bonnes pratiques et recommandations issues de la communauté SAP et des publications officielles.

Le titulaire de chaque lot est tenu à une obligation de conseil et de recommandations sur tout le champ des prestations de l'accord-cadre, conformément aux dispositions du CCAP dans l'article « obligation de conseil ».

La veille et l'innovation font partie de ce rôle de conseil, qui permet d'augmenter l'efficacité des processus métiers.

5.6. Organisation cible

5.6.1. Organisation des prestations

La maîtrise d'ouvrage est assurée par :

- pour le lot 1, la Direction des Achats et des finances (DAF) ;
- pour le lot 2, les deux directions de la Gestion parlementaire et sociale (DGPS) et des Ressources humaines (DRH).
- pour le lot 3, la direction des Systèmes d'information, ainsi que la direction de l'Administration générale et de la sécurité (DAGS) pour la gestion des identités ;
- pour le lot 4, la direction de la Communication et de la valorisation patrimoniale.

Au sein de la DSI de l'Assemblée nationale, sous l'autorité du directeur du service, le chef de la division des Applications de gestion et son adjoint, également responsable du CC SAP de la DSI, assurent, le suivi du présent accord-cadre, conjointement, pour le lot 3, avec le chef du Département technique.

Les directions des Achats et des finances, de la Gestion parlementaire et sociale et Ressources humaines disposent d'assistants fonctionnels (qui sont membres du personnel de l'Assemblée nationale) ayant des connaissances avancées sur l'ERP SAP.

L'Assemblée nationale peut décider de faire réaliser certaines prestations objet de l'accord-cadre par ses propres services : il ne sera pas fait appel dans ce cadre au titulaire de l'accord-cadre. La coordination des travaux entre les informaticiens de l'Assemblée nationale et le titulaire est réalisée en commun accord entre le chef de projet informatique de l'Assemblée nationale et le représentant du titulaire. La maintenance de l'ensemble des développements réalisés dans le cadre de cette coopération est prise en charge par le titulaire, le transfert de compétences éventuellement nécessaire vers le titulaire faisant l'objet d'une prestation de maintenance évolutive.

Dans les alinéas suivants, on entend par projet l'ensemble des prestations objet du présent accord-cadre.

Pour l'Assemblée nationale, la **direction de projet** regroupe l'ensemble des lots et est assurée, sous l'autorité du directeur du service des Systèmes d'information, par le chef de la division des Applications de gestion et son adjoint, responsable du CC SAP, en liaison avec le chef du DTSI et l'architecte SAP pour le lot 3.

Un **groupe projet** est constitué pour chaque lot et ses membres sont : un représentant de chaque service utilisateur, les assistants fonctionnels des maîtrises d'ouvrage, le responsable de CC SAP et les membres concernés, ainsi que le responsable du Pôle « Exploitation » du DTSI pour le lot 3. Il valide les livrables.

Dans l'exécution des prestations objet du présent accord-cadre, les assistants fonctionnels, le responsable du CC SAP, l'architecte SAP, plus généralement les membres du CC SAP, et le chef du DTSI sont, sous l'autorité du directeur du service, les interlocuteurs privilégiés du ou des titulaires. À cet effet, une adresse de messagerie de groupe est créée, ce qui permet au(x) titulaires du présent accord-cadre, en dialoguant *via* cette adresse de groupe, de disposer en permanence d'un interlocuteur.

5.6.2. Prise en charge des demandes

Les demandes des utilisateurs sont prises en charge par l'équipe CC SAP. Sur constat d'une anomalie ou d'un dysfonctionnement, ou d'une action nécessitant une adaptation, elle ouvre un ticket dans l'outil ITSM de SolMan et effectue un premier examen pour déterminer s'il s'agit d'une demande relevant de la compétence du ou des titulaires. Si c'est le cas, elle affecte le ticket au titulaire concerné en y associant une demande de changement via ChaRM, en qualifiant le niveau de gravité (critique, bloquant, non bloquant) et d'urgence (changement urgent ou normal) et en joignant à la demande d'intervention les éléments utiles au diagnostic (copies d'écran, etc.). En cas d'indisponibilité de SolMan, les éléments sont transmis par mël. L'équipe CC SAP est seule habilitée à transmettre au titulaire concerné les demandes d'intervention via SolMan ainsi que

les éléments techniques associés, et à recevoir les livraisons des travaux effectués pour contrôle et validation. Ces livraisons sont effectuées par le titulaire via l'outil ChaRM, en liaison avec le ticket ITSM concerné.

Les demandes d'évolution sont centralisées par la direction des Systèmes d'information. Elles sont validées par le Directeur de la DSI après avis des membres du comité de pilotage. Les demandes d'évolution font ensuite l'objet d'un bon de commande, ou d'un marché subséquent, pour mise en œuvre.

5.6.3. Continuité d'activité de l'équipe du titulaire

Le titulaire est responsable du niveau de qualification du personnel chargé de l'exécution des prestations. Il assure n'affecter à ce titre que du personnel hautement compétent pour les missions demandées, disposant :

- d'une solide connaissance technique des progiciels et outils SAP, incluant une capacité à lire et utiliser les langages de programmation, sur lesquels il est amené à intervenir, à définir et mettre en œuvre les paramétrages nécessaires, à rédiger des dossiers de paramétrage ;
- d'une expérience significative dans l'intégration et la tierce maintenance applicative d'applications basées sur ce progiciel ;
- d'une forte expertise fonctionnelle par rapport aux modules et outils SAP mis en œuvre ;
- d'une solide connaissance des environnements du secteur public en matière de comptabilité (lot 1 et lot 4) et de paie (lot 2) ;
- d'une bonne aptitude à la communication notamment avec les services utilisateurs, notamment la capacité à adopter un langage clair, simple et surtout non technique ;
- d'une bonne aptitude à la rédaction des procédures d'utilisation et d'exploitation opérationnelles ;
- d'une bonne aptitude au travail en équipe.

Le titulaire s'engage à capitaliser les connaissances acquises dans les travaux menés pour l'Assemblée nationale au sein d'une base de connaissance permettant d'assurer le partage et le transfert de ces connaissances vers les différents intervenants et garantir la continuité des connaissances.

Les modalités et délais de recouvrement sont définis au CCAP.

Dans le cadre de prestations réalisées dans les locaux de l'Assemblée nationale, le personnel du titulaire doit se conformer aux horaires et aux prescriptions en vigueur à l'Assemblée nationale.

Le titulaire s'engage à informer ses collaborateurs avant le début des travaux de toutes les dispositions du présent accord-cadre qui les concernent.

5.6.4. RACI

R : réalisateur ; A : approbateur responsable ; C : consulté ; I : informé.

UO	Libellé UO	Activité	Assemblée nationale	Titulaire
UO1	Phase d'initialisation	Réunion de lancement & planification	A	R
UO1	Phase d'initialisation	Prise de connaissance du contexte	C	R
UO1	Phase d'initialisation	Élaboration du Plan Qualité Projet	A	R
UO1	Phase d'initialisation	Transfert des opérations de maintenance	A	R
UO1	Phase d'initialisation	Audit documentation & incidents	C	R
UO1	Phase d'initialisation	Comités de suivi	A	R
UO1	Phase d'initialisation	Comités de pilotage	R	C
UO1	Phase d'initialisation	Prise en charge progressive	A	R
UO1	Phase d'initialisation	Réunion de validation fin de phase	A	R
UO1	Phase d'initialisation	Livrables finaux	A	R

UO	Libellé UO	Activité	Assemblée nationale	Titulaire
UO2.1	Gestion de projet via Solution Manager	Comités de suivi	A	R
UO2.1	Gestion de projet via Solution Manager	Comités de pilotage	R	C
UO2.1	Gestion de projet via Solution Manager	Suivi modifications & ordres de transport	À/C	R
UO2.1	Gestion de projet via Solution Manager	Assistance recette	A	R
UO2.1	Gestion de projet via Solution Manager	MAJ documentations	A	R
UO2.2	Maintenance corrective	Qualification gravité	R	C
UO2.2	Maintenance corrective	Diagnostic anomalies	I	R
UO2.2	Maintenance corrective	Incidents pour éditeur SAP (OSS)	R/A	C/R
UO2.2	Maintenance corrective	Corrections & contournements	I	R
UO2.2	Maintenance corrective	Assistance experte BC	A	R
UO2.2	Maintenance corrective	Assistance aux tests et corrections	I	R
UO2.2	Maintenance corrective	Recette & mise en production	R	C
UO2.2	Maintenance corrective	Validation de la livraison & clôture	R	C
UO2.3	Maintenance adaptative	Réalisation adaptations urgentes	A	R
UO2.3	Maintenance adaptative	Réalisation adaptations non urgentes	A	R
UO2.3	Maintenance adaptative	Veille légale/technique	A	R
UO2.3	Maintenance adaptative	Incidents pour éditeur SAP (OSS)	A	R
UO2.3	Maintenance adaptative	Assistance aux tests et corrections	I	R
UO2.3	Maintenance adaptative	Recette & mise en production	R	C
UO2.3	Maintenance adaptative	Validation de la livraison & clôture	R	C
UO2.4	Assistance fonctionnelle aux utilisateurs	Planification interventions sensibles	A	C
UO2.4	Assistance fonctionnelle aux utilisateurs	Assistance utilisateurs	A	R
UO2.4	Assistance fonctionnelle aux utilisateurs	Transfert de connaissances	A	R
UO3	Maintenance évolutive	Spécification fonctionnelle	R	C
UO3	Maintenance évolutive	Analyse, dimensionnement des UOs et rédaction devis	A	R
UO3	Maintenance évolutive	Étude préalable	A	R
UO3	Maintenance évolutive	Émission bon de commande / marché subséquent	R	C
UO3	Maintenance évolutive	Validation de la livraison & clôture	R	C
UO3.1-3	Études préalables	Atelier études préalables	C	R
UO3.1-3	Études préalables	Livrables études préalables	A	R
UO3.4	Maintenance évolutive	Réalisation évolutions	I	R
UO3.4	Maintenance évolutive	Tests unitaires et livraison	A	R
UO3.4	Maintenance évolutive	Incidents pour éditeur SAP (OSS)	A	R
UO3.4	Maintenance évolutive	Assistance aux tests et corrections	I	R
UO3.4	Maintenance évolutive	Recette & mise en production	R	C
UO3.5-7	Prise en compte évolution AN	Audit technique	I	R
UO3.5-7	Prise en compte évolution AN	Rapport audit	A	R

UO	Libellé UO	Activité	Assemblée nationale	Titulaire
UO4.1-2	Assistance technique forfaitaire ou sur demande	Planification assistance technique	A	R
UO4.1-2	Assistance technique forfaitaire	Support BC & outils	A	R
UO4.1-2	Assistance technique forfaitaire	Livrables assistance technique	A	R
UO4.1-2	Assistance technique forfaitaire	Transfert connaissances	A	R
UO4.2	Assistance technique sur demande	Émission bon de commande / marché subséquent	A	R
UO4.2	Assistance technique sur demande	Assistance technique	A	R
UO5	Formation	Logistique formation	C	R
UO5	Formation	Animation formation	A	R
UO5	Formation	Délais mise à dispo	A	I
UO6.1	Assistance à maîtrise d'œuvre (AMOE)	Ordonnancement demandes	A	R
UO6.1	Assistance à maîtrise d'œuvre (AMOE)	Émission bon de commande / marché subséquent	A	R
UO6.1	Assistance à maîtrise d'œuvre (AMOE)	Assistance MOE	A	R
UO6.1	Assistance à maîtrise d'œuvre (AMOE)	Livrables AMOE	A	R
UO6.2-4	Préparation à la recette	Définition périmètre tests	A	R
UO6.2-4	Préparation à la recette	Cahier de recette	A	R
UO6.2-4	Préparation à la recette	Validation cahier	A	I
UO6.5-7	Exécution et bilan de recette	Exécution tests	A	R
UO6.5-7	Exécution et bilan de recette	Assistance tests	A	R
UO6.5-7	Exécution et bilan de recette	Bilan recette	A	R
UO7	Phase de réversibilité	Commande & ordonnancement	A	R

5.7. Pilotage et Gouvernance

Le **comité de suivi**, commun à tous les lots, est composé du groupe projet, ainsi que des représentants des titulaires des lots. Il est chargé d'examiner le déroulement et la planification du projet. Le comité de suivi se réunit en principe de façon hebdomadaire et convie toute personne requise dans les phases en cours. Le comité de suivi peut être organisé sous forme d'audio ou visio-conférence, avec partage d'écran. Si l'un des titulaires n'a pas été sollicité sur la période couverte par le comité de suivi, sa participation est facultative.

Le **comité de pilotage** est commun à tous les lots et réunit les directeurs des services concernés ou leur représentant désigné, le groupe projet, le chef de la division des Applications de gestion ainsi que les membres des comités de suivi de l'Assemblée nationale. Le comité de pilotage se réunit avec les titulaires du présent accord-cadre, sur demande du comité de suivi ou des directeurs concernés, pour arrêter les principales orientations du projet, vérifier le respect des objectifs, décider des éventuelles actions correctrices et valider les propositions d'amélioration de code et le suivi des versions éditeur faites par le titulaire. Les comités de pilotage ordinaires avec le titulaire concerné auront une périodicité bimestrielle, ou mensuelle dans le cas où les comités de suivi ont lieu sous forme d'audio conférence.

5.8. Lieu de réalisation

L'Assemblée nationale met à disposition du titulaire un accès à distance, dans des conditions techniques et de sécurité définies à l'article « 15.2. Règles de sécurité applicables à l'accès aux locaux et/ou aux ressources informatiques ». Toutefois, l'indisponibilité de ce moyen d'accès ne libère pas le titulaire de ses obligations, notamment pour ce qui concerne les délais d'intervention et de résolution.

Toutefois, il est demandé une présence sur site dans le cadre de l'assistance fonctionnelle (cf. chapitre [UO2.4 – Assistance fonctionnelle aux utilisateurs](#) du présent CCTP) ou technique (cf. chapitre [UO4 – Assistance Technique](#) du présent CCTP), ainsi que pour les formations (cf. chapitre [UO5 – Formation](#) du présent CCTP).

S'agissant des prestations réalisées hors site de l'Assemblée nationale, les contraintes suivantes doivent être prises en compte par le titulaire :

- lors de la phase de mise en place de la prestation (cf. chapitre [UO1 – Phase d'initialisation](#) du présent CCTP), le transfert de compétences avec le prestataire sortant est effectué sur site de l'Assemblée nationale ;
- les déplacements sur site doivent être prévus lorsque nécessaires (ateliers, installations, comité de pilotage, etc.) ;
- un interlocuteur référent doit être désigné pour prendre en charge autant que possible les demandes pour chaque domaine fonctionnel ou technique ;
- les moyens techniques nécessaires pour le travail à distance (connexions avec le mainteneur, partage d'écran, audio conférences, visioconférences, etc.) doivent être prévus par le titulaire et restent à sa charge ;
- les délais d'intervention et résolution sont inchangés.

Le titulaire met en place les moyens techniques et une organisation afin d'assurer les prestations, que ce soit sur site ou à distance.

5.9. Horaires de travail – Plage de services

La prise en compte de l'ensemble des demandes doit être assurée les jours ouvrés de 9 heures à 18 heures (heure légale française) *via* l'outil de gestion des changements, décrits au chapitre [UO2.1 - Gestion du projet SAP via Solution Manager \(hors évolution\)](#), ou en cas d'indisponibilité ou dysfonctionnement de cet outil, une adresse de messagerie et/ou numéro de téléphone/télécopie uniques.

5.10. Moyens et outils de travail

L'ensemble des échanges avec les intervenants du titulaire, de façon orale ou écrite, seront en langue française exclusivement. L'Assemblée nationale sera attentive à la qualité et la facilité d'expression en langue française des intervenants, dans un souci de parfaite compréhension des demandes et des propositions du titulaire.

Les prestations d'assistance fonctionnelle ou technique peuvent être réalisées à distance ou sur site à la demande de l'Assemblée nationale dans les mêmes conditions que les prestations de maintenance.

Les moyens techniques (matériels et logiciels) et logistiques (locaux, postes de travail) nécessaires à l'exécution des prestations réalisées sur le site de l'Assemblée nationale sont définis d'un commun accord, qu'ils soient fournis par l'Assemblée nationale ou par le titulaire au titre des prestations objet du présent accord-cadre.

5.11. Respect des délais

Le titulaire est tenu de respecter le **délai de prise en charge** de chaque demande, y compris si elle nécessite une intervention sur le site de l'Assemblée nationale, qu'il a défini dans son offre dans le respect des exigences minimales incluses dans le présent CCTP.

Le titulaire est tenu à une obligation de résultat pour assurer le respect des **délais de traitement** définis par le présent CCTP. Il doit veiller à y affecter les moyens et ressources nécessaires.