

# **AGENCE NATIONALE DE TRAITEMENT AUTOMATISÉ DES INFRACTIONS**

---

## **Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)**

**Fourniture de services de paiement multicanal intégrés  
à la chaîne de traitement automatisé des infractions et  
des redevances, hébergement, exploitation et  
maintenance applicative des applications de gestion  
du paiement et mise à disposition de terminaux de  
paiement mobiles (ANTAI CNT7)**

---

**Version publiée le 17 avril 2026 sur PLACE**

**Marché n° ANTAI\_AOO\_2026\_02\_PAI attribué à**

**le ...**

# Table des matières

|                                                                                               |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Table des matières .....                                                                      | 2         |
| <b>1 Définitions et conventions .....</b>                                                     | <b>8</b>  |
| 1.1 Sigles et abréviations .....                                                              | 8         |
| 1.2 Définitions et conventions .....                                                          | 8         |
| 1.2.1 Glossaire .....                                                                         | 8         |
| 1.2.2 Exigences, livrables et unités d'œuvre .....                                            | 11        |
| 1.2.3 Conventions sur les schémas .....                                                       | 12        |
| <b>2 Présentation du marché .....</b>                                                         | <b>12</b> |
| 2.1 Objet du marché .....                                                                     | 12        |
| 2.2 Enjeux spécifiques du marché .....                                                        | 14        |
| 2.3 Périmètre fonctionnel du marché .....                                                     | 15        |
| 2.3.1 Description synthétique des moyens de paiement .....                                    | 15        |
| 2.3.2 Présentation du domaine fonctionnel « Base de données de télépaiement » .....           | 18        |
| 2.3.3 Présentation du domaine fonctionnel « Paiement monétique sécurisé » .....               | 19        |
| 2.3.4 Présentation du domaine fonctionnel « Paiement sur l'intranet de la DGFIP » .....       | 20        |
| 2.3.5 Présentation du domaine fonctionnel « Paiement en point de vente agréé (PVA) » .....    | 23        |
| 2.3.6 Présentation du domaine fonctionnel « Paiement par serveur vocal interactif » .....     | 26        |
| 2.3.7 Présentation du domaine fonctionnel « Paiement immédiat sur le bord de la route » ..... | 27        |
| 2.3.8 Présentation du domaine fonctionnel « Restitutions statistiques » .....                 | 29        |
| 2.3.9 Présentation du domaine fonctionnel « IHM des services numériques de paiement » .....   | 29        |
| 2.4 Interfaces externes du marché .....                                                       | 32        |
| 2.4.1 Interface avec le SI contraventionnel du CNT .....                                      | 33        |

|            |                                                                                           |           |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.4.2      | Interface avec le PVe.....                                                                | 34        |
| 2.4.3      | Interface avec le SI délictuel du CNT.....                                                | 34        |
| 2.4.4      | Interface avec le SI forfait post-stationnement (FPS) .....                               | 35        |
| 2.4.5      | Interfaces avec les systèmes de la DGFIP.....                                             | 35        |
| 2.4.6      | Interface avec l'autorité d'enregistrement technique (AET) .....                          | 36        |
| <b>2.5</b> | <b>Prestations attendues.....</b>                                                         | <b>37</b> |
| <b>2.6</b> | <b>Volumétries du marché .....</b>                                                        | <b>37</b> |
| <b>3</b>   | <b>Description des prestations attendues .....</b>                                        | <b>40</b> |
| <b>3.1</b> | <b>MONE : Fourniture du service monétique sécurisé.....</b>                               | <b>40</b> |
| 3.1.1      | Objet.....                                                                                | 40        |
| 3.1.2      | Back-office.....                                                                          | 40        |
| 3.1.3      | Paiement par internet et intranet.....                                                    | 41        |
| 3.1.4      | Paiement immédiat sur le bord de route par terminal de paiement mobile de type mPOS ..... | 42        |
| 3.1.5      | Paiement immédiat sur le bord de route par m-Commerce.....                                | 42        |
| 3.1.6      | Paiement par serveur vocal interactif .....                                               | 42        |
| 3.1.7      | Exigences et livrables associés .....                                                     | 42        |
| <b>3.2</b> | <b>TERM : Mise à disposition de terminaux de paiement mobiles .....</b>                   | <b>43</b> |
| 3.2.1      | Objet.....                                                                                | 43        |
| 3.2.1      | Exigences et livrables associés .....                                                     | 43        |
| <b>3.3</b> | <b>HEX : Hébergement et exploitation des applications .....</b>                           | <b>44</b> |
| 3.3.1      | Objet.....                                                                                | 44        |
| 3.3.2      | Exigences et livrables associés .....                                                     | 44        |
| <b>3.4</b> | <b>REP : Reprise .....</b>                                                                | <b>44</b> |

|            |                                                                                 |           |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.4.1      | Périmètre de la prestation de reprise .....                                     | 45        |
| 3.4.2      | Phase de montée en charge et prise de connaissance du contexte .....            | 50        |
| 3.4.3      | Phase d'exécution des prestations sous observation .....                        | 53        |
| 3.4.4      | Décision de passage de la phase sous observation à la phase sous contrôle ..... | 54        |
| 3.4.5      | Phase d'exécution des prestations sous contrôle .....                           | 54        |
| 3.4.6      | Décision de bascule de responsabilité .....                                     | 55        |
| 3.4.7      | Phase de vérification de service régulier (VSR) .....                           | 55        |
| 3.4.8      | Exigences et livrables associés .....                                           | 56        |
| <b>3.5</b> | <b>PIL : Pilotage des prestations .....</b>                                     | <b>56</b> |
| 3.5.1      | Présentation et informations contextuelles.....                                 | 56        |
| 3.5.2      | Pilotage contractuel général du marché .....                                    | 56        |
| 3.5.3      | Dispositif complémentaire de pilotage en phase de reprise.....                  | 62        |
| 3.5.4      | Exigences et livrables associés .....                                           | 64        |
| <b>3.6</b> | <b>TMA : Tierce Maintenance Applicative.....</b>                                | <b>64</b> |
| 3.6.1      | Présentation et informations contextuelles.....                                 | 64        |
| 3.6.2      | Le guide projet/produit de l'ANTAI .....                                        | 65        |
| 3.6.3      | Description des activités de la maintenance applicative .....                   | 65        |
| 3.6.4      | Description des activités de maintenance corrective .....                       | 70        |
| 3.6.5      | Description des activités de rétro-documentation .....                          | 71        |
| 3.6.6      | Exigences et livrables associés .....                                           | 72        |
| <b>3.7</b> | <b>SUP : Support .....</b>                                                      | <b>72</b> |
| 3.7.1      | Présentation et informations contextuelles.....                                 | 72        |
| 3.7.2      | Plages horaires d'intervention .....                                            | 73        |

|            |                                                                                  |           |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.7.3      | Niveaux de services .....                                                        | 73        |
| 3.7.4      | Priorité des incidents et des autres sollicitations.....                         | 73        |
| 3.7.5      | Délais maximums de résolution .....                                              | 74        |
| 3.7.6      | Calcul des délais de résolution .....                                            | 74        |
| 3.7.7      | Connaissances métier .....                                                       | 76        |
| 3.7.8      | Coordination des acteurs .....                                                   | 76        |
| 3.7.9      | Capitalisation des connaissances .....                                           | 76        |
| 3.7.10     | Cas des réquisitions.....                                                        | 77        |
| 3.7.11     | Exigences et livrables associés .....                                            | 77        |
| <b>3.8</b> | <b>FOR : Formation .....</b>                                                     | <b>78</b> |
| 3.8.1      | Présentation et informations contextuelles.....                                  | 78        |
| 3.8.2      | Exigences et livrables associés .....                                            | 79        |
| <b>3.9</b> | <b>SSI : Sécurité des Systèmes d'Information.....</b>                            | <b>79</b> |
| 3.9.1      | Présentation et informations contextuelles.....                                  | 79        |
| 3.9.2      | Gouvernance sécurité du titulaire .....                                          | 80        |
| 3.9.3      | Homologation de sécurité.....                                                    | 80        |
| 3.9.4      | Audits de sécurité.....                                                          | 82        |
| 3.9.5      | Obligation de maintien en conditions de sécurité (MCS).....                      | 82        |
| 3.9.6      | Correction des vulnérabilités .....                                              | 83        |
| 3.9.7      | Gestion des Incidents de sécurité .....                                          | 84        |
| 3.9.8      | Protection des informations autres que les données à caractère personnel .....   | 84        |
| 3.9.9      | Protection des données à caractère personnel .....                               | 85        |
| 3.9.10     | Mesures de sécurité en lien avec les modalités d'exécution des prestations ..... | 85        |
| 3.9.11     | Exigences générales et livrables associés.....                                   | 86        |

|             |                                                                                |            |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>3.10</b> | <b>PCA : Plan de Continuité d'Activité .....</b>                               | <b>86</b>  |
| 3.10.1      | Présentation et informations contextuelles.....                                | 86         |
| 3.10.2      | Exigences générales et livrables associés.....                                 | 87         |
| <b>3.11</b> | <b>ETU : Études et innovation.....</b>                                         | <b>87</b>  |
| 3.11.1      | Présentation et informations contextuelles.....                                | 87         |
| 3.11.2      | Exigences et livrables associés .....                                          | 89         |
| <b>3.12</b> | <b>TRS : Transfert.....</b>                                                    | <b>89</b>  |
| 3.12.1      | Présentation et informations contextuelles.....                                | 89         |
| 3.12.2      | Organisation, préparation et pilotage général des opérations de transfert..... | 90         |
| 3.12.3      | Opérations de transfert.....                                                   | 90         |
| 3.12.4      | Assistance complémentaire .....                                                | 92         |
| 3.12.5      | Exigences et livrables associés .....                                          | 92         |
|             | <b>Annexes du CCTP .....</b>                                                   | <b>93</b>  |
|             | <b>Annexe 1 - Sigles et abréviations.....</b>                                  | <b>93</b>  |
|             | <b>Annexe 2 – Organisation des marchés du CNT .....</b>                        | <b>97</b>  |
|             | <b>Annexe 3 – Référentiel documentaire .....</b>                               | <b>99</b>  |
|             | <b>Annexe 4 - Cadre technique du programme .....</b>                           | <b>102</b> |
| 1           | Généralités .....                                                              | 102        |
| 2           | Outils de gestion du programme .....                                           | 102        |
|             | <b>Annexe 5 - Organisation des processus de support de l'ANTAI .....</b>       | <b>107</b> |
| 1           | Notions.....                                                                   | 107        |
| 2           | Présentation .....                                                             | 107        |
| 3           | Définition des niveaux de support .....                                        | 108        |

|   |                                                              |     |
|---|--------------------------------------------------------------|-----|
| 4 | Définition des niveaux de priorité.....                      | 112 |
| 5 | Niveaux de service .....                                     | 113 |
|   | Annexe 6 – Liste des niveaux de service .....                | 114 |
|   | Annexe 7 – Annexes consultables ou fournies sur demande..... | 116 |
|   | Fin du document .....                                        | 117 |

# 1 Définitions et conventions

## 1.1 Sigles et abréviations

Une liste complète des sigles et abréviations utilisés dans le présent document est fournie en annexe 1.

## 1.2 Définitions et conventions

### 1.2.1 Glossaire

Les termes définis dans le présent glossaire ont valeur contractuelle. En cas d'ambiguïté sur l'emploi d'un de ces termes, c'est la définition donnée ci-dessous qui prévaut, même si celle-ci n'est pas conforme aux acceptions usuelles.

| Sigles                           | Définition                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bascule de responsabilité</b> | Date à laquelle la responsabilité des services et prestations bascule de manière totale ou partielle du titulaire de l'ancien marché vers le titulaire du présent marché.                                                                                                                                                                                   |
| <b>Centre d'encaissements</b>    | Centre d'encaissements de la DGFiP basé à Rennes, permet de payer, contester et obtenir des informations sur ses contraventions                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Disponibilité</b>             | Aptitude d'un composant, d'un service ou d'une application à remplir les fonctions pour lesquelles il a été conçu et réalisé, depuis son authentification jusqu'à la concrétisation des actes métier réalisés.                                                                                                                                              |
| <b>Équipement de terrain</b>     | Désigne un équipement de contrôle automatisé des infractions au code de la route ou au CGCT (Code général des collectivités territoriales), appelé également radar automatique fixe ou mobile.                                                                                                                                                              |
| <b>Maintenance</b>               | Prestations permettant le maintien en condition opérationnelle des matériels et des logiciels sur les aspects préventifs, adaptatifs, correctifs, évolutifs et sécuritaires.                                                                                                                                                                                |
| <b>Maintenance préventive</b>    | Cette maintenance regroupe l'ensemble des opérations permettant d'assurer le maintien en conditions opérationnelles d'une application face aux évolutions de son environnement technique. Cela inclut notamment la gestion des obsolescences, les mises à jour logicielles et matérielles, les mises à niveau des systèmes d'exploitation, des middlewares. |
| <b>Maintenance adaptative</b>    | Cette maintenance regroupe l'ensemble des opérations permettant d'assurer le maintien en conditions opérationnelles d'une application face aux évolutions de son environnement technique. Cela inclut notamment la gestion des obsolescences, les mises à jour logicielles et matérielles, les mises à niveau des systèmes d'exploitation, des middlewares. |

| Sigles                                       | Définition                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Maintenance corrective</b>                | Cette maintenance consiste à traiter les anomalies ou incidents (au sens ITIL, c'est-à-dire les interruptions ou dégradations non planifiées d'un service informatique) détectés dans les systèmes concernés par le marché, ainsi que dans leurs évolutions futures.                                                                                                                                                                  |
| <b>Maintenance évolutive</b>                 | Cette maintenance a pour objectif de faire évoluer fonctionnellement et/ou architecturalement les systèmes concernés par le marché, afin de répondre à de nouveaux besoins métier, à des changements réglementaires ou à des opportunités d'amélioration.                                                                                                                                                                             |
| <b>Maintenance de la sécurité logicielle</b> | Cette maintenance consiste à implémenter les remédiations aux failles et vulnérabilités identifiées dans les processus inhérents à la satisfaction de l'exigence SSI-022 ainsi que les mesures préventives et adaptatives définies dans le cadre des activités de maintien en condition de sécurité (cf. chapitre 3.9.5).                                                                                                             |
| <b>mPos</b>                                  | Terminaux de paiement mobile connecté à l'application PVe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Numéro d'immatriculation</b>              | Désigne l'ensemble des caractères alphanumériques apposés sur la plaque d'immatriculation des véhicules, en excluant les caractères de l'eurobande et de la bande régionale (l'identification territoriale pour la France). Ce n° d'immatriculation, associé au pays d'immatriculation, doit permettre d'identifier le titulaire du certificat d'immatriculation du véhicule.                                                         |
| <b>PAI</b>                                   | <b>Paie</b> ment des <b>A</b> mendes par Intranet<br>Application de traitement des paiements dans les trésoreries.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>PAIEMENT CNT6</b>                         | Ce terme désigne l'ensemble des services et prestations relatifs à l'ancien marché.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>PAIEMENT CNT7 ou PAIEMENT</b>             | Ce terme désigne l'ensemble des services et prestations décrits au sein du présent marché.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>PGSN du MI</b>                            | Politique de gouvernance de la sécurité du numérique du ministère de l'Intérieur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>PIC ANTAI</b>                             | La plate-forme d'intégration continue (PIC) est un environnement ANTAI de livraison des codes produits par les titulaires de marché ayant une activité de TMA et exploité par le titulaire du marché de TME. Cette plate-forme permet également d'automatiser et de gérer de manière sécurisée les processus relatifs aux audits de code automatisés et aux déploiements des « builds » sur les environnements techniques de l'ANTAI. |
| <b>PSAR</b>                                  | Application en charge des virements et prélèvements de masse entre l'État (via un comptable public) et les tiers (redevables, buralistes etc.)                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| Sigles                 | Définition                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PSP</b>             | Prestataire de Service de Paiement. Solution de télépaiement par carte bancaire.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>PSSI de l'ANTAI</b> | Politique de sécurité des systèmes d'information de l'ANTAI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>PVA</b>             | Païement auprès des <b>P</b> oints de <b>V</b> entes <b>A</b> gréés<br>Écosystème applicatif permettant le traitement des paiements chez les buralistes.                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>PVe</b>             | Procès-Verbal électronique                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Reprise</b>         | La prestation de reprise couvre l'ensemble des tâches nécessaires à la prise en charge complète et opérationnelle des services et prestations du périmètre du présent marché par le titulaire du présent marché.                                                                                                                                                            |
| <b>RGS</b>             | Référentiel Général de Sécurité (cf. <a href="https://cyber.gouv.fr/le-referentiel-general-de-securite-rgs">https://cyber.gouv.fr/le-referentiel-general-de-securite-rgs</a> )                                                                                                                                                                                              |
| <b>Shift-left</b>      | Dans le cadre des plans d'action pour améliorer l'enrichissement de la base de connaissance relative aux processus de support aux utilisateurs, cette activité consiste à documenter les réponses aux sollicitations répétitives de façon à ce qu'elles puissent être traitées en autonomie par un niveau de support de technicité inférieur ou par l'utilisateur lui-même. |
| <b>Soit-transmis</b>   | Document administratif ou judiciaire permettant la transmission entre autorités (parquet, OMP, etc.) d'une procédure ou d'une pièce de procédure.                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Système CNT</b>     | Désigne l'ensemble du système tel qu'il fonctionne dans le cadre des programmes CNT.                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>TAI</b>             | Télépaiement des Amendes par Internet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>TAM</b>             | Traitement des Amendes sur Mobile.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>TCA</b>             | Trésorerie du contrôle automatisé.<br><br>Service public chargé du recouvrement des amendes (forfaitaires et majorées) et taxes liées aux infractions automatisées, notamment routières.                                                                                                                                                                                    |
| <b>TFI</b>             | Télépaiement de forfait post-stationnement sur Internet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Titulaire CNT</b>   | Désigne le titulaire d'un des marchés des programmes CNT.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Transférabilité</b> | Aptitude d'un composant ou d'un domaine technico-fonctionnel à être transféré à un ou plusieurs tiers au cours de la vie du marché.                                                                                                                                                                                                                                         |

| Sigles                                       | Définition                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tierce maintenance applicative (TMA)</b>  | Prestations qui consistent à : <ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer le maintien en condition opérationnelle de logiciels ;</li> <li>Faire évoluer sur le plan fonctionnel des logiciels.</li> </ul>                                                                                              |
| <b>Tierce maintenance exploitation (TME)</b> | Prestations qui couvrent l'exploitation commune de l'ensemble des services et systèmes hébergés au CNT ou dans les locaux de certains ministères afin notamment de garantir le maintien en condition opérationnelle des chaînes de traitement de l'ANTAI, y compris en 24/24 7/7 pour certains composants. |
| <b>Tierce recette applicative (TRA)</b>      | Prestations qui consistent à vérifier et valider une application ou un système avant sa mise en production, notamment dans le cadre des opérations de VABF. Ces tests peuvent être de différentes natures : bout-en-bout, performance, ergonomie, robustesse etc.                                          |
| <b>Transition</b>                            | Période pendant laquelle les services et prestations d'un ancien marché sont transférés vers un ou plusieurs tiers désignés par l'ANTAI.                                                                                                                                                                   |
| <b>Transférabilité</b>                       | Aptitude d'un composant ou d'un domaine technico-fonctionnel à être transféré à un ou plusieurs tiers au cours de la vie du marché.                                                                                                                                                                        |
| <b>Transition</b>                            | Période pendant laquelle les services et prestations d'un ancien marché sont transférés vers un ou plusieurs tiers désignés par l'ANTAI.                                                                                                                                                                   |
| <b>VAD</b>                                   | Le contrat de Vente à Distance (VAD) est un accord entre un établissement bancaire et un commerçant qui permet d'intégrer un module de paiement virtuel en ligne. Cela permet aux usagers de régler leurs paiements sans être physiquement présents.                                                       |
| <b>VADS</b>                                  | Le VADS (Vente à Distance Sécurisée) est un module de paiement qui assure la sécurité des transactions en ligne. Pour accepter des paiements en ligne, il est essentiel de souscrire à un contrat VADS, qui garantit la sécurité des transactions.                                                         |

### 1.2.2 Exigences, livrables et unités d'œuvre

Les exigences, livrables et unités d'œuvre associés aux prestations du présent marché sont formalisés au sein du tableau de traçabilité des exigences. En conséquence, le titulaire doit impérativement appréhender les descriptions des différentes prestations du présent CCTP (cf. chapitre 3) en conjonction avec ce tableau.

Le titulaire doit prendre en compte et respecter l'ensemble des éléments du présent CCTP qu'ils soient formalisés spécifiquement en tant qu'exigence ou pas.

### 1.2.3 Conventions sur les schémas

Les schémas présents dans le CCTP illustrent le fonctionnement actuel de l'ANTAI et du périmètre du marché ; les soumissionnaires sont libres de proposer une organisation et des processus différents pour répondre aux besoins et objectifs de performance exprimés par l'ANTAI.

## 2 Présentation du marché

---

Le présent chapitre décrit l'objet du marché, les principaux enjeux ainsi que les prestations qui doivent être exécutées par le titulaire.

### 2.1 Objet du marché

---

Le présent marché a pour objet la fourniture de services de paiement multicanal intégrés à la chaîne de traitement automatisé des infractions et des redevances, ainsi que l'hébergement, l'exploitation et la maintenance applicative des applications de gestion du paiement et la mise à disposition de terminaux de paiement mobiles (mPOS).

Il s'agit ainsi, pour le titulaire du présent marché, de fournir les services monétiques et les applications nécessaires au paiement des amendes issues de l'ensemble des chaînes de traitement automatisées gérées par l'ANTAI, et certaines autres créances venant de la DGFIP.

Les différents canaux de paiement sont les suivants :

- Site internet amendes.gouv.fr (TAI – Télépaiement des Amendes par Internet) à destination des usagers ;
- Site stationnement.gouv.fr (TFI – Télépaiement des FPS par Internet), à destination des usagers ;
- Application sur smartphone (TAM – Télépaiement des Amendes sur Mobile), à destination des usagers ;
- Serveur vocal interactif (SVI), à destination des usagers ;
- Paiement en trésorerie : application PAI (Paiement des Amendes par Intranet), utilisés par les agents de la DGFIP pour l'encaissement des paiements des usagers ;
- Paiement en point de vente agréés (PVA) utilisés par les buralistes agréés par la DGFIP, pour l'encaissement des paiements des usagers ;
- Paiement immédiat sur bord de route auprès des forces de l'ordre :
  - o Paiement à l'aide de terminaux de paiement mobiles (matériel de type mPOS) équipant les agents des forces de l'ordre, connectés à l'application PVE et dont la logistique de distribution est assurée par l'État (7500 mPOS sur le terrain à date) ;

- o Paiement mobile de type m-Commerce depuis le smartphone de l'utilisateur via les sites internet TAI, et l'application mobile TAM, et en interface avec l'application PVe des agents des forces de l'ordre.

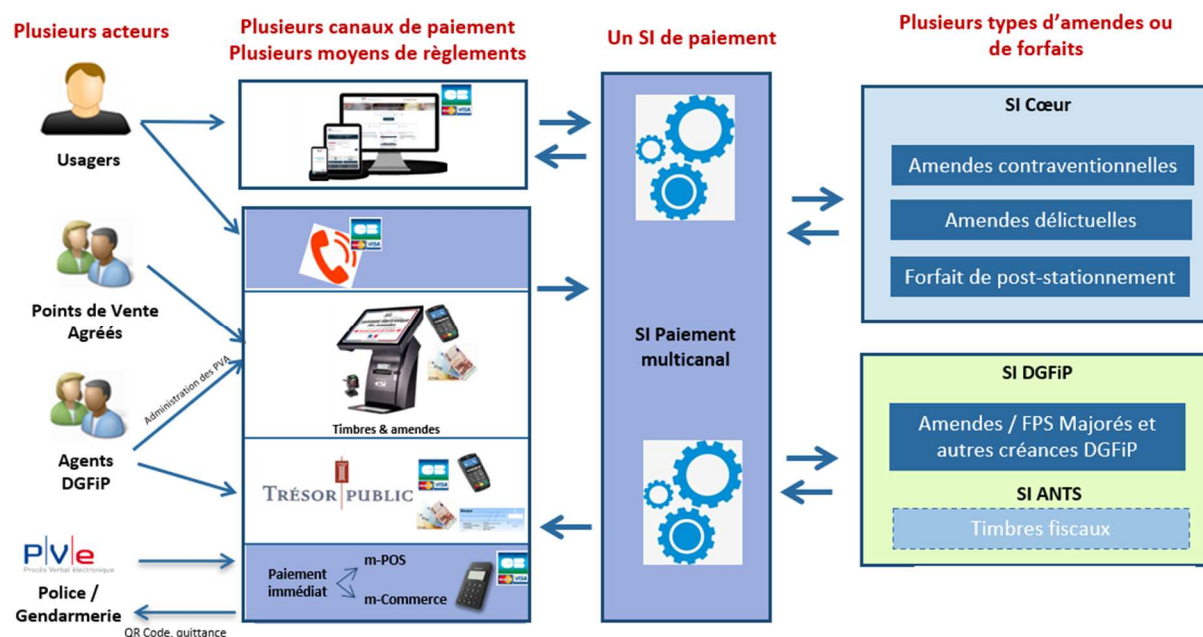
Le titulaire doit également assurer l'hébergement, l'exploitation et la maintenance applicative des systèmes suivants :

- Télépaiement des FPS par Internet (TFI) ;
- Télépaiement des amendes par Internet (TAI) ;
- Télépaiement des amendes sur application mobile (TAM) ;
- Serveur vocal interactif (SVI) ;
- Application disponible sur l'intranet de la DGFIP (PAI) ;
- Application Intranet d'administration et de fourniture des certificats aux Points de Vente Agréés utilisée à la DGFIP ;
- Applications de paiement des amendes en Points de Vente Agréés, hors logiciel de caisse ;
- API à destination des éditeurs de logiciels de caisse pour les PVA ;
- Base de données du télépaiement interfacée avec le système monétique PSP, les SI Métier de l'ANTAI et de la DGFIP.

Note : à titre indicatif, l'ensemble du code est consultable en annexe. A ceci s'ajoute le décompte du nombre de ligne des différents fichiers présentés.

Enfin, le titulaire doit mettre à disposition des services de l'État des terminaux de paiement mobiles (type mPOS) connectés à l'application PVe et en assurer le déploiement, la configuration et la maintenance. Il devra également être en mesure de pouvoir assurer une montée en charge du nombre de terminaux mis à disposition.

Le schéma ci-dessous présente une vision synthétique des activités liées au présent marché :



## 2.2 Enjeux spécifiques du marché

Les principaux enjeux du marché sont les suivants :

- Réussir la reprise du système issu de l'exécution du programme CNT6 tout en garantissant la continuité des services de paiement, ce qui, en cas de changement de titulaire, implique une prise en main des applicatifs, la réalisation des adaptations nécessaires à leur interfaçage avec les services mutualisés (passerelle) du nouveau titulaire et de la bascule opérationnelle sur un nouvel hébergement, ainsi que le redéploiement potentiel de la flotte de terminaux de paiement (avec l'appui du SCRTA);
- Garantir une qualité de service des services de paiement conforme à l'état de l'art ainsi que la sécurité des canaux de paiement de bout en bout ;
- Assurer la supervision, prévenir, détecter, contenir et traiter les incidents, pour en réduire au maximum l'impact potentiel sur les services critiques ;
- Disposer de la souplesse nécessaire à l'adaptation en continu aux nouveaux moyens de paiement disponibles sur le marché et attendus par les usagers ;
- Mettre en œuvre la trajectoire de modernisation définie par l'ANTAI dans les délais impartis en coordination avec les titulaires des autres marchés des programmes CNT. Il s'agit notamment d'assurer :
  - o La capacité des composants à faire face à de fortes augmentations de charge ;
  - o La refonte de certains composants menacés d'obsolescence technique ;

- o L'amélioration du service rendu aux usagers, notamment en matière de simplification ;
- o L'amélioration de l'exploitabilité des composants produits ;
- o L'amélioration de notre performance environnementale ;
- Garantir la transférabilité vers un nouveau titulaire, en fin de marché, de l'ensemble des composants repris ou développés.

## 2.3 Périmètre fonctionnel du marché

### 2.3.1 Description synthétique des moyens de paiement

A la date de publication du présent marché, les moyens de paiement mis à disposition des usagers sont :

- La carte bancaire ;
- Le virement bancaire ;
- Le chèque ;
- Les espèces.

Les autres moyens que la carte bancaire sont cités pour information mais seul le paiement par carte bancaire donne lieu à travers ce marché à une interconnexion avec un PSP. Ces modalités de paiement sont susceptibles d'évoluer dans le cadre du présent marché. A ce titre, le titulaire doit être en capacité d'accompagner l'ANTAI sur la mise en place de nouveaux canaux.

Le tableau suivant<sup>1</sup> précise les canaux et moyens de paiement disponibles à la date de rédaction du présent document selon la nature de l'amende et son stade :

| Nature de l'amende                | Stade                 | Canal                                                                         | Moyen                                 |
|-----------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>Amende contrôle automatisé</b> | Minoré<br>Forfaitaire | Site Internet<br><a href="http://www.amendes.gouv.fr">www.amendes.gouv.fr</a> | Carte bancaire, virement <sup>2</sup> |
|                                   |                       | Application smartphone                                                        | Carte bancaire                        |
|                                   |                       | Serveur vocal interactif                                                      | Carte bancaire                        |
|                                   |                       | Trésoreries et centres d'encaissement                                         | Carte bancaire, chèques, espèces      |

<sup>1</sup> Il existe par ailleurs une possibilité de paiement au travers des terminaux de la Française des Jeux, hors périmètre du présent marché.

<sup>2</sup> Paiement par virement uniquement pour les contrevenants domiciliés l'étranger

| Nature de l'amende                | Stade                | Canal                                                                         | Moyen                                             |
|-----------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
|                                   |                      | Points de vente agréés                                                        | Moyens de paiement acceptés par le point de vente |
| <b>Amende contrôle automatisé</b> | Majoré               | Site Internet<br><a href="http://www.amendes.gouv.fr">www.amendes.gouv.fr</a> | Carte bancaire, virement <sup>2</sup>             |
|                                   |                      | Application smartphone                                                        | Carte bancaire                                    |
|                                   |                      | Serveur vocal interactif                                                      | Carte bancaire                                    |
|                                   |                      | Trésoreries et centres d'encaissement                                         | Carte bancaire, chèques, espèces                  |
|                                   |                      | Points de vente agréés                                                        | Moyens de paiement acceptés par le point de vente |
| <b>Procès-Verbal électronique</b> | Minore Forfaitaire / | Site Internet<br><a href="http://www.amendes.gouv.fr">www.amendes.gouv.fr</a> | Carte bancaire, virement <sup>2</sup>             |
|                                   |                      | Application smartphone                                                        | Carte bancaire                                    |
|                                   |                      | Serveur vocal interactif                                                      | Carte bancaire                                    |
|                                   |                      | Trésoreries et centres d'encaissement                                         | Carte bancaire, chèques, espèces                  |
|                                   |                      | Forces de l'ordre                                                             | Carte bancaire, chèques, espèces                  |
|                                   |                      | Points de vente agréés                                                        | Moyens de paiement acceptés par le point de vente |
| <b>Procès-Verbal Électronique</b> | Majoré               | Site Internet<br><a href="http://www.amendes.gouv.fr">www.amendes.gouv.fr</a> | Carte bancaire, virement <sup>2</sup>             |
|                                   |                      | Application smartphone                                                        | Carte bancaire                                    |
|                                   |                      | Serveur vocal interactif                                                      | Carte bancaire                                    |
|                                   |                      | Trésoreries et centres d'encaissement                                         | Carte bancaire, chèques, espèces                  |

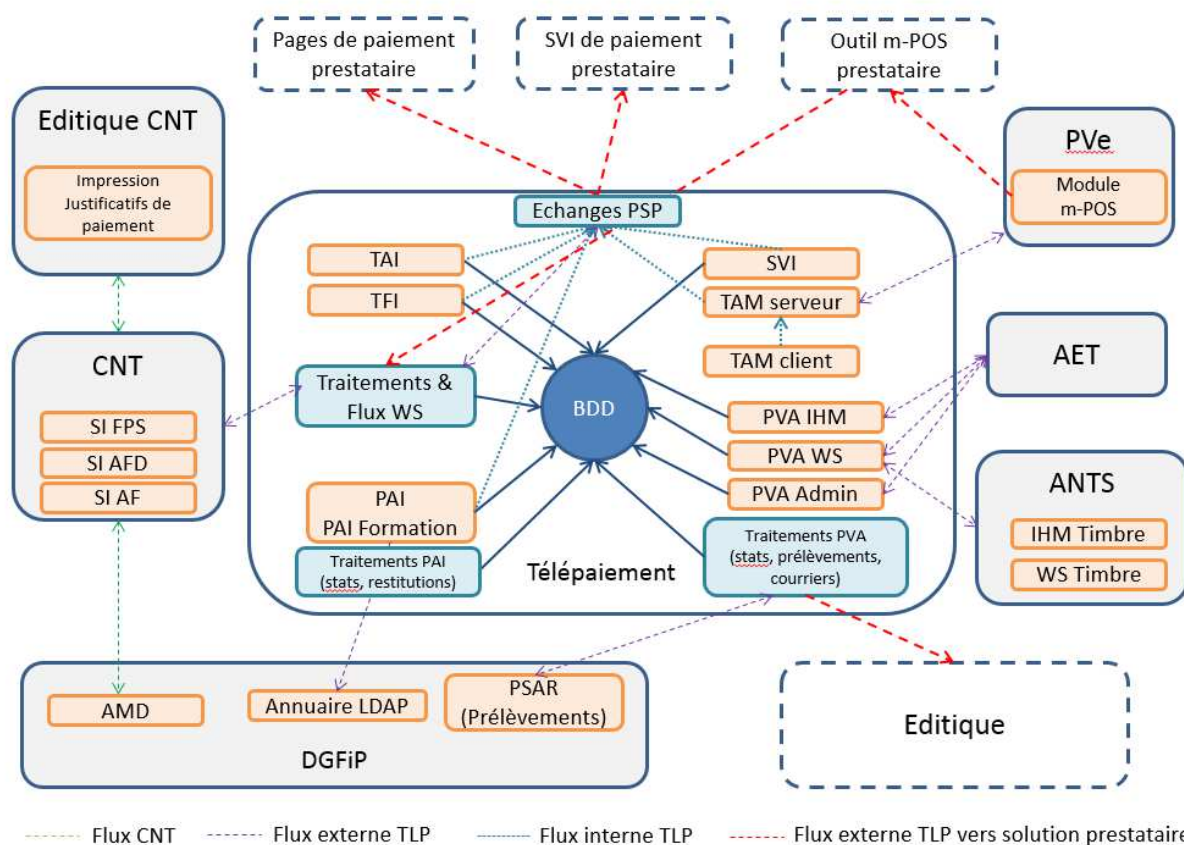
| Nature de l'amende                    | Stade                    | Canal                                                                                     | Moyen                                             |
|---------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
|                                       |                          | Points de vente agréés                                                                    | Moyens de paiement acceptés par le point de vente |
| <b>Amende forfaitaire délictuelle</b> | Minoreé<br>Forfaitaire / | Site Internet<br><a href="http://www.amendes.gouv.fr">www.amendes.gouv.fr</a>             | Carte bancaire                                    |
|                                       |                          | Application smartphone                                                                    | Carte bancaire                                    |
|                                       |                          | Serveur vocal interactif                                                                  | Carte bancaire                                    |
|                                       |                          | Trésoreries                                                                               | Carte bancaire, chèques, espèces                  |
|                                       |                          | Forces de l'ordre                                                                         | Carte bancaire, chèques, espèces                  |
| <b>Amende forfaitaire délictuelle</b> | Majoré                   | Site Internet<br><a href="http://www.amendes.gouv.fr">www.amendes.gouv.fr</a>             | Carte bancaire                                    |
|                                       |                          | Application smartphone                                                                    | Carte bancaire                                    |
|                                       |                          | Serveur vocal interactif                                                                  | Carte bancaire                                    |
|                                       |                          | Trésoreries                                                                               | Carte bancaire, chèques, espèces                  |
| <b>Forfait de post stationnement</b>  | Forfaitaire              | Site Internet<br><a href="http://www.stationnement.gouv.fr">www.stationnement.gouv.fr</a> | Carte bancaire                                    |
|                                       |                          | Serveur vocal interactif                                                                  | Carte bancaire                                    |
|                                       |                          | Trésoreries et centres d'encaissement                                                     | Carte bancaire, chèques, espèces                  |
| <b>Forfait de post stationnement</b>  | Majoré                   | Site Internet<br><a href="http://www.amendes.gouv.fr">www.amendes.gouv.fr</a>             | Carte bancaire                                    |
|                                       |                          | Application smartphone                                                                    | Carte bancaire                                    |
|                                       |                          | Serveur vocal interactif                                                                  | Carte bancaire                                    |
|                                       |                          | Trésoreries et centres d'encaissement                                                     | Carte bancaire, chèques, espèces                  |

Les canaux de paiement incluent, outre le paiement de l'amende, le règlement de la consignation préalable en cas de contestation d'une amende forfaitaire ou d'une amende forfaitaire majorée.

Dans le cas particulier du PVA, l'application maintenue au titre du présent marché permet aussi l'achat de timbre fiscal dématérialisé.

### 2.3.2 Présentation du domaine fonctionnel « Base de données de télépaiement »

La base de données télépaiement est commune à tous les canaux de télépaiement.



#### Architecture fonctionnelle du SI de télépaiement

Les échanges se font au travers de services métier de paiement mis à disposition par le SI Cœur dont la maintenance est assurée par le titulaire du marché « TMA Cœur ».

Ces services mettent en œuvre des fonctionnalités métier permettant de gérer la mise à disposition des amendes sur les différents médias de télépaiement et la réception des mouvements (paiements, consignations, impayés).

Ils ont pour objet :

- La gestion de l'alimentation et du retrait des amendes de la plate-forme de

télépaiement ;

- La réception des mouvements : provenant de la plate-forme de télépaiement.

### 2.3.3 Présentation du domaine fonctionnel « Paiement monétique sécurisé »

Une fonction de paiement monétique sécurisé est mise en place par le titulaire. À titre indicatif, la solution mise en place par le titulaire du marché CNT6 est SIPS.

D'un point de vue fonctionnel, la solution doit permettre d'accepter des paiements de manière sécurisée sur tous les canaux de paiement gérés au titre du présent marché (TAI, TFI, TAM et SVI). Cette fonctionnalité de base doit s'accompagner d'outils perfectionnés pour administrer les transactions (rembourser, annuler, valider, différer le paiement, etc.) et pour contrôler leur bonne acceptation financière (crédit sur compte commerçant et vérification d'impayés).

La fonction doit être certifiée PCI/DSS et offrir l'option d'authentification *via* 3D Secure.

D'une façon générale, la fonction doit permettre :

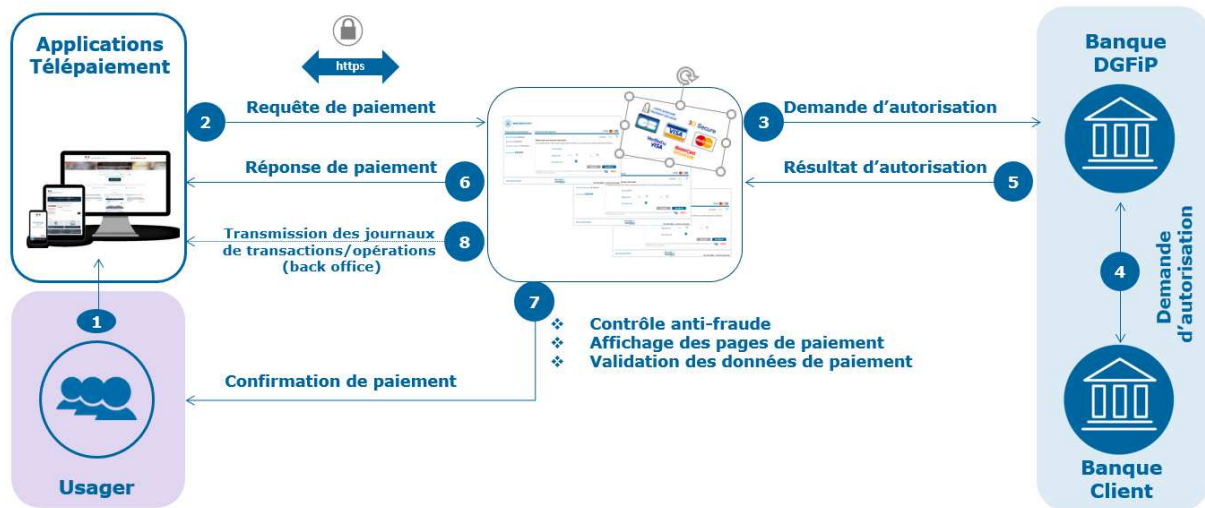
- De choisir le type de carte bancaire ;
- De saisir les informations de la carte bancaire ;
- De confirmer le paiement et proposer un justificatif de paiement ;
- De restituer un message en cas d'erreur sur la transaction bancaire.

Les canaux de paiement reposent sur des contrats passés directement entre la DGFIP et la Banque de France, et répondant à des normes différentes. A la date du transfert de marché, les canaux suivants seront équipés de contrats VADS :

- TAI ;
- TFI ;
- TAM ;
- m-Commerce.

Les canaux suivants sont toujours en VAD non sécurisé, de type MOTO :

- SVI ;
- PAI.



*Cinématique du paiement monétique sécurisé.*

## 2.3.4 Présentation du domaine fonctionnel « Paiement sur l'intranet de la DGFiP »

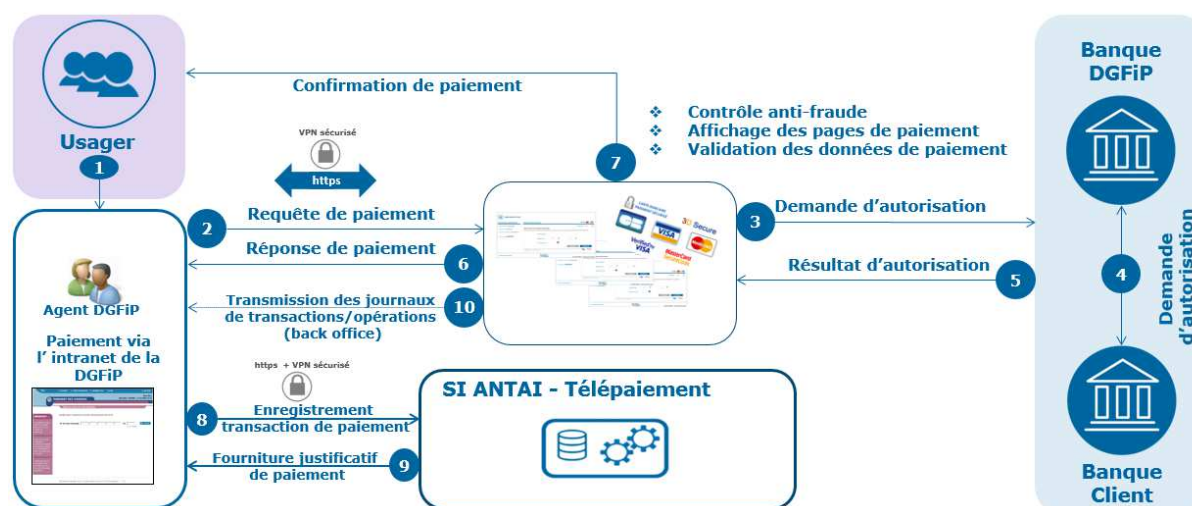
### 2.3.4.1 Présentation générale

Le canal de paiement dans les trésoreries est une solution de paiement électronique au sein du réseau d'encaissement de la DGFiP :

- Des amendes forfaitaires établies par les chaînes de traitement de l'ANTAI ;
- De certaines amendes forfaitaires majorées et condamnations pécuniaires, prises en charge dans l'application AMD.

Ceci permet :

- À l'utilisateur de payer par carte bancaire, même dans les sites non équipés d'un terminal de paiement électronique (TPE) ;
- Pour les amendes forfaitaires, de moderniser le processus actuel basé sur l'utilisation du timbre-amende papier ;
- Pour les AFM, FPSM et condamnations pécuniaires éligibles au télépaiement d'optimiser le processus de paiement au guichet des différents sites du réseau d'encaissement de la DGFiP.



Cinématique du paiement sur PAI.

En ce qui concerne les AFM et les condamnations pécuniaires éligibles au télépaiement, le canal ne concerne que les règlements par carte bancaire effectués hors terminal de paiement électronique (par saisie directe de l'agent des informations de la carte bancaire de l'utilisateur). Dans tous les autres cas (amendes et forfait de post-stationnement avant le stade majoré), les procédures et outils informatiques habituels sont conservés en l'état (possibilités de prendre un règlement par espèces chèque ou carte bancaire).

Ce canal s'articule autour de la mise en place d'une solution logicielle de télépaiement accessible depuis les différents sites du réseau d'encaissement de la DGFIP. Cette solution logicielle sécurise les paiements (au guichet et par téléphone) en permettant une traçabilité des opérations effectuées par les agents en charge de recueillir les numéros de carte bancaire.

Certains sites dont la TCA de Rennes peuvent, sur habilitation, utiliser une fonction de Terminal de Paiement Virtuel qui permet d'encaisser par carte bancaire des paiements concernant leurs propres prises en charge (qui ne sont pas dans la base de télépaiement) en émargeant manuellement. Cette fonctionnalité permet notamment de prendre et de tracer des paiements partiels ou des paiements après engagement des poursuites.

#### 2.3.4.1.1 Processus de paiement des amendes forfaitaires

Pour l'amende forfaitaire (AF), le processus de paiement ou de consignation est le suivant :

- 1) L'utilisateur se rend dans un service de la DGFIP en vue de payer ou de consigner et présente son avis de contravention ;
- 2) L'agent de l'Administration habilité dispose d'une interface web sécurisée et intégrée au portail « métier » lui permettant, après option éventuelle pour le paiement d'une AF de saisir (par entrée clavier ou éventuellement douchette pour les structures qui en seraient équipées) le numéro de télépaiement situé sur le talon de paiement ou de consignation, d'interroger la plate-forme qui restitue en temps réel le montant dû,

l'indication que l'amende a ou non déjà été payée et la catégorie d'amende (code verbalisateur) ;

- 3) L'amende est identifiée par la plate-forme qui affiche le montant à payer. En fonction du dernier chiffre du numéro d'amende, l'interface présente l'action a priori souhaitée (processus identique au télépaiement) ;
- 4) L'agent de l'Administration demande à l'utilisateur confirmation de son choix : consignation ou paiement. En cas d'erreur il peut changer l'action sur l'interface (pour certains types d'amendes la consignation sera impossible) ;
- 5) L'utilisateur paye avec le moyen de paiement accepté par le site ;
- 6) L'agent de l'Administration notifie le paiement ou la consignation *via* une interface web sécurisée de la plate-forme ;
- 7) L'information relative au paiement de l'amende est transmise en temps différé (J+1) à la base du SI Cœur par web service ;
- 8) La transaction enregistrée, un reçu de paiement est délivré à l'utilisateur par l'agent de l'Administration (ticket). Ce reçu est édité par l'agent de l'Administration à partir d'une interface Web sécurisée et intégrée à la plate-forme. Ce reçu est imprimé (page HTML) et remis à l'utilisateur ou envoyé par courriel (au format PDF), *via* l'application, après saisie du courriel de l'utilisateur dans l'application. L'impression et l'envoi ne sont pas exclusifs.

#### 2.3.4.1.2 Processus de paiement des amendes forfaitaires majorées et des condamnations pécuniaires

En ce qui concerne, les AFM, FPSM et condamnations pécuniaires éligibles au télépaiement, l'application ne traite que des règlements par carte bancaire effectués hors terminal de paiement électronique (par saisie directe par l'agent du numéro de carte bancaire de l'utilisateur).

Dans ce cas, le processus de paiement ou de consignation est le suivant :

- 1) L'utilisateur se rend au guichet d'un des sites du réseau d'encaissement de la DGFIP en vue de payer ou de consigner son amende et lui présente son avis d'AFM ou son dernier avis avant poursuites dans le cas d'une condamnation pécuniaire ;
- 2) L'agent de l'Administration dispose d'une interface web sécurisée et intégrée au portail DGFIP lui permettant, après option éventuelle pour le paiement d'une AFM/condamnation pécuniaire de saisir (par entrée clavier) le numéro de télépaiement situé sur le talon de paiement ou de consignation et d'interroger la plate-forme qui restitue en temps réel le montant dû, l'indication que l'amende a ou non déjà été payée et la catégorie d'amende (code secteur) ;
- 3) La contravention est identifiée par la plate-forme qui affiche le montant à payer ;
- 4) L'agent de l'Administration demande confirmation du choix à l'Utilisateur : consignation ou paiement. En cas d'erreur il peut changer l'action sur l'interface (pour certains types d'amendes la consignation sera impossible) ;
- 5) L'utilisateur paye en carte bancaire ;

- 6) L'agent de l'Administration notifie le paiement ou la consignation *via* une interface web sécurisée de la plate-forme, il saisit à cet effet, les informations de la carte bancaire de l'utilisateur (selon les mêmes dispositions que le site Internet de télépaiement). Ces informations sont contrôlées par le système qui valide ou non le paiement ou la consignation. Le flux financier est directement affecté sur le compte de la structure qui a effectué la prise en charge selon la même procédure que pour un télépaiement d'AFM sur Internet ;
- 7) La transaction enregistrée, un reçu de paiement est délivré à l'utilisateur par l'agent de l'Administration (ticket). Ce reçu est édité par l'agent de l'Administration à partir d'une interface Web sécurisée et intégrée à la plate-forme. Ce reçu est imprimé (page HTML) et remis à l'utilisateur ou envoyé par courriel, *via* l'application, après saisie du courriel de l'utilisateur dans l'application. L'impression et l'envoi ne sont pas exclusifs.
- 8) L'information relative au paiement de l'amende est transmise à la base du SI Cœur qui transmet les mises à jour à l'application AMD à J+1.

La fonction « Exploitation du canal de paiement sur l'Intranet de la DGFIP » permet le paiement et la consignation des amendes (pour celles susceptibles d'être consignées) :

- Les amendes minorées et forfaitaires issues du Contrôle Automatisé (CA) et du Procès-Verbal Electronique (PVe) ;
- Les amendes et autres créances fournies par l'application DGFIP AMD : amendes forfaitaires majorées et condamnations pécuniaires (de leur prise en charge jusqu'à l'engagement de poursuites), mais aussi le forfait de post-stationnement majoré car celui se recouvre comme une amende ;
- Le paiement de l'avis de paiement du forfait de post-stationnement (FPS). Son montant est fixé par la collectivité compétente.

L'IHM de paiement enregistre :

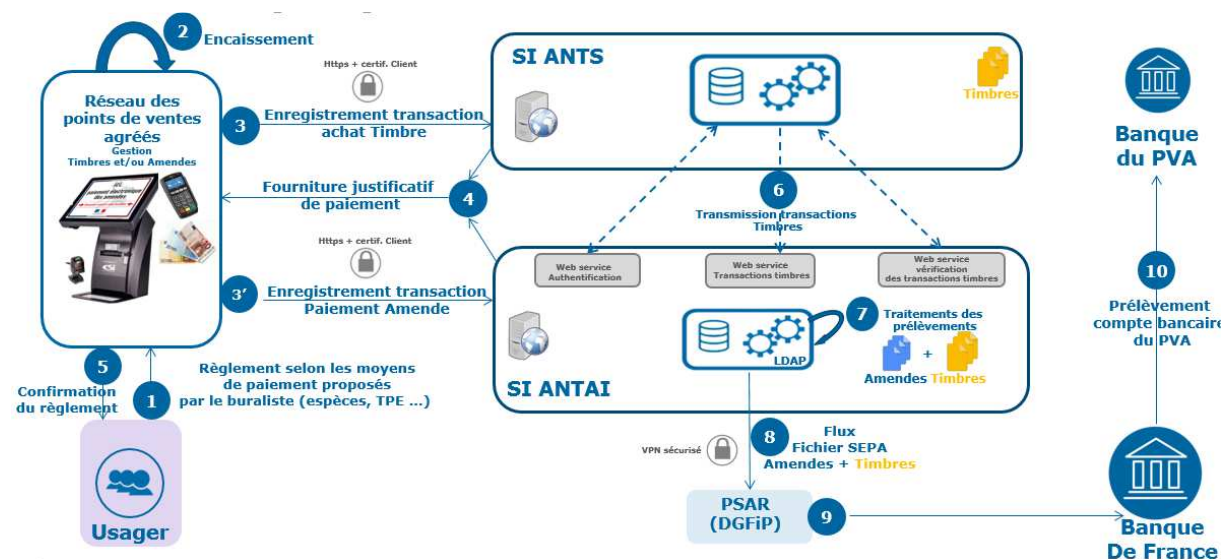
- Pour les amendes (et autres créances assimilées) : les transactions de paiement et de consignation effectuées en trésorerie afin d'en restituer l'information au Centre National de Traitement (dans le cas du règlement d'une AFm (minorée) ou AF CA et Pve) ou à l'application de gestion des amendes de la DGFIP AMD (dans le cas des autres amendes, incluant les FPSM) ;
- Pour les avis de paiement du forfait de post-stationnement : les transactions de paiement effectuées en trésorerie afin d'en restituer l'information au SI FPS hébergé au Centre National de Traitement.

### 2.3.5 Présentation du domaine fonctionnel « Paiement en point de vente agréé (PVA) »

#### *2.3.5.1 Présentation générale du canal de paiement dans les points de vente agréés*

Le canal PVA ou « paiement auprès du Point de Vente Agréé » offre un canal de paiement des

amendes forfaitaires auprès d'intermédiaires agréés par l'État pour ce type d'opérations.



Cinématique du paiement sur PVA

A la date de publication du marché, les points de vente agréés sont les buralistes en leur qualité de préposés de l'administration, titulaires d'un contrat de gérance leur imposant de remplir des charges d'emploi parmi lesquelles la vente des valeurs fiscales.

Le réseau des buralistes déploie en parallèle du projet PVA, des postes de travail fédérés au sein d'un réseau de télécommunication, permettant à chaque point de vente de disposer d'un accès Internet haut débit. Le canal PVA s'appuie sur ces infrastructures réseau, matérielle et logicielle.

#### 2.3.5.1.1 Présentation du canal de paiement utilisé par les points de vente agréés

Le canal PVA est utilisé par environ 16 000 points de ventes agréés et permet le paiement et la consignation des amendes forfaitaires issues du contrôle automatisé et des procès-verbaux électroniques, mais aussi la vente de timbres fiscaux (partie gérée par l'ANTS). Ce canal comporte aussi une application de gestion accessible uniquement par les buralistes habilités comportant des modules de gestion, d'administration et de reporting. Les droits d'accès à l'application PVA sont gérés par la cellule Timbres de la DRFiP 35 via des modules d'administration et de gestion intégrés à l'application PVA.

Afin d'être reconnu dans le système PVA, un buraliste doit créer un dossier de demande d'agrément (dossier papier) envoyé à la cellule Timbres de la DRFiP 35 qui permet aux personnels de celle-ci d'enregistrer électroniquement leurs candidatures à l'aide de l'IHM d'Administration PVA (saisie manuelle du contenu du formulaire d'agrément). Selon l'état et le cycle de vie d'un PVA créé, des courriers postaux sont envoyés, selon le cas, par le centre éditique de l'exploitant PVA ou la cellule Timbres aux buralistes pour :

- Fournir les identifiants des utilisateurs d'un PVA ;
- Fournir les mots de passe des utilisateurs d'un PVA ;
- Relancer la demande d'activation du PVA.

Plusieurs courriers peuvent être émis pour un PVA. L'émission de chaque courrier correspond à une action sur l'IHM d'administration ou un changement d'état d'un PVA.

Après avoir reçu son identifiant et mot de passe par courrier, l'utilisateur responsable du point de vente se connecte à la plateforme PVA qui détecte sa première connexion (absence de certificat sur le poste client). L'utilisateur est ensuite redirigé vers une page permettant la saisie de l'identifiant et le mot de passe. Après cette identification, l'utilisateur se verra rediriger vers une nouvelle page et y devra rappeler les coordonnées bancaires communiquées à la DRFiP 35 pour le prélèvement afin de confirmer son identification et ainsi télécharger et installer en ligne le certificat généré par l'IGC de l'ANTAI (la gestion de l'IGC ne fait pas partie du périmètre relatif au présent marché).

Le processus de paiement ou de consignation est le suivant :

- 1) L'utilisateur se présente avec son avis de contravention en point de vente agréé (buraliste) en vue de payer ou de consigner son amende ;
- 2) Le buraliste dispose d'une interface Web sécurisée et intégrée à la plate-forme PVA qui lui permet, après saisie assistée (par exemple, par lecteur de code barre) ou manuelle (par entrée clavier) du n° d'ACO, d'interroger la plate-forme PVA qui restitue en temps réel :
  - Le montant à payer ;
  - L'indication que l'avis a, ou non, déjà été payé ;
  - Le code NATINF et la catégorie d'amende (code verbalisateur).
- 3) En fonction du dernier chiffre du numéro lu par lecteur ou saisi, l'interface présente l'action a priori souhaitée (processus identique au télépaiement) ;
- 4) Si la consignation est possible, le buraliste demande confirmation du choix à l'utilisateur : consignation ou paiement ;
- 5) L'utilisateur paye avec le moyen de paiement accepté par le buraliste. L'encaissement est effectué au profit du point de vente agréé. Le flux financier, qu'il soit direct (espèce) ou indirect (chèque, carte bleue, etc.) vient alimenter la caisse ou le compte bancaire du buraliste ;
- 6) Le buraliste notifie le paiement ou la consignation *via* une interface web sécurisée de la plate-forme PVA. Ce processus ne fait pas intervenir de flux financier, seul un flux comptable vient créditer le compte du buraliste agréé géré par la plate-forme PVA ou compte PVA. L'information relative au paiement de l'amende est transmise à la base du SI Cœur ;
- 7) La transaction enregistrée, un reçu de paiement est délivré à l'utilisateur par le buraliste (ticket PVA). Ce reçu est édité à partir d'une interface Web sécurisée et intégrée à la plate-forme PVA.

Un jeu complet de services web a été mis en place afin que les éditeurs de logiciels de gestion de caisse puissent effectuer une intégration totale du paiement d'une amende dans leurs

solutions intégrées. Dans certains cas (commerçants faisant office de buralistes), l'accès à PVA se fait directement via le web sans intégration dans un logiciel de gestion de caisse. Les deux solutions coexistent à la date de publication du marché. À la suite de la création et de l'agrément d'un PVA par un administrateur dans l'IHM d'administration, de l'envoi des courriers d'identifiant et de mot de passe au buraliste, de la création d'un certificat par l'IHM certificat, un buraliste a la possibilité de se connecter à l'application IHM PVA Paiement pour enregistrer des règlements d'amende dans le système ou encore consulter ses comptes, ses informations personnelles ou administrer les utilisateurs enregistrés sur son compte PVA.

#### *2.3.5.1.2 Présentation de l'application PVA Admin*

Cette fonction métier, dénommée PVA Admin, permet aux administrateurs (DRFiP 35) d'administrer les points de vente agréés mais également de gérer les prélèvements bancaires effectués sur les PVA ayant réalisé des transactions de paiement ou encore consulter les statistiques de vente.

#### **Gestion des administrateurs et supervision**

Cette fonction permet d'administrer les utilisateurs ayant l'accès au site d'administration des PVA. Les différentes fonctionnalités incluent la création des administrateurs, la gestion des profils, la gestion des paramètres et la consultation des statistiques.

Dans le cadre du marché CNT5, il est demandé de revoir, dès la phase de reprise, les opérations matérielles d'envoi des différents courriers à destination des PVA. Il est demandé de remplacer ces courriers par des envois de messages électroniques, avec le niveau de sécurisation nécessaire pour chacun.

#### **Gestion des prélèvements**

Cette fonction permet de générer automatiquement les prélèvements à effectuer pour le compte de la DRFiP35 auprès des buralistes ayant effectué des encaissements au cours du mois écoulé, et d'assurer toute la gestion afférente à ces prélèvements, notamment la consultation, les rejets de prélèvements et la régularisation de ces derniers.

#### **Gestion par les PVA**

À la suite de la création et de l'agrément d'un PVA par un administrateur dans l'IHM d'administration, de l'envoi des courriers d'identifiant et de mot de passe au buraliste, il a la possibilité de se connecter à l'application IHM PVA Paiement. Pour ce faire, il lui est nécessaire de retirer un certificat de connexion auprès de l'autorité de certification de l'ANTAI.

### **2.3.6 Présentation du domaine fonctionnel « Paiement par serveur vocal interactif »**

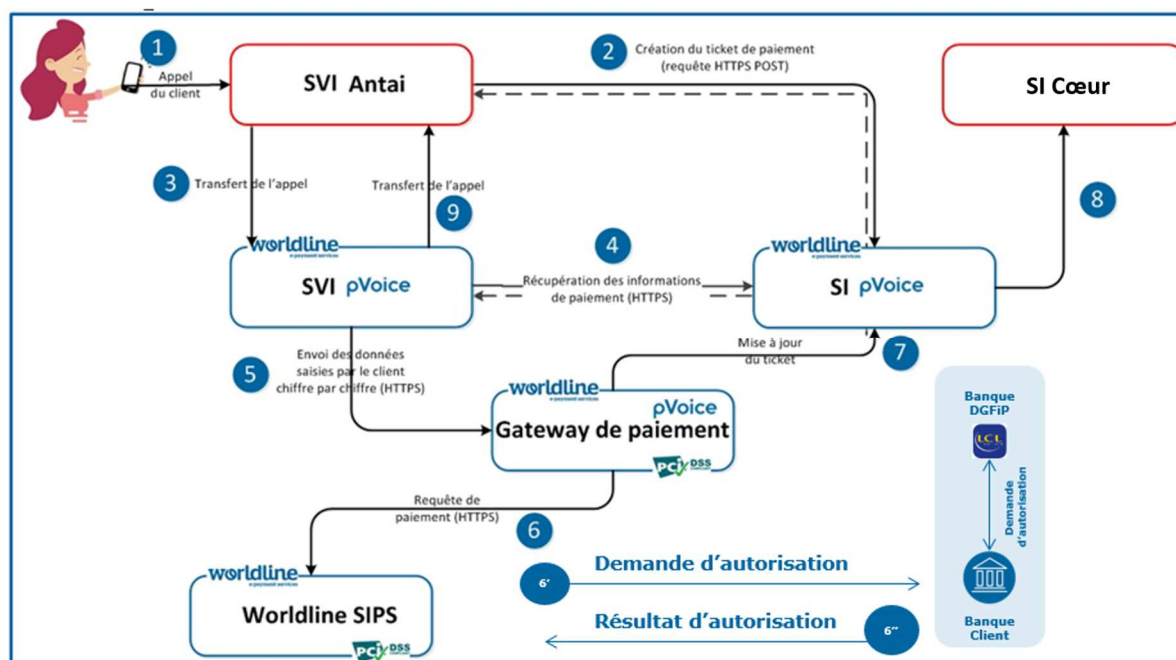
#### *2.3.6.1 Présentation générale*

Le serveur vocal interactif (SVI) permet à un contrevenant d'accéder à un service d'accueil géré pour le compte du ministère de l'économie et des finances (MINEFI) accessible au tarif d'une communication locale au [0806.20.30.40](tel:0806.20.30.40) pour les contrevenants Français ou le [+33 149 35 36 92](tel:+33.149.35.36.92) pour les contrevenants étrangers.

Le contrevenant fournit en suivant les indications du serveur :

- Les références portées sur le document reçu ;
- Le numéro de sa carte bancaire ;
- La date d'expiration de la carte bancaire ;
- Le numéro de contrôle sur 3 chiffres.

Il peut télécharger le justificatif de paiement sur le site amendes.gouv.fr.



Fonctionnement actuel du SVI dans le cadre du marché CNT6.

### 2.3.7 Présentation du domaine fonctionnel « Paiement immédiat sur le bord de la route »

#### 2.3.7.1 Présentation générale

Le logiciel PVE installé sur les terminaux PVE NEO permet désormais aux agents verbalisateurs de débrayer le paiement sur une solution de paiement immédiat sur des terminaux mPOS ou sur le canal m-Commerce.

Le canal de paiement immédiat auprès des forces de l'ordre permet de disposer de moyens de paiements modernes et dématérialisés sans remise systématique de quittance papier au contrevenant.

##### 2.3.7.1.1 Paiement par terminal de paiement mobile de type mPOS

Cette fonction permet à l'agent verbalisateur de réaliser un paiement par carte bancaire *via* un terminal de paiement mPOS. Pour cela, au moins un terminal mPOS doit être connecté à l'équipement de l'agent.

La fonction permet à l'agent de saisir « carte bancaire » comme moyen de paiement et de valider la saisie des informations de paiement.

Une fonction du mPOS permet de signifier à l'application PVe installée sur les terminaux le statut du paiement.

#### 2.3.7.1.2 Paiement par m-Commerce

La solution de paiement m-Commerce à mettre en œuvre se base sur le cas d'usage suivant :

- PVe : l'agent verbalise le contrevenant depuis son terminal PVe NEO et lui propose le paiement immédiat de type m-Commerce ;
- L'application PVe dialogue avec le serveur de télépaiement pour :
  - o Renseigner le dossier d'infraction dans la base télépaiement et le rendre payable pour une durée limitée.
  - o Obtenir un numéro de télépaiement permettant de générer :
    - Un QR code affiché sur le terminal PVe NEO de l'agent verbalisateur qui sera à scanner par le contrevenant ;
    - Un SMS contenant un lien contextualisé à l'amende vers le site de paiement.
- Le contrevenant (au choix) :
  - o Scanne le QR code à l'aide de l'application TAM et effectue son paiement carte bancaire comme il le ferait avec un avis de contravention reçu par courrier ;
  - o Suit le lien reçu par SMS vers le site de paiement et effectue son paiement carte bancaire comme il le ferait avec un avis de contravention reçu par courrier.
- Le règlement (acceptation de la transaction bancaire par SIPS) entraîne deux conséquences :
  - o Le télépaiement génère un justificatif qui est envoyé à l'adresse courriel fournie par le contrevenant ou par SMS ;
  - o Et communique à l'application PVe le statut de paiement du dossier concerné.
- L'agent verbalisateur finalise la procédure de verbalisation dans PVe après avoir reçu confirmation du paiement dans l'application. Ces informations sont remontées dans le SI Cœur par l'application PVe.

#### 2.3.7.1.3 Récapitulatif des quittances

Cette fonction permet à l'agent verbalisateur de visualiser le récapitulatif de la quittance dématérialisée.

#### 2.3.7.1.4 Signature des quittances

Cette fonction permet à l'agent verbalisateur et à la personne interceptée, uniquement en cas de consignation, de signer la quittance dématérialisée.

#### *2.3.7.1.5 Envoi des quittances*

Cette fonction permet à l'agent verbalisateur d'envoyer la quittance dématérialisée au contrevenant.

#### *2.3.7.1.6 Historique de paiement*

Cette fonction permet de consulter les transactions effectuées par carte bancaire et avec les mPOS associés au terminal.

L'agent verbalisateur peut ainsi consulter l'historique des paiements d'infractions qu'il a verbalisées et fait payer par carte aux contrevenants. Il peut s'agir de paiements immédiats ou de consignations.

### 2.3.8 Présentation du domaine fonctionnel « Restitutions statistiques »

Les restitutions statistiques constituent une application de gestion, dénommée PAI restitution, accessible uniquement par les agents habilités de la DGFIP comportant des modules de gestion, d'administration et de reporting. Les droits d'accès à l'application sont gérés selon les mécanismes propres d'habilitation de la DGFIP par accès (*via* API) à l'annuaire LDAP de la DGFIP.

Les principales fonctionnalités proposées par cette application permettent de :

- Consulter les états journaliers des paiements des amendes, des FPS et *via* les Terminaux de Paiement Virtuels (TPV) ;
- Consulter les états mensuels ;
- Consulter les différents rapports statistiques des opérations réalisées par période, au niveau local ou départemental ;
- Effectuer des recherches par numéro de télépaiement ou par référence de règlement ;
- Afficher un justificatif de règlement de l'amende ;
- Supprimer l'imputation d'un règlement impayé ;
- Consulter les rapports carte bancaire des amendes forfaitaires (AF) du contrôle automatisé (CA), des AF PVe, des FPS, des AF et FPS au stade majoré et du paiement immédiat PVe.

### 2.3.9 Présentation du domaine fonctionnel « IHM des services numériques de paiement »

Les interfaces permettant aux usagers d'accéder aux services numériques de paiement des amendes et des forfaits de post-stationnement (FPS) sont accessibles à partir du site web de l'ANTAI (SWA), depuis la page d'accueil et, selon les services, depuis certaines pages de contenu du site Internet.

#### **2.3.9.1 Paiement des amendes forfaitaires (TAI)**

La principale fonctionnalité de l'IHM de télépaiement est de proposer le règlement par carte

bancaire des amendes forfaitaires (AF) issues du contrôle automatisé (CA), du procès-verbal électronique (PVe) et des infractions délictuelles.

Le site permet aussi de payer les amendes forfaitaires majorées, les redevances majorées du FPS (forfait de post-stationnement) et les condamnations pécuniaires notifiées par la direction générale des finances publiques.

Il permet enfin aux usagers qui souhaitent contester l'avis de contravention de verser une consignation qu'ils pourront se faire rembourser si leur contestation est acceptée. Le montant de la consignation correspond au montant de l'amende forfaitaire.

À titre indicatif, cette IHM est également proposée en six langues (ce nombre est susceptible d'évoluer dans le cadre de l'exécution du présent marché) :

- Français ;
- Anglais ;
- Allemand ;
- Néerlandais ;
- Espagnol ;
- Italien.

Les amendes qui peuvent être réglées ou consignées sont :

- Les amendes forfaitaires contraventionnelles notifiées par l'ANTAI ;
- Les amendes forfaitaires délictuelles notifiées par l'ANTAI ;
- Les amendes forfaitaires majorées (AFM) et les forfaits de post-stationnement (FPS) majorés ainsi que les condamnations pécuniaires notifiés par la direction générale des finances publiques et éligibles au télépaiement.

L'utilisateur accède, *via* le site [www.amendes.gouv.fr](http://www.amendes.gouv.fr), à un écran d'accueil l'informant sur la sécurisation de l'accès.

Un écran permettant à l'utilisateur de sélectionner le type d'amende qu'il souhaite régler est inséré après le masque d'accueil. Il distingue les amendes forfaitaires des autres amendes.

L'utilisateur saisit la référence portée sur le document reçu (ACO, AFM, etc.)

Le système détermine, selon le type d'amendes et le type d'opération le montant à payer qui doit s'afficher à l'écran. Ainsi en cas de consignation le montant affiché correspond au montant de l'amende forfaitaire (pas de minoration contrairement au paiement) et le délai de consignation n'est pas allongé en cas de télépaiement par rapport à un règlement par chèque. De même pour les AFM, FPSM et certaines condamnations pécuniaires selon le moment du paiement le montant affiché tient compte ou non d'une diminution légale de 20% du montant dû.

La référence à saisir est distincte selon que l'utilisateur choisit de payer définitivement ou de consigner le montant de l'amende afin de contester l'avis de contravention.

L'utilisateur saisit le numéro de sa carte bancaire, la date d'expiration de sa carte et le numéro de contrôle.

Si le paiement est accepté, que l'utilisateur paye ou consigne, un justificatif de paiement lui est proposé.

L'information relative au paiement de l'amende est alors transmise au SI Cœur.

Les IHM qui doivent être maintenues par le titulaire du présent marché sont :

- La page d'accueil ;
- Page de saisie du n° de télépaiement ;
- Affichage d'information générale dont la somme à régler ;
- FAQ : appelée « Question/réponses » ;
- Affichage d'un dictionnaire (glossaire).

#### ***2.3.9.2 Paiement des forfaits de post-stationnement (TFI)***

Le titulaire du présent marché doit également maintenir l'IHM du site de paiement des APA ([www.stationnement.gouv.fr](http://www.stationnement.gouv.fr)) y compris sur les informations de communication

Le redevable accède sur la page principale sur laquelle il doit saisir le n° de télépaiement et de sa clé.

Une page de synthèse est alors affichée. Lorsque le redevable valide et souhaite payer, il est alors redirigé vers le site de paiement en ligne.

Il n'est pas demandé de traduction.

#### ***2.3.9.3 Paiement par application mobile (TAM)***

L'application Amendes.gouv a été développée sur deux plates-formes : Android et iOS. Elle est téléchargeable sur les smartphones et tablettes *via* les magasins d'applications correspondants (Amendes.gouv). Elle permet actuellement de payer les amendes, les amendes forfaitaires majorées et les FPS majorés.

L'application permet de scanner le « datamatrix » présent sur la notice de paiement de l'amende. Les références sont ainsi pré-saisies sans erreur et l'application permet à l'utilisateur de procéder au paiement dématérialisé après avoir saisi les données de la carte de paiement.

Le titulaire du marché doit maintenir l'application mobile sur les deux environnements (iOS et Android). Il veille particulièrement à :

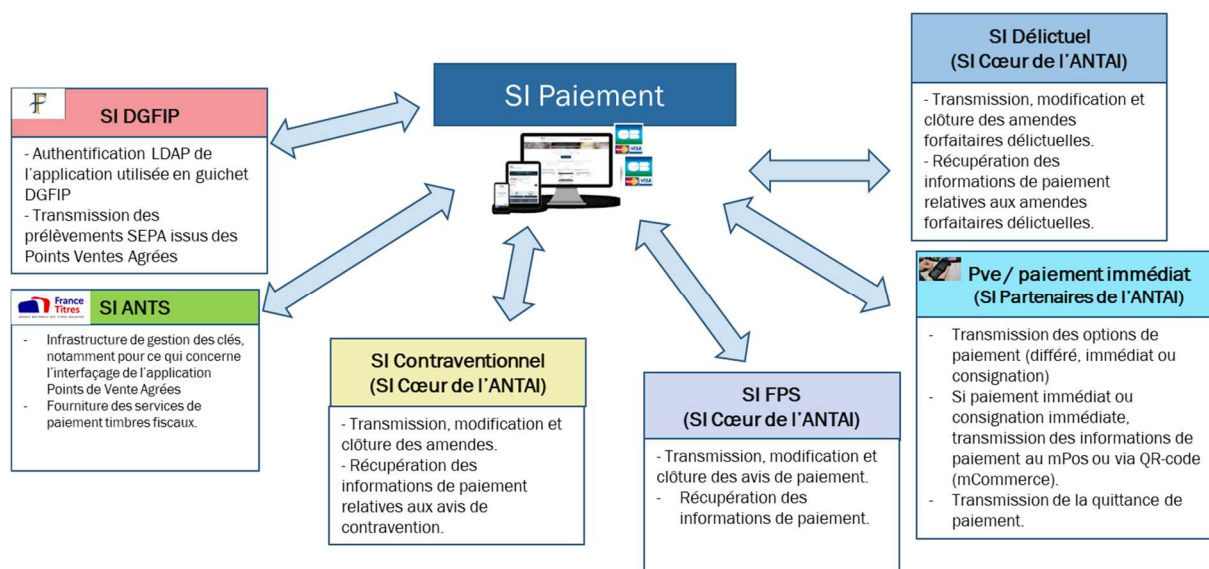
- Suivre les évolutions de ces systèmes d'exploitation afin de fournir, le cas échéant, des nouvelles versions compatibles ;
- Améliorer l'application, soit par des demandes formulées par l'ANTAI et la DGFIP ou par des propositions du titulaire du présent marché.

## 2.4 Interfaces externes du marché

---

Le titulaire doit assurer, en partenariat avec les titulaires des autres marchés, une veille active pour gérer l'obsolescence ou la mise à jour des interfaces fonctionnelles du présent marché, qui sont :

- Le présent marché reçoit du système d'information (SI) cœur les données permettant l'alimentation des bases de paiement en amendes contraventionnelles minorées, forfaitaires et majorées, en amendes délictuelles minorées, forfaitaires et majorées, ainsi qu'en forfait de post-stationnement et forfait de post-stationnement majorés ;
- Les systèmes maintenus au titre du présent marché transmettent au SI du CNT les mouvements intervenus sur les amendes ou forfaits de post-stationnement ;
- Pour les besoins des applications PAI, les systèmes maintenus au titre du présent marché s'interfacent avec l'annuaire LDAP de la DGFIP ;
- Pour les besoins des applications PVA, les systèmes maintenus au titre du présent marché s'interfacent avec un LDAP dédié PVA. Cet annuaire est maintenu par le titulaire du présent marché ;
- Pour les besoins de l'application PVA, les systèmes maintenus au titre du présent marché s'interfacent avec l'application PSAR de la DGFIP pour procéder au prélèvement régulier du montant des amendes collectées par les points de vente agréés ;
- Pour les besoins du paiement immédiat par carte bancaire des amendes sur le bord de route (terminaux mPOS), les systèmes maintenus au titre du présent marché s'interfacent avec l'application PVe ;
- Pour les besoins du paiement immédiat des amendes sur le bord de route (système m-Commerce), les systèmes maintenus au titre du présent marché s'interfacent avec l'application PVe ;
- Les systèmes maintenus au titre du présent marché s'interfacent avec l'autorité d'enregistrement technique (AET), pour la gestion des certificats des buralistes utilisant le système PVA.



Interfaces externes du SI Paiement

### 2.4.1 Interface avec le SI contraventionnel du CNT

Le SI contraventionnel, géré par le titulaire du marché « TMA Cœur », dialogue avec les différents canaux de télépaiement pour mettre à disposition les amendes à payer et recevoir le bon acquittement du paiement.

Les échanges se font au travers de services métier de paiement mis à disposition par le SI Cœur.

Ces services mettent en œuvre des fonctionnalités métier permettant de gérer la mise à disposition des amendes sur les différents médias de télépaiement et la réception des mouvements (paiement, consignation, impayé).

Les échanges sont traités *via* trois flux :

- le flux d'alimentation des amendes, depuis le SI contraventionnel vers la base de télépaiement, qui contient les amendes à mettre à disposition ou mettre à jour sur la base de télépaiement (en cas de paiement partiel par chèque ou en cas de réexposition à la suite d'un impayé) ;
- le flux de clôture des amendes, depuis le SI contraventionnel du CNT vers la base de télépaiement, qui contient les demandes de clôture d'amendes (paiement par chèque, hors délai ou amende annulée) ;
- le flux de paiement des amendes, depuis la base de télépaiement vers le SI contraventionnel, qui contient les informations de paiement, d'impayés et de demandes de justificatifs de paiement papier.

### 2.4.2 Interface avec le PVe

Le SI de télépaiement est en interface avec le PVe, selon le mécanisme suivant :

- l'agent verbalisateur, s'il est habilité à recevoir du paiement immédiat, choisit dans l'IHM du PVe l'option de paiement : paiement différé, paiement immédiat ou consignation. L'option sélectionnée par défaut est le paiement différé. L'option de paiement immédiat ou la consignation peuvent être choisies si un contrevenant a été saisi et si le paiement immédiat est activé pour l'unité dont dépend l'agent ;
- si l'option de paiement immédiat ou de consignation a été choisie, l'IHM du PVe permet à l'agent de saisir l'ensemble des informations de paiement. La saisie porte sur l'ensemble des quittances affectées à l'agent connecté.
- l'agent peut procéder au paiement via un terminal mPOS, s'il en est équipé. Les informations saisies sont transmises au SI télépaiement, après acceptation du paiement.
- l'agent peut également procéder au paiement via m-Commerce, auquel cas le contrevenant est dirigé vers le site amendes.gouv.fr via QR-code ou SMS, sur lequel il saisit les informations nécessaires au paiement. Lors de ce choix, l'application PVe dialogue avec la base de données télépaiement afin de créer le numéro d'ACO qui sera restitué au contrevenant pour qu'il effectue la transaction.
- En cas d'acceptation du paiement, le SI télépaiement transmet au PVe les éléments nécessaires à la constitution de la quittance.

### 2.4.3 Interface avec le SI délictuel du CNT

Le système d'information délictuel (SID) dialogue avec les différents canaux de télépaiement pour mettre à disposition les amendes à payer et recevoir le bon acquittement du paiement.

Une interconnexion entre le SI télépaiement et le SID est mise en place, avec des échanges entre les deux systèmes d'information à l'aide de services web.

Les échanges sont traités *via* trois flux :

- le flux d'alimentation des AFD, depuis le SI délictuel vers la base de télépaiement, qui contient les AFD à mettre à disposition ou mettre à jour sur TLP (en cas de paiement partiel par chèque ou en cas de réexposition suite à un impayé) ;
- le flux de clôture des AFD, depuis le SI délictuel vers la base de télépaiement, qui contient les demandes de clôture d'AFD (paiement par chèque, hors délai ou AFD annulé) ;
- le flux de paiement des AFD, depuis la base de télépaiement vers le SI délictuel, qui contient les informations de paiement, d'impayés et de demandes de justificatifs de paiement papier. À la différence des AF contraventionnelles qui ne peuvent faire l'objet que d'un règlement intégral de la somme due (au titre du paiement ou de la consignation), l'AF délictuelle peut faire l'objet de règlements fractionnés au titre du paiement.

## 2.4.4 Interface avec le SI forfait post-stationnement (FPS)

L'interface entre le SI FPS et le télépaiement comprend :

- un flux d'alimentation et de modification des avis de paiement (APA) ;
- un flux de clôture des APA ;
- un flux de paiement des APA.

Le flux d'alimentation et de modification des APA, depuis le SI FPS vers la base de télépaiement, a pour but d'alimenter la base de données de télépaiement afin de mettre à disposition pour règlement un APA. Il peut s'agir d'un nouvel APA (alimentation) ou d'un APA déjà présent dans le système (modification), dans ce dernier cas, les nouvelles informations remplaceront intégralement les informations déjà présentes.

Le flux de clôture des APA, dans le sens SI FPS vers la base de télépaiement, a pour but la clôture des APA sur la base de télépaiement. Les raisons possibles de clôture sont les suivantes :

- APA annulé ;
- Paiement intégral effectué par chèque(s) ;
- APA hors délai (délai amiable expiré).

Ce flux est implémenté à l'aide de services web dont la maintenance doit être assurée par le titulaire du marché.

Le flux de paiement des APA, depuis la base de télépaiement vers le SI FPS, a pour but la transmission des informations de paiement des APA (payés ou impayés) et des demandes d'édition de justificatif de paiement papier à envoyer par courrier au redevable.

## 2.4.5 Interfaces avec les systèmes de la DGFIP

### 2.4.5.1 PSAR

L'application PSAR est l'application de la DGFIP en charge des virements et prélèvements de masse entre l'État (via un comptable public) et les tiers (redevables, buralistes, etc.). L'interface entre le SI télépaiement et PSAR permet de récupérer le fichier de prélèvement SEPA des PVA correspondant aux différentes transactions réalisées durant une période définie.

### 2.4.5.2 Annuaire LDAP

Lorsqu'un agent se connecte à l'application de paiement des amendes sur l'Intranet de la DGFIP (PAI), celui-ci s'authentifie au préalable auprès d'un serveur d'authentification DGFIP qui effectue ensuite la redirection vers l'application.

L'application PAI est mise à disposition sur 3 environnements différents :

- la recette, environnement accessible aux membres du bureau GF1C de la DGFIP pour valider les évolutions demandées dans le cadre du projet PAI avant mise en production ;
- l'environnement de formation, environnement accessible par tout agent DGFIP habilité à l'utilisation de l'application PAI dans le but de se former ;

- l'environnement de production, environnement accessible par tout agent DGFIP habilité à l'utilisation de l'application PAI dans le but d'effectuer des règlements d'amendes, consulter les états comptables...

Les agents DGFIP étant différents et leurs besoins n'étant pas les mêmes les accès sont gérés au travers d'un annuaire LDAP différent pour chacun de ces environnements.

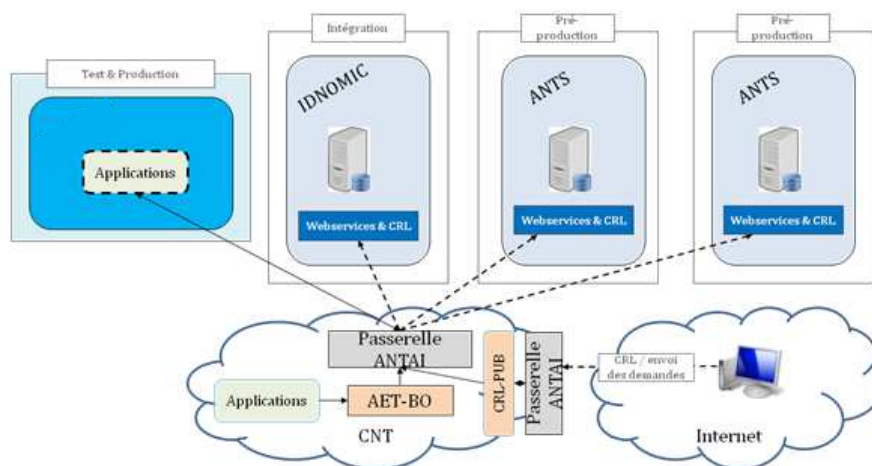
#### 2.4.6 Interface avec l'autorité d'enregistrement technique (AET)

L'infrastructure de gestion des clés (IGC) de la chaîne de traitement automatisé des infractions et des redevances est hébergée par l'ANTS. L'IGC est interfacée avec certaines applications de la chaîne de traitement au travers d'un composant d'intermédiation appelé autorité d'enregistrement technique (AET), qui propose aux applications des interfaces standardisées sous forme de web services pour les demandes, retraits et révocations de certificats.

L'AET, qui est en dehors du périmètre du présent marché, prend à ce jour en charge l'interface entre l'IGC et l'application PVA (Point de Vente Agréé).

L'AET est à ce jour constituée de serveurs virtualisés (technologie VMWare), de trois environnements (Intégration, Recette, Production), et héberge des services web permettant aux applications d'accéder aux services de gestion de certificats.

A la date de rédaction du présent CCTP, l'hébergement de cette brique est représenté par le schéma suivant :



*Environnement technique de l'AET*

## 2.5 Prestations attendues

Les prestations attendues dans le cadre du présent marché sont précisées dans le tableau ci-après :

| Référence   | Intitulé                                                                                             | Description synthétique                                                                                                                                                                               |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>MONE</b> | Fourniture du service monétique sécurisé.                                                            | Mise à disposition d'un système de paiement par carte bancaire (acquisition) pour l'ensemble des canaux de paiement.                                                                                  |
| <b>TERM</b> | Mise à disposition de terminaux de paiement mobiles.                                                 | Mise à disposition, configuration et maintenance de terminaux de paiement mobiles de type mPOS.                                                                                                       |
| <b>HEX</b>  | Hébergement et exploitation des applications PAI, PVA, SVI et de la base de données de télépaiement. | Activités liées à l'hébergement et à l'exploitation des applications TAI, TFI, TAM, PAI, PVA, SVI et de la base de données de télépaiement.                                                           |
| <b>REP</b>  | Reprise                                                                                              | Activités de reprise des prestations du titulaire du marché précédent CNT6.                                                                                                                           |
| <b>PIL</b>  | Pilotage des prestations                                                                             | Activités de pilotage contractuel des prestations du marché.                                                                                                                                          |
| <b>TMA</b>  | Tierce Maintenance Applicative (TMA)                                                                 | Activités de maintenance corrective, préventive, adaptative, évolutive et demandes complémentaires concernant les applications TAI, TFI, TAM, PAI, PVA, SVI et de la base de données de télépaiement. |
| <b>SUP</b>  | Support de niveau N2 et 3                                                                            | Activités de support de niveau 2 et 3.                                                                                                                                                                |
| <b>FOR</b>  | Formation                                                                                            | Activités de préparation et de réalisation de formations.                                                                                                                                             |
| <b>SSI</b>  | Sécurité des systèmes d'information (SSI)                                                            | Activités liées au respect des exigences SSI.                                                                                                                                                         |
| <b>PCA</b>  | Plan de Continuité d'Activité (PCA)                                                                  | Activités liées au PCA de l'ANTAI et à la réalisation d'exercices réguliers.                                                                                                                          |
| <b>ETU</b>  | Études et Innovation                                                                                 | Réalisation d'études technico-fonctionnelles, décisionnelles ou à caractère innovant.                                                                                                                 |
| <b>TRS</b>  | Transfert                                                                                            | Activités de préparation et de réalisation du transfert de responsabilité vers un ou plusieurs tiers désignés par l'ANTAI.                                                                            |

## 2.6 Volumétries du marché

Au sein du détail quantitatif estimatif (DQE) du présent marché, l'onglet « DQE TMA-EVO »

spécifie les répartitions par profils et l'onglet « DQE » précise les quantités globales d'unités d'œuvre estimées. Au cours de l'exécution du présent marché, et à titre indicatif, l'allocation des ressources pourra varier en fonction des priorités qui seront données sur les programmes de développement mais aussi du calendrier de réalisation des transitions entre les marchés des programmes CNT.

Ces volumétries sont données à titre indicatif et n'engagent en aucun cas l'ANTAI quant aux volumétries qui seront constatées sur la durée du présent marché.

En complément, et sans engagement de la part de l'ANTAI, la mise en œuvre de nouveaux besoins exprimés par l'ANTAI pourrait potentiellement conduire à une augmentation structurelle des volumes de prestations commandées dans le cadre de l'exécution du présent marché.

Cette évolution du besoin pourrait être liée au développement potentiel de nouveaux projets tels que :

- La mise en place de nouvelles amendes forfaitaires délictuelles (AFD) ;
- La mise en œuvre opérationnelle de la loi d'orientation des mobilités (LOM) et avec la préparation de dispositifs de contrôle automatisé pour les zones à faibles émissions, les voies réservées notamment au covoiturage, le pesage en marche des poids lourds et une expérimentation des radars sonores, en partenariat avec le ministère en charge des transports ;
- Les conséquences de la loi 3DS (différenciation, décentralisation, déconcentration, simplification) qui donne la possibilité aux collectivités territoriales d'installer des radars automatiques sur les routes ;
- Le développement du péage sans barrière (Free flow) par les sociétés d'autoroutes.

Le tableau ci-dessous donne, à titre indicatif des éléments statistiques sur le nombre moyen de transactions acceptées quotidiennement en 2025 :

| Canal de paiement      | Moyenne du nombre de transactions acceptées par jour en 2025 |
|------------------------|--------------------------------------------------------------|
| <b>TAI<sup>3</sup></b> | 34 504                                                       |
| <b>TFI</b>             | 19 587                                                       |
| <b>TAM</b>             | 6 785                                                        |
| <b>PVA-Timbres</b>     | 5 110                                                        |
| <b>PVA-Amendes</b>     | 2 308                                                        |

---

<sup>3</sup> Incluant mCommerce.

| Canal de paiement | Moyenne du nombre de transactions acceptées par jour en 2025 |
|-------------------|--------------------------------------------------------------|
| <b>SVI</b>        | 1 654                                                        |
| <b>PAI</b>        | 999                                                          |
| <b>mPOS</b>       | 379                                                          |
| <b>TOTAL</b>      | 71 403                                                       |

*N.B. : Les flux sont variables selon les périodes de l'année. Des pics sont attendus notamment le lundi ou lors des retours de congés. Par exemple, un pic de 122 511 transactions acceptées a été enregistré le 03/11/2025.*

Autres informations indicatives :

L'application PAI est déployée au profit d'environ 1800 trésoreries.

L'application PVA est déployée sur environ 16 000 points de ventes agréées et en 2025, 2 707 623 transactions ont été effectuées dans des points de vente agréés. Le paiement par ce canal a représenté 10,4 % des paiements (en nombre de transactions).

En 2025, 603 632 transactions ont été effectuées par serveur vocal interactif (SVI). Le paiement par ce canal a représenté 2,3 % des paiements (en nombre de transactions).

En 2025, 12 593 847 paiements ont été effectués via le canal TAI.

En 2025, 2 476 506 paiements ont été effectués via le canal TAM.

En 2025, 7 149 258 paiements ont été effectués via le canal TFI.

### 3 Description des prestations attendues

---

En sus des prestations présentées ci-après dans le cadre du CCTP, l'ANTAI se réserve le droit à tout moment de la durée du marché de procéder à la mise en œuvre d'audits sur le périmètre du marché.

#### 3.1 MONE : Fourniture du service monétique sécurisé

---

##### 3.1.1 Objet

Le titulaire fournit à l'ensemble des canaux de paiement le nécessitant un service de paiement à distance par carte bancaire. Le service est un système d'acceptation, l'acquisition étant opérée par l'opérateur choisi par la DGFIP.

Il est rappelé que ce service doit être opérationnel dès la fin de la période de reprise.

Ce système doit être conforme aux règles opérationnelles de paiement à distance sécurisé en vigueur, soit, à la date de rédaction du présent CCTP, le manuel de paiement électronique émis par le Groupement des Cartes Bancaires CB dans sa dernière version applicable. Il devra être conforme aux référentiels et normes en vigueur lors de sa mise en œuvre, ainsi qu'aux modifications à venir des standards du secteur (cf. annexe 3 du CCAP fichier « Tableau de traçabilité des exigences, pénalités et indicateurs »).

Au titre de la présente prestation, le titulaire assure notamment :

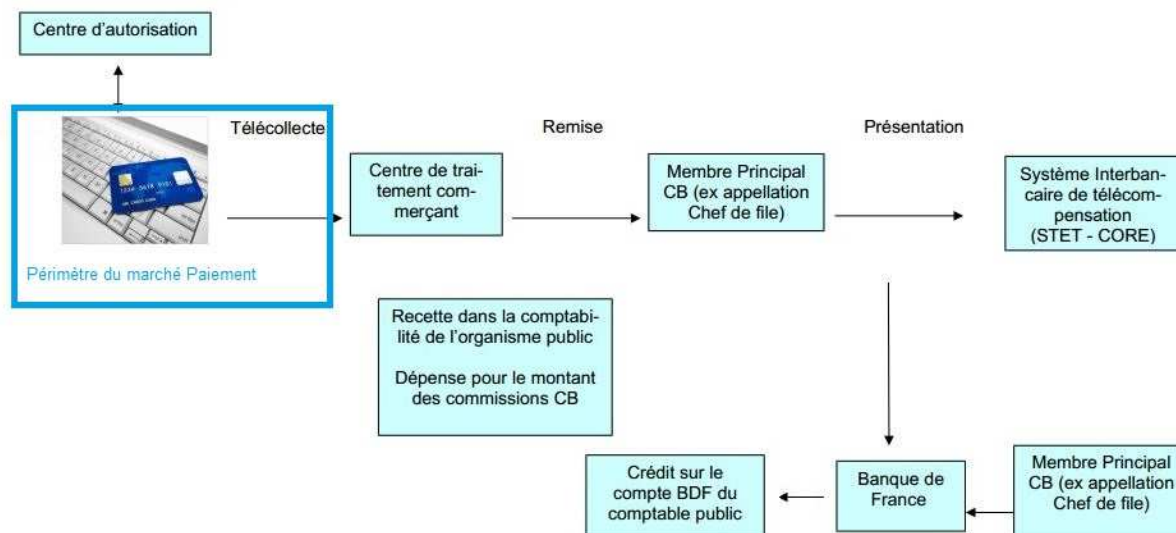
- la mise en place du service, sur la base de la solution technique qu'il aura retenue et qui devra être validée par l'ANTAI ;
- la configuration et l'interconnexion des services de paiement à distance avec les autres systèmes du périmètre du présent marché ainsi que les systèmes composant la chaîne de traitement automatisé des infractions et des redevances ;
- l'exploitation du service pendant toute la durée du présent marché dans le respect des exigences du présent CCTP, notamment en matière de sécurité, de disponibilité, de reprise sur incident et d'évolutivité ;
- la documentation de l'ensemble des interfaces du service et des paramétrages spécifiques réalisés pour les besoins du présent marché, dans l'objectif de faciliter la mise en place, par un ou plusieurs tiers désignés (services de l'État ou nouveaux titulaires), d'un service basé potentiellement sur une solution technique différente après la fin du marché.

##### 3.1.2 Back-office

L'intervention du titulaire dans la fourniture du service de paiement est exclusivement de nature technique, sans manipulation des fonds publics, conformément au 3° de l'article 26 de la loi organique n° 2001-692 du 1er août 2001 relative aux lois de finances (obligation de dépôts de fonds au Trésor). Le service de paiement fourni par le titulaire est interfacé avec les serveurs d'autorisation et de télécollecte carte bancaire de la DGFIP et de la Banque de France ou de leur membre principal carte bancaire pour remise des transactions dans les circuits

interbancaires, conformément au schéma ci-dessous.

Les transactions issues du service monétique donnent lieu à des rapports qui sont mis à disposition dans la partie restitutions de l'application PAI. Le titulaire expose toutes les données nécessaires aux opérations comptables de la DGFIP, selon les besoins définis par celle-ci.



Note : l'envoi de SMS et courriels de quittance pour les moyens de paiement immédiat est compris dans cette prestation.

### 3.1.3 Paiement par internet et intranet

Le titulaire fournit un service de paiement à distance intégré aux sites amendes.gouv.fr (TAI) et stationnement.gouv.fr (TFI) ainsi qu'aux applications sur smartphone Amendes.gouv (TAM, pour iOS et Android). Ces sites et applications doivent être maintenus par le titulaire du présent marché au titre de la prestation de TMA.

Le titulaire fournit également un service de paiement à distance intégré à l'application PAI, déployée dans les trésoreries du réseau de la DGFIP et dont l'hébergement, l'exploitation et la maintenance applicative sont prévues au titre des prestations HEX (cf. chapitre 3.3 du présent CCTP) et TMA (cf. chapitre 3.6 du présent CCTP).

À la date de rédaction du présent CCTP, les différents canaux disposent, selon les cas, de contrats VAD ou VADS. Le titulaire doit être en mesure de fournir, en fonction des besoins, les services de paiement appropriés.

Pour les canaux supportant la VADS, le titulaire met en œuvre le protocole d'authentification 3D Secure V2. Il maintient ses solutions en conformité avec la réglementation applicable au secteur pendant toute la durée du marché.

Par ailleurs, les pages auxquelles les usagers ont accès doivent être conformes aux normes du référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA) (cf. Annexe 7.8 - Règles qualité, sécurité, accessibilité et écoconception).

### 3.1.4 Paiement immédiat sur le bord de route par terminal de paiement mobile de type mPOS

Le titulaire fournit un service de paiement par terminal de type mPOS pour les services de l'Etat procédant au paiement immédiat des amendes sur le bord de route via l'application PVe.

À la date de rédaction du présent CCTP, 7500 terminaux mPOS sont déployés et fonctionnent avec l'application PVe sur les terminaux NEO des forces de l'ordre. Ces terminaux sont loués par l'ANTAI.

Le titulaire met en œuvre la solution permettant d'interfacer l'application PVe (hors périmètre du présent marché) et le terminal de paiement mobile et de traiter le paiement.

*NB : La mise à disposition des terminaux de paiement mobiles fait également partie du présent marché au titre de la prestation TERM (cf. chapitre 3.2 du présent CCTP).*

### 3.1.5 Paiement immédiat sur le bord de route par m-Commerce

Le titulaire fournit un service de paiement de type m-Commerce pour les services de l'Etat procédant au paiement immédiat des amendes sur le bord de route via l'application PVe (hors périmètre du présent marché) installée sur les terminaux NEO des agents, en interface avec l'application TAM ou avec le site amendes.gouv.fr (TAI) depuis le smartphone de l'utilisateur.

Dans ce cadre, le titulaire doit mettre en œuvre la solution technique permettant d'interfacer l'application PVe avec le système de paiement (cf. description de l'interface au chapitre 2.4.2).

### 3.1.6 Paiement par serveur vocal interactif

Le titulaire fournit un service de paiement à distance intégré à un serveur vocal interactif (SVI) dont l'hébergement, l'exploitation et la maintenance applicative sont prévues au titre des prestations HEX (cf. chapitre 3.3 du présent CCTP) et TMA (cf. chapitre 3.6 du présent CCTP).

À la date de rédaction du présent CCTP, ce canal dispose de contrats VAD. Le titulaire doit être en mesure de fournir, en fonction des besoins, le service de paiement approprié.

### 3.1.7 Exigences et livrables associés

**Le détail des exigences et des livrables complémentaires associés à la présente prestation est décrit au sein de l'annexe 3 du CCAP fichier « Tableau de traçabilité des exigences, pénalités et indicateurs ».**

L'ensemble des prestations décrites dans ce chapitre et dans le tableau de traçabilité des exigences est valorisé au titre des unités d'œuvres préfixées par le préfixe « MONE- » dans le BP-DQE selon le principe suivant :

- Les transactions bancaires sont facturables via l'UO MON-TP sur la base tarifaire de 100 transactions.
- Les communications téléphoniques liées au service SVI sont facturables via l'UO MON-SVI, sur la base tarifaire de 100 minutes de communication.

## 3.2 TERM : Mise à disposition de terminaux de paiement mobiles

### 3.2.1 Objet

A titre indicatif, les forces de l'ordre sont actuellement équipées de 7500 terminaux de paiement mobiles de type Spire mPOS SPm2 Bluetooth PIN pad, interfacés avec l'application PVe, permettant de procéder au paiement immédiat des amendes émises par les agents des forces de l'ordre.

L'objet de la présente prestation est de :

- Mettre à disposition des forces de l'ordre des terminaux de paiement mobiles de type mPOS, selon les plans de déploiement communiqués par l'ANTAI ;
- Réaliser la configuration et la connexion avec l'application PVe installée sur les terminaux NEO des forces de l'ordre ;
- Garantir le bon fonctionnement d'une solution certifiée GIE CB sur l'ensemble du dispositif ;
- Assurer le remplacement des terminaux défectueux.

Il est rappelé que ces matériels doivent être opérationnels dès la fin de la période de reprise.

Le SCRTA est responsable de la logistique des matériels. Le titulaire doit livrer les terminaux au SCRTA ou à tout autre tiers désigné par l'ANTAI qui les diffusera auprès des unités de terrain. Les matériels défectueux sont retournés par les unités au titulaire pour échange, par l'intermédiaire du SCRTA.

### 3.2.1 Exigences et livrables associés

**Le détail des exigences et des livrables complémentaires associés à la présente prestation est décrit au sein de l'annexe 3 du CCAP fichier « Tableau de traçabilité des exigences, pénalités et indicateurs ».**

L'ensemble des prestations décrites dans ce chapitre et dans le tableau de traçabilité des exigences est valorisé au titre des unités d'œuvres préfixées par le préfixe « TERM- » dans le BP-DQE selon le principe suivant :

- La mise à disposition pour une durée de 1 mois d'un terminal mPos pour un parc total déployé inférieur à 3000 unités est valorisée avec l'unité d'œuvre TERM1 ;
- La mise à disposition pour une durée de 1 mois d'un terminal mPos pour un parc total déployé d'un nombre compris entre 3000 et 7499 unités est valorisée avec l'unité d'œuvre TERM2 ;
- La mise à disposition pour une durée de 1 mois d'un terminal mPos pour un parc total déployé d'un nombre compris entre 7500 et 9999 unités est valorisée avec l'unité d'œuvre TERM3 ;

- La mise à disposition pour une durée de 1 mois d'un terminal mPos pour un parc total déployé d'un nombre supérieur à 10000 unités est valorisée avec l'unité d'œuvre TERM4.

### 3.3 HEX : Hébergement et exploitation des applications

---

#### 3.3.1 Objet

Le titulaire assure au titre de cette prestation l'hébergement et l'exploitation des services du présent marché.

À ce titre, le titulaire assure notamment :

- L'hébergement des applications et services du périmètre sur ses propres infrastructures ;
- Le maintien en condition opérationnelle des infrastructures, applications et services du périmètre ;
- L'exploitation et la supervision de l'ensemble des composants du périmètre, incluant les systèmes de sécurité associés ;
- La maintenance évolutive des outils d'exploitation et de supervision des composants du périmètre ;
- La mise en œuvre d'un plan de continuité de l'activité (PCA) (cf. chapitre 3.10 du présent CCTP).

Ces activités sont menées par le titulaire dans le respect des exigences de disponibilité indiquées au présent CCTP.

#### 3.3.2 Exigences et livrables associés

**Le détail des exigences et des livrables complémentaires associés à la présente prestation est décrit au sein de l'annexe 3 du CCAP fichier « Tableau de traçabilité des exigences, pénalités et indicateurs ».**

L'ensemble des prestations décrites dans ce chapitre et dans le tableau de traçabilité des exigences est valorisé au titre de l'unité d'œuvre « HEX » dans le BP-DQE.

Le pilotage opérationnel en lien avec les prestations d'hébergement et d'exploitation des infrastructures doit également être valorisé au titre de l'unité d'œuvre « HEX » dans le BP-DQE.

### 3.4 REP : Reprise

---

La prestation de reprise couvre l'ensemble des activités devant être menées par le titulaire au démarrage du marché, afin de reprendre progressivement la responsabilité du périmètre objet du marché, et précédemment confiées à différents titulaires au titre de l'exécution des marchés du programme CNT6.

Cette prestation doit être exécutée en lien étroit avec la prestation de pilotage contractuel général du présent marché, notamment pour ce qui concerne les activités spécifiques de pilotage à mener au titre de la reprise (cf. chapitre 3.5.3 du présent CCTP et unité d'œuvre PIL-REP).

### 3.4.1 Périmètre de la prestation de reprise

La prestation de reprise couvre l'ensemble des tâches nécessaires à la prise en charge complète et opérationnelle des systèmes et prestations du périmètre du marché.

La prestation de reprise couvre notamment l'ensemble des prestations à réaliser par le titulaire pour :

- Maîtriser l'ensemble des systèmes du périmètre du marché à la fois d'un point de vue fonctionnel, logiciel, documentaire, organisationnel et matériel ;
- Reprendre à son compte les systèmes transférés du titulaire en charge de PAIEMENT CNT6 pour couvrir le périmètre du présent marché, qu'il doit réutiliser, au besoin en les adaptant, sauf s'il propose et met en place une solution technique alternative plus efficace, étant cependant précisé qu'il doit dans tous les cas assurer le maintien en condition opérationnelle et de sécurité des composants transférables effectivement utilisés en vue de leur reversement au(x) tier(s) désigné(s) par l'ANTAI en fin de marché, lors de la phase de transfert ;
- Mettre en place les éventuels systèmes complémentaires qu'il juge nécessaire pour l'exécution du marché et qui ne sont pas reversés par le titulaire sortant (PAIEMENT CNT6) ;
- Mettre en œuvre ses moyens propres afin d'être en mesure d'assurer, de manière opérationnelle, l'exécution de l'ensemble des prestations du marché ;
- Mettre en œuvre un pilotage général dont le contenu est précisé au chapitre 3.5.2 du présent CCTP ;
- Mettre en œuvre un pilotage spécifique à cette opération de reprise dont le contenu est précisé au chapitre 3.5.3 du présent CCTP.

Les opérations de reprise réalisées par le titulaire peuvent faire l'objet d'un découpage par domaines d'activité cohérents (ex : paiement par carte bancaire sur amendes.gouv.fr ou sur stationnement.gouv.fr ou sur l'application mobile amendes.gouv ou sur le serveur vocal interactif ou sur l'intranet DGFIP ou via des terminaux de paiement physiques déployés sur le terrain ...), avec un calendrier propre à chaque domaine, mais tous les domaines devront avoir été repris dans un délai maximal de 9 mois à compter du lancement de la prestation de reprise. Pour chaque domaine, la période pendant laquelle s'exécutent ces prestations, dans le respect de cette échéance globale, est dénommée « phase de reprise ». Le titulaire doit définir sa stratégie de reprise en veillant à sa cohérence avec les opérations de transfert assurées en parallèle par le titulaire en charge de PAIEMENT CNT6, la faire valider par l'ANTAI et réaliser au titre des commandes des unités d'œuvre de reprise l'ensemble des actions de sécurisation nécessaires à la bascule de responsabilité afin de maintenir une continuité entière du service.

Ces opérations sont entièrement assurées par le titulaire du marché en coordination forte avec le titulaire sortant (PAIEMENT CNT6) ainsi qu'avec les titulaires des autres marchés des programmes CNT6 et CNT7 et sous le contrôle de l'ANTAI.

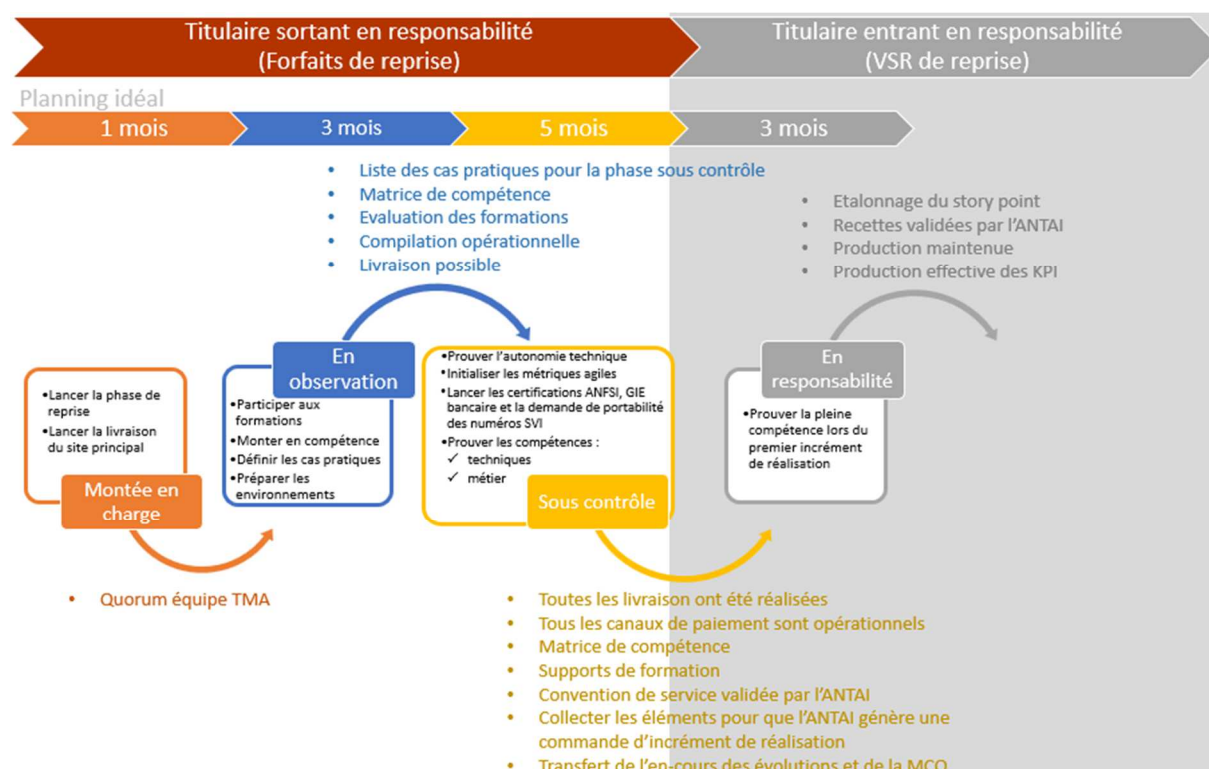
La présente prestation comprend :

- La reprise des prestations de service réalisées au titre du marché du CNT6 et décrites dans ce document ;
- La reprise des composants applicatifs à maintenir au titre de la prestation de TMA ;
- La mise en place d'une organisation de reprise adaptée afin d'assurer la continuité de la production et permettant de limiter l'impact des bascules ;
- La montée en compétence et la prise en charge pendant toute la durée de la reprise des activités forfaitaires SSI (cf. chapitre 3.9 du présent CCTP) et PCA (cf. chapitre 3.10 du présent CCTP) ; c'est à dire sans commande supplémentaire d'unités d'œuvre SSI et PCA qui sont dédiées aux activités post-reprise.

#### 3.4.1.1 Principaux jalons de la phase de reprise

Il appartient au titulaire du marché d'avoir la capacité de mobiliser ses équipes pour assurer une montée en compétence rapide et de planifier soigneusement l'installation de ses matériels.

Le schéma qui suit présente un calendrier idéal d'enchaînement des principaux jalons de la phase de reprise :



Pour chaque domaine, la phase de reprise se décompose elle-même en plusieurs phases selon les composants et services à reprendre :

- **Phase de montée en charge, prise de connaissance du contexte et formation** : elle débute à la réunion de lancement du marché et permet au nouveau titulaire d'organiser sa montée en charge, d'échanger avec le titulaire sortant (PAIEMENT CNT6), de convenir du planning prévisionnel de réversibilité et de formations et de préparer son dispositif qu'il présente en réunion de lancement de la reprise, au plus tard un mois après la notification du marché. L'ANTAI, ses partenaires et le titulaire sortant (PAIEMENT CNT6) dispensent aux équipes du titulaire entrant (PAIEMENT CNT7) les formations nécessaires à leur bonne appréhension du périmètre fonctionnel, applicatif et technique.
- **Phase d'exécution de la prestation dite « sous observation »** : le titulaire du présent marché (CNT7) accompagne le titulaire sortant (PAIEMENT CNT6) dans la réalisation d'opérations, sans toutefois les réaliser en responsabilité propre. Cette phase ne peut excéder une durée de 4 mois sur la durée totale de la phase de reprise du présent marché.
- **Phase d'exécution de la prestation dite « sous contrôle »** : le titulaire sortant (PAIEMENT CNT6) accompagne le titulaire du présent marché (CNT7) dans la réalisation des opérations. Ces opérations sont réalisées sous la responsabilité du titulaire de l'ancien marché.
- **Bascule de responsabilité des prestations**, du titulaire sortant (PAIEMENT CNT6) vers le titulaire du présent marché (CNT7).

L'ensemble des domaines et composants relatifs au présent marché doivent être ainsi repris dans un délai maximum de 9 mois. Consécutivement à la bascule de responsabilité du domaine, une période de vérification de service régulier (VSR) de 3 mois permet de valider le bon fonctionnement des services et prestations de chaque domaine dans les conditions nominales de production.

Le tableau ci-dessous présente, à titre indicatif, les échéances susceptibles d'être associées à la phase de reprise associée au présent marché :

| Marché<br>CNT7 | Délai<br>maximum | Date<br>prévisionnelle<br>de début de la<br>reprise | Date<br>prévisionnelle de<br>bascule entre les<br>phases sous<br>observation et<br>sous contrôle | Date limite<br>de fin de la<br>reprise | Date limite<br>de fin de<br>VSR |
|----------------|------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------|
| PAIEMENT       | 9 mois           | 16/11/2026                                          | 16/03/2027                                                                                       | 16/08/2027                             | 16/11/2027                      |

La prestation de reprise du marché se termine lorsque toutes les phases de reprise des différents services et prestations sont terminées, c'est-à-dire à l'issue de la dernière période de VSR.

Les modalités d'exécution des différentes phases sont précisées plus avant dans les prochains chapitres.

#### **3.4.1.2 Localisation des prestations de reprise**

De manière générale, la localisation des prestations de reprise devra suivre les principes définis au chapitre V du CCAP.

#### **3.4.1.3 Comitologie**

La comitologie associée au pilotage spécifique de la période de reprise est décrite au chapitre 3.5.3 du présent CCTP.

#### **3.4.1.4 Opérations à réaliser**

Pour chaque prestation du marché, les opérations de reprise par le titulaire porteront essentiellement sur :

- La prise de connaissance du contexte, du référentiel documentaire et technique du marché, des procédures et outils de l'ANTAI ;
- La formation de ses équipes aux systèmes et prestations du périmètre de reprise ; Les formations réalisées par le titulaire sortant (PAIEMENT CNT6) seront réalisées, à titre principal, sur le site du titulaire sortant ou à distance (cf. §3.4.2.3).
- L'élaboration d'un état des lieux des systèmes, documents, matériels et logiciels repris et l'identification des systèmes devant, le cas échéant, être adaptés ou remplacés par de nouveaux composants. Tout élément qui ne figurera pas dans ce document sera considéré comme accepté en l'état par le titulaire du marché, qui ne pourra pas revenir dessus ;
- La reprise de l'ensemble des éléments techniques reversés par le titulaire sortant (PAIEMENT CNT6), leur adaptation et/ou la mise en œuvre des systèmes remplaçant, le cas échéant, des composants non repris, apportant au minimum les mêmes fonctionnalités et performances ;
- La reprise des engagements, des conventions de services et, s'il y a lieu, des contrats établis par le titulaire sortant (PAIEMENT CNT6) nécessaire à la reprise de responsabilité par le titulaire du marché ;
- La mise en œuvre de ses propres plateformes hors production et de production pour le périmètre des activités de « service » et interconnectés avec les plateformes des autres systèmes d'information à l'identique de l'existant CNT6.

- Le déroulement d'un ensemble de travaux permettant la montée en compétence du titulaire du marché sur l'ensemble du périmètre de la prestation TMA :
  - o La mise en place des environnements de développement du titulaire et des outils indispensables à la synchronisation des sources avec la PIC ANTAI (cf. annexe 7.7 du présent CCTP) et à l'analyse qualité et sécurité des développements (cf. annexe 7.8 du CCTP) ;
  - o La production d'un état des lieux sur l'état de transférabilité des composants repris et des seuils qualité et sécurité définis au sein de l'annexe 7.8 du CCTP ;
  - o Le développement de versions correctives ou évolutives des applications gérées, incluant notamment les adaptations nécessaires des composants existants à l'environnement du titulaire (passerelle de paiement, ...) ;
  - o L'installation de versions applicatives sur les environnements de recette ;
  - o Le cas échéant, l'assistance à des opérations de recette constitutives de la phase de VABF ;
  - o L'assistance aux opérations de déploiement de livrables au sein des environnements de pré-production et de production ;
- La préparation puis la réalisation des bascules de responsabilité inhérentes à chaque domaine et composant logiciel dans l'objectif de réaliser la bascule complète des services et des prestations dans un délai maximum de 9 mois.

Pour garantir le succès des opérations de reprise, une étroite coordination est nécessaire entre l'ANTAI, le titulaire de l'ancien marché CNT6 et le titulaire du présent marché CNT7.

#### **3.4.1.5 Caractéristiques de la prestation de reprise**

La prestation de reprise couvre l'ensemble des tâches nécessaires à la prise en charge complète et opérationnelle des systèmes et prestations du périmètre du présent marché.

La prestation de reprise couvre notamment l'ensemble des opérations à réaliser par le titulaire pour :

- Maîtriser l'ensemble des systèmes du périmètre du présent marché à la fois d'un point de vue fonctionnel, logiciel, documentaire, organisationnel et matériel ;
- Mettre en place les éventuels systèmes complémentaires qu'il juge nécessaires pour l'exécution du présent marché et qui ne sont pas reversés par le ou les titulaires sortants (PAIEMENT CNT6) et/ou réaliser les adaptations nécessaires des systèmes reversés ;
- Mettre en œuvre ses moyens propres afin d'être en mesure d'assurer, de manière opérationnelle, l'exécution de l'ensemble des prestations du présent marché ;
- Fournir les livrables attendus au titre de cette prestation.

Concernant les prestations de service (solution de paiement monétique, terminaux de paiement physique, ...), il est précisé que la reprise des éventuels contrats de licence et de

support nécessaires à l'utilisation des solutions transférées par le titulaire sortant du marché CNT6 vers le titulaire du présent marché sont de la responsabilité de ce dernier.

Concernant les prestations de tierce maintenance applicative, l'ANTAI contractualise les licences et le support éditeur sur proposition du titulaire du marché et après acceptation par l'ANTAI.

Les opérations de reprise sont réalisées par le titulaire dans un délai à respecter dénommé la phase de reprise. Le titulaire doit définir sa stratégie de reprise, la faire valider par l'ANTAI et réaliser à sa charge l'ensemble des actions de sécurisation nécessaires à la bascule de responsabilité afin de maintenir une continuité entière du service.

Ces opérations sont entièrement assurées par le titulaire du présent marché en coordination forte avec le ou les titulaires sortants (PAIEMENT CNT6) ainsi qu'avec les titulaires des autres marchés des programmes CNT et sous le contrôle de l'ANTAI.

**Les exigences de la prestation de reprise sont décrites à l'annexe 3 du CCAP fichier « Tableau de traçabilité des exigences, pénalités et indicateurs ».**

### 3.4.2 Phase de montée en charge et prise de connaissance du contexte

Le titulaire définit et mobilise au plus tôt la liste des profils qu'il juge nécessaires pour débiter le transfert de connaissances, ainsi que la planification de leur intervention pendant l'ensemble de la phase de reprise.

La qualité, la quantité et la pertinence de l'équipe de reprise du titulaire constituent des facteurs clés de succès de cette étape cruciale de début de marché.

Une liste des compétences ou fonctions estimées nécessaires par l'ANTAI pour débiter la phase de transfert de connaissance est présentée ci-dessous à titre indicatif.

| Domaine                                  | Composant                                                                                    | Compétences techniques                                                                               |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pilotage et suivi des prestations</b> | Pilotage contractuel du marché et des opérations de reprise                                  | Directeur de projet<br>Responsable qualité<br>Chef(s) de projet                                      |
| <b>Maintenance applicative</b>           | Tous                                                                                         | Voir panier de compétences indiqués dans l'onglet « Valo. TMA-EVO » du BP-DQE.                       |
| <b>Sécurité du SI</b>                    | Management de la sécurité, des habilitations, des accès logiques et des données personnelles | Responsable Sécurité RSSI<br>Responsable protection des données personnelles<br>Officier de sécurité |

| Domaine | Composant | Compétences techniques                  |
|---------|-----------|-----------------------------------------|
|         |           | Responsable de la continuité d'activité |

Le titulaire doit disposer de profils ayant la connaissance des outils du cadre technique de l'ANTAI (cf. annexe 4 du présent CCTP). Il n'est pas prévu de formation par le titulaire sortant (PAIEMENT CNT6) au fonctionnement standard des outils du marché du SI.

Selon les sujets, des équipes plus conséquentes, aux profils spécialisés, devront être mises en place. Le dimensionnement, la composition et l'évolution de l'équipe de reprise sont laissés à l'appréciation du titulaire, mais il appartient à celui-ci de démontrer à l'ANTAI que l'équipe constituée permet de garantir le bon déroulement de la reprise et le respect du calendrier prévu au marché.

#### ***3.4.2.1 Prise de connaissance du contexte et installation initiale des équipes sur le site du CNT***

L'ANTAI fournira, lors de cette étape, tous les documents, référentiels, historiques, fichiers de données en sa possession au titulaire.

Le titulaire doit mettre à profit cette étape pour organiser la prise de connaissance détaillée du référentiel documentaire et technique des systèmes et prestations du périmètre de reprise.

Par ailleurs, le titulaire collecte et organise la prise de connaissance du référentiel méthodologique de l'ANTAI (PAQ CNT6, convention de service, PGSN-MI, RGS, plan de gestion de crise, outils, etc.).

Dans la mesure du possible et en fonction des nécessités, les espaces mis à disposition de chacun des acteurs pendant la phase de reprise seront identifiés et cloisonnés.

Cette mise à disposition sera étendue, après la bascule de responsabilité et le départ des équipes du titulaire sortant (PAIEMENT CNT6), à l'ensemble de l'espace disponible au CNT de Rennes pour l'activité du titulaire (cf. chapitre V du CCAP).

#### ***3.4.2.2 Réunion de lancement de la prestation de reprise***

Une réunion de lancement de la prestation de reprise doit être organisée par le titulaire pour présenter sa stratégie de reprise. Le titulaire doit préparer cette réunion en s'appuyant sur la trame fournie au sein de l'annexe 7.2 du présent CCTP.

Un planning prévisionnel des opérations sera défini par le titulaire au lancement des opérations en concertation avec l'ANTAI et le titulaire sortant (PAIEMENT CNT6).

Ce planning sera essentiellement défini par des étapes et des jalons, définis par l'ANTAI, charge au titulaire d'organiser ses propres travaux entre les jalons. Le passage de ces jalons sera marqué, entre autres, par la fourniture de livrables définis ci-dessous.

Ces jalons seront définis en rétro planning par rapport à date de bascule de responsabilité.

Cette réunion de lancement permet à l'ANTAI de formaliser le lancement de la reprise, de définir le mode de fonctionnement du projet de reprise et éventuellement d'actualiser le planning et la démarche.

#### **3.4.2.3 Formation**

Le titulaire sortant (PAIEMENT CNT6) organise les sessions de formation en suivant un plan de formation fourni au titulaire lors de la réunion de lancement du marché, plan qui couvre l'ensemble du périmètre de reprise.

Ces formations ont lieu, à titre principal, sur le site du CNT. Toutefois, sur autorisation de l'ANTAI, certaines sessions peuvent se dérouler sur un autre site, ou à distance, lorsque l'objet ou la nature de la formation le permet.

Les formations organisées par l'ANTAI et le titulaire de l'ancien marché CNT6 au profit des agents du titulaire sont théoriques et pratiques.

Les personnels formés évalueront la qualité de la formation dispensée et seront également évalués par le titulaire sortant (PAIEMENT CNT6) et par dispositif d'autoévaluation.

Enfin, l'ANTAI pourra vérifier le niveau de formation des nouveaux titulaires.

Les résultats de ces évaluations pourront conduire à l'ANTAI à revoir le contenu de certaines formations, de planifier de nouvelles sessions ou de demander le remplacement de collaborateurs dont le niveau de compétence demeure insuffisant à l'issue des formations.

L'enregistrement de certaines sessions de formation peut être organisé, par le titulaire en mobilisant ses propres moyens, sous réserve toutefois de l'autorisation expresse de l'ANTAI et des possibilités matérielles de le faire en fonction de la nature et des modalités de la formation. Si de tels enregistrements sont mis en œuvre, ils deviennent la propriété de l'ANTAI aussitôt après leur réalisation et ils ne pourront être consultés par le titulaire que pendant la période d'exécution du présent marché. En aucun cas ces enregistrements ne peuvent donner lieu à une prise de vue des locaux du CNT.

#### **3.4.2.4 Stratégie de validation des prestations de reprise**

L'annexe 2 du CCTP définie au sein de l'onglet « Reprise » les modalités d'admission associées aux différentes phases de reprise.

À ce titre, le titulaire rédige, dans un délai précisé dans l'exigence citée dans l'annexe 3 du CCAP, une stratégie de recette pour chaque domaine permettant de satisfaire les conditions d'admission associés aux différentes phases de reprise en lien étroit avec le titulaire sortant (PAIEMENT CNT6) (cf. tableau d'admission des livrables en annexe 2 du CCAP, onglet "Reprise").

Ce plan doit notamment intégrer la démarche de bascule progressive des flux de production sur ses propres systèmes.

Ce plan sera présenté, une fois validé par l'ANTAI, en comité de suivi des opérations de reprise.

### 3.4.3 Phase d'exécution des prestations sous observation

#### 3.4.3.1 *Élaboration de la matrice des cas pratiques représentatifs*

Au début de la phase sous observation, le titulaire définit, avec le titulaire sortant (PAIEMENT CNT6), un panier de cas d'usage pratiques et de travaux de maintenance applicative représentatifs :

- Cas d'usage pratique de production représentatifs y compris la génération des rapports statistiques ;
- Complexité des actes et travaux : simples, moyens, complexes, etc. ;
- De la typologie des travaux : production, correction, évolution, demande de travaux, correction à chaud, tests unitaires / d'interfaces / de bout en bout, tests de performances, mise à jour de processus métier, de spécifications, de scénarios de test, de jeux de test, etc.

Ce panier de travaux représente la matrice des cas pratiques à exécuter pour un passage de compétences optimal. Il est soumis à la validation de l'ANTAI.

Ces cas d'usage seront présentés par le titulaire sortant (PAIEMENT CNT6) lors la phase d'exécution sous observation, et réalisés par le titulaire entrant (PAIEMENT CNT7) au plus tard pendant la phase d'exécution sous contrôle.

#### 3.4.3.2 *Reprise de la maintenance applicative des logiciels et organisation de la reprise des prestations de services*

Il s'agit de maîtriser la maintenance applicative des composants propriétés de l'ANTAI à reprendre de l'ancien titulaire (PAIEMENT CNT6) ainsi que des prestations de services d'hébergement, de fourniture de terminaux de paiement physiques et de solution de paiement par carte bancaire, par observation du titulaire sortant (PAIEMENT CNT6).

En particulier, au cours de la phase d'exécution des prestations sous observation, le titulaire :

- Met en place sa propre plateforme de développement y compris les outils permettant la synchronisation des sources avec la PIC ANTAI (cf. annexe 7.7 du CCTP) et les analyses qualité et sécurité des codes (cf. annexe 7.8 du CCTP) ;
- Participe à la validation des sources fournies par le titulaire en charge du marché (PAIEMENT CNT6) dans la PIC ANTAI : complétude du référentiel, bonne compilation de ses éléments, identité entre ces éléments compilés et les exécutables en production, etc. ;
- Récupère sur sa plateforme de développement les sources du marché à reprendre ;
- Participe aux opérations de maintenance corrective et à l'exécution des « pipelines » de génération des livrables applicatifs sur le PIC ANTAI et de production des rapports qualité exigés au sein de l'annexe 7.8 du présent CCTP ;

- Met en œuvre la synchronisation entre son référentiel de sources et la PIC ANTAL ;
- Produit un état des lieux qualité et sécurité des composants repris et soumet à la validation de l'ANTAL les seuils SonarQube qui serviront à analyser la performance des activités de tierce maintenance applicative. Il met en perspective cet état des lieux avec l'état de transférabilité des composants repris (cf. annexe 7.5 du CCTP).

Concernant la reprise de la maintenance applicative, le titulaire du marché définit, avec le titulaire sortant (PAIEMENT CNT6), une sélection de cas pratiques pour compléter le panier de cas d'usage décrit précédemment.

### 3.4.4 Décision de passage de la phase sous observation à la phase sous contrôle

Dans le cadre des règles d'admission définies au sein de l'annexe 2 du CCAP (cf. onglet « Reprise »), en fonction des éléments présentés par le titulaire, l'ANTAL décide du passage à la phase sous contrôle en se fondant sur les résultats de la stratégie de recette et du plan de recette, de l'analyse des rapports des formations, de la matrice des compétences, de l'avancement de la matrice des cas pratiques, de l'avancement de la recette des modèles spécifiques, de l'avancement de la reprise des composants applicatifs et de l'avancement de de l'hébergement des solutions et du déploiement des terminaux. L'objectif est de vérifier que l'ensemble du périmètre à transférer est repris et maîtrisé par le titulaire du présent marché.

En cas de réserve(s), d'ajournement ou de rejet par l'ANTAL (cf. annexe 2 du CCAP), le titulaire propose un plan d'actions correctives permettant de résoudre au plus tôt l'ensemble des réserves formalisées par l'ANTAL.

### 3.4.5 Phase d'exécution des prestations sous contrôle

La phase d'exécution des prestations sous contrôle permet au titulaire du présent marché d'exécuter l'ensemble des prestations du présent CCTP sous contrôle du titulaire sortant (PAIEMENT CNT6).

#### 3.4.5.1 *Réalisation de la maintenance applicative des logiciels*

La phase d'exécution des prestations sous contrôle permet au titulaire entrant (PAIEMENT CNT7) de mettre en œuvre les procédures de maintenance applicative sur la totalité de son périmètre applicatif.

Ce périmètre couvre aussi bien les composants repris de l'exécution des marchés du CNT6 que les nouveaux systèmes mis en œuvre, le cas échéant, par le titulaire pour remplacer les composants non repris.

En particulier, cette phase doit permettre de vérifier la stabilité des développements réalisés par le titulaire entrant (PAIEMENT CNT7) et intégrés dans la partie applicative.

Les prestations sous contrôle sont initiées sur validation de l'ANTAL sur le ou les sites d'exécution des prestations du titulaire ou à distance sur accord de l'ANTAL.

Au cours de cette phase, la matrice des cas pratiques représentatifs est déroulée par le titulaire sous le contrôle du titulaire sortant (PAIEMENT CNT6).

Chaque livraison du titulaire est soumise à la validation de l'ANTAI selon les modalités d'admission définies au sein de l'annexe 2 du CCAP (cf. onglet « Logiciels »).

L'avancement de la couverture des cas pratiques par le titulaire est présenté chaque semaine en COSUI Reprise.

#### **3.4.5.2 Bilan de la phase sous-contrôle**

Il est demandé au titulaire avant la fin de la phase d'exécution des prestations sous contrôle de produire un bilan complet intégrant notamment les niveaux de performance atteints, les difficultés et risques rencontrés et les propositions d'amélioration correspondantes.

#### **3.4.6 Décision de bascule de responsabilité**

Un bilan de la phase d'exécution sous contrôle doit être livré et restitué à l'ANTAI par le titulaire lors du Comité de coordination Reprise avant l'échéance maximum de reprise (9 mois après le lancement des opérations de reprise).

Ce bilan ainsi que l'ensemble des vérifications réalisées permettent à l'ANTAI de valider la bascule de responsabilité du titulaire sortant (PAIEMENT CNT6) vers le titulaire entrant (PAIEMENT CNT7).

En cas de réserve(s), d'ajournement ou de rejet par l'ANTAI (cf. annexe 2 du CCAP), le titulaire propose un plan d'actions correctives permettant de résoudre l'ensemble des réserves formalisées par l'ANTAI au plus tôt.

#### **3.4.7 Phase de vérification de service régulier (VSR)**

Comme précise dans l'annexe 2 du CCAP (cf. onglet « Reprise »), la période de vérification de service régulier débute à la bascule de responsabilité prononcée par l'ANTAI pour chaque domaine fonctionnel et pour une durée de trois mois. Elle permet au titulaire de démontrer sa maîtrise de l'exécution des prestations dans des conditions nominales de production.

La VSR est prononcée sous réserve qu'aucun dysfonctionnement des systèmes du marché ne soit survenu, et que les éventuelles réserves formalisées dans le procès-verbal de bascule soient levées.

L'admission de la VSR (cf. annexe 2 du CCAP) est décidée par l'ANTAI sur présentation du bilan complet actualisé de la bascule de responsabilité intégrant notamment un état exhaustif de la performance des systèmes et des processus mis en œuvre et les éventuelles dettes techniques à résorber dans le cadre de l'exécution du présent marché.

*NB : Les travaux réalisés au cours de la VSR (voire a posteriori, par exemple s'il subsiste une dette technique à résorber) ne sont pas inclus dans les forfaits de reprise, à l'exception de la préparation des documents permettant de la valider.*

### 3.4.8 Exigences et livrables associés

**Le détail des exigences et des livrables complémentaires associés à la présente prestation est décrit au sein de l'annexe 3 du CCAP fichier « Tableau de traçabilité des exigences, pénalités et indicateurs ».**

L'ensemble des prestations décrites dans ce chapitre et dans le tableau de traçabilité des exigences est valorisé au titre des unités d'œuvres préfixées par le préfixe « REP- » dans le BP-DQE.

## 3.5 PIL : Pilotage des prestations

---

### 3.5.1 Présentation et informations contextuelles

L'ANTAI assure le suivi de l'exécution des prestations prévues au marché. Elle préside, à ce titre, diverses instances réunissant le titulaire ainsi que, le cas échéant, différents acteurs associés à l'exécution du marché ou au bon fonctionnement de la chaîne de traitement automatisé des infractions et des redevances, dans le but de s'assurer de leur bonne coordination ainsi que du respect des objectifs fixés en termes de qualité et de performance, pour le marché, ainsi que pour l'ensemble du cadre contractuel géré par l'ANTAI.

La prestation de pilotage des prestations couvre l'ensemble des activités que le titulaire doit conduire pour réaliser les prestations prévues au titre du marché avec efficacité et qualité, afin notamment de répondre aux enjeux du marché.

Pendant toute la phase de reprise, des dispositifs supplémentaires (cf. chapitre 3.5.3 du présent CCTP) doivent être mis en œuvre par le titulaire en plus des dispositifs généraux de pilotage (cf. chapitre 3.5.2 du présent CCTP).

En phase de reprise uniquement, l'unité d'œuvre « PIL-REP » permet à l'ANTAI de commander à la fois les prestations de pilotage contractuel général (cf. chapitre 3.5.2) et les prestations spécifiques à la phase de reprise (cf. chapitre 3.5.3).

À l'issue de la phase de reprise, l'ANTAI commandera les prestations générales de pilotage (cf. chapitre 3.5.2 du présent CCTP) *via* l'unité d'œuvre « PIL ».

Enfin, l'organisation, la préparation et le pilotage général des opérations de transfert (organisation, planification, suivi des opérations de transfert par domaine et par composant applicatif) est intégré à la prestation de pilotage contractuel général (cf. chapitre 3.5.2 du CCTP).

### 3.5.2 Pilotage contractuel général du marché

Cette prestation concerne les profils qui seront mobilisés pour assurer le pilotage global du marché (gestion administrative, direction générale du programme, organisation et animation des instances de suivi et de pilotage du marché, plan d'amélioration continue, gestion des compétences, élaboration des tableaux de bord, garantie continue de transférabilité, préparation des opérations de transfert en fin de marché, organisation de l'astreinte de support...), et non les profils qui interviendront au sein des prestations opérationnelles du

marché. Ainsi par exemple, la direction et la coordination technique de l'activité de maintenance applicative (TMA), ou les équipes de pilotage opérationnel en charge de l'hébergement ne doivent pas être valorisées dans la prestation de pilotage général mais dans celle des prestations opérationnelles.

### 3.5.2.1 Comitologie générale

Le tableau ci-dessous présente les principales instances de gouvernance du marché auxquelles le titulaire doit participer :

| Instance                                  | Rôle de l'instance                                                                                                                  | Fréquence     | Rôle du titulaire | Emplacement                                                                                                  | Participants <i>a minima</i>                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Comité stratégique (COSTRAT)</b>       | Suivi, au niveau stratégique, du marché.                                                                                            | Annuelle      | Co-animateur      | Présentiel                                                                                                   | ANTAI :<br>Direction de l' ANTAI<br><br>Titulaire :<br>Direction du titulaire                                                                                                                                                                                     |
| <b>Comité de pilotage (COFIL)</b>         | Pilotage global de l' avancement du marché, notamment pour ce qui concerne les décisions structurantes.                             | Trimestrielle | Animateur         | Présentiel au moins une fois par an, distanciel sinon                                                        | ANTAI :<br>Direction technique,<br>Responsables d' opération du marché<br>Autres acteurs ANTAI selon les sujets.<br><br>Titulaire :<br>Direction de programme du titulaire du marché                                                                              |
| <b>Comité de pilotage CNT (COFIL CNT)</b> | Présentation de l' activité générale des acteurs du CNT et de la chaîne de traitement automatisé des infractions et des redevances. | Trimestrielle | Contributeur      | Présentiel (pour les titulaires disposant d'équipes sur site) ou distanciel (pour l'ensemble des titulaires) | ANTAI :<br>Direction de l' ANTAI<br><br>Titulaire :<br>Responsable opérationnel de l'ensemble des activités devant s'exécuter sur le site du CNT<br><br>Autres :<br>Partenaires institutionnels<br><br>Titulaires des autres marchés concourant au fonctionnement |

| Instance                                      | Rôle de l'instance                                                                              | Fréquence                                                       | Rôle du titulaire | Emplacement | Participants <i>a minima</i><br>de la chaîne de traitement                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Comité de production (PRA)</b>             | Pilotage de l'avancement des actions prioritaires de production impactant plusieurs marchés.    | Sur demande de l'ANTAI, à titre indicatif cinq instances par an | Contributeur      | Distanciel  | ANTAI :<br>Direction technique<br>Représentants du pôle production<br>Responsables d'opération<br><br>Titulaire :<br>Responsables opérationnels<br><br>Autres :<br>Responsables opérationnels des autres marchés CNT               |
| <b>Comité de suivi production (COSUI RUN)</b> | Suivi de l'avancement de la production et de la performance du marché.                          | Bi hebdomadaire                                                 | Animateur         | Distanciel  | ANTAI :<br>Responsables d'opération du marché et autres acteurs ANTAI selon les sujets<br><br>Titulaire :<br>Responsable d'exploitation du titulaire du marché                                                                     |
| <b>Comité de suivi DGFIP (COSUI DGFIP)</b>    | Suivi de l'avancement de la production et de la performance du marché avec le partenaire DGFIP. | Mensuel                                                         | Animateur         | Distanciel  | ANTAI :<br>Responsables d'opération du marché et autres acteurs ANTAI selon les sujets<br><br>Chef du bureau GF1C et autres acteurs DGFIP selon les sujets<br><br>Titulaire :<br>Responsable d'exploitation du titulaire du marché |
| <b>Comité de coordination buralistes</b>      | Coordination des travaux liés aux Points de Vente agréés avec l'ANTS, la                        | Semestrielle                                                    | Contributeur      | Distanciel  | ANTAI :<br>Responsables d'opération du marché et autres                                                                                                                                                                            |

| Instance                                                                      | Rôle de l'instance                                                                                                                                                                                                            | Fréquence    | Rôle du titulaire                                                                                                                                                        | Emplacement             | Participants <i>a minima</i>                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>(Comité buralistes)</b>                                                    | confédération des buralistes, la DGFIP.                                                                                                                                                                                       |              |                                                                                                                                                                          |                         | acteurs ANTAI selon les sujets<br><br>Chef du bureau GF1C et autres acteurs DGFIP et ANTS selon les sujets<br><br>Confédération des buralistes<br><br>Titulaire : Responsable d'exploitation du titulaire du marché |
| <b>Comité de suivi de la sécurité des systèmes d'informations (COSUI SSI)</b> | Suivi de la mise en œuvre du système de management de la sécurité des systèmes d'information (SMSI) de l'ANTAI, des plans d'action SSI ainsi que des indicateurs relatifs à la sécurité des systèmes d'information du marché. | Mensuel      | Animateur                                                                                                                                                                | Distanciel              | ANTAI : RSSI ANTAI<br><br>Titulaire : RSSI du titulaire du marché                                                                                                                                                   |
| <b>Change Advisory Board / Emergency CAB (CAB /eCAB)</b>                      | Planification des déploiements sur les environnements techniques de l'ANTAI, notamment la production et l'environnement de recette.                                                                                           | Hebdomadaire | Animateur pour le périmètre dont le titulaire assure directement l'exploitation<br><br>Contributeur : pour le périmètre dont le titulaire n'assure que l'activité de TMA | Distanciel              | ANTAI : Pôle production ANTAI<br><br>Représentants du titulaire du marché TME<br>Responsables des titulaires des marchés des programmes CNT                                                                         |
| <b>Comité de suivi de la Qualité</b>                                          | Suivi des indicateurs de performance et, le cas échéant, des pénalités<br><br>Identification des écarts et des non conformités                                                                                                | Trimestriel  | Animateur                                                                                                                                                                | A convenir avec l'ANTAI | ANTAI : Responsables d'opération du marché et autres acteurs ANTAI selon les sujets                                                                                                                                 |

| Instance                         | Rôle de l'instance                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Fréquence   | Rôle du titulaire | Emplacement             | Participants <i>a minima</i>                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                  | Suivi des actions correctives<br>Suivi des dispositifs de transférabilité y compris la mise à jour du patrimoine documentaire<br>Vérification et validation des livrables (documents, projets, produits) avant admission<br>Contrôle par échantillonnage des revues qualités réalisées avant livraison<br>Suivi de la bonne application du guide projet/produit |             |                   |                         | Responsable méthodes et qualité de l'ANTAI<br><br>Titulaire : Responsable d'exploitation et responsable qualité du titulaire                                                                                        |
| <b>Comité méthodes et outils</b> | Contrôle du respect et de l'utilisation des outils définis dans le cadre technique ;<br>Actions de sensibilisation et de formation aux méthodes et outils ;<br>Instruction et validation des demandes d'évolution.                                                                                                                                              | Trimestriel | Contributeur      | A convenir avec l'ANTAI | ANTAI : Responsables d'opération du marché et autres acteurs ANTAI selon les sujets<br>Responsable méthodes et qualité de l'ANTAI<br><br>Titulaire : Responsable d'exploitation et responsable qualité du titulaire |

Par ailleurs, un certain nombre d'autres réunions ou comités se tiennent à l'initiative de l'ANTAI ou de ses partenaires (ex. : département du contrôle automatisé...) pour lesquels la présence du titulaire pourra être demandée.

Cette comitologie est susceptible d'évoluer dans le cadre de l'exécution du marché. En cas d'actualité chargée ou de difficultés importantes, l'ANTAI pourra demander d'augmenter, de manière provisoire, la fréquence de certains comités.

De manière générale, le titulaire est tenu de participer à l'ensemble des instances et autres réunions auxquelles l'ANTAI le convie.

### 3.5.2.2 Plages de service et gestion des astreintes

Le tableau suivant précise les plages de service attendues de la part du titulaire pour l'activité de support due au titre du forfait de pilotage, ainsi que les modalités de contact en fonction de la nature de la demande et de l'horaire de déclenchement.

| Types                                                                               | Demandeurs                                                                                    | Plages horaires                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Support et MCO sur les composants de niveaux « Argent » « Bronze »</b>           | Tous.                                                                                         | Entre 8h et 18h, du lundi au vendredi de chaque semaine hors jours fériés.                                                |
| <b>Support et MCO sur les cas d'usages métier de niveau « Or »</b>                  | Tous.                                                                                         | 8h à 18h, tous les jours de la semaine y compris samedi, dimanche et jours fériés (Plage étendue)                         |
| <b>Point de contact d'astreinte sur crise ou événement exceptionnel<sup>4</sup></b> | ANTAI (direction et pôle production, RSSI) et référents sécurité du ministère de l'Intérieur. | Entre 18h et 8h le lendemain du lundi au vendredi de chaque semaine.<br>24h sur 24, les samedi, dimanche et jours fériés. |
| <b>Demandes d'interventions planifiées en heures non ouvrées</b>                    | Sur demande de l'ANTAI avec un délai de prévenance de 48 heures ouvrées.                      | Entre 18h et 8h du lundi au vendredi de chaque semaine.<br>24h sur 24, les samedi, dimanche et jours fériés.              |

La mise en place de l'astreinte de support et du point de contact unique est financée par les unités d'œuvre relatives aux prestations de pilotage (« PIL » ou « PIL-REP » en phase de reprise uniquement). La résolution d'une demande de support en heures non ouvrées est prise en charge par l'unité d'œuvre « SUP-HNO ».

### 3.5.2.3 Garantie continue de transférabilité

À l'issue du présent marché, l'ANTAI transfère la responsabilité de la réalisation des prestations du marché à un ou plusieurs tiers désignés (nouveaux titulaires ou services de l'État).

À ce titre, le dispositif général de pilotage contractuel doit permettre que l'ensemble des procédures, outils et systèmes utilisés et maintenus au titre du présent marché soient transférables à la fin de l'exécution du marché, c'est-à-dire peuvent être repris, utilisés et maintenus par un ou plusieurs tiers dans des conditions permettant la prise de responsabilité

<sup>4</sup> Par exemple, pour permettre de prévenir le titulaire d'un incident concernant le site CNT et impactant potentiellement les services et les équipements du titulaire du marché.

totale et sans réserve du ou des tiers sur la continuation des prestations du marché, y compris en cas de résiliation anticipée du marché avant le terme prévu.

Notamment, il s'agit pour le titulaire de garantir en continu à l'ANTAI que :

- Les éléments logiciels livrés à l'ANTAI relèvent de licences permettant à l'ANTAI, sans frais additionnels, d'en poursuivre l'usage et la maintenance y compris en cas de changement de titulaires ou d'internalisation d'une prestation. Il peut s'agir d'une licence libre ou, sous réserve d'acceptation préalable par l'ANTAI, d'une licence commerciale garantissant dans la durée cette possibilité. Dans la pratique, ces éléments sont constitués de développements réalisés spécifiquement au profit de l'ANTAI et le cas échéant de briques sur étagère appartenant au titulaire ou à des tiers et dont l'usage doit être validé par l'ANTAI ;
- Les éléments non transférables, mis en œuvre directement par le titulaire et sous sa responsabilité pour rendre des services à l'ANTAI pendant la durée du contrat, doivent permettre l'export des éléments transférables dans des formats exploitables par des tiers et préalablement validés par l'ANTAI ;
- Les codes sources des applications transférables respectent les mêmes règles que les données associées aux éléments non transférables.

De plus, le titulaire doit être en mesure de réaliser le transfert de compétence vers un ou plusieurs tiers désignés dans le cadre de la phase dite de transition. La durée de la phase de transition du présent marché est fixée à neuf mois.

#### **3.5.2.4 Organisation, préparation et pilotage général des opérations de transfert**

Par ailleurs, toutes les opérations relatives à l'organisation et au pilotage général du transfert en fin de marché des services et des prestations à un ou plusieurs tiers désignés par l'ANTAI (organisation, planification, plan de transfert des compétences, fiches d'évaluation, gestion des risques...) doivent être prises en charge par le titulaire, sur demande de l'ANTAI *via* ce dispositif général de pilotage contractuel.

### **3.5.3 Dispositif complémentaire de pilotage en phase de reprise**

Le présent chapitre décrit les prestations complémentaires au dispositif de pilotage général contractuel du marché évoqué ci-dessus (cf. chapitre 3.5.2), qui sont à réaliser lors de la phase de reprise uniquement<sup>5</sup>.

Cette activité doit notamment permettre d'assurer l'efficacité et la précision des opérations de reprise, notamment pour ce qui concerne l'organisation et la planification détaillée des opérations de reprise, la gestion des risques et la coordination vis-à-vis des acteurs de l'ANTAI,

---

<sup>5</sup> Pour mémoire, conformément au § 3.5.1 ci-dessus, la prestation de pilotage valorisée financièrement au titre de la reprise inclut à la fois les prestations générales et ces prestations complémentaires, jusqu'à la bascule de responsabilité globale. Ce n'est donc qu'à partir de cette date que la prestation de pilotage décrite au § 3.5.2 fait l'objet d'une commande.

du titulaire en charge du marché PAIEMENT CNT6 et des titulaires des autres marchés des programmes CNT6 et CNT7.

### 3.5.3.1 Comitologie spécifique à la phase de reprise

| Instance                                         | Rôle de l'instance                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Fréquence    | Rôle du titulaire du marché | Participants <i>a minima</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Réunion de lancement du marché</b>            | Lancer l'exécution du présent marché.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Une fois     | Animateur                   | <p>ANTAI :<br/>Direction technique<br/>Responsables d'opération du marché<br/>Autres acteurs ANTAI selon les sujets.</p> <p>Titulaire :<br/>Direction de programme du titulaire du présent marché.</p> <p>Autres :<br/>Éventuellement, la DGFIP et/ou l'assistance à la maîtrise d'ouvrage de l'ANTAI.</p>                                                                     |
| <b>Comité de suivi des opérations de reprise</b> | Suivre de manière très rapprochée et opérationnelle la bonne réalisation des activités de reprise et la bonne coordination entre le titulaire en charge du marché PAIEMENT CNT6 et le titulaire du présent marché. Un point d'avancement des différents chantiers doit être présenté systématiquement par le titulaire du présent marché (montée en charge, montée en compétence, formations, suivi des risques, etc.). Les objectifs et prochaines étapes de la semaine sont définis précisément et planifiés. Les actions prises en séance sont suivies et leur réalisation est tracée. | Hebdomadaire | Animateur                   | <p>ANTAI :<br/>Responsables d'opération du marché<br/>Autres acteurs ANTAI selon les sujets.</p> <p>Titulaire :<br/>Responsable de transition du titulaire du présent marché.<br/>Chefs de projet du titulaire du présent marché.<br/>Responsable de transition du titulaire sortant.</p> <p>Autres :<br/>Éventuellement, l'assistance à la maîtrise d'ouvrage de l'ANTAI.</p> |

### 3.5.4 Exigences et livrables associés

**Le détail des exigences et des livrables complémentaires associés à la présente prestation est décrit au sein de l'annexe 3 du CCAP fichier « Tableau de traçabilité des exigences, pénalités et indicateurs ».**

L'ensemble des prestations décrites dans ce chapitre et dans le tableau de traçabilité des exigences est valorisé au titre de l'unité d'œuvre « PIL-REP » dans le BP- DQE pendant la phase reprise et « PIL » après la bascule de responsabilité.

La garantie continue de transférabilité, le plan de gestion des obsolescences et des vulnérabilités SSI, l'organisation, la préparation et le pilotage général des opérations de transfert en fin de marché sont intégrés à l'unité d'œuvre « PIL ».

## 3.6 TMA : Tierce Maintenance Applicative

---

### 3.6.1 Présentation et informations contextuelles

La présente prestation couvre quatre types d'activités :

- La maintenance corrective, qui consiste à traiter les anomalies ou incidents (au sens ITIL, c'est-à-dire les interruptions ou dégradations non planifiées d'un service informatique) détectés dans les systèmes concernés par le marché, ainsi que dans leurs évolutions futures. Elle vise à restaurer le fonctionnement normal du service dans les plus brefs délais. Lorsque l'incident a pour origine un problème (au sens ITIL), la résolution de celui-ci relève de la maintenance préventive, sauf si le rétablissement du service nécessite impérativement sa résolution immédiate.
- La maintenance évolutive, qui a pour objectif de faire évoluer fonctionnellement et/ou architecturalement les systèmes concernés par le marché, afin de répondre à de nouveaux besoins métier, à des changements réglementaires ou à des opportunités d'amélioration. Elle se traduit par l'ajout, la modification ou l'optimisation de fonctionnalités, de performances ou de structures logicielles. Elle inclut également la gestion des montées de version des composants sur étagère (COTS), dès lors qu'elles apportent des évolutions fonctionnelles, techniques ou qu'elles sont nécessaires à la compatibilité avec l'environnement cible.
- La maintenance préventive, qui consiste à corriger les problèmes avant qu'ils ne se manifestent, en particulier ceux identifiés comme tels dans le cadre de la maintenance corrective lorsqu'ils n'ont pas pu être corrigés immédiatement et qu'il a été fait recours à un simple contournement pour rétablir le service (les *problèmes* étant, au sens ITIL, les causes profondes d'incidents). Elle inclut notamment les actions de veille technologique.
- La maintenance adaptative, qui regroupe l'ensemble des opérations permettant d'assurer le maintien en conditions opérationnelles d'une application face aux évolutions de son environnement technique. Cela inclut notamment la gestion des obsolescences, les mises à jour logicielles et matérielles, les mises à niveau des

systèmes d'exploitation, des middlewares.

- La maintenance de la sécurité logicielle, qui consiste à implémenter les remédiations aux failles et vulnérabilités identifiées dans les processus inhérents à la satisfaction de l'exigence SSI-022 ainsi que les mesures préventives et adaptatives définies dans le cadre des activités de maintien en condition de sécurité (cf. chapitre 3.9.5).

### 3.6.2 Le guide projet/produit de l'ANTAI

Le guide de conduite des projets et de réalisation des produits de l'ANTAI (cf. annexe 7.5 du présent CCTP) constitue la documentation de référence sur les pratiques qui doivent être respectées par les collaborateurs du titulaire du marché pour réaliser les prestations de tierce maintenance applicative. À ce titre, le titulaire devra prendre en compte toute évolution des pratiques décidées par l'ANTAI et assurer une parfaite coordination de ses activités avec les titulaires des autres marchés des programmes CNT.

En outre, le titulaire du marché doit contribuer activement à l'amélioration des pratiques projet/produit au titre de l'amélioration continue des prestations (cf. prestation de pilotage) et assurer la mise à jour continue des compétences de ses collaborateurs sur ce thème.

### 3.6.3 Description des activités de la maintenance applicative

Ce chapitre constitue une synthèse des activités décrites de manière plus détaillée au sein du guide projet/produit.

Le processus de maintenance applicative est structuré autour de six activités clés :

1. Préparation
2. Planification
3. Pilotage
4. Réalisation
5. Vérification et Validation des livrables
6. Packaging et assistance au déploiement de version applicative en environnement cible
7. Bilan et capitalisation des bonnes pratiques

#### 3.6.3.1 Préparation

Deux à trois mois avant le début de chaque cycle de développement, l'ANTAI collecte les besoins exprimés par ses équipes internes, ses partenaires, ses prestataires et complète avec ceux-ci les « backlogs » existants. Ces besoins peuvent concerner tous les aspects des chaînes de traitement : fonctionnels, techniques, réglementaires, sécurité/SSI, obsolescence.

Concernant ce dernier point, il est rappelé que le titulaire doit assurer la mise à jour, au titre de la prestation de pilotage du marché, du plan de gestion des obsolescences et de traitement des vulnérabilités SSI en amont de chaque incrément de programme agile.

Une fois collectés, ces besoins sont :

- Priorisés par les responsables des opérations, puis validés par la direction de l'ANTAI,

lors d'instances dédiées ;

- Chiffrés par le titulaire et validés conjointement avec l'ANTAI, à l'issue d'une phase d'étude préliminaire, durant laquelle les titulaires doivent :
  - o S'approprier les besoins en échangeant avec l'ANTAI et les parties prenantes concernées ;
  - o Être force de proposition vis-à-vis de l'ANTAI sur le dimensionnement des Cartes de Contribution « Epic » qui leur sont soumises, de sorte à évoluer aussi finement que possible le volume des travaux à réaliser pendant un cycle de développement.

Parallèlement, l'ANTAI sollicite chaque titulaire pour déterminer sa capacité de production (en termes d'unités d'œuvre) pour le cycle à venir.

Cette combinaison (priorisation, chiffrage, capacité) permet à l'ANTAI et à ses partenaires d'obtenir une vision réaliste et macroscopique du périmètre prévisionnel du prochain cycle et de ce qui doit être renvoyé à un cycle ultérieur. Ces informations doivent être suffisamment précises pour permettre à l'ANTAI d'établir un bon de commande pour la réalisation des développements ainsi priorisés de manière macroscopique.

### **3.6.3.2 Planification**

#### Présentation

Le démarrage de chaque cycle de développement agile est formalisé par un événement organisé en distanciel et/ou en présentiel, rassemblant toutes les parties prenantes sur 3 jours, le « PI Planning ».

Cet événement a pour objectifs :

- D'établir un planning précis des actions à réaliser au cours du cycle de développement ;
- De lier finement les développements priorisés avec les UO prévus par la commande ;
- De confirmer, au besoin identifier, les dépendances entre les périmètres d'action des différents titulaires des marchés des programmes CNT ;
- D'anticiper les risques ;
- De synchroniser les phases de développement et de tests ;
- D'identifier des créneaux de mises en production avec les équipes d'exploitation.

Le titulaire prépare en amont les besoins qui relèvent de son périmètre.

Le « PI Planning » marque également le lancement de la première des quatre itérations agiles d'un cycle global de maintenance évolutive (chaque itération agile dure 3 semaines).

Cet événement est le moment pour l'ANTAI de présenter aux titulaires des marchés la vision à court (3 mois) et à moyen terme des réalisations à venir. Il est également pour l'ANTAI l'occasion de recevoir, sur le périmètre de la première itération, les livrables suivants :

- Le découpage fin des travaux à réaliser qui les concernent (Carte Contribution = Epic) sous forme de cartes fonctionnelles (stories) ou techniques (enablers) ;
- L'identification des livrables associés à ces cartes (au niveau des Contributions et/ou des Stories/Enabler) ;
- Les chiffrages affinés des cartes.

#### Chiffrage affiné des cartes lira et engagement forfaitaire de résultat du titulaire

- Le chiffrage affiné permet, tout au long du cycle, d'établir un lien entre les unités d'œuvre commandées et le découpage fin des travaux (« EPIC - Contributions », « User Stories », « Enablers », etc.).
- Itération par itération, le chiffrage affiné de chaque itération, validé par l'ANTAI, constitue l'engagement ferme du titulaire sur les développements qu'il doit réaliser totalement (cf. tableau d'admission des livrables en annexe 2 du CCAP) pour le nombre d'unités d'œuvre convenu et formalisé au sein du document adossé à la commande initiale.
- En conséquence, et sauf justification très détaillée d'éventuels aléas, le titulaire du présent marché s'engage à respecter l'estimation validée associée à la réalisation complète des livrables logiciels spécifiés dans le document adossé à la commande initiale, selon les modalités d'admission définie au sein de l'annexe 2 du CCAP du présent marché.
- À la fin du cycle de développement agile, quatre documents d'affinement caractérisent totalement et de manière détaillée la commande initiale d'unités d'œuvre passée en amont du cycle.

#### **3.6.3.3 Pilotage technique**

Pour garantir la visibilité sur l'avancement et la qualité :

- L'ANTAI participe au comité de suivi projet hebdomadaire organisé par le titulaire du marché ;
- L'ANTAI suit l'avancement des développements notamment grâce aux outils du cadre technique ANTAI qui consolident les informations que le titulaire du marché est tenu de saisir en continu, au fur et à mesure qu'elles deviennent disponibles, ainsi que lors de réunions d'affinement, de rétrospectives, ou d'autres points de synchronisation.

À titre informatif, le tableau ci-dessous présente la comitologie habituellement mise en œuvre sur les projets de développement des marchés des programmes CNT. Cette comitologie est susceptible d'évoluer au cours du marché.

| Instance                                        | Rôle de l'instance                                                                                                                              | Fréquence       | Présentiel / distanciel                                                                                       | Rôle du titulaire du marché                                                                                                                           | Participants <i>a minima</i>                                                                                                |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PI Planning</b>                              | Cf. § 3.6.3.2 « Planification »                                                                                                                 | Trimestriel     | A minima : Chaque équipe impliquée dans la programmation des réalisations du PI est représentée en présentiel | Contribution<br><br>Cf. §3.6.3.2 Planification de ce chapitre du présent CCTP                                                                         | Équipes de développement du titulaire. Responsables d'opération du marché et autres acteurs ANTAI selon les sujets.         |
| <b>Murissement / Product Backlog Refinement</b> | Suivre l'avancement de la préparation des travaux du cycle de développement<br>Avancer des sujets ponctuels                                     | Hebdomadaire    | En présentiel ou distanciel sur accord de l'Antai                                                             | Animateur<br><br>Présenter l'avancement sur l'affinement                                                                                              | Responsable d'opération du marché et autres acteurs ANTAI selon les sujets.<br>Acteurs projets du Titulaire                 |
| <b>Comité de suivi projet (COSUI Projet)</b>    | Suivi de l'avancement des projets de maintenance évolutive (TMA).                                                                               | Hebdomadaire    | En présentiel ou distanciel sur accord de l'Antai                                                             | Animateur<br><br>Présenter l'avancement des projets                                                                                                   | Responsable(s) d'opération du marché et autres acteurs ANTAI selon les sujets.<br>Responsable TMA côté titulaire du marché. |
| <b>Change Advisory Board (CAB /eCAB)</b>        | Cf. §3.5 Pilotage                                                                                                                               |                 |                                                                                                               |                                                                                                                                                       |                                                                                                                             |
| <b>Synchronisation transverse marchés</b>       | Confirmer l'alignement établi en PI Planning des équipes de développements, d'exploitation des marchés de la DT pour a la maille de l'itération | 1 par itération | En présentiel ou distanciel sur accord de l'Antai                                                             | Contribution<br><br>Présenter et prendre en compte les dépendances et planification réajustées en interaction avec les autres prestataires de l'ANTAI | Équipes de développement du titulaire. Responsables d'opération du marché et autres acteurs ANTAI selon les sujets.         |
| <b>Bilan itération</b>                          | Bilan de réalisation de l'itération, du cycle                                                                                                   | 1 par itération | En présentiel ou distanciel sur accord de l'Antai                                                             | Animateur<br><br>Présenter le bilan d'itération, de cycle préparé                                                                                     | Responsable d'opération du marché, PMO et autres acteurs ANTAI selon les sujets.<br>Acteurs projets du Titulaire            |

### 3.6.3.4 Réalisation

La phase de réalisation est au centre de l'activité de maintenance applicative assurée par le titulaire. Néanmoins, l'ANTAI demeure pleinement impliquée tout au long de cette phase afin de garantir la qualité, la cohérence et la conformité des livrables.

La réalisation correspond à la mise en œuvre des travaux identifiés lors de la phase de planification, mais intègre également le traitement des incidents et la correction des problèmes remontés pendant les itérations.

Conformément au cadre défini par l'ANTAI, l'ANTAI participe, avant toute implémentation, à la validation des solutions fonctionnelles et des décisions d'architecture technique. Cette étape vise à s'assurer de l'alignement des solutions avec les besoins exprimés, les standards techniques de l'ANTAI, ainsi que les contraintes techniques, réglementaires et opérationnelles.

Le tableau d'admission des livrables, annexe 2 du CCAP, du marché ainsi que le guide projet produit (cf. annexe 7.6) précisent les attentes en matière de livrables et de processus à respecter.

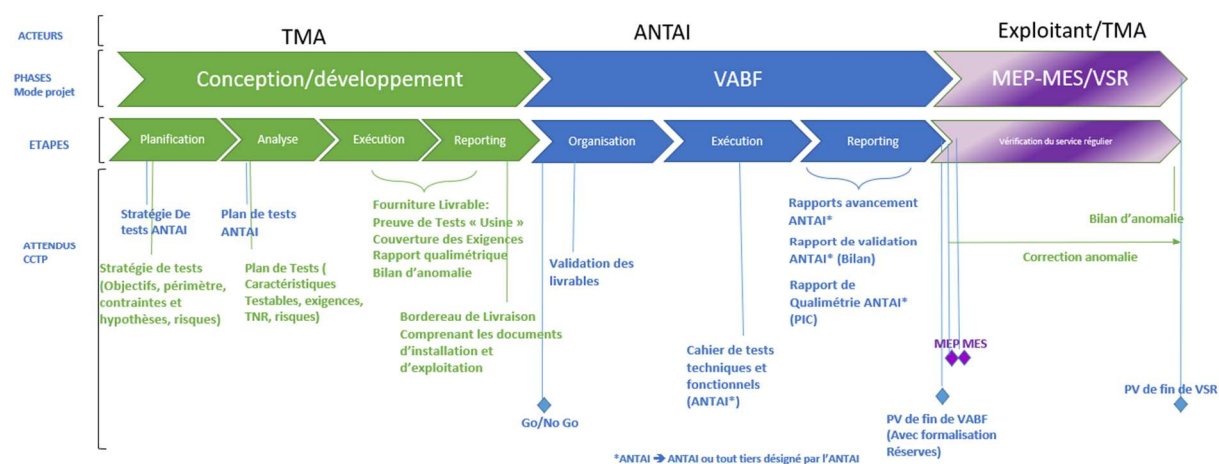
L'ANTAI s'assure, durant la phase de réalisation, que le titulaire applique le cadre qualité défini dans l'annexe 7.8 « Règles de qualité, de sécurité, d'accessibilité et d'écoconception applicables aux développements de logiciels ». Parmi les attentes, l'ANTAI sera attentive notamment au respect des exigences et du plan de progrès établi.

Comme stipulé dans l'annexe 7.7 « PIC ANTAI » le titulaire du marché doit déposer systématiquement les codes produits et maintenus au sein des dépôts gérés par l'ANTAI.

### 3.6.3.5 Vérification et validation des livrables

Ce chapitre présente les modalités de vérification et admission des livrables en lien avec les jalons contractuels définis à l'annexe 2 du CCAP « Tableau d'admission des livrables ».

Le schéma ci-dessous présente de manière synthétique les jalons et les livrables associés à cette activité.



Pour rappel, les tests menés au titre de la recette usine (en vert sur le schéma) sont de la responsabilité du titulaire du marché (activité intégrée aux unités d'œuvre TMA-EVO et TMA-

MCO), le pilotage des tests menés dans le cadre de la VABF est de la responsabilité de l'ANTAI ou tout tiers désigné par l'ANTAI. Cependant, le titulaire du marché pourra être sollicité par l'ANTAI ou tout tiers désigné par l'ANTAI pour assister à la réalisation des opérations liées à la VABF *via* les unités d'œuvre TMA-EVO.

Par ailleurs, les pratiques de l'ANTAI en matière de vérification et validation sont décrites au sein du guide projet produit (cf. annexe 7.6 du présent CCTP).

Enfin, le titulaire du marché procède au déploiement et à la validation des versions applicative sur ses environnements. Cette validation constituant la fin de la phase de VABF.

#### **3.6.3.6 Packaging de version applicative**

Dans le cadre des activités de maintenance évolutive et corrective (UO TMA-EVO et TMA-MCO), le titulaire livre les packages sur la PIC ANTAI.

À partir de la mise en service (début de la VSR) décidée par l'ANTAI, le titulaire du marché assure toutes les garanties prévues au CCAP du marché, notamment pour ce qui concerne la correction des anomalies sans frais pour l'ANTAI.

#### **3.6.3.7 Bilan et capitalisation des bonnes pratiques**

À la fin de chaque itération et de manière plus générale à la fin de chaque cycle de développement agile, le titulaire du marché doit réaliser avec l'ANTAI un bilan des opérations et justifier les éventuels dépassements ou manquements vis-à-vis des engagements pris au niveau de chaque itération.

Sur les projets de développement, le bilan présente *a minima* les points suivants :

- Les facteurs de réussite et difficultés rencontrées ;
- Les indicateurs qualité, sécurité et accessibilité (cf. annexe 7.8 du présent CCTP) ;
- La vélocité des équipes ;
- Les anomalies constatées en VABF et en VSR ;
- Les pistes de progrès à mettre en œuvre et à surveiller pour le prochain cycle.

Ce bilan doit également proposer différentes pistes d'amélioration continue des pratiques inscrites dans le guide projet/produit.

À ce titre, le titulaire du marché devra prendre soin d'associer le responsable qualité ainsi que les PMO de l'ANTAI à cet échange.

### **3.6.4 Description des activités de maintenance corrective**

La maintenance logicielle corrective regroupe l'ensemble des actions associées au traitement et au suivi des anomalies (ou incidents au sens du référentiel des bonnes pratiques ITIL) constatées dans les systèmes maintenus dans le cadre des prestations du marché. Elle a notamment pour vocation à maintenir les systèmes de production dans un état de fonctionnement nominal.

Un ticket de maintenance corrective fait généralement suite à la détection et l'analyse d'un incident de niveau 2 ou 3 détecté en production (cf. chapitre 3.7 relatif à la prestation de support du présent CCTP). La maintenance logicielle corrective consiste notamment à réaliser les étapes suivantes :

- Corriger la cause racine du dysfonctionnement, ou à défaut proposer une solution de contournement permettant d'éliminer le symptôme si la correction de la cause racine s'avère trop longue ou trop complexe à effectuer ;
- Réaliser, le cas échéant, la reprise des données ;
- Réaliser, les différentes phases de tests conduisant à la mise en production ;
- Compléter ou corriger la documentation associée le cas échéant ;
- Compléter les tests automatisés s'ils existent.

Le processus de support lié en amont à cette activité est détaillé au chapitre 3.7 du présent CCTP et à l'annexe 5 relative à l'organisation du support technique de l'ANTAI. En particulier, et sur les incidents de priorité P1, le titulaire doit assurer la mise en place d'une solution de contournement dans les délais maximums stipulés au sein de la prestation de support.

L'admission des livrables associées à cette activité par l'ANTAI est effectuée selon les modalités précisés au sein de l'annexe 2 du CCAP du marché.

Note : cette activité ne peut donner lieu à la commande et à la facturation d'unités d'œuvre TMA-MCO pendant les phases de garanties offertes par les phases d'admission contractuelle des livrables logiciels (livraison pour mise en ordre de marche, VABF et VSR).

### 3.6.5 Description des activités de rétro-documentation

L'exhaustivité et la qualité du référentiel documentaire de la chaîne de traitement automatisé des infractions et des redevances constituent un enjeu essentiel pour la maîtrise, par l'ANTAI, des systèmes qui composent la chaîne. Le titulaire du marché doit en conséquence sur son périmètre, faire évoluer le référentiel documentaire existant (y compris la cartographie), au fur et à mesure des développements qu'il réalise, et fournir un référentiel documentaire complet, de qualité et à jour, aux jalons fixés dans le présent CCTP, totalement exploitable et transférable en fin de marché. Ces prestations sont alors dues au titre des prestations de pilotage du marché (cf. chapitre 3.5 du présent CCTP).

Le titulaire réalise une analyse fine sur le niveau de complétude et de qualité du référentiel documentaire transmis par le titulaire du marché précédent à l'état des lieux de reprise (cf. exigence REP-008). Il associe à ces constats une trajectoire d'amélioration de celui-ci (cf. exigence REP-008).

Sur demande de l'ANTAI, fondée sur d'éventuelles propositions du titulaire formulées au titre de la prestation de pilotage du marché, le titulaire doit alors assurer la création de toute documentation technique manquante en lien avec le périmètre du marché, ou le cas échéant la mise à jour de toute documentation obsolète ou incomplète, via la commande d'unités d'œuvre de rétro-documentation.

### 3.6.6 Exigences et livrables associés

**Le détail des exigences et des livrables complémentaires associés à la présente prestation est décrit au sein de l'annexe 3 du CCAP fichier « Tableau de traçabilité des exigences, pénalités et indicateurs ».**

L'ensemble des prestations décrites dans ce chapitre et dans le tableau de traçabilité des exigences est valorisé au titre des unités d'œuvres préfixées par le préfixe « TMA- » dans le BP-DQE selon le principe suivant :

- TMA-EVO qui valorise les tâches nécessaires à :
  - o la réalisation des opérations de maintenance évolutive, préventive et adaptative (§3.6.3)
  - o l'assistance aux opérations de recette technico-fonctionnelle au titre de la VABF et (§3.6.3).
  - o la rétro documentation commandée par l'ANTAI (§3.6.5).
- TMA-MCO qui valorise les tâches nécessaires à la réalisation des opérations de maintenance corrective hors des garanties prévues par les phases d'admission contractuelle des livrables logiciels produits au titre de l'UO TMA-EVO (§3.6.4).

## 3.7 SUP : Support

---

### 3.7.1 Présentation et informations contextuelles

Le titulaire met en place et assure un support de niveau 2 et 3 sur les services du présent marché et les composants applicatifs (TMA) liés selon les processus et les outils définis au sein des annexes relatives au cadre technique de l'ANTAI (cf. annexe 4 du CCTP) et à l'organisation du support technique de l'ANTAI (cf. annexe 5 du CCTP). Le niveau 2 mis en œuvre au titre du marché joue un rôle de guichet unique pour les interlocuteurs des autres marchés des programmes CNT, dont le marché de TME, et doit impérativement être mobilisé par le titulaire avant toute escalade au niveau 3. En revanche, la facturation associée à la résolution d'une demande ne peut correspondre qu'à une et une seule unité d'œuvre même si le niveau 2 a joué un rôle dans le traitement d'une demande escaladée au niveau 3.

Le titulaire doit traiter l'intégralité des demandes qui lui sont transmises :

- Constats d'incidents pouvant, le cas échéant, donner lieu à une opération de maintenance corrective (cf. prestation de tierce maintenance applicative du marché) ;
- Demandes de services ;
- Toute autre demande d'information.

La prestation couvre également les demandes de travaux suivantes :

- Rattrapage ou reconstruction de données hors du processus de maintenance corrective (*i.e.* les reprises ou reconstructions de données liées au développement d'un correctif sont intégrées au sein de la valorisation de l'unité d'œuvre TMA-MCO);
- Actes de maintenance divers (ex. : ajustement de paramètres...);
- Mise à jour de référentiels ;
- Travaux sur les données : migration ou exports de données ;
- Traitement d'une réquisition judiciaire (cf. chapitre 3.7.10 du présent CCTP);
- Etc.

Chaque demande de travaux fera l'objet d'une estimation de la charge de travail correspondante par le titulaire et devra être soumise à validation de l'ANTAI avant lancement des travaux de réalisation.

### 3.7.2 Plages horaires d'intervention

Les plages horaires d'intervention sont définies au sein du chapitre 3.5.2.2 du présent CCTP relatif à la prestation de pilotage contractuel du marché.

### 3.7.3 Niveaux de services

Les niveaux de service associés aux systèmes et solutions numériques maintenus dans le cadre du marché sont décrits de façon détaillée au sein de l'annexe 6 du présent CCTP.

### 3.7.4 Priorité des incidents et des autres sollicitations

La priorité dépend du type de demande de support :

- La priorité des incidents est basée à la fois sur l'impact (importance et visibilité externe du service ou du bien affecté) et sur l'urgence (temps maximal tolérable de l'indisponibilité vis-à-vis des engagements de service auxquels est tenue l'ANTAI). Les différents niveaux de priorité sont définis au sein de l'annexe 5 relative à l'organisation des processus de support de l'ANTAI.
- Le niveau de priorité d'une demande (autre qu'une demande de résolution d'incident) est fonction de son impact et son urgence et participe également au calcul des indicateurs de performance du marché. Par défaut, le niveau de priorité des demandes est fixé à 3. Cependant, le niveau de priorité initiale des demandes peut être modifié par le niveau 1, en fonction des informations données par le tableau de priorisation intégré à l'annexe 5, des informations mises à jour tout au long du marché par le pôle production sur les pratiques de priorisation et des dispositifs mis en œuvre par les titulaires des marchés des programmes CNT pour appréhender fortement et en permanence le fonctionnement des processus métier mis en œuvre par l'ANTAI.

Le titulaire doit contribuer à la stabilité des priorités fixées initialement sur les demandes, être en mesure de justifier toute demande de modification du niveau de priorité, et contribuer en

permanence à l'amélioration du référentiel de priorisation géré par le pôle exploitation et production de l'ANTAI. Par ailleurs, le titulaire ne peut pas diminuer le niveau de priorité sans validation préalable de l'ANTAI.

### 3.7.5 Délais maximums de résolution

Délais maximums relatifs aux incidents :

Les délais de résolution maximum sont déterminés en fonction de la priorité des incidents et du niveau de service attendu (Bronze, Argent ou Or).

|          | Niveaux de service - Incidents |        |     |
|----------|--------------------------------|--------|-----|
| Priorité | Bronze                         | Argent | Or  |
| P1       | 8h                             | 2h     | 2h  |
| P2       | 16h                            | 4h     | 4h  |
| P3       | 144h                           | 48h    | 48h |
| P4       | 288h                           | 96h    | 96h |

Délais maximums relatifs aux demandes de service :

Les délais de résolution maximum sont déterminés en fonction de la priorité par défaut spécifiée au sein du catalogue de service (en cas d'urgence, l'ANTAI se réserve le droit de modifier la priorité d'une demande).

|       | Niveaux de service – Demandes de service |
|-------|------------------------------------------|
| P1    | 8h                                       |
| P2    | 16h                                      |
| Autre | 72h                                      |

Les plages de service correspondant aux activités de support sont décrites dans le chapitre 3.5.2.2 du CCTP et diffèrent selon les niveaux.

### 3.7.6 Calcul des délais de résolution

Le délai de résolution d'un incident est calculé exclusivement à partir des informations saisies

au sein l'outil ITSM de l'ANTAI (cf. annexe 4 relative aux outils du cadre technique de l'ANTAI). Ces informations sont exploitées par l'ANTAI et le titulaire du présent marché pour calculer les indicateurs de performance du marché et les éventuelles pénalités associées.

### **Règle générale :**

Le calcul du temps passé débute à la date de soumission de la demande au sein de l'outil ITSM de l'ANTAI et se termine à l'une des quatre dates et conditions suivantes :

- Résolution de la demande ;
- Affectation à un problème ;
- Affectation à un changement (dans le cas d'une opération de maintenance corrective) ;
- Affectation à un incident parent (dans ce cas précis, seul le délai de résolution de l'incident parent est pris en compte pour les calculs).

Le temps passé par un titulaire sur la résolution d'un ticket correspond à la somme des périodes de traitement du titulaire dans les plages de service indiquées au chapitre 3.5.2.2 pour lesquelles celui-ci est identifié comme porteur de l'action. Dans le cas de la transmission d'un ticket d'un titulaire A vers un titulaire B, le décompte du temps passé pour le titulaire B débute une seconde après la date de transmission du ticket par le titulaire A et suspend de fait le calcul de temps pour le titulaire A.

### **Effet des suspensions :**

Sur validation de l'ANTAI, une demande peut être suspendue une ou plusieurs fois au cours de son traitement, notamment lorsque le titulaire est en attente d'une contribution d'un tiers complètement étranger au présent marché (ANTAI, TME, autre TMA, etc.). Dans ce cas, la période de suspension n'est pas comptabilisée dans le temps passé par les titulaires de marché en charge du traitement des actions au cours de cette même période. Lorsque le titulaire est en attente de l'un de ses propres sous-traitants ou fournisseurs agissant pour le compte du titulaire dans le cadre du présent marché, il n'est pas éligible à une suspension.

### **Effet des changements de priorité :**

La diminution du niveau de priorité d'un incident (ex. : P2 vers P4) n'a aucune incidence sur le calcul du temps passé.

La révision à la hausse du niveau de priorité d'un incident (ex : P3 vers P1), avec la validation de l'ANTAI, provoque la remise à zéro du temps passé depuis sa création.

### **Cas de la maintenance corrective :**

Dans le cas où un incident est résolu par la mise en place d'une opération de maintenance corrective logicielle, le marqueur de résolution de l'incident correspond à la date d'affectation à une demande de changement. Cette affectation correspond à la fin de la période d'analyse de l'incident rencontré.

Cependant, pour ce qui concerne les incidents de ce type et catégorisés en priorité 1, le titulaire doit concevoir et implémenter une solution de contournement dans le délai maximum de résolution de l'incident concerné. En cas d'impossibilité, le titulaire doit démontrer de

manière détaillée et factuelle les facteurs empêchant la mise en place de la solution de contournement. Le non-respect de cette exigence peut conduire à l'application de la pénalité SUP-PENA-2. Toutefois, cette pénalité peut ne pas être appliquée par l'ANTAI si le titulaire justifie de manière détaillée l'impossibilité d'implémenter une solution viable pour contourner à court-terme le problème rencontré en production sauf si le titulaire est directement responsable de l'incident constaté.

### 3.7.7 Connaissances métier

La prestation requiert des intervenants du titulaire une très bonne connaissance des processus et applications métier mis en œuvre par l'ANTAI ; ceci afin d'optimiser en permanence la satisfaction des demandeurs et le taux de résolution des demandes au niveau 2. Cet aspect doit être traité dès la phase de reprise et tout au long de l'exécution du marché par le titulaire au travers d'un dispositif de gestion et de capitalisation des connaissances métier des collaborateurs.

### 3.7.8 Coordination des acteurs

La prestation de support nécessite une coordination permanente des intervenants de l'ensemble des titulaires des marchés des programmes CNT et des acteurs de l'ANTAI. À ce titre, le titulaire doit mettre en œuvre une organisation permettant de garantir la prise en compte de cet objectif majeur de cette prestation.

### 3.7.9 Capitalisation des connaissances

Le titulaire capitalise également sur le retour d'expérience lié au traitement des demandes quel que soit leur niveau de traitement, dans la perspective d'une amélioration continue de l'ensemble des prestations du marché. Il s'agit notamment de réaliser les tâches fondamentales suivantes :

- Identifier les risques et étudier les améliorations à apporter sur les applications, et aussi sur les processus de production des services ;
- Identifier, documenter et restituer systématiquement les causes racines des incidents constatés en production et proposer à l'ANTAI toutes les modalités de résolution associées à court et moyen termes ;
- Participer activement à l'enrichissement de la base de connaissances des activités (« *shift-left* ») en coordination avec l'ensemble des acteurs du marché et des titulaires des autres marchés des programmes CNT et notamment le titulaire du marché de TME ;
- Participer au retour d'expérience sur l'activité afin de générer de façon continue des bonnes pratiques ;
- Participer à la création et au maintien d'un catalogue de demande de services (utilisé comme entrant dans l'outil ITSM de l'ANTAI et permettant l'industrialisation des activités de la TME (procédures de « *shift-left* » par exemple).

### 3.7.10 Cas des réquisitions

Le titulaire peut être sollicité soit par l'ANTAI soit directement par les autorités judiciaires pour traiter des réquisitions.

Si la réquisition porte sur des données strictement relatives à l'activité du titulaire et qu'il peut y répondre sans intervenir sur le SI opéré pour le compte de l'ANTAI (traces de navigation ou d'envoi de mails de ses agents, ...), il lui revient d'y répondre directement. S'il identifie à cette occasion un élément susceptible de porter atteinte à la sécurité de l'ANTAI, il lui revient d'en alerter l'ANTAI, conformément aux dispositions prévues au sein de la prestation de pilotage contractuel général du marché (cf. chapitre 3.5.2 du CCTP).

Si la réquisition porte sur des données relatives à l'activité du titulaire mais qu'il doit pour y répondre extraire des données techniques depuis le SI opéré pour le compte de l'ANTAI (traces de connexion d'un administrateur, ...), il lui revient également d'y répondre mais il doit préalablement solliciter l'accord de l'ANTAI avant d'effectuer les extractions demandées. En cas de refus de l'ANTAI, il pourra inviter le service enquêteur à contacter directement l'ANTAI.

Si la réquisition porte sur des données autres que des données relatives à l'activité du titulaire, et notamment dans le cas où elle vise des données issues des dossiers d'infraction traités par l'ANTAI, il doit indiquer au service enquêteur de réquisitionner directement l'ANTAI.

Par exception, le titulaire pourra déroger à ces obligations (information, accord préalable ou renvoi) vis-à-vis de l'ANTAI dans le seul cas où le requérant, dûment habilité, le lui interdit expressément et par écrit, pour des raisons particulières liées à son enquête.

Note : les réquisitions adressées au titulaire et traitées directement à son niveau ne pourront pas donner lieu à facturation auprès de l'ANTAI, il lui reviendra donc de traiter avec le requérant ses éventuelles demandes d'indemnisation de frais. A contrario, si l'ANTAI sollicite l'intervention du titulaire dans le cadre d'une réquisition qu'elle reçoit, les travaux réalisés seront financés au travers des UO contractuelles correspondant aux demandes de services (UO SUP-N2 voire SUP-N3).

### 3.7.11 Exigences et livrables associés

**Le détail des exigences et des livrables complémentaires associés à la présente prestation est décrit au sein de l'annexe 3 du CCAP fichier « Tableau de traçabilité des exigences, pénalités et indicateurs ».**

L'ensemble des prestations décrites dans ce chapitre et dans le tableau de traçabilité des exigences est valorisé au titre des unités d'œuvres suivantes préfixées par le préfixe « SUP- » dans le BP-DQE selon le principe suivant :

- La résolution d'une demande au niveau 2 est valorisée par l'unité d'œuvre SUP-N2.
- La résolution d'une demande au niveau 3 est valorisée par l'unité d'œuvre SUP-N3. Cette unité d'œuvre intègre les travaux préparatoires du guichet unique de niveau 2. En conséquence, le titulaire ne peut en aucun cas exiger la facturation de deux unités d'œuvres N2 et N3 pour la résolution d'une même demande.

- Les demandes de travaux sont valorisées par l'unité d'œuvre SUP-TX sur la base tarifaire d'une demi-journée de travaux.
- La résolution d'une demande heures non ouvrées, quel que soit le niveau, est valorisée par l'unité d'œuvre SUP-HNO.

### 3.8 FOR : Formation

---

#### 3.8.1 Présentation et informations contextuelles

La prestation de formation consiste, pour le titulaire à :

- Créer des modules de formation (*i.e.* intégrant les supports de formation, les cas pratiques et les jeux de données associés) pour une durée cible d'animation (cf. activité suivante) d'une demi-journée chacun ;
- Organiser et réaliser des sessions de formation d'une durée cible d'une demi-journée chacune pour des acteurs différents du titulaire.

Le périmètre des formations peut concerner toute application ou système relevant du périmètre du marché.

Le périmètre de la prestation de formation décrite dans ce chapitre ne couvre pas les activités suivantes, qui doivent être effectuées au titre de la prestation de pilotage (cf. chapitre 3.5 du présent CCTP et exigences PIL-028 et PIL-042) :

- La mise à jour des supports de formation existants, y compris ceux qui ont été élaborés dans le cadre des précédents marchés ;
- La formation des collaborateurs du titulaire.

Les destinataires des formations peuvent être les agents de l'ANTAI, les partenaires de l'agence et les utilisateurs des applications et des services relatifs au présent marché (ex. : forces de sécurité intérieure).

Une attention particulière doit être portée par le titulaire sur les éléments de communication et de pédagogie inclus dans les supports de formation. Ces éléments doivent notamment permettre à tout acteur de comprendre aisément et sans appui particulier les principaux concepts relatifs aux thèmes de formation présentés. Par exemple, en décrivant précisément le contexte général des thèmes de formation et en reliant les concepts présentés à des documents de référence stockés au sein du patrimoine documentaire de l'ANTAI (ex. : document de spécification, schéma d'architecture, documentation utilisateur...).

De façon facultative, et sur autorisation de l'ANTAI, ces formations peuvent faire l'objet d'enregistrements, en mobilisant pour ce faire des moyens propres au titulaire, qui s'assure par ailleurs du consentement des personnes concernées. Dans ce cas, ces enregistrements constituent des livrables du marché et deviennent la propriété de l'ANTAI dès leur réalisation. En aucun cas ces enregistrements ne peuvent contenir de prise de vue des installations techniques du CNT ou de parties identifiables de ses locaux et ne pourront être conservés par

le titulaire après la fin de la période d'exécution du présent marché. Au cours de celle-ci, le titulaire prend toutes mesures utiles permettant de garantir que la consultation de ces enregistrements est réservée exclusivement à ses personnels, celui de ses sous-traitants déclarés comme intervenant au titre du présent marché, sur la base du besoin d'en connaître, ainsi qu'à l'ANTAI et aux destinataires des formations, toute dérogation à cette règle devant faire l'objet d'une demande de validation auprès de l'ANTAI.

### 3.8.2 Exigences et livrables associés

**Le détail des exigences et des livrables complémentaires associés à la présente prestation est décrit au sein de l'annexe 3 du CCAP fichier « Tableau de traçabilité des exigences, pénalités et indicateurs ».**

L'ensemble des prestations décrites dans ce chapitre et dans le tableau de traçabilité des exigences est valorisé au titre des unités d'œuvres préfixées par le préfixe « FOR- » dans le BP-DQE selon le principe suivant :

- La création de modules pédagogiques est valorisée par l'unité d'œuvre FOR-CREA ;
- La réalisation d'une session formation est valorisée par l'unité d'œuvre FOR-REAL.

## 3.9 SSI : Sécurité des Systèmes d'Information

---

### 3.9.1 Présentation et informations contextuelles

Ce chapitre décrit les exigences en matière de sécurité des systèmes d'information et de protection des données sensibles applicables à l'exécution de l'ensemble des prestations du marché.

Par la nature des informations que les chaînes de traitement automatisé des infractions et des redevances traitent, la sécurité, à la fois physique, logique et informatique, est un enjeu majeur pour l'ANTAI. Dans le présent document, le terme de « sécurité » renvoie notamment aux mécanismes suivants :

- L'identification et l'authentification forte des intervenants et de tout opérateur (et/ou utilisateur) du SI, internes et externes à l'ANTAI, ou des processus informatiques internes et externes au SI ;
- La confidentialité des données et des échanges ;
- L'intégrité, la signature, l'horodatage, la preuve ou la non-répudiation des données, des processus, des opérations ou des échanges ;
- Les droits d'accès, les profils ou les habilitations des opérateurs du SI internes et externes, et/ou des processus informatiques internes ;
- La traçabilité des opérations et des échanges ;
- Les mécanismes de cloisonnement physique (notion de discontinuité physique et de sas) ;

- Les procédures de contrôle a posteriori permettant des analyses indépendantes ;
- Le contrôle d'accès logique aux applications du marché ;
- Le contrôle d'accès aux locaux du CNT et, plus largement, aux locaux hébergeant les infrastructures et serveurs informatiques ainsi que les applications logicielles gérées dans le cadre du présent marché.

### 3.9.2 Gouvernance sécurité du titulaire

Le titulaire met à disposition dès la notification du marché un officier de sécurité et un responsable de la sécurité des systèmes d'information qui seront les interlocuteurs privilégiés de l'officier de sécurité et du RSSI de l'ANTAI pour tous les sujets de sécurité pendant l'exécution du marché.

L'officier de sécurité a principalement la charge de la sécurité des locaux de son entité ainsi que de l'habilitation ou de l'accréditation des personnes exerçant des fonctions sensibles ou accédant à des ressources sensibles (y compris, le cas échéant, s'il s'agit de sous-traitants ou de fournisseurs). Il établit les règles en la matière, le cas échéant en conformité avec la réglementation applicable aux activités particulières de l'entité, et veille à leur bonne application. Dans le cadre du marché, il est demandé que le titulaire mette l'ANTAI en contact avec un officier de sécurité, compétent sur ces sujets au sein de son organisme.

Le responsable de la sécurité des systèmes d'information est plus spécifiquement en charge des aspects préventifs (définition et contrôle des règles de sécurité informatique et de développement sécurisé, homologation des systèmes d'information, ...) et réactifs (détection des attaques informatiques, réaction en cas d'attaque, ...) de la cyber-sécurité, en prenant en compte la réglementation applicable, les enjeux métier et les risques. Dans le cadre du marché, il est demandé que l'équipe mise en place au titre du contrat intègre un RSSI, compétent sur le périmètre des activités réalisées par le titulaire au profit de l'ANTAI (qu'elles s'appuient ou non sur des ressources opérées par le titulaire). Ce RSSI devra disposer des compétences techniques adéquates mais pourra être distinct du RSSI en charge des systèmes d'information internes du titulaire. Il rendra compte au RSSI de l'ANTAI et devra être joignable en cas d'urgence par celui-ci aux horaires prévus au §3.5.2.2 du présent CCTP, ou à défaut faire l'objet d'une suppléance documentée, notamment pendant ses congés ou au titre du dispositif d'astreinte mis en place par le titulaire pour prendre en compte les incidents en horaires non ouvrés. Il devra être immédiatement remplacé par un profil de niveau équivalent ou supérieur en cas de départ ou de changement de fonctions.

### 3.9.3 Homologation de sécurité

Le présent chapitre distingue trois catégories de systèmes d'information parmi ceux servant à la réalisation des prestations décrites dans le présent marché :

1. Les systèmes d'information de l'administration, qui hébergent les environnements métier opérationnels ;
2. Les systèmes d'information du titulaire, utilisés pour la production des services décrits au sein du présent CCTP et dédiés à l'exécution du contrat ;

3. Les systèmes d'information du titulaire utilisés pour la production des services décrits au sein du présent CCTP, mais qui ne sont pas dédiés à l'exécution du contrat et qui sont donc utilisés ou susceptibles d'être utilisés à d'autres fins par le titulaire.

Concernant les systèmes d'information de catégorie 1 :

Les systèmes d'information de l'administration (catégorie 1 ci-dessus) sont soumis à l'obligation d'homologation au sens du référentiel général de sécurité prévu par l'article 9 de l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives. Dans l'hypothèse où son concours serait nécessaire, le titulaire serait tenu de fournir une assistance active et régulière à l'administration (ANTAI, DGFIP, ...) dans le cadre du processus d'homologation des services, notamment en ce qui concerne la constitution des dossiers d'homologation de la sécurité. Cette assistance pourra inclure, mais sans s'y limiter, le support aux audits et la participation aux notes d'orientation, conformément aux stratégies d'homologation définies dans la DISSIP. Le titulaire devra travailler en étroite collaboration avec l'administration pour garantir que les dossiers d'homologation soient complets, exacts et conformes aux exigences réglementaires, et pour faciliter le processus d'homologation des services.

Concernant les systèmes d'information de catégorie 2 :

Le ou les systèmes d'information de production des services de paiement opérés par le titulaire pour le compte de l'ANTAI sont soumis aux mêmes obligations d'homologation que la catégorie 1. Dans ce cadre, l'autorité d'homologation est la DGFIP. Le titulaire doit fournir tout l'appui nécessaire à la constitution du dossier d'homologation, apporter son concours aux audits de sécurité et à la prise en compte des recommandations.

Les autres systèmes d'information dédiés à l'exécution du présent contrat, lorsqu'ils ne contribuent pas directement à offrir le service opérationnel (ex. : SI dédié, utilisé pour l'activité de TMA) peuvent également faire l'objet d'une homologation, sur demande de l'ANTAI, si la nature du service concerné et sa criticité le justifient. Dans ce cas, l'autorité d'homologation est l'autorité qualifiée du titulaire en matière de SSI (AQSSI), mais le RSSI de l'ANTAI est membre de droit de la commission d'homologation des SI concernés, et dispose d'un droit de veto.

Concernant les systèmes d'information de catégorie 3 :

Le titulaire doit fournir à l'ANTAI toutes les garanties de sécurité acquises dans le cadre de ses processus internes et/ou au titre des exigences légales et réglementaires applicables à son domaine d'activité (ex. : décision d'homologation, certification bancaire...)

### 3.9.4 Audits de sécurité

Le titulaire s'engage à accompagner l'ANTAI sur la conduite d'audits SSI et/ou RPDG sur les SI de catégories 1 et 2. Il accompagne et collabore notamment avec les auditeurs mandatés par l'ANTAI. Concernant la catégorie 3, le titulaire doit fournir toutes les garanties de sécurité acquises dans le cadre de ses processus internes et/ou au titre des exigences légales et réglementaires applicables à son domaine d'activité (ex. : décision d'homologation, certification bancaire...) et produire les justificatifs associés (décision de certification, synthèse désensibilisée du rapport d'audit, etc.)

Ces audits sont effectués sur préavis écrit de quinze (15) jours, pendant les heures ouvrées, et dans la limite d'un audit par an et par système, sauf en cas de violation ou suspicion de violation. Les audits peuvent être réalisés sur documentation ou à distance avant toute visite sur site. Les frais susceptibles d'être engagés auprès de tiers (ex. : auditeurs PASSI, titulaires des autres marchés des programmes CNT dont AMOA) pour la réalisation de l'audit sont à la charge de l'ANTAI. Les charges inhérentes à l'accompagnement interne du titulaire sur les audits sont valorisées par la prestation forfaitaire SSI. Lorsque l'audit est réalisé par un tiers mandaté par le Responsable de traitement, celui-ci doit être qualifié "PASSI" (cf. <https://cyber.gouv.fr/offre-de-service/solutions-certifiees-et-qualifiees/comprendre-levaluation-de-securite/qualification-de-produit-et-services/referentiels-qualification/>) pour la réalisation de tels audits afin de garantir la mise en œuvre de clauses contractuelles en matière de protection de la propriété intellectuelle, des données et des savoir-faire du titulaire.

### 3.9.5 Obligation de maintien en conditions de sécurité (MCS)

La politique de maintien en condition de sécurité de l'ANTAI est décrite dans le document Plan de maintien en condition de sécurité (cf. annexe 7.10).

Le titulaire du présent marché fait partie intégrante du Système de management de la sécurité de l'information (SMSI) de l'ANTAI. À ce titre, il participe au maintien en condition de sécurité des SI de son périmètre. Cette participation se traduit notamment par les exigences fondamentales suivantes :

- Les composants (incluant notamment les bibliothèques applicatives utilisées) nouvellement livrés doivent être dans des versions supportées, et ne doivent pas présenter à la date de livraison de vulnérabilités répertoriées ;
- Lors de développements ultérieurs, le titulaire remplace à chaque fois que raisonnablement possible les composants identifiés comme vulnérables ou obsolètes par des versions non vulnérables et maintenues. Cette obligation porte non seulement sur les composants entièrement intégrés ou développés par le titulaire, mais aussi sur les composants intégrés ou développés par les prestataires qui se sont succédés sur le même périmètre antérieurement au présent marché, lorsque le titulaire est amené à effectuer une correction ou une évolution au titre de la tierce maintenance applicative ;
- Lorsqu'il n'est pas en mesure de procéder à un tel remplacement, le titulaire signale à l'ANTAI l'utilisation de toute version obsolète ou vulnérable dans les composants qu'il livre en la justifiant (utilisation rendue nécessaire par des contraintes techniques, et ou

des adhérences avec des systèmes tiers...) et il propose toute action de remédiation pertinente à cette situation (ex : remplacement du composant vulnérable par un composant alternatif fonctionnellement équivalent, modification de l'architecture technique, suppression de l'adhérence au système tiers, etc.) ;

- Le titulaire mène une veille interne sur la sécurité des composants qu'il livre ou qu'il utilise dans le cadre du marché et signale à l'ANTAI toute vulnérabilité identifiée.

Dans le cadre du SMSI de l'ANTAI, le titulaire doit mesurer et restituer à chaque comité de suivi de la SSI les indicateurs permettant de mesurer le niveau effectif de sécurité des systèmes déployés pour réaliser les services et les prestations du marché.

### 3.9.6 Correction des vulnérabilités

Le titulaire s'engage à remédier aux failles et aux vulnérabilités identifiées ou à implémenter les mesures de sécurité adéquates permettant de les réduire de manière satisfaisante. Ces failles et vulnérabilités peuvent être détectées soit suite aux activités de maintien en condition de sécurité (cf. chapitre 3.9.5) soit lors d'audits de sécurité (cf. chapitre 3.9.4)

La stratégie de correction des failles et vulnérabilités doit être intégrée au plan de gestion des obsolescences et de traitement des vulnérabilités SSI (cf. prestation de pilotage chapitre 3.5 du présent CCTP) et les implémentations seront réalisées via les processus de maintenance applicative (cf. chapitre 3.6 du présent CCTP).

La correction attendue consiste en la livraison d'une version applicative corrigeant la vulnérabilité.

Toutefois, par exception, lorsque la faille affecte un composant technique tiers pour lequel il n'existe pas de correctif validé qui soit adapté à l'environnement de production, ou pour lequel la mise à jour proposée par l'éditeur ou par la communauté en charge de la maintenance de ce composant provoquerait une incompatibilité avec d'autres programmes de l'environnement de production qui ne sont pas placés sous la responsabilité du titulaire, la correction attendue peut consister en une mesure de contournement temporaire validée par l'ANTAI permettant de se prémunir de la survenance du risque (ex. : remplacement du composant par un autre équivalent, désactivation sélective de la fonctionnalité concernée par la vulnérabilité si elle est possible, mise en place dans le code du titulaire ou dans l'environnement d'exploitation de contrôles supplémentaires sur les modalités ou le résultat de l'appel à ce composant, etc.). La correction définitive de la faille aura ensuite vocation à entrer dans le processus de maintenance standard (corrective ou adaptative selon la nature de la situation), en tenant compte notamment de la survenance d'un ou plusieurs des événements suivants : livraison par l'éditeur ou par la communauté du composant corrigé dans une version adaptée à l'environnement de production, mise à niveau de l'environnement de production pour permettre le recours à une version corrigée du composant jusque-là non utilisable, règlement du problème de dépendance avec le(s) programme(s) non placé(s) sous la responsabilité du titulaire, ou renoncement explicite et définitif par l'éditeur ou la communauté d'apporter une telle correction.

### 3.9.7 Gestion des Incidents de sécurité

Le titulaire doit déclarer à l'ANTAI tout incident dont il a connaissance, y compris les compromissions de son propre système d'information, qui pourrait impacter (notamment par rebond) la sécurité des systèmes d'information de l'ANTAI. Ces incidents peuvent impacter, mais sans s'y limiter, la disponibilité des systèmes, la capacité du titulaire à assurer sa prestation, ainsi que la confidentialité ou l'intégrité des données sensibles (dont les données personnelles) traitées automatiquement ou manipulées. Le titulaire s'engage à informer l'ANTAI sans délai en cas de détection d'une telle compromission ou incident, afin de permettre une réaction rapide et coordonnée pour minimiser les risques et prévenir tout préjudice.

Le titulaire pourra être sollicité par l'ANTAI pour réaliser des analyses de journaux post mortem d'un incident ou d'une intrusion dans les SI de l'ANTAI.

### 3.9.8 Protection des informations autres que les données à caractère personnel

#### 3.9.8.1 Principes

Par défaut, toutes les informations créées, modifiées ou accédées par le titulaire dans le cadre de l'exécution du marché doivent être considérées comme « Informations internes » au sens de la classification de la PGSN-MI, et sont donc soumises à ce titre aux obligations de confidentialité prévues au présent CCTP.

Sont notamment systématiquement considérées comme « Information interne » les données suivantes :

- Les plans d'adressage IP de l'ANTAI ;
- Les mots de passe ;
- Les fichiers de configuration ;
- Les codes sources des applications (ou un extrait de ces codes sources) ;
- Les fiches d'expression rationnelle des objectifs de sécurité (FEROS) et dossiers d'analyse de risques ;
- Les dossiers de sécurité des systèmes d'information du ministère de l'Intérieur, que ces systèmes soient en mode projet ou en mode opérationnel ;
- Les dossiers d'architecture et d'installation ;
- Les données de production.

Des informations sensibles peuvent se voir attribuer une protection par un marquage « Diffusion Restreinte » selon les règles posées par l'annexe 3 de l'IGI 1300. Les informations « Diffusion Restreinte » sont déterminées en fonction de la nature de la prestation et du type de données à protéger dans le marché.

La réalisation d'une copie papier ou électronique sans autorisation préalable est considérée

par l'ANTAI comme une violation des dispositions relatives au respect du secret dans l'exécution du marché.

Dans les locaux du titulaire, les informations sensibles font l'objet d'une gestion spécifique.

### **3.9.8.2 Marquage des informations sensibles**

Une information ou une donnée sensible est au minimum de niveau « Information contrôlée » au sens de la PGSN-MI. Le système d'information les hébergeant est dans ce cas un « Système d'information sensible » au sens de l'II901. Dans certains contextes, le terme "donnée sensible" pourrait aussi désigner une donnée de mention « Diffusion Restreinte » au sens de l'II901. Dans ce cas, le système d'information l'hébergeant est un « Système d'Information Diffusion Restreinte » au sens de cette même instruction.

Cependant, à date, l'ANTAI ne traite pas de données marquées « Diffusion restreinte » au sens de l'II901 dans les différents systèmes d'information s'appuyant sur le marché, et n'a en cours aucun projet de ce type.

### **3.9.8.3 Mesures de protection à mettre en place**

Dans le cas où des informations sensibles, quel que soit leur marquage et quelle que soit la forme de leur support, sont appelées à être conservées dans les locaux du titulaire, leur support papier ou électronique doivent être disposés en dehors de leur utilisation dans des armoires fermant à clé, conforme aux modalités de traitement décrites dans la PGSN-MI annexe B02. Cet aspect pourra faire l'objet d'un audit à la discrétion de l'ANTAI.

## **3.9.9 Protection des données à caractère personnel**

Les mesures de protection des données à caractère personnel qui sont à la charge du titulaire sont détaillées à l'annexe 4 du CCAP relatif au présent marché.

### **3.9.10 Mesures de sécurité en lien avec les modalités d'exécution des prestations**

Pour assurer la conformité SSI des modalités d'exécution des prestations, le titulaire du présent marché doit garantir la mise en œuvre des dispositions suivantes :

| Activités                                                                                                                                                            | Exigences de sécurité  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Toute activité donnant lieu à un accès aux données à caractère personnel sur les environnements de production du titulaire servant à la réalisation des prestations. | Voir annexe 4 du CCAP. |

### 3.9.11 Exigences générales et livrables associés

**Le détail des exigences et des livrables complémentaires associés à la présente prestation est décrit au sein de l'annexe 3 du CCAP fichier « Tableau de traçabilité des exigences, pénalités et indicateurs ».**

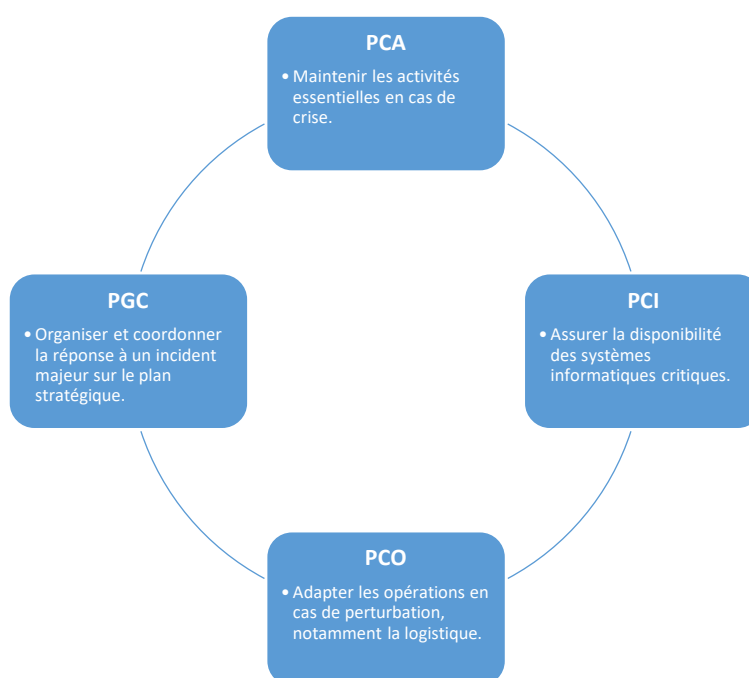
À l'issue des opérations de reprise, l'ensemble des prestations décrites dans ce chapitre et dans le tableau de traçabilité des exigences, y compris le pilotage opérationnel de l'activité SSI, est valorisé au titre de l'unité d'œuvre « SSI » dans le BP-DQE.

Au cours de la période de reprise, la montée en compétence et la prise en charge des activités forfaitaires SSI sont intégrées dans la valorisation des unités d'œuvre de reprise (cf. chapitre 3.4 du présent CCTP et UO préfixées par « REP » dans le BP-DQE).

## 3.10 PCA : Plan de Continuité d'Activité

### 3.10.1 Présentation et informations contextuelles

La présente prestation couvre la contribution du titulaire à la préparation continue plan de continuité d'activité (PCA) et à la réalisation d'exercices réguliers (cf. annexe 7.13 – plan de continuité informatique).



**Schéma global du plan de continuité de l'ANTAI**

**Le Plan de Continuité d'Activité (PCA)** a pour objectif principal d'assurer la poursuite des activités de l'ANTAI en cas d'incident majeur ou de sinistre (panne informatique, catastrophe naturelle, cyberattaque, pandémie, etc.). Il vise à anticiper les risques, définir des seuils de tolérance (ex. : « *Recovery Time Objective* » — délai maximal d'interruption acceptable), organiser la réponse, minimiser les impacts et répondre aux obligations réglementaires.

**Le Plan de Gestion de Crise (PGC)** orchestre la réponse globale de l'organisation sur le plan stratégique et humain. Il définit comment l'agence détecte, évalue, pilote et communique face à un événement grave et imprévu menaçant son fonctionnement, sa réputation ou la sécurité de ses parties prenantes.

**Le Plan de Continuité Organisation (PCO)** couvre l'ensemble des moyens humains, matériels et procédures organisationnelles mis en œuvre pour assurer la logistique de la continuité de l'activité.

**Le Plan de Continuité Informatique (PCI)** couvre l'ensemble des moyens automatisés, manuels et procédures organisationnelles mis en œuvre pour assurer la continuité de tout ou partie du SI sous-jacent à l'activité. Le plan de continuité informatique de l'ANTAI est décrit dans l'annexe 7.13 du présent CCTP.

L'ANTAI dispose d'un site secondaire situé à proximité de Rennes qui dimensionne le PCO : il permet le repli partiel des utilisateurs en cas d'indisponibilité des postes ou des locaux de travail sur le site principal.

### 3.10.2 Exigences générales et livrables associés

**Le détail des exigences et des livrables complémentaires associés à la présente prestation est décrit au sein de l'annexe 3 du CCAP fichier « Tableau de traçabilité des exigences, pénalités et indicateurs ».**

À l'issue des opérations de reprise, l'ensemble des prestations décrites dans ce chapitre et dans le tableau de traçabilité des exigences sont valorisées au titre des unités d'œuvres préfixées par le préfixe « PCA- ».

Les prestations de préparation et de réalisation d'un exercice de PCA réduit sont valorisées par l'unité d'œuvre PCA-EXE-S.

Les prestations de préparation et de réalisation d'un exercice de PCA complet sont valorisées par l'unité d'œuvre PCA-EXE-C.

Au cours de la période de reprise, la montée en compétence et la prise en charge des activités forfaitaires PCA est intégrée dans la valorisation des unités d'œuvre de reprise (cf. chapitre 3.4 du présent CCTP et préfixe « REP » dans le BP-DQE).

## 3.11 ETU : Études et innovation

---

### 3.11.1 Présentation et informations contextuelles

Dans le cadre du marché, l'ANTAI pourra solliciter des études sur les systèmes et leurs

évolutions. Ces études peuvent concerner notamment :

- Des études technico-fonctionnelles sur des sujets en lien avec :
  - o L'architecture technique ;
  - o L'urbanisation des composants ;
  - o L'évaluation des impacts (techniques, fonctionnels, organisationnels, financiers...) associés à des nouveaux besoins ou à des changements/transferts de composants techniques ;
  - o La réalisation d'une maquette dynamique permettant de présenter de manière concrète des fonctionnalités et/ou un parcours utilisateurs afin de préciser les besoins de l'ANTAI et de ses partenaires ;
  - o La veille technologique ;
  - o Le parangonnage (études comparatives) de solutions.
- Des études décisionnelles, consistant en la production et l'analyse de données statistiques nécessitant des requêtes spécifiques dans les bases de données du système d'information, voire des études de plus grande ampleur sur la chaîne de traitement des infractions et des redevances.
- Des études à caractère innovant, qui devront être menées dans un esprit de recherche et de développement, pour concevoir, par exemple, un produit expérimental preuve de concept, ou bien mener une étude visant à établir la faisabilité d'un projet ou les opportunités en lien avec une avancée technologique ou organisationnelle.
- Des études permettant la mise en œuvre, par l'ANTAI, d'un appel à candidatures pour le développement d'un produit innovant (« défi innovant »).
  - o Dans ce cadre, le titulaire pourrait notamment être sollicité pour :
    - Extraire, anonymiser, annoter et mettre à disposition des jeux de données issus des systèmes relatifs au périmètre du marché aux participants des « défis innovants » ;
    - Fournir des documentations et explications détaillées aux participants des « défis innovants » sur les fonctionnalités métier des systèmes gérés au titre du marché ;
    - Effectuer toute autre prestation en lien avec le bon déroulement des défis et dans le respect des droits de propriété industrielle du titulaire.
  - o *Note : le titulaire pourra par ailleurs être invité par l'ANTAI à participer en tant que candidat aux éventuels défis organisés pour favoriser l'émergence de réponses innovantes aux problématiques de l'ANTAI, sa candidature et le cas échéant sa prestation seront alors régies par les règles applicables au défi et non par le marché.*

Dans le cadre de la réalisation des études, des profils experts pourront être demandés pour

assurer le traitement de certains sujets thématiques (Data scientist, Senior Data engineer, Machine/Deep Learning Engineer, Master Data Manager, Ingénieur IA/LLM, Expert en numérique responsable, Expert UX/UI etc.).

### 3.11.2 Exigences et livrables associés

**Le détail des exigences et des livrables complémentaires associés à la présente prestation est décrit au sein de l'annexe 3 du CCAP fichier « Tableau de traçabilité des exigences, pénalités et indicateurs ».**

L'ensemble des prestations décrites dans ce chapitre et dans le tableau de traçabilité des exigences est valorisé au titre des unités d'œuvres préfixées par le préfixe « ETU- » dans le BP-DQE.

## 3.12 TRS : Transfert

---

### 3.12.1 Présentation et informations contextuelles

À l'issue du présent marché ou en cas de résiliation anticipée du marché avant le terme prévu, l'ANTAI souhaite pouvoir transférer la responsabilité de la réalisation des services et des prestations du présent marché à un ou plusieurs tiers (titulaires de nouveaux marchés ou services de l'État).

Ceci implique que l'ensemble des procédures, outils et systèmes utilisés et maintenus au titre du présent marché soient transférables à la fin de l'exécution du présent marché ou en cas de résiliation anticipée du marché avant le terme prévu, c'est-à-dire peuvent être repris, utilisés et maintenus par un tiers dans des conditions permettant la prise de responsabilité totale et sans réserve du ou des tiers sur la continuation des prestations du présent marché.

Notamment, il s'agit pour le titulaire du présent marché de garantir en continu à l'ANTAI que :

- Les éléments logiciels livrés à l'ANTAI relèvent de licences permettant à l'ANTAI, sans frais additionnels, d'en poursuivre l'usage et la maintenance y compris en cas de changement de titulaires ou d'internalisation d'une prestation. Il peut s'agir d'une licence libre ou, sous réserve d'acceptation préalable par l'ANTAI, d'une licence commerciale garantissant dans la durée cette possibilité. Dans la pratique, ces éléments sont constitués de développements réalisés spécifiquement au profit de l'ANTAI et le cas échéant de briques sur étagère appartenant au titulaire ou à des tiers et dont l'usage doit être validé par l'ANTAI ;
- Les éléments non transférables, mis en œuvre directement par le titulaire et sous sa responsabilité pour rendre des services à l'ANTAI pendant la durée du contrat, doivent permettre l'export des éléments transférables (ex. : journaux de transactions bancaires, maquettes de conception des IHM applicatives, ...) dans des formats exploitables par des tiers et préalablement validés par l'ANTAI ;
- Les codes sources des applications transférables respectent les mêmes règles que les données associées aux éléments non transférables. Par ailleurs, le titulaire du présent marché doit être en mesure de réaliser le transfert de compétence vers un ou plusieurs

tiers désignés dans le cadre de la phase dite de transition. La durée de la phase de transition du présent marché est fixée à neuf mois.

Pendant cette phase, le titulaire du présent marché conserve l'entière responsabilité de l'exécution des prestations, sous réserve d'éventuels transferts partiels de périmètre susceptibles d'intervenir avant la fin de la phase de transfert, selon les modalités définies à l'article 3.12.3.3.

### 3.12.2 Organisation, préparation et pilotage général des opérations de transfert

L'organisation, la préparation et le pilotage globale des opérations de transfert sont intégrés à la prestation de pilotage contractuel général du présent marché (cf. chapitre 3.5.2 du présent CCTP) et valorisée par l'unité d'œuvre « PIL ».

### 3.12.3 Opérations de transfert

Cette prestation se déroule en parallèle de la prestation de reprise du ou des tiers entrants. Durant cette phase, l'ANTAI vérifie que le ou les tiers sont en mesure de prendre en charge l'ensemble des prestations du présent marché avec le même niveau de qualité et de performance.

Le titulaire du présent marché fournit l'ensemble des éléments nécessaires dès le début de l'opération de transfert de compétence, réalise la formation du ou des tiers entrants, réalise la démonstration des opérations à réaliser pour la bonne exécution des prestations du marché (phase sous observation) puis surveille la réalisation des opérations par le ou les tiers entrants (phase sous contrôle) avant de réaliser, à la fin du présent marché, le transfert de responsabilité sur la réalisation des prestations.

Les travaux de transfert en lien avec la reprise opérée par le ou les tiers désignés par l'ANTAI pourront être découpés en un ensemble de périmètres disjoints, validés conjointement entre l'ANTAI et les titulaires entrant et sortant, permettant des transferts de responsabilité indépendants vers le(s) titulaire(s) entrant(s).

Ces travaux se dérouleront alors selon un calendrier et des modalités propres à chaque périmètre, qui auront été validés conjointement par l'ANTAI et les titulaires entrant et sortant dans un délai d'un mois après la notification du bon de commande de la prestation.

Pour chaque périmètre ainsi défini, les parties pourront convenir de fixer par écrit une date de transfert de responsabilité, pouvant intervenir avant l'échéance maximale de 9 mois prévue pour le transfert complet du marché. A compter de cette date, le titulaire sortant est déchargé de toute responsabilité au titre du périmètre concerné. Il demeure en revanche responsable des autres périmètres n'ayant pas encore fait l'objet d'un transfert. Le transfert global de responsabilité devient automatique à la date de bascule du dernier périmètre vers le(s) titulaire(s) entrant(s).

À défaut de découpage des travaux, les éléments décrits ci-dessus sont valables pour un seul périmètre.

Le titulaire s'engage à fournir à l'ANTAI et à transférer à un ou plusieurs tiers désignés par l'Agence, les éléments suivants :

- L'ensemble des données (tous les contenus gérés) des applications du présent marché (données courantes, données sauvegardées, données archivées et données quelconques) ;
- L'ensemble des logiciels développés au titre du présent marché et utilisés dans le cadre des activités du présent marché, ainsi que les codes sources et les procédures de compilation associées ;
- La description fonctionnelle des logiciels utilisés dans le cadre des activités du présent marché mais non développés dans le cadre du marché (logiciels du commerce, logiciels et bibliothèques open source etc.) et la documentation associée ainsi que la spécification détaillée des interfaces entre ces logiciels et les logiciels développés au titre du présent marché ;
- Tous les éléments de configuration (ex. : configuration de machine virtuelle) indispensables à l'hébergement, à l'exploitation, à la supervision et à la mise en sécurité des services et composants du présent marché en prenant soin de préciser les sites d'exécution (ex. : principal, secours) ;
- Toutes les documentations des services et composants du présent marché (documents d'architecture, spécifications fonctionnelles et techniques, documentation d'exploitation, de maintenance, d'utilisation, documentation des bibliothèques logicielles utilisées etc.) ;
- Les maquettes et modèles utilisés dans le cadre de l'exécution du présent marché (modèles de génération de document ou de courriels...) ;
- De manière générale l'ensemble de la documentation produite et/ou utilisée et des données et bases de connaissances créées et/ou utilisées au cours de l'exécution du présent marché.

N.B. : La phase de transfert doit permettre au(x) titulaire(s) entrant(s) de préparer et de mettre en œuvre toute nouvelle solution de paiement sécurisé. Ainsi, le titulaire du présent marché doit adapter ses outils afin de permettre les tests de la nouvelle solution en environnement de recette, notamment en utilisant des données de test, ainsi que la comparaison entre les éléments issus des services en production, sous sa propre responsabilité, et ceux issus de toute solution nouvellement mise en œuvre par le ou les titulaires entrants, dans le cadre de la phase de reprise du ou des nouveaux marchés.

### 3.12.4 Assistance complémentaire

Par émission d'un bon de commande l'ANTAI sollicite le titulaire du présent marché pour porter assistance au futur titulaire au-delà de la bascule de responsabilité avec des intervenants compétents. Cette prestation peut se traduire par exemple, par des formations complémentaires ou de l'assistance téléphonique après la bascule de responsabilité. Les bons de commande pourront être émis en fin de validité du marché conformément aux dispositions de l'article IX.2 du CCAP.

### 3.12.5 Exigences et livrables associés

**Le détail des exigences et des livrables complémentaires associés à la présente prestation est décrit au sein de l'annexe 3 du CCAP fichier « Tableau de traçabilité des exigences, pénalités et indicateurs ».**

L'ensemble des prestations décrites dans ce chapitre et dans le tableau de traçabilité des exigences est valorisé au titre des unités d'œuvre préfixées par le préfixe « TRS- » dans le BP-DQE.

## Annexes du CCTP

### Annexe 1 - Sigles et abréviations

| Sigles          | Définitions                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>3DS</b>      | <a href="#">Loi du 21 février 2022</a> relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale.<br><br>Notamment, la loi 3DS permet aux collectivités d'installer des radars automatiques. |
| <b>ACO</b>      | Avis de contravention                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>AdminCNT</b> | Application des Courriers de l'Administrateur du CNT, aussi appelée DEBORAH dans les documents techniques                                                                                                                                                                           |
| <b>ADOC</b>     | Application de consultation des dossiers d'infraction                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>AET</b>      | Autorité d'enregistrement technique                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>AF</b>       | Amende forfaitaire                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>AFD</b>      | Amende forfaitaire délictuelle                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>AFM</b>      | Amende Forfaitaire Majorée                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>AFMd</b>     | Amende forfaitaire majorée délictuelle                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>AGC</b>      | Application de Gestion Centrale                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>AGD</b>      | Application de gestion des dossiers                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>AIR</b>      | Analyse des images radar                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>AMD</b>      | Application Amendes mise en œuvre par la DGFIP pour le traitement des AFM                                                                                                                                                                                                           |
| <b>AMOA</b>     | Assistance à la Maîtrise d'Ouvrage                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>ANFSI</b>    | Agence du Numérique des Forces de Sécurité Intérieure                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>ANSSI</b>    | Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>ANTAI</b>    | Agence nationale de traitement automatisé des infractions                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>ANTS</b>     | Agence Nationale des Titres Sécurisés                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>APA</b>      | Avis de paiement                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>API</b>      | Application Programming Interface                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>APE</b>      | Archivage Physique et Electronique                                                                                                                                                                                                                                                  |

| Sigles               | Définitions                                                                                     |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ARC</b>           | Archivage des documents physiques                                                               |
| <b>BPO</b>           | Business process outsourcing                                                                    |
| <b>CA</b>            | Contrôle automatisé                                                                             |
| <b>CACIR</b>         | Centre Automatisé de Constatation des Infractions Routières                                     |
| <b>CCT MI</b>        | Cadre de Cohérence Technique du Ministère de l'Intérieur                                        |
| <b>CCTP</b>          | Cahier des Clauses Techniques Particulières                                                     |
| <b>CEA</b>           | Centre d'encaissement des amendes                                                               |
| <b>CER</b>           | Centre National d'Encaissement de Rennes                                                        |
| <b>CFT</b>           | Cross File Transfer                                                                             |
| <b>CMDB</b>          | Configuration management database                                                               |
| <b>CNT</b>           | Centre national de traitement                                                                   |
| <b>CODIR</b>         | Comité de direction                                                                             |
| <b>COMEP</b>         | Comité de mise en production                                                                    |
| <b>COPIL</b>         | Comité de Pilotage                                                                              |
| <b>COPROJ</b>        | Comité de projet                                                                                |
| <b>COSUI</b>         | Comité de Suivi                                                                                 |
| <b>CS</b>            | Course spéciale                                                                                 |
| <b>DAF</b>           | Direction administrative et financière de l'ANTAI                                               |
| <b>DAM</b>           | Demande d'annulation de la majoration                                                           |
| <b>DCA</b>           | Département du Contrôle Automatisé                                                              |
| <b>DEBORAH</b>       | Nom historique de l'application AdminCNT (Application des Courriers de l'Administrateur du CNT) |
| <b>DGFIP / DRFIP</b> | Direction générale des finances publiques / Direction régionale des finances publiques          |
| <b>DINP</b>          | Direction de l'Innovation et des Nouveaux Projets                                               |
| <b>DINUM</b>         | Direction Interministérielle du Numérique                                                       |
| <b>DNS</b>           | Domain Name System                                                                              |
| <b>DSR</b>           | Délégation à la Sécurité Routière                                                               |

| Sigles         | Définitions                                                                                   |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DT</b>      | Direction technique de l'ANTAI                                                                |
| <b>ERA</b>     | Edition, routage et affranchissement des courriers                                            |
| <b>ET</b>      | Equipement de terrain                                                                         |
| <b>EUCARIS</b> | Plateforme européenne d'échange d'informations relatives à l'identification d'un véhicule     |
| <b>FDP</b>     | Formulaire de Demande de Photographies (de l'infraction)                                      |
| <b>FOVeS</b>   | Fichier des objets et des véhicules signalés (s'est substitué au FVV)                         |
| <b>FPS</b>     | Forfait post-stationnement                                                                    |
| <b>FPSM</b>    | Forfait post-stationnement majoré                                                             |
| <b>FRA</b>     | Formulaire de réclamation (AFM)                                                               |
| <b>FRE</b>     | Formulaire de requête en exonération                                                          |
| <b>FVV</b>     | Fichier des véhicules volés (remplacé par FOVES)                                              |
| <b>GTD</b>     | Garantie des Temps de Détection                                                               |
| <b>GTI</b>     | Garantie des Temps d'Intervention                                                             |
| <b>GTR</b>     | Garantie des Temps de Rétablissement                                                          |
| <b>IGC</b>     | Infrastructure de Gestion de                                                                  |
| <b>ITIL</b>    | Information Technology Infrastructure Library                                                 |
| <b>ITSM</b>    | Information Technology Service Management (outil ANTAI de gestion des services informatiques) |
| <b>KPI</b>     | Key Performance Indicator                                                                     |
| <b>LAP</b>     | Lecteur automatique de plaques                                                                |
| <b>LDAP</b>    | Lightweight Directory Access Protocol                                                         |
| <b>LIRE</b>    | Liasse recommandée                                                                            |
| <b>LNR</b>     | Lettre de non-rattachement                                                                    |
| <b>LOM</b>     | Loi d'Orientation des Mobilités                                                               |
| <b>LRA</b>     | Lettre de rappel                                                                              |
| <b>LRAR</b>    | Lettre recommandée avec accusé de réception                                                   |
| <b>LT</b>      | Lettre type                                                                                   |

| Sigles        | Définitions                                                                                                              |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>MEP</b>    | Mise En Production                                                                                                       |
| <b>MIF</b>    | Messages d'infraction                                                                                                    |
| <b>NATINF</b> | Natures d'infractions                                                                                                    |
| <b>OCR</b>    | Optical Character Recognition                                                                                            |
| <b>OMP</b>    | Officier du ministère public                                                                                             |
| <b>PAI</b>    | Paiement des Amendes par Intranet                                                                                        |
| <b>PAQ</b>    | Plan d'Assurance Qualité                                                                                                 |
| <b>PCA</b>    | Plan de Continuité d'Activité                                                                                            |
| <b>PGCS</b>   | Plan de Gestion des Changements Sécurisé                                                                                 |
| <b>PGP</b>    | Plan de Gestion des Problèmes                                                                                            |
| <b>PIC</b>    | Plateforme d'intégration continue, permet de gérer le référentiel des sources et configurations des composants logiciels |
| <b>PND</b>    | Pli non distribué                                                                                                        |
| <b>POC</b>    | Proof of Concept                                                                                                         |
| <b>PRU</b>    | Portail relations usagers                                                                                                |
| <b>PSSI</b>   | Politique de Sécurité des Systèmes d'Information                                                                         |
| <b>PV</b>     | Procès-verbal                                                                                                            |
| <b>PVA</b>    | Point de Vente Agréé [buraliste]                                                                                         |
| <b>PVe</b>    | Procès-verbal électronique                                                                                               |
| <b>RGPD</b>   | Règlement Général sur la Protection des Données                                                                          |
| <b>RGS</b>    | Référentiel général de sécurité                                                                                          |
| <b>SAE</b>    | Système d'archivage électronique                                                                                         |
| <b>SEDA</b>   | Standard d'échange de données pour l'archivage                                                                           |
| <b>SI</b>     | Système d'information                                                                                                    |
| <b>SID</b>    | Système des infractions délictuelles                                                                                     |
| <b>SIE</b>    | Système d'information et d'échange                                                                                       |
| <b>SI CAD</b> | Système d'information de gestion du contrôle automatisé décentralisé. Anciennement dénommé SI-LOM                        |

| Sigles           | Définitions                                                                                                                                     |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>SI LOM</b>    | Système d'information gérant la verbalisation des infractions créées dans le cadre de la loi d'orientation des mobilités (LOM). Devenu SI-CAD.  |
| <b>SIV</b>       | Système d'Immatriculation des Véhicules                                                                                                         |
| <b>SLA</b>       | Engagements de services (« Service Level Agreement »)                                                                                           |
| <b>SMSI</b>      | Système de management de la Sécurité de l'Information                                                                                           |
| <b>SNPC</b>      | Système national du permis de conduire -> changement récent en SI-ERPC (Système d'Information de l'éducation routière et du permis de conduire) |
| <b>SSI</b>       | Sécurité des systèmes d'information                                                                                                             |
| <b>SVE</b>       | Saisine par voie électronique (site web étatique)                                                                                               |
| <b>SVI</b>       | Serveur vocal interactif                                                                                                                        |
| <b>SVV</b>       | Système satellite des Véhicules Volés (remplacement prévu par FOVES)                                                                            |
| <b>SWA</b>       | Site web de l'ANTAI                                                                                                                             |
| <b>TAI</b>       | Télépaiement des Amendes par Internet                                                                                                           |
| <b>TCA</b>       | Trésorerie du contrôle Automatisé                                                                                                               |
| <b>TCI</b>       | Titulaire du certificat d'immatriculation                                                                                                       |
| <b>TCS</b>       | Traitements Courriers Spécifiques                                                                                                               |
| <b>TIA / TIM</b> | Traitement d'Image Automatique / Manuel                                                                                                         |
| <b>TMA</b>       | Tierce maintenance applicative                                                                                                                  |
| <b>TME</b>       | Tierce maintenance d'exploitation                                                                                                               |
| <b>TRC</b>       | Traitement du retour courrier                                                                                                                   |
| <b>TSA</b>       | Tri service arrivée                                                                                                                             |
| <b>UE</b>        | Union Européenne                                                                                                                                |
| <b>UO</b>        | Unité d'œuvre                                                                                                                                   |
| <b>VITAM</b>     | Programme interministériel d'archivage numérique                                                                                                |
| <b>VSR</b>       | Vérification de Service Régulier                                                                                                                |

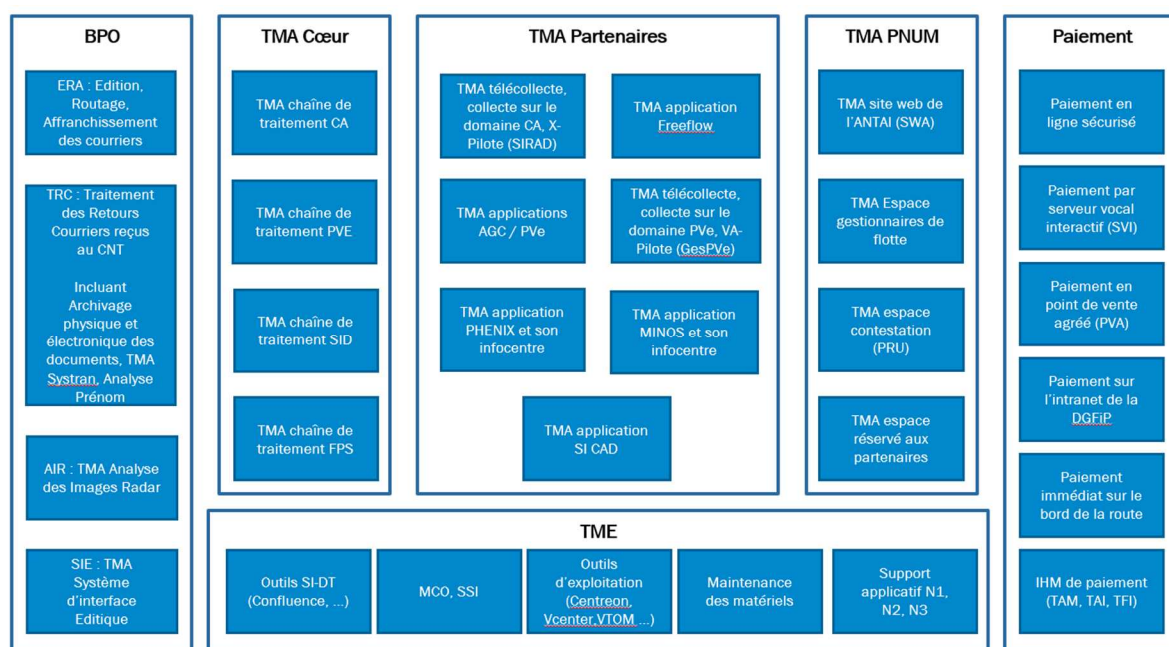
## Annexe 2 – Organisation des marchés du CNT

L'ANTAI a décidé de privilégier l'organisation en prestations horizontales en ayant recours à

des marchés de maintenance applicative (TMA) dédiés à des domaines fonctionnels distincts et à un unique marché d'exploitation (TME), transverse au sein du programme.

Les principes retenus sont les suivants :

- Des marchés de TMA couvrant les différents domaines fonctionnels de la chaîne de traitement. Ces prestations doivent permettre une amélioration de la maîtrise technique et métier par les prestataires des différentes fonctionnalités de la chaîne de traitement. Ces marchés mettent en œuvre la trajectoire de modernisation souhaitée par l'ANTAI. Le regroupement des applications partenaires au sein d'un marché spécifique doit permettre d'instaurer une compréhension métier améliorée et une relation client améliorée vis-à-vis de ces partenaires (ministères de l'Intérieur et de la Justice, notamment) ;
- Un unique marché d'exploitation (TME) pour l'exploitation commune de l'ensemble des systèmes hébergés au CNT ou dans les locaux de certains ministères afin de garantir une production de qualité en garantissant une disponibilité complète de la chaîne de traitement par la supervision de bout en bout. Ce marché couvre également la maintenance matérielle de la chaîne de traitement automatisé (postes de travail et serveurs) ainsi que la fourniture de prestations télécoms et réseaux ;
- Des prestations de service de type « *business process outsourcing* » (BPO) relatives à des activités de production : édition, mise sous pli et expédition des courriers, traitement des retours courriers, vidéocodage des images radars, typage et vidéocodage des courriers reçus. Ce marché intègre également une activité de TMA.
- Un marché de fourniture de services de paiement multicanal permettant aux contrevenants, mis en cause et redevables de procéder au règlement des amendes. Ce marché intègre également une activité de TMA.



**Structuration des marchés des programmes CNT.**

### Annexe 3 – Référentiel documentaire

L'exhaustivité et la qualité du référentiel documentaire des chaînes de traitement automatisé des infractions et des redevances constituent des enjeux essentiels pour la maîtrise, par l'ANTAI, des systèmes qui composent la chaîne. Le titulaire du marché doit en conséquence, sur le périmètre correspondant, faire évoluer le référentiel documentaire existant et fournir un référentiel documentaire complet, de qualité et à jour, à tout moment, en français, totalement exploitable et transférable en fin de marché.

Deux catégories de référentiels documentaires sont distinguées dans la suite du présent CCTP :

- **Le référentiel documentaire transférable** : l'ensemble des documents représentant la connaissance du SI du CNT devant pouvoir être transférés vers un ou plusieurs tiers choisis par l'ANTAI en fin d'exécution du marché. Ce référentiel doit être à mis à jour au titre des exigences relatives à la garantie continue de transférabilité et au transfert de compétence de la prestation de pilotage. Les documents doivent être dans une version modifiable, y compris pour les schémas. Ce référentiel doit être géré dans les outils de l'ANTAI définis au sein de l'annexe 4 du CCTP relative au cadre technique de l'ANTAI.
- **Le référentiel projet** : les documents de pilotage tels que calendriers, planifications, supports et comptes rendus de réunions ainsi que les documents contractuels tels que les études, demandes d'évolution et chiffrages associés, utilisés dans la conduite des prestations réalisées au titre du marché.

Le tableau ci-dessous détaille ce référentiel documentaire transférable attendu par marché, en distinguant les responsables (R) et les contributeurs (C) :

| Référentiel documentaire                         | Activité de développement applicatif du titulaire du présent marché | Activité d'exploitation du titulaire présent marché | Éditeur / Constructeur |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------|
| Sources applicatives TMA <sup>(1a)</sup>         | R                                                                   |                                                     |                        |
| Sources TME <sup>(1b)</sup>                      | C                                                                   | R                                                   | C                      |
| Manuels utilisateurs et aide en ligne            | R                                                                   | C                                                   |                        |
| Documentation fonctionnelle <sup>(2)</sup>       | R                                                                   |                                                     |                        |
| Livrables de test <sup>(3a)</sup>                | R                                                                   | C                                                   |                        |
| Moyens de test <sup>(3b)</sup>                   | C                                                                   | R                                                   |                        |
| Formation <sup>(4)</sup>                         | R                                                                   | C                                                   |                        |
| Support N1 Exploitant                            |                                                                     | R                                                   |                        |
| Support N2 TMA <sup>(5)</sup>                    | R                                                                   | C                                                   |                        |
| Support N2 TME <sup>(5)</sup>                    | C                                                                   | R                                                   |                        |
| Support N3 TMA <sup>(5)</sup>                    | R                                                                   | C                                                   |                        |
| Support N3 TME <sup>(5)</sup>                    |                                                                     | R                                                   | C                      |
| Documentation d'exploitation <sup>(6)</sup>      | C                                                                   | R                                                   |                        |
| Dossiers d'architecture technique <sup>(7)</sup> | C                                                                   | R                                                   |                        |

| <i>Documentation SSI<sup>(8)</sup></i> | <i>C</i> | <i>R</i> |  |
|----------------------------------------|----------|----------|--|
|----------------------------------------|----------|----------|--|

Dans l'hypothèse de mise en œuvre d'une fonction de TRA, ce tableau pourra être amené à évoluer, sans que cela n'affecte le périmètre des responsabilités et contributions relevant du titulaire.

Les précisions suivantes sont apportées :

- (1) Sources au sens large (code, fichiers de paramétrages, de configuration, par environnement le cas échéant, maquettes et fonds de page, fichiers multimédias originaux : images, vidéos, etc.) :
  - a. Sources nécessaires et suffisants pour pouvoir recréer les exécutables métier ;
  - b. Scripts de création ou de configuration des composants d'infrastructure, scripts de traitements non fournis par les TMA, sources fournis par les éditeurs et constructeurs...
- (2) Présentation générale de l'application, spécifications générales et détaillées, cartographie, maquettes, modèles de données, plan d'occupation des sols, flux et interfaces.
- (3) Livrables et moyens de tests :
  - a. Plans de tests (stratégies de test, scénarios de tests, cas de tests) et jeux de données associés, tests de performance (code et documentation), « bouchons logiciels » (code et documentation) pour les environnements de tests ;
  - b. Scripts d'extraction des jeux de données, outils d'anonymisation des données, outil de réinitialisation des environnements et, lorsque disponibles, pour les automates de tests :
    - Documentation permettant l'implémentation des automates ;
    - Documentation des tests et couvertures des tests ;
    - Code source des tests développés ;
    - Procédures d'installation, de mise à jour des tests et d'exécution.
- (4) Documentation de formations utilisateurs, formations dispensées / reçues lors des phases de transition ainsi que les formations créées sur des nouveaux modules pendant la durée du marché. Chaque marché est porteur sur l'ensemble de son domaine fonctionnel ou technique mais peut être contributeur sur les domaines des autres marchés dans le cadre de la formation relative aux diverses interfaces.
- (5) Documentation de support (fiches d'exploitation (FEX), procédures de traitement des alertes de supervision technique, check-lists, post-mortem, etc.). Le titulaire gère dans l'outil de gestion documentaire choisi par l'ANTAI la documentation de support. La TME reste responsable du N3 en cas de demande sur l'infrastructure. Elle doit gérer la relation avec les éditeurs logiciels et constructeurs.
- (6) Par application : manuels d'installation et d'exploitation, dossier de supervision, plan d'ordonnancement (chaînes batchs, arrêt/relance, procédures de reprise, etc.), documentation PCA, plan de MEP et retour arrière, plan de sauvegarde, plan de restauration post-MEP, et un « cahier de VABFO ou tour de clé » ; à chaque livraison applicative, la TMA livre un cahier de test permettant de vérifier que l'application est bien opérationnelle après installation. La TME vérifie que les fonctions essentielles sont

opérationnelles, que l'on a bien installé la bonne version, que les principales évolutions apportées par la version sont en état de fonctionnement. Objectif : pouvoir passer ces tests en 30 minutes après l'installation. Certaines vérifications peuvent être un peu décalées dans le temps (exemple : résultats d'un batch essentiel qui ne tournera que la nuit suivante).

Infrastructure : ensemble des Dossiers d'Architecture Technique (DAT), Dossiers d'Exploitation (DEX)/Manuels d'Exploitation (MEX), procédures, etc. décrivant l'infrastructure technique portant le SI ainsi que son exploitation.

(7) Dossier d'architecture technique comprenant *a minima* l'architecture physique et réseau, l'inventaire des environnements de production et hors production, la liste des machines physiques et virtuelles, les références des bases de données et applications installées sur chaque machine, la documentation de configuration réseau, la cartographie des flux.

(8) Documentation SSI couvrant *a minima* :

- Tous titulaires : le PAS MOE, la gestion des certificats, analyses de risques ;
- Titulaire TME : documentations relatives à l'organisation de la sécurité, la gestion des journaux, la gestion des actifs SSI, la gestion des accès, la gestion des incidents de sécurité, la gestion des indicateurs SSI, la destruction des données, la gestion des postes de travail.

Le référentiel documentaire transférable du CNT6 est repris par le titulaire du marché sur son périmètre de responsabilité lors de la phase de reprise.

## Annexe 4 - Cadre technique du programme

---

### 1 Généralités

L'ANTAI a décidé de mettre en place un cadre technique unique pour l'ensemble des marchés des programmes CNT afin d'assurer une cohérence globale et transverse de fonctionnement.

### 2 Outils de gestion du programme

Les outils de gestion de programme utilisés actuellement ou envisagés par l'ANTAI sont présentés ci-dessous, des guides utilisateurs sont disponibles et adossés au Guide Projet Produit. Les outils actuels sont tous hébergés dans le centre de données du site CNT à Rennes. Ils sont soumis à des restrictions d'accès et sont administrés par le titulaire du marché TME sur les plateformes techniques de l'ANTAI. L'ANTAI se réserve le droit, durant toute la durée d'exécution du marché, de remplacer les outils utilisés.

Les titulaires des marchés des programmes CNT doivent obligatoirement utiliser les outils du cadre technique fournis par l'ANTAI dans le cadre des prestations menées pour le compte de celle-ci. Toute initiative liée à l'utilisation d'un nouvel outil doit être soumise à la validation de l'ANTAI.

À ce jour, l'ANTAI met à disposition les outils suivants :

- Système de gestion documentaire : Atlassian CONFLUENCE

L'ANTAI fournit au lancement du marché un référentiel documentaire dans l'outil confluence qui est conçue pour aider les équipes à créer, partager et organiser du contenu, tels que des documents, des notes de réunion, des procédures et des politiques.

Confluence permet aux utilisateurs de créer des espaces de travail collaboratifs, appelés « espaces », où ils peuvent partager des documents, des images, des vidéos et d'autres types de fichiers. Les utilisateurs peuvent également créer des pages, des blogs et des commentaires pour discuter et collaborer sur du contenu. Chaque marché du CNT dispose d'un espace confluence dédié accessible uniquement par le Titulaire du marché et les agents de l'ANTAI. Des espaces d'échanges transverses et commun sont mis à disposition afin d'échanger et de partager les contenus avec des titulaires d'autres marchés CNT.

Confluence est utilisée en conjonction avec Jira, car les deux outils sont intégrés et peuvent être utilisés ensemble pour gérer les projets et maintenance applicative et les documents associés.

- Système de gestion de projet, gestion des tickets et gestion des exigences de niveau programme : Atlassian JIRA et les modules associés

L'ANTAI propose aux Titulaires de marché un système de gestion de projet basé sur Jira, complété par un ensemble de modules associés. Jira est un outil de gestion de projet et de suivi de développement qui permet aux équipes de planifier, suivre et gérer leurs travaux de manière efficace. Il offre une gamme de fonctionnalités, notamment la création de tâches, la gestion de versions, la planification de projets et la collaboration d'équipe.

Dans le cadre des programmes des marchés CNT, l'ANTAI a investi dans plusieurs modules Jira pour améliorer la gestion et le pilotage des projets. Ces modules complètent la fonctionnalité de base de Jira et offrent des capacités supplémentaires pour gérer les exigences, les tests et les projets de manière plus efficace.

L'objectif de l'ANTAI est de fournir aux agents, aux partenaires et titulaires des marchés un outil de gestion de projet complet et intégré, qui leur permette de gérer leurs projets de manière efficiente et efficace. En utilisant Jira et ses modules associés, les équipes peuvent travailler de manière plus collaborative, suivre les progrès et prendre des décisions éclairées pour améliorer la qualité et la rapidité de leurs projets.

- Système de gestion des tests : Atlassian XRAY (Module de Jira)

À partir de 2023, l'ANTAI a décidé de remplacer son ancien système de gestion de test par l'outil Xray, qui est désormais mis à disposition des équipes. Un guide utilisateur est mis à disposition dans une page Confluence, il détail l'utilisation de l'outil en accord avec les étapes du processus de test du Guide Projet Produit (Méthode de gestion de projet ANTAI)

Xray est un module de Jira qui permet de gérer les tests et d'améliorer la qualité des logiciels. Il offre une plateforme pour créer, gérer et exécuter des tests, ainsi que pour suivre les campagnes, les résultats et les défauts. Xray prend en charge différents types de tests, tels que les tests manuels, automatisés et de charge.

Grâce à son intégration avec Jira, Xray permet aux équipes de faire un suivi des couvertures de tests et couvertures des exigences, de gérer les tests et les défauts dans le même outil que leurs projets et tâches.

Il est attendu des Titulaires des marchés, d'utiliser Xray *a minima* :

- Pour les Test 2à2 (ticket Jira dédié pour le suivi en corrélation avec les tests Xray)
- Pour les tests ANTAI (tests système et d'acceptation), lorsque ceux-ci sont mandatés.
- Pour les tests de bout en bout

Pour les autres tests de recette usine, ANTAI recommande l'utilisation de Xray mais ceci doivent être clairement identifiés par rapport aux tests à la charge de l'ANTAI.

Chaque Titulaire de marché dispose d'un projet Xray de test personnalisé en fonction de son périmètre.

Cette nouvelle approche vise à améliorer la gestion des tests et la qualité des logiciels, et à faciliter la collaboration entre les équipes ANTAI et les Titulaires de marché CNT.

- Système de gestion et suivi de pilotage projet : Atlassian Structure (Module de Jira)

À partir de 2024, l'ANTAI met à disposition des équipes un outil de suivi et pilotage projet appelé Jira Structure. Cette extension permet de créer des structures hiérarchiques pour organiser et gérer les différentes cartes Jira, telles que les Epics, les User Stories, les Enablers et les tâches.

Les fonctionnalités clés de Jira Structure incluent :

- La création de structures hiérarchiques ;
- L'organisation des carte Jira en fonction de leur relation avec d'autres cartes ;
- La possibilité de créer des sous-tâches, des tâches parentes et des dépendances ;
- L'affichage des structures hiérarchiques dans une vue arborescente ;

- La possibilité de filtrer et de trier une arborescence en fonction de différents critères ;
- L'intégration avec d'autres fonctionnalités de Jira, telles que les workflows et les champs personnalisés.

Le module Jira Structure permet d'améliorer la visualisation de la structuration des cartes Jira et créer des tableaux de bord utiles pour le suivi et l'analyse des projets.

L'objectif de cette nouvelle approche est d'améliorer la gestion et le suivi des projets, ainsi que de faciliter la collaboration entre les équipes ANTAI et les Titulaires de marché CNT.

- Système de gestion et suivi de pilotage projet : Atlassian Structure Gantt (Module de Jira)

À partir de 2024, l'ANTAI propose aux équipes un outil de suivi et pilotage projet appelé Jira Structure Gantt. Cette extension de Jira permet de visualiser et de gérer les projets de manière plus efficace en utilisant un diagramme de Gantt, qui représente les tâches et les activités d'un projet sous forme de barres horizontales. Cela permet de voir clairement les dépendances entre les tâches, les délais et les ressources nécessaires.

Les fonctionnalités clés de Jira Structure Gantt incluent :

- La création de diagrammes de Gantt pour visualiser les projets et les tâches ;
- La gestion des dépendances entre les tâches ;
- La planification des tâches et des ressources ;
- Le suivi de l'avancement des tâches et des projets ;
- La personnalisation des vues et des paramètres pour adapter le diagramme de Gantt aux besoins de l'équipe.

Jira Structure Gantt est particulièrement utilisé à l'ANTAI pour effectuer le suivi global et détaillé des projets de maintenance applicative.

- Système de gestion de checklist DoR et DoD : Atlassian Smart Checklist (Module de Jira)

À partir de 2024, l'ANTAI a adopté le module Jira Smart Checklist pour standardiser et harmoniser la gestion des projets numériques, en particulier pour les définitions de prêt (DOR) et de terminaison (DOD) des solutions numériques.

Le module Smart Checklist de Jira est une extension qui permet de créer des listes de tâches et des checklists pour les cartes Jira, telles que les Epics, les User Stories, les Enablers et les tâches. Cet outil aide les équipes à gérer les cartes Jira et les processus de manière plus efficace et efficiente.

Les fonctionnalités clés de ce module incluent :

- La création de listes de tâches et de checklists pour les issues
- La possibilité de créer des tâches et des sous-tâches
- La gestion des dépendances entre les tâches
- Le suivi de l'avancement des tâches et des checklists
- La personnalisation des vues et des paramètres pour adapter les listes de tâches et les checklists aux besoins de l'équipe

L'ANTAI utilise spécifiquement ce module pour gérer les DOR (Definition of Ready) et les DOD (Definition of Done) sur les cartes Jira, notamment les Epics, les User Stories, les Enablers et les tâches. Cela permet aux équipes de s'assurer qu'un certain nombre de critères sont remplis avant de commencer le développement d'une solution numérique et de valider un certain nombre de critères avant de lancer la mise en production d'une solution numérique.

L'objectif de cette approche est d'améliorer, de fiabiliser et de sécuriser le cycle de développement et de livraison des solutions numériques. Le module Smart Checklist de Jira peut être utilisé pour une variété de cas d'utilisation, tels que la gestion de projet, la gestion de la qualité, la gestion des tests, etc.

Note : Il est important de noter que tous les modules cités ci-dessus sont des extensions de Jira et non des fonctionnalités natives.

- Système de gestion d'architecture d'entreprise : ArchiMate

L'ANTAI s'appuie sur le formalisme standard ArchiMate et l'outil de modélisation libre Archi pour la cartographie de son SI et les études d'architecture. L'ensemble de ces travaux est conservé dans un référentiel d'architecture basé sur le gestionnaire de versions Gitlab.

Dans le cadre de leurs activités, les titulaires des marchés des programmes CNT disposeront d'un accès au référentiel au sein duquel devront être réalisées les études d'architecture fonctionnelle, applicative et technique.

Les titulaires seront chargés de mettre à jour régulièrement la cartographie dans le référentiel, à chaque évolution de leur périmètre, afin de garantir la cohérence et la pertinence de la cartographie du SI.

- Système de management visuel : iObeya

L'ANTAI utilise actuellement la solution de management visuel iObeya, notamment dans le cadre de l'animation des rituels et cérémonies agiles SAFe.

iObeya est une plateforme de management visuel qui permet d'améliorer le travail collaboratif des équipes. Elle offre une variété d'outils et de fonctionnalités pour aider les équipes à gérer leurs projets.

iObeya est actuellement connecté avec notre plateforme Jira. Elle offre une vue complète des travaux planifiés sur les incréments de programme agile ainsi que les adhérences entre les équipes. Cette pratique facilite les cérémonies agiles SAFe de PI planning.

ANTAI met à disposition de tous les titulaires de marché TMA et/ou TME une salle iObeya dédiée à chaque marché, ainsi qu'une salle Transverse accessible à tous. Cette salle Transverse permet de partager et de visualiser les cartes Jira de chaque marché, ainsi que les liens de dépendance entre elles.

Avant chaque PI Planning, chaque titulaire de marché utilise iObeya pour charger les cartes Jira de son périmètre, validées lors des comités de priorisations, dans la salle Transverse. Cela permet de visualiser les liens de dépendance entre les cartes Jira de tous les marchés, pour chaque itération.

Pendant le PI planning, et à la fin de la présentation de chaque TMA/TME, un vote de confiance est effectué par l'ensemble des parties prenantes directement dans l'outil iObeya, en fonction des sujets discutés.

Après le PI Planning, chaque équipe des TMA/TME peut utiliser iObeya pour créer des tableaux de bord d'équipe, qui consistent à diviser les cartes Jira de contribution (Epic) en plusieurs cartes Jira de type User story, Enabler, tâche, pour chaque itération du PI. Cela permet de planifier et de suivre les travaux de chaque équipe de manière détaillée et coordonnée.

- Outil de gestion des services informatiques (ou ITSM) : EASYVISTA Service Manager

L'ANTAI propose aux Titulaires de marché un système de gestion de services informatiques (ITSM) fondé sur le produit EasyVista.

EasyVista est une plateforme qui permet de gérer les incidents, les problèmes, les changements et les demandes de service. Elle offre des fonctionnalités telles que la gestion des incidents, la gestion des problèmes, la gestion des changements, la gestion des demandes de service et la gestion des actifs.

L'objectif de l'utilisation d'EasyVista est de disposer d'une vision globale de l'état de la production du CNT et de permettre aux acteurs de tracer et de documenter les éléments suivants :

- Les incidents ;
- Les demande de service ;
- Les problèmes ;
- Les changements sur les composants de l'infrastructure du système d'information ;
- Les mises en production ;
- Les configurations et actifs ;
- La CMDB

Afin d'automatiser le calcul des indicateurs de performance des marchés, l'ANTAI a déployé récemment un outil via les technologies du Datalab.

Cet outil collecte les données d'EasyVista pour suivre la performance des titulaires de marché CNT, calculer les indicateurs pénalisables de manière automatisée et permet aussi d'effectuer des analyses détaillées pour vérifier les informations calculées, de leur côté, par les titulaires.

## Annexe 5 - Organisation des processus de support de l'ANTAI

Cette annexe décrit l'organisation des processus de support mis en œuvre par l'ANTAI. Elle doit permettre au titulaire d'appréhender correctement certains dispositifs (ex. : niveaux de priorité, rôles des niveaux 2 et 3...) mentionnés au sein de la prestation de support du présent marché (cf. chapitre 3.7 du présent CCTP), étant entendu qu'il a la particularité d'assurer lui-même une fonction d'exploitation informatique, indépendamment du marché transverse de TME.

### 1 Notions

Les notions de groupe de support et de niveau de support sont utilisées dans le présent chapitre pour décrire les activités gérées dans la chaîne de support de l'ANTAI sur ce thème.

**Groupe de support :** un groupe de support fait référence à une équipe ou un ensemble de personnes en charge de fournir de l'aide et des solutions aux utilisateurs sur un domaine précis d'un des marchés des programmes CNT (ex. : Support système - TME). Ce groupe peut être spécialisé dans différents domaines, tels que le support applicatif, le support sur les systèmes, le support réseau, un ensemble de logiciels métier etc. Les membres d'un groupe de support peuvent inclure des techniciens, des ingénieurs, et d'autres experts selon les besoins spécifiques de l'organisation.

**Niveau de support :** désigne la hiérarchie ou les différents échelons d'assistance disponibles pour résoudre les problèmes des utilisateurs. Les niveaux de support sont organisés pour traiter les demandes de manière efficace, en commençant par les problèmes les plus simples au niveau 1 et en escaladant vers des niveaux plus complexes si nécessaire (2 et 3).

**Exploitant :** prestataire chargé de l'exploitation, de la maintenance et de la gestion quotidienne des services informatiques ou applications. Ce terme désigne :

- Soit le titulaire du présent marché dans le cas des services qu'il héberge et maintient,
- Soit un tiers (titulaire d'un autre marché) dans le cas des services hébergés par un partenaire ou un sous-traitant.

Le titulaire du marché organise les groupes et les niveaux de support relevant de son périmètre pour répondre le plus efficacement possible aux exigences et aux objectifs de performance liés aux processus de support.

Le titulaire doit assurer en permanence la coordination de ces groupes et niveaux de support, notamment par une bonne circulation de l'information y compris vis-à-vis des titulaires des autres marchés des programmes CNT et des acteurs de l'ANTAI.

### 2 Présentation

Les requêtes de support correspondent à des signalements d'incidents ou à des demandes de service ou de changement. Elles sont transmises soit par les utilisateurs des systèmes d'information, soit de façon automatisée par les outils de supervision mis en œuvre par les titulaires des marchés des programmes CNT.

La gestion de ces requêtes est prise en charge par les équipes du titulaire du marché TME, sous la responsabilité du pôle production de l'ANTAI. Les activités assurées dans ce cadre sont :

Répondre et organiser le traitement des demandes de support formulées par les utilisateurs *via* la plate-forme ITSM de l'ANTAI ;

Fournir de l'information aux utilisateurs sur les services disponibles et les procédures permettant de les obtenir ;

Coordonner le traitement des demandes en sollicitant, le cas échéant, les supports des titulaires des autres marchés des programmes CNT ;

Effectuer le suivi du traitement des incidents, relancer les acteurs et informer régulièrement les demandeurs sur l'avancement ;

Répondre aux demandes d'informations générales, aux plaintes et aux commentaires ;

Détecter et signaler les problèmes au sens ITIL et coordonner leur traitement au sens ITIL ;

Signaler un incident.

Actuellement, les sollicitations du support proviennent de différentes sources :

Courriel (e-mail) ;

Appel téléphonique ;

Ticket créé par les utilisateurs dans l'outil ITSM de l'ANTAI ou certaines applications métier ;

Outils conversationnels ("chat" par exemple) ;

Notification automatique d'expiration par l'outil de gestion des certificats de l'ANTAI ;

Alertes des outils de supervision du SI de l'ANTAI.

Lors de la réception d'une demande (signalement d'un incident ou alerte, demande de service ou de changement), un diagnostic est établi par le support de niveau 1 exploitant. Il permet la qualification de la requête et de réaliser les actions suivantes :

- Saisir la requête dans l'outil ITSM de l'ANTAI et la catégoriser selon le référentiel défini par l'ANTAI. Ce référentiel est susceptible d'évoluer au fur et à mesure de l'évolution des systèmes d'information et des actions d'amélioration continue ;
- Essayer de traiter la requête grâce à l'application d'une procédure prête à l'emploi. Ce cas concerne la résolution d'un incident connu ou la fourniture d'un service standard ou la réalisation d'un changement ;
- Accompagner les utilisateurs dans l'utilisation des outils (conseils sur le fonctionnement des applications) ;
- En cas d'échec de la résolution par le niveau 1 exploitant, transmettre la requête vers le niveau 2 exploitant qui pourra à son tour solliciter le niveau 2 des autres marchés des programmes CNT, selon la nature de la demande. Les requêtes sont suivies par le support de niveau 1 exploitant jusqu'à leur résolution par le dernier niveau/groupe de support en charge du traitement de la demande.

Le traitement d'une requête est dématérialisé de bout en bout au sein de l'outil ITSM de l'ANTAI et doit obligatoirement contenir l'ensemble des informations en lien avec le traitement du sujet y compris si la requête a fait l'objet de plusieurs transferts vers un ou plusieurs titulaires des marchés des programmes CNT.

### 3 Définition des niveaux de support

Les différents niveaux de support mis en œuvre au sein des processus de support de l'ANTAI sont les suivants :

### *Le support de premier niveau*

Le niveau 1 traite les demandes initiales et les problèmes courants. Ils utilisent des procédures rapides issues d'une base de connaissance transverse (système « Confluence ») pour fournir des solutions rapides.

Les activités du support de niveau 1 sont assurées par les équipes d'exploitation. Ces activités sont placées sous la supervision des équipes du pôle production de l'ANTAI et couvrent notamment les activités suivantes :

- Prise d'appel (sollicitations par téléphone, par mail, par l'outil ITSM) ;
- Enregistrement dans l'outil d'ITSM du ticket et affectation à un groupe de support après la déclaration de la demande ;
- Qualification de la sollicitation :
  - o S'il s'agit d'une demande de service ou de changement : réalisation d'actions prévues au catalogue de service ou escalade vers le support de niveau 2 TME ;
  - o S'il s'agit d'un incident : analyse de premier niveau basée sur la documentation constituée et enrichie en continu par les différents groupes/niveaux de support et tentative de résolution par application des procédures identifiées. En cas d'échec, le niveau 1 escalade vers le niveau 2 TME.
- Coordination et suivi du traitement des demandes et des engagements de service ;
- Relance des acteurs en charge du traitement et informations des demandeurs sur l'avancement ;
- Supervision de l'activité de capitalisation des connaissances et des procédures de résolution rapide.

En conséquence, et pour assurer son activité avec efficacité, le support de niveau 1 s'appuie essentiellement sur :

- Une excellente maîtrise par les intervenants du titulaire sur les processus et applications métier mis en œuvre par l'ANTAI ;
- Des documentations et procédures (dites de « shift-left ») qui pourront se présenter sous différentes formes et stockés au sein du système « Confluence » ;
- Une mise à jour continue du patrimoine documentaire par l'ensemble des acteurs des processus de support pour permettre de favoriser au maximum :
  - o L'absence de répétition des incidents ;
  - o L'efficacité des processus de réponse aux demandes de service et aux demandes de changement ;
  - o Le traitement des incidents au niveau 1 TME sans sollicitation des groupes/niveaux supérieurs.

### *Le support de niveau 2*

Le niveau 2 est constitué généralement de techniciens ayant des compétences plus avancées que les acteurs du niveau 1. Ils prennent en charge les problèmes qui ne peuvent pas être résolus par le niveau 1 et effectuent des diagnostics plus approfondis mais qui ne nécessitent pas d'ingénierie particulière (ex. : aucune modification du code, aucune construction de « build », pas d'expertise réseau...).

Les activités du support de niveau 2 sont assurées :

- Côté TME, par les équipes du titulaire du marché de TME ;
- Côté marchés incluant une activité de TMA, par les titulaires des marchés concernés. Ceux-ci devront assurer ce niveau de support en appui des équipes TME.
  - o Note importante : dans le cas des marchés ayant une activité de TMA, le niveau 2 joue un rôle de guichet unique en appui des équipes de niveau 2 du titulaire du marché de TME. Seul le dernier niveau de support correspondant à la résolution de la demande peut être facturé par un titulaire. Concrètement, le transfert d'un ticket entre le niveau 2 et le niveau 3 d'un même titulaire ne peut en aucun cas donner lieu à la facturation de deux unités d'œuvre. La résolution au niveau 3 après escalade par le niveau 2 engendre la facturation d'une unité d'œuvre de niveau 3 mais pas d'une unité d'œuvre de niveau 2 même si ce niveau a effectué le diagnostic initial du problème et complété, le cas échéant, les informations nécessaires au traitement de la demande.

Trois domaines de compétences sont couverts par ce niveau :

- Métier (réglementaire/juridique) ;
- Fonctionnel en lien avec les applications métier ;
- Technique (systèmes, réseau, bases de données etc.).

Ces compétences sont assurées par des intervenants qualifiés et organisés en fonction de leur domaine de compétence (fonctionnel et/ou technique).

Les tâches effectuées notamment pour le traitement des incidents sont :

- Effectuer une analyse de second niveau sur la base des documentations d'exploitation, de spécification, d'analyse des logs... ;
- Qualifier plus finement le problème et résoudre si possible la demande ;
- Fournir une réponse à l'utilisateur et/ou escalader vers son équipe de niveau 3 ou le niveau 2 d'un autre titulaire de marché des programmes CNT, selon la nature de l'incident (ex. : problème applicatif ou problème lié aux infrastructures). Dans certains cas exceptionnels le support de niveau 2 peut être amené à rappeler l'utilisateur à l'origine de la demande en particulier lorsqu'il s'agit des partenaires comme la DRFIP 35.

Le support de niveau 2 consiste également à assurer le traitement des demandes de service ou de changement dont l'exécution nécessite des intervenants une certaine autonomie dans la réalisation des gestes techniques associés. Par exemple :

- La réalisation d'export de données en utilisant un outil ad-hoc tel « Business Objects » ;
  - La résolution d'une administration de droit spécifique ;
- etc.

Le support de niveau 2 capitalise également sur le retour d'expérience lié au traitement des incidents et des demandes de service, dans la perspective d'une amélioration continue de l'ensemble des prestations du marché. Il s'agit notamment de réaliser les tâches suivantes :

- Identifier les risques et étudier les améliorations à apporter sur les applications, et aussi sur les processus de production des services ;

- Identifier, documenter et restituer systématiquement les causes racines des incidents constatés en production et proposer à l'ANTAI toutes les modalités de résolution associées à court et moyen termes ;
- Détecter et documenter les récurrences d'incidents à transformer en problème au sens ITIL ;
- Participer activement à l'enrichissement de la base de connaissances de support au travers de l'activité de « shift-left » ;
- Participer au retour d'expérience sur l'activité afin de générer de façon continue des bonnes pratiques.

Le périmètre des activités couvre également les demandes d'informations et autres sollicitations formulées par l'ANTAI, les utilisateurs ou les titulaires des autres marchés des programmes CNT.

### *Le support de niveau 3*

Le niveau 3 implique des ressources hautement qualifiées (ingénieurs de développement, ingénieurs système...) dont la mission est de résoudre les demandes les plus complexes comme des bugs logiciels, des problèmes d'infrastructure...

Le support de niveau 3 est assuré par :

- Les équipes du titulaire du marché de TME et notamment pour ce qui concerne les prestations d'exploitation et supervision des systèmes d'information, de maintenance et d'exploitation de la sécurité, de maintenance évolutive, de maintenance des matériels ;
- Les titulaires des marchés des programmes CNT ayant une activité de TMA dans leurs périmètres de responsabilité respectifs.

Ce niveau de support est sollicité par le niveau 2 du même titulaire de marché et correspond à des activités d'ingénierie ou d'expertise spécifiques.

Comme les autres niveaux, le niveau 3 participe également au retour d'expérience lié au traitement des incidents et des demandes de service, dans la perspective d'une amélioration continue de l'ensemble des prestations du marché. Il s'agit notamment de réaliser les tâches suivantes :

- Identifier les risques et étudier les améliorations à apporter sur les applications, et aussi sur les processus de production des services ;
- Identifier, documenter et restituer systématiquement les causes racines des incidents constatés en production et proposer à l'ANTAI toutes les modalités de résolution associées à court et moyen termes ;
- Détecter et documenter les récurrences d'incident à transformer en problème au sens ITIL ;
- Participer activement à l'enrichissement de la base de connaissances du support au travers de l'activité de « shift-left » ;
- Participer au retour d'expérience sur l'activité afin de générer de façon continue des bonnes pratiques.

Le support de niveau 3 porte également la résolution des incidents *via* la gestion de la relation avec les constructeurs et les éditeurs de solutions logicielles.

## 4 Définition des niveaux de priorité

Le niveau de priorité d'une demande est fonction de son impact et de son urgence vis-à-vis de l'utilisateur ou des systèmes d'information et participe directement au calcul des indicateurs de performance du marché. La spécification du niveau de priorité initiale d'une demande est effectuée par le niveau 1 TME, en fonction des informations données par le tableau ci-dessous, des informations mises à jour régulièrement par le pôle production sur les pratiques de priorisation et des dispositifs mis en œuvre par les titulaires des marchés des programmes CNT pour appréhender fortement et en permanence le fonctionnement des processus métier mis en œuvre par l'ANTAI.

Le titulaire du marché doit contribuer à la stabilité des priorités fixées initialement sur les demandes et être en mesure de justifier toute demande de modification du niveau et contribuer en permanence à l'amélioration du référentiel de priorisation géré par le pôle production de l'ANTAI. Par ailleurs, le titulaire ne peut pas diminuer le niveau de priorité sans validation préalable de l'ANTAI.

| Priorité             | Description                                                                                                       | Exemples                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>P1</b>            | <b>Incident bloquant ou critique vis-à-vis de l'exécution des processus métier.</b>                               | <p>Une application critique est indisponible ou très gravement atteinte ;</p> <p>Et/ou des fonctions critiques des chaînes de traitement ne peuvent pas être exécutées ;</p> <p>Et/ou des données erronées sont produits de manière massive ;</p> <p>Et/ou la cohérence et de l'intégrité des données sont menacées ;</p> <p>Et/ou les performances d'un ou plusieurs services sont très dégradées.</p>                                                                                                 |
| <b>P2</b>            | <b>Incident qui empêche l'utilisateur de travailler ou d'utiliser les services dans des conditions nominales.</b> | <p>Une partie d'une application critique n'est pas active, ou fonctionne mal (ex. : édition de rapports...);</p> <p>Et/ou une partie des fonctions critiques de l'application ne peut pas être exécutée ou à des temps de réponse qui s'écartent de façon significative des niveaux convenus ;</p> <p>Et/ou des données erronées sont produites dans certains cas de figure.</p> <p>Et/ou empêche un utilisateur de travailler ou d'utiliser le service de façon nominale (ex. création de compte).</p> |
| <b>P3 / Standard</b> | <b>Incident qui perturbe le travail ou l'utilisation des services par des utilisateurs.</b>                       | <p>Une fonction mineure d'une application n'est pas active, ou fonctionne mal.</p> <p>Des ralentissements sont observés de manière aléatoire dans l'exécution des traitements du service concerné.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| Priorité  | Description                                                                             | Exemples                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>P4</b> | <b>Incident qui impacte de façon mineure les utilisateurs ou la qualité du service.</b> | Des problèmes « esthétiques » sont constatés sur les interfaces du service (ex. : mots mal orthographiés, objets graphiques mal alignés, paramétrages erronés mais sans impact sur le fonctionnement général...).<br><br>La documentation et l'accompagnement au changement sont insuffisants et ne permettent pas à l'utilisateur de maîtriser pleinement le fonctionnement du service. |

Note : toutes les demandes saisies par les utilisateurs sont par défaut, au niveau de priorité P3, dans l'outil ITSM.

## 5 Niveaux de service

Deux types de niveaux de services sont définis au sein de ce chapitre :

- Le premier, concerne les cas d'usage relatifs aux fonctions métier critiques et correspond au niveau de service « Or ».
- Le second, concerne les sous-systèmes applicatifs techniques relatifs aux autres composants à gérer au titre du marché et correspond aux niveaux « Argent » ou « Bronze ».

Par défaut, le niveau de service d'un composant est fixé au niveau « ARGENT ».

Par défaut, tout nouveau canal de paiement est fixé au niveau « OR ».

### *Cas du niveau de service « Or »*

Comme précisé dans l'onglet Niveaux de service de l'annexe 3 du CCAP, les cas d'usage métier critiques du présent marché concerne :

- Les services principaux de paiement.

Tout événement (incident, anomalie, demande d'assistance) sur un ou plusieurs composants participant à la production d'un des cas d'usages métier énumérés ci-dessus doit être traité avec un engagement de services de niveau « Or ». Par exemple un incident sur la base de données télépaiement ou un problème avec le flux d'échange avec le SI Cœur ou AMD.

À titre d'exemple :

- Au cours d'un mois M, une première anomalie de niveau P1 relevée sur un des composants participant à la réalisation du parcours de contestation est constatée et résolue en deux heures ;
- Au cours du même mois, une autre anomalie de niveau P2 en lien avec le composant « S\_CONTEST » est constatée et résolue dans un délai d'une heure.

Le cumul, sur un mois, des dépassements constatés sur chacun des exemples par rapport aux délais de résolution maximum précisés au sein du chapitre 4.5.3 participent au calcul de la pénalité P03-PENA-1.

### *Cas des niveaux de services « Argent » et « Bronze »*

Dans le cas des niveaux de services « Argent » et « Bronze », le délai de résolution se calcule

unitairement par composant (SSA) quelle(s) que soi(en)t la(les) fonction(s) géré(es) par celui-ci.

Le cumul, sur un mois, des dépassements observés sur le traitement des anomalies ou incidents inhérentes à chacun des composants « Bronze » ou « Argent » par rapport aux délais de résolution maximum précisés au sein du chapitre 4.5.3 participent au calcul de la pénalité P03-PENA-1.

L'état de transférabilité des composants (cf. annexe 7.5 du CCTP) fournit à titre purement indicatif, la liste des composants associés aux sous-système applicatifs (SSA) à reprendre au titre du marché. Les composants estampillés « OR » font partie intégrante des cas d'usage métier critiques définies en amont du présent chapitre.

Comme stipulé au sein du chapitre reprise, le titulaire doit assurer la mise à jour de cet inventaire et de l'état de transférabilité des composants repris et proposer, le cas échéant, une mise à jour des niveaux de complexité associés. Cet état doit être mis à jour *a minima* chaque année au titre de la garantie continue de transférabilité. Au cours de l'exécution du marché, le niveau de service des composants (repris ou créés par le titulaire) identifiés comme nécessaires au bon fonctionnement des cas d'usage critiques est automatiquement fixé à « Or ».

## Annexe 6 – Liste des niveaux de service

Les niveaux de service sont décrits dans l'annexe 3 du CCAP fichier « Tableau de traçabilité des exigences, pénalités et indicateurs »

En complément du tableau présenté dans l'annexe 3 du CCAP, le tableau suivant précise les composants fondamentaux pouvant participer à la réalisation des différents niveaux de service.

| Composants fondamentaux | Niveau de service | Complexité | Description                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------|-------------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| API_AMENDES             | OR                | Moyen      | Service backend en charge de <ul style="list-style-type: none"> <li>la réception des alimentations/clôtures des AFD en provenance du CNT</li> <li>l'exposition des paiements d'AFD vers le CNT</li> </ul>  |
| API_FPS                 | OR                | Moyen      | Service backend en charge de <ul style="list-style-type: none"> <li>la réception des alimentations/clôtures des FPS en provenance du CNT</li> <li>l'exposition des paiements de FPS vers le CNT</li> </ul> |
| API_PMT_MULTICANAL      | OR                | Simple     | API paiement multicanal utilisée pour TAI/TFI et PAI/TAM (partie justificatif & paiement CB SIPS)                                                                                                          |
| API_PVE                 | OR                | Moyen      | Service de paiement immédiat des Pve (quittance, ticket CB, QR mCommerce, ..)                                                                                                                              |

|                           |        |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------|--------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>SVI</b>                | OR     | <b>Simple</b>           | Middle Serveur Vocal Interactif incluant le lien entre les demandes de paiement en provenance du SVI et les transactions traitées par Pay By Voice                                                                                                                                  |
| <b>TAI</b>                | OR     | <b>Simple</b>           | Front amendes.gouv.fr                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>TAM</b>                | OR     | <b>Moyen</b>            | Application IOS et Android TAM                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>TFI</b>                | OR     | <b>Simple</b>           | Front stationnement.gouv.fr                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>API_TX_TIMBRES</b>     | ARGENT | <b>Moyen</b>            | Service utilisé par le SI Timbres pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>• transmettre les transactions à inclure dans les prélèvements PVA envoyés à PSAR</li> <li>• récupérer le relevé de compte « Timbre » d'un PVA</li> </ul>                                           |
| <b>PVA</b>                | ARGENT | <b>Complexe</b>         | Regroupe des fonctionnalités métier liées aux PVA<br><br>Mais aussi utilisé par le SI Timbres (ANTS) pour authentifier les PVA voulant encaisser des timbres fiscaux dématérialisés                                                                                                 |
| <b>PAI</b>                | BRONZE | <b>Complexe</b>         | Paieement des Amendes par Intranet, application utilisée <ul style="list-style-type: none"> <li>• par les trésoreries permettant à l'usager de payer en espèce ou chèque ou CB ou TPE</li> <li>• par la DGFIP pour avoir les restitutions comptables et des statistiques</li> </ul> |
| <b>TRT_TELEPAIEMENT</b>   | BRONZE | <b>Complexe</b>         | Ensemble des traitements backOffice du marché Paiement incluant la nouvelle chaîne de prélèvements des PVA Amendes & Timbres                                                                                                                                                        |
| <b>TERMINAUX_PAIEMENT</b> | OR     | <b>Non transférable</b> | Solution de terminal de paiement pour le paiement immédiat comprenant le SDK intégré dans l'application Pve.                                                                                                                                                                        |

|                          |    |                         |                                                                                              |
|--------------------------|----|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>SOLU_TELEPAIEMENT</b> | OR | <b>Non transférable</b> | Passerelle de paiement sécurisé utilisée pour traiter les transactions par cartes bancaires. |
|--------------------------|----|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|

## Annexe 7 – Annexes consultables ou fournies sur demande

Le tableau ci-dessous récapitule les annexes qui peuvent être consultées sur la plate-forme des achats de l'État, par retrait d'un clé USB et par visite au site CNT à Rennes.

| Numéro d'annexe | Nom de l'annexe                                                                                                                                               | Canal                                              |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 7.1             | Cadre de cohérence technique du ministère de l'intérieur                                                                                                      | Plate-forme des achats de l'État                   |
| 7.2             | Trame de réunion de lancement du présent marché                                                                                                               | Plate-forme des achats de l'État                   |
| 7.3             | Trame de plan d'assurance qualité                                                                                                                             | Plate-forme des achats de l'État                   |
| 7.4             | Trame de convention de service                                                                                                                                | Plate-forme des achats de l'État                   |
| 7.5             | État de transférabilité des composants applicatifs                                                                                                            | Consultable en "Dataroom" sur le site CNT à Rennes |
| 7.6             | Guide Projet Produit<br>Nota : ce guide décrit les processus standard appliqués pour les développements et pour les usages sur les plateformes internes Antai | Plate-forme des achats de l'État                   |
| 7.7             | Plateforme Intégration Continue ANTAI                                                                                                                         | Plate-forme des achats de l'État                   |
| 7.8             | Règles de qualité, de sécurité, d'accessibilité et d'écoconception applicables aux développements de logiciels                                                | Plate-forme des achats de l'État                   |
| 7.9             | Volumétries associées aux activités de support                                                                                                                | Fournie sur demande par retrait de clé USB         |
| 7.10            | Plan de maintien en condition de sécurité de l'ANTAI                                                                                                          | Fournie sur demande par retrait de clé USB         |
| 7.11            | Politique générale de sécurité du ministère de l'Intérieur                                                                                                    | Fournie sur demande par retrait de clé USB         |
| 7.12            | Référentiel général de sécurité                                                                                                                               | Fournie sur demande par retrait de clé USB         |

| Numéro d'annexe | Nom de l'annexe                                                              | Canal                                              |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>7.13</b>     | Plan de continuité d'activité informatique                                   | Fournie sur demande par retrait de clé USB         |
| <b>7.14</b>     | Fiche technique des terminaux mPOS PAX D177                                  | Plate-forme des achats de l'État                   |
| <b>7.15</b>     | Cartographie des processus                                                   | Consultable en "Dataroom" sur le site CNT à Rennes |
| <b>7.16</b>     | Documentation des systèmes applicatifs du marché                             | Consultable en "Dataroom" sur le site CNT à Rennes |
| <b>7.17</b>     | Sources des composants logiciels à reprendre au titre de la TMA              | Consultable en "Dataroom" sur le site CNT à Rennes |
| <b>7.18</b>     | Exigences ANFSI de développement pour le code installé sur les terminaux PVe | Consultable en "Dataroom" sur le site CNT à Rennes |

**Fin du document**