

Cahier des clauses techniques particulières

Accord-cadre d'assistance à maîtrise d'œuvre des applications
du socle transverse

26_AMOE_AST

Retrouvez-nous sur :
justice.gouv.fr



**MINISTÈRE
DE LA JUSTICE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Table des matières

1.	Présentation du marché	4
1.1.	Objet du marché.....	4
1.2.	Périmètre du marché.....	4
2.	Contexte du marché.....	5
2.1.	Enjeux et besoins.....	5
2.1.1.	Présentation de la DNUM	5
2.1.2.	Présentation du département ISS	6
2.1.3.	Présentation du bureau STI.....	7
2.2.	Les applications du socle transverse.....	8
2.2.1.	Lot Sécurité.....	8
2.2.2.	Lot Editique	8
2.2.3.	Lot Identité.....	8
2.2.4.	Lot Echange	8
2.2.5.	Lot Pilotage agile et Architecture système	9
3.	Prestations attendues sur le marché	10
3.1.	Unités d’œuvres des lots 1 à 4	10
3.1.1.	Présentation d’ensemble des unités d’œuvre et leur fonctionnement	10
3.1.2.	Détails des unités d’œuvre	11
3.2.	Unités d’œuvres du lot 5.....	31
3.2.1.	Présentation d’ensemble des unités d’œuvre et leur fonctionnement	31
3.2.2.	Détails des unités d’œuvre	31
4.	Exigences transverses du marché	37
4.1.	Fonctionnement en agile à l’échelle	37
4.1.1.	Le train agile	37
4.1.2.	Les équipes agiles	37
4.1.3.	Organisation des sprints et du Planning interval (PI)	38
4.2.	Qualité de service	39
4.2.1.	Indicateurs de qualité de service	39
4.2.2.	Plan d’assurance contrôle qualité (PACQ)	40
4.2.3.	Vérification d’aptitude (VA) / Vérification de service régulier (VSR).....	41
4.3.	Pilotage du marché	42
4.4.	Exigences de sécurité	43
4.5.	Outillage	43
4.6.	Respect du cadre de cohérence technique (CCT) du ministère de la Justice	44
4.7.	Respect de la chaine industrielle du ministère de Justice	45
4.8.	Autres	46
4.8.1.	Horaires	46

4.8.2.	Lieux	46
4.8.3.	Contraintes sur la composition de l'équipe	46
4.8.4.	Confidentialité demandée à l'équipe du titulaire.....	47
4.8.5.	Langues	47
4.8.6.	Utilisation de l'Intelligence Artificielle (IA) dans le cadre de la réalisation des prestations	47
4.9.	Fonctionnement du support au sein du ministère de la Justice	47
4.9.1.	Niveau 1 : Assistance utilisateurs en temps réel	48
4.9.2.	Niveau 2 : Assistance fonctionnelle	48
4.9.3.	Gestion des demandes de support	48
4.9.4.	Déroulement des opérations	49
4.10.	Présentation de la plateforme de formation	49
5.	Annexes	51
5.1.	Plan d'assurance sécurité (PAS)	51
5.2.	Obligations du titulaire en matière de sécurité de l'information	51
5.3.	Audits	51
5.4.	La chaîne industrielle du ministère de la Justice	51
5.5.	Standards et normes de développements	51
5.6.	Présentation technique des applications.....	51
5.7.	Cadre de Cohérence Technique (CCT)	51

1. Présentation du marché

1.1. Objet du marché

Le présent marché a pour objet des prestations de développement et de maintenance et d'assistance à la maîtrise d'œuvre, dans un cadre agile à l'échelle, sur les applications du socle transverse de la Direction du Numérique (DNUM) du ministère de la Justice. Le présent marché n'inclut pas l'acquisition de progiciels éditeurs mais il inclut les activités liées à leur intégration.

Le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) décrit les prestations attendues.

1.2. Périmètre du marché

L'activité est répartie en cinq (5) lots. Les lots 1 à 4 regroupent une ou plusieurs applications, le lot 5 est transverse à l'ensemble des applications.

Numéro du lot	Nom du lot	Application(s) concernée(s)	Nombre d'attributaires
Lot 1	Lot Sécurité	SIGNA – Portail de signature électronique SCORPION – Plateforme de signature électronique AXONE – Plateforme d'archivage	Mono-attributaire
Lot 2	Lot Editique	Socle technique REDIJ – Plateforme d'éditique pour l'impression des trames	Mono-attributaire
Lot 3	Lot Identité	LDAP/SSO – Plateforme d'annuaire et d'authentification ODIN – Plateforme de gestion des comptes AD	Mono-attributaire
Lot 4	Lot Echange	PLINE/PLEX – Plateforme d'échange de fichiers de façon sécurisée ECODEX – Plateforme de transmission transnationale de documents	Mono-attributaire
Lot 5	Lot Pilotage Agile et Architecture Système	N/A Ce lot a pour objet le pilotage du train agile dédié aux applications transverses de la DNUM ainsi que la mise en cohérence technique des applications des lots 1 à 4.	Mono-attributaire

2. Contexte du marché

2.1. Enjeux et besoins

La Direction du Numérique (DNUM) du ministère de la Justice pilote la transformation digitale du système judiciaire français. Elle assure la modernisation des infrastructures, le développement de solutions numériques et la sécurisation des outils afin d'améliorer l'efficacité des services judiciaires et l'accès à la justice pour les citoyens.

Elle assure notamment la Maîtrise d'Œuvre (MOE) des applications nationales du ministère, parmi lesquelles le périmètre des applications du socle transverse. Ce périmètre inclut 8 applications actuellement en MCO.

2.1.1. Présentation de la DNUM

La DNUM (Direction du Numérique) est composée de différentes sous-directions, chacune avec une mission dédiée.

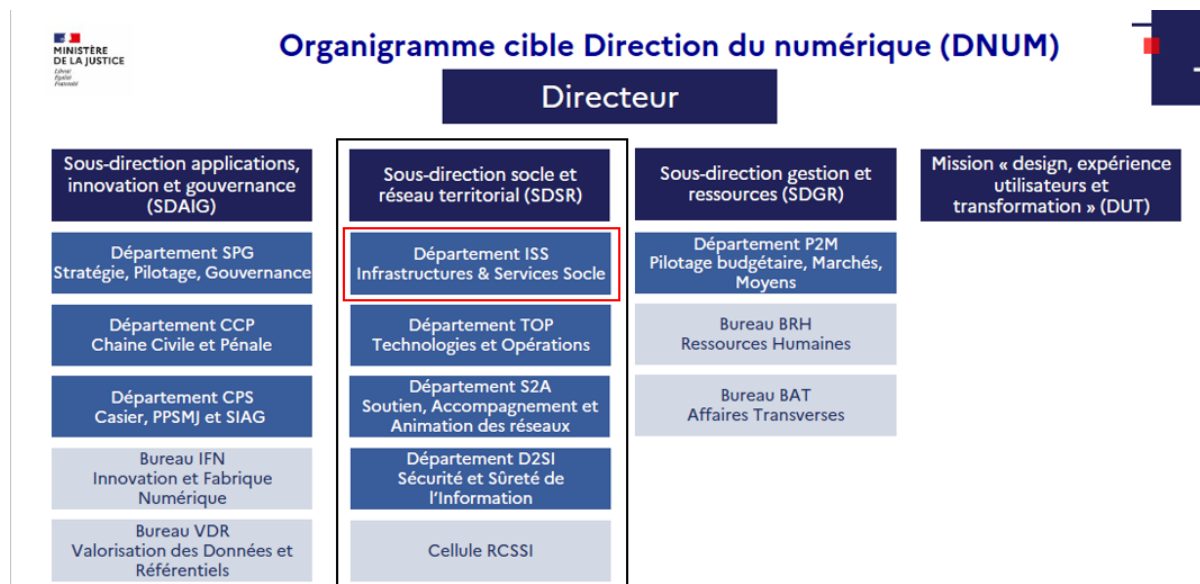


Illustration – Organigramme de la DNUM

Au sein de cette direction, les applications du socle transverses sont gérées dans le département ISS (Infrastructures et Services Socle) de la SDSR (Sous-Direction Socle et Réseau territorial).

2.1.2. Présentation du département ISS

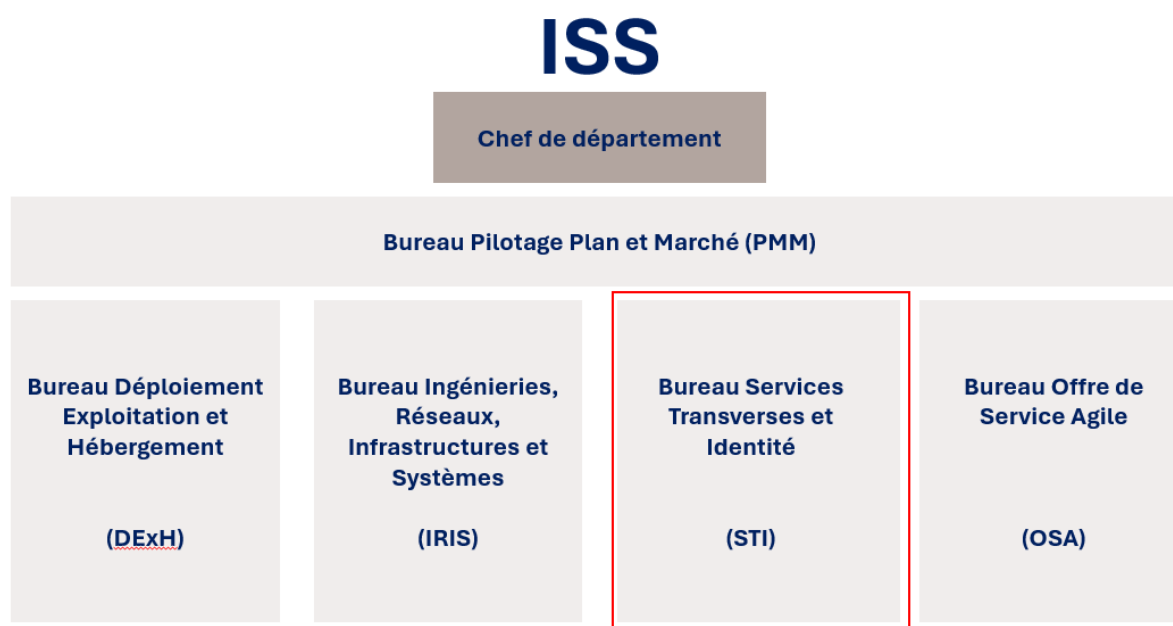


Illustration – Organigramme cible du département ISS

Au sein de la SDSR, le Département Infrastructures et Services Socles (ISS) est composé d'environ 70 agents répartis sur 3 sites : Paris, Nantes et Rivery. Il assure la conception, la réalisation et le maintien en condition opérationnelle et de sécurité du socle technologique des services d'infrastructures de production ainsi que l'exploitation des applications nationales, hébergées dans le DC de Nantes, dont il est responsable mais aussi en cloud.

Les principales missions du Département ISS sont :

- Le développement et la mise à disposition d'une offre de services d'Hébergement, d'Infrastructure (IAAS) et de services managés sécurisés (PAAS, CAAS), résiliente que ce soit « on premise » ou via des solutions de « Cloud computing » interministérielles et privées, et ce en fonction des exigences de confidentialité, de sécurité et de performance des applications
- La mise à disposition de services transverses d'Accès (WAF), d'Identité et d'authentification (IAM/SSO et Carte Agent), d'Echange (API GW) et de sauvegarde
- La mise en œuvre, le maintien en condition opérationnelle et de sécurité et la mise à disposition des outils, dans une approche multi Cloud :
 - De gestion de la demande, de provisionning des Infrastructures (IaC), d'Usine Logicielle et CI/CD,
 - De Référentiel de Production (CMDB), ticketing, supervision, observabilité (As a Service) et FinOps
- L'exploitation des applications nationales centralisées
- La définition de la doctrine d'hébergement et des règles de gestion de l'hébergement et de l'exploitation au sein de la DNUM
- L'élaboration et la proposition de services d'infrastructures à destination des DIT
- Le maintien en condition opérationnelle des infrastructures historiques et la gestion de l'obsolescence en lien avec les projets métier de transformation
- La définition et la mise en œuvre des tests et recettes en réponse aux enjeux de qualité des applications et produits du SI, réalisé en étroite collaboration avec les métiers et maîtrises d'œuvre

Acteur central de la transformation numérique de la justice, ISS vise à produire, exploiter, intégrer des solutions et outils numériques sécurisés et agiles répondant à l'objectif d'une justice plus lisible, plus accessible et plus efficace.

Le département est composé des cinq bureaux suivants :

- Pilotage, Plan et Marché (PPM)
- Déploiement, Exploitation & Hébergement (DExH)
- Ingénieries, Réseaux, Infrastructures et Systèmes (IRIS)
- **Services Transverses & Identité (STI) ; en charge de la gestion des applications du socle transverse**
- Offre de services Agiles (OSA)

A titre informatif, deux pôles du département ISS mais ne faisant pas partie du bureau STI sont fortement impliquée dans la gestion des applications du présent marché :

- Le pôle Provisionnement des Infrastructure (PINF) du bureau DExH. PINF est sollicité pour des opérations de support sur les applications.
- Le pôle d'Activité d'Intégration Technique des Applications du bureau OSA. AITA est le pôle sollicité dès lors qu'un déploiement vers les environnements de préproduction et de production est nécessaire pour une application.

Ces interlocuteurs sont sollicités via des tickets. Pour chacune des applications décrites ci-après, la volumétrie des tickets adressés à PINF et AITA sur 2024 et 2025 est indiquée.

2.1.3.Présentation du bureau STI

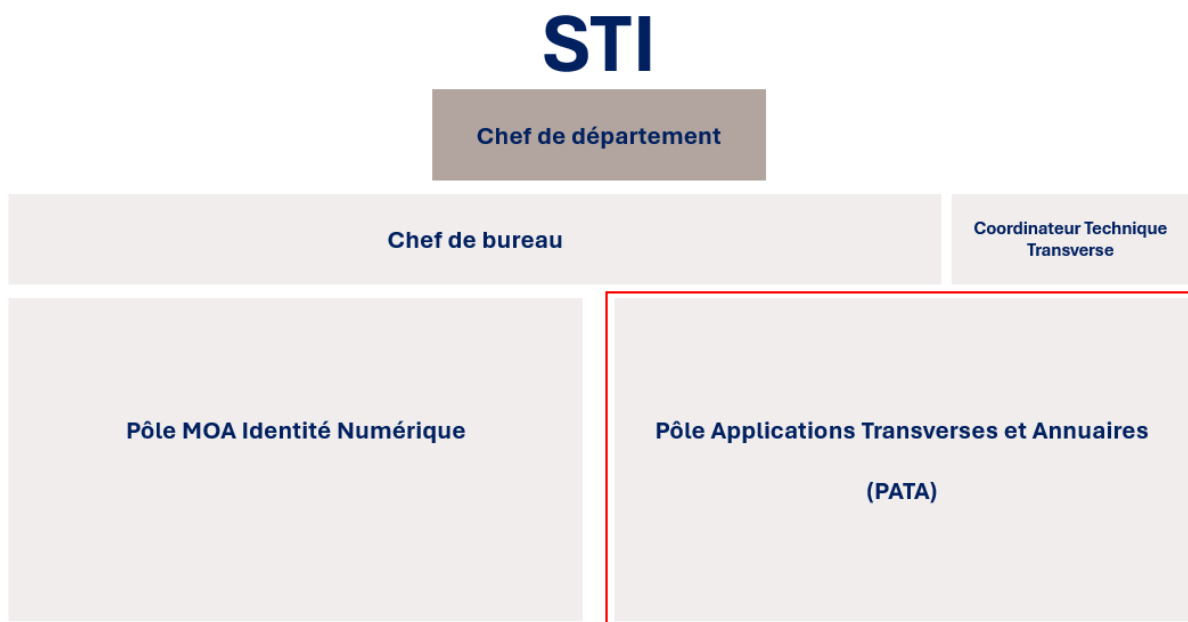


Illustration – Organigramme cible du bureau STI

Le bureau STI se compose de 2 entités :

- Le pôle MOA en charge du projet identité numérique
- Le pôle Applications Transverses et Annuaire (PATA)

L'ensemble des applications du socle transverse sont gérées par le Pôle des Applications Transverses et Annuaire (PATA). Toutefois dans le cadre de l'organisation du train agile des applications, le pôle MOA est également présent.

2.2. Les applications du socle transverse

L'intégralité des développements sur les lots sont effectués suivant la méthodologie agile. Le détail du fonctionnement en agile au sein du ministère de la Justice est détaillé dans la partie « 4.1. Fonctionnement en agile à l'échelle ».

Les présentations techniques des applications des différents lots sont disponibles en annexe du présent CCTP (cf. section 5.6 Présentation technique des applications).

2.2.1. Lot Sécurité

Le lot 1 « Sécurité » regroupe 3 applications :

- SIGNA
- SCORPION
- AXONE

Ces applications ont été regroupées car elles participent toutes à la sécurisation du cycle de vie des documents numériques. Le portail de signature électronique, l'horodatage avec coffre-fort numérique et la solution d'archivage assurent ensemble l'intégrité, la traçabilité et la conservation fiable des informations sensibles. Ces applications permettent d'assurer la confiance de l'utilisateur envers les documents du ministère de la Justice (SIGNA délivre les certifications des signatures et ces dernières sont horodatées dans SCORPION).

Ces applications ont également été regroupées car leurs maîtrises d'ouvrages sont dans un même service (le Service d'Expertise et de la Modernisation) avec un Product Owner dans ce service.

2.2.2. Lot Editique

Le lot 2 « Editique » se compose de l'application suivante :

- REDIJ

La maîtrise d'ouvrage est assurée par la DNUM avec un Product Owner dans ce service.

2.2.3. Lot Identité

Le lot 3 « Identité » se compose des applications suivantes :

- LDAP
- SSO
- ODIN

Ces applications ont été regroupées car elles rentrent toutes dans le protocole de vérification des identités. De plus, la MOA de ces applications se fait au niveau du pôle en charge de la gestion des identités et annuaires numériques (Pôle identités numériques).

2.2.4. Lot Echange

Le lot 4 « Echange » se compose des applications suivantes :

- PLINE/PLEX
- ECODEX

Ces applications ont été regroupées afin d'assurer la cohérence sur l'utilisation des produits qui servent à des échanges entre différentes institutions. De plus leurs maîtrises d'œuvres sont assurées par directement par la DNUM pour PLINE/PLEX et par le SEM (service d'expertise et de la modernisation) pour ECODEX.

2.2.5. Lot Pilotage agile et Architecture système

Présentation générale

Le Lot 5 « Pilotage agile et Architecture système » ne comporte pas d'application. Il s'agit d'un lot transverse destiné à appuyer le pilotage du train agile des applications du socle transverse. Le détail de l'organisation agile est disponible dans la partie « 4.1 Fonctionnement en agile à l'échelle ». Ce lot recouvre la coordination et l'appui aux différents lots précédents ainsi que la coordination avec les partenaires du train et projets connexes (SMART, bureaux d'architecture, autres trains du Ministère, etc.).

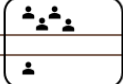
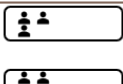
	PO/MOA/AMOA	MOE/AMOE (PATA)	ARCHITECTE	EXTERNE : Editeurs...
SIGNA	SEM/DEPM	SNUM/ISS/ESP 		
SCORPION	SEM/DADP	SCRUM/CP 		
AXONE	SEM/DADP	0,5 CP 		
REDIJ	DNUM/ISS/ESP	CP/DP 		
LDAP/SSO	DNUM/ISS/ESP	CP 		
ODIN	DNUM/ISS/ESP	CP 		
PLINE/PLEX	DNUM/ISS/ESP ???	CP 		
ECODEX	SEM/DEPM	CP 		

Illustration – Organisation RH du train des applications du socle transverse

En plus des applications mentionnées ci-dessus, le train agile comporte également la maîtrise d'ouvrage du projet Identité Numérique.

Le titulaire du présent lot sera donc amené à interagir avec l'ensemble des acteurs du train agile qu'ils soient membres du présent marché ou non mais aussi avec tous les acteurs de la DNUM qui sont en lien avec les applications du socle transverse (cf. section 2.1 du présent CCTP).

Ce lot s'articule autour de 2 prestations :

- De l'appui à l'architecture système : s'assurer que les applications respectent le cadre technique de référence
- De l'appui au Release Train Engineer (RTE) : aider le RTE dans le pilotage du train agile

3. Prestations attendues sur le marché

Afin de faciliter l'identification des UO dans les différents documents du présent marché, les unités d'œuvre suivent la nomenclature suivante : X.00 ou X correspond au numéro du lot concerné (1, 2 3, 4 ou 5) et 00 correspond au numéro de l'UO pour le lot.

Dans les annexes financières des différents lots, dans la feuille « Grille Financière » certaines UO ont une lettre dans leur nomenclature (S, M ou C). Cette lettre supplémentaire n'est présente que pour les UO ayant un forfait par niveau de complexité (S = UO simple, M = UO moyenne, C = UO complexe). De plus, l'UO d'astreinte ayant des forfait journalier, les lettres N, S et D sont utilisées à la place (N = nuit, S = samedi, D = dimanche et jour fériés).

3.1. Unités d'œuvres des lots 1 à 4

3.1.1. Présentation d'ensemble des unités d'œuvre et leur fonctionnement

3.1.1.1. Des unités d'œuvres forfaitaires

Les prestations suivantes du marché sont commandées sur la base d'unités d'œuvre à prix forfaitaires :

Prestation	Forfait	Nomenclature
Prestation d'initialisation du marché	Forfait unique	X.01
Prestation de prise en charge d'une nouvelle application	Forfait par niveau de complexité	X.06
Prestation d'organisation de l'itération « Planning et innovation »	Forfait par PI	X.07
Prestation de déploiement en DevOps	Forfait par niveau de complexité	X.08
Prestation de support au déploiement d'infrastructure	Forfait unique	X.09
Prestation de support et assistance aux campagnes de tests	Forfait unique	X.10
Prestation de mise à jour de d'infrastructure	Forfait unique	X.11
Prestation d'expertise UX/UI et d'ergonomie	Forfait par niveau de complexité	X.12
Prestation de support à la conduite d'un audit	Forfait par audit	X.13
Prestation de réalisation d'un audit	Forfait par audit	X.14
Prestation de rédaction de spécification fonctionnelles générales	Forfait par niveau de complexité	X.15
Prestation de rédaction de spécification fonctionnelles détaillées	Forfait par niveau de complexité	X.16
Prestation de réalisation d'un module de formation	Forfait unique	X.17
Prestation d'astreinte	Forfait journalier (semaine, samedi, dimanche et jours fériés)	X.20
Prestation de pilotage de la réversibilité	Forfait fixe pour une application	X.22

3.1.1.2. Des unités d'œuvres unitaires

Les prestations suivantes du marché sont commandées sur la base d'unités d'œuvres (UO) à prix unitaires :

Prestation	Nomenclature
Prestation de réalisation d'application et de maintenance évolutive en agile	X.02
Prestation de réalisation d'un prototype	X.03
Prestation de maintenance corrective d'une application	X.04
Prestation de support de niveau 3	X.05
Prestation de réalisation d'études et expertise	X.18
Prestation d'appui au Product Owner	X.19
Prestation d'intervention en HNO	X.21

Pour ces prestations, la réalisation repose sur la mobilisation d'unités d'œuvre « unitaires ». Une UO dite « unitaire » est une UO comprenant l'ensemble des activités nécessaires à la bonne exécution d'une journée de réalisation de la prestation.

Par exemple :

Tâches incluses dans l'UO	Charges par profil		
	Profil 1	Profil 2	Profil 3
Pilotage	0,1j ou 10%		
Sécurité			0,3j ou 30%
Conception		0,1j ou 10%	
Développement		0,2j ou 20%	
Documentation		0,1j ou 10%	
Recette usine			0,1j ou 10%
Support au déploiement	0,1j ou 10%		

L'exemple de l'abaque ci-contre (fictif) montre que l'UO unitaire comprend l'intervention de :

- 0,2 jour d'un intervenant de profil 1 pour le pilotage et le support au déploiement
- 0,4 jour d'un intervenant de profil 2 pour la conception (0,1j), les développements (0,2j) et la documentation (0,1j)
- 0,4 jour d'un intervenant de profil 3 pour la sécurité (0,3j) et la recette usine (0,1j)

Total : 1 jour

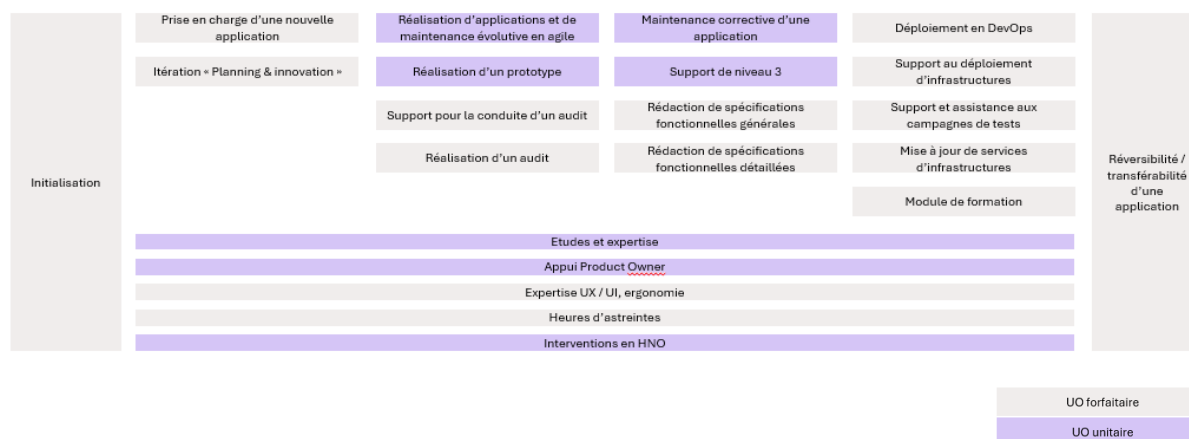
L'UO est donc constituée pour inclure l'ensemble des tâches, profils et charge de travail que le titulaire juge utile à la réalisation de la prestation.

La composition et le prix d'une UO sont fixés dans l'annexe financière.

Le nombre d'UO nécessaires à la réalisation de la prestation est fixé dans le bon de commande trimestriel qui vaut engagement forfaitaire du titulaire sur la réalisation des besoins exprimés.

3.1.2. Détails des unités d'œuvre

Le schéma ci-dessous récapitule les unités d'œuvres des lots 1 à 4



3.1.2.1. Prestation d'initialisation

Description de la prestation

La prestation d'initialisation a pour objet la prise de connaissance des environnements fonctionnels et techniques du marché par le titulaire.

Le ministère de la Justice organise une réunion avec le titulaire du lot concerné dans un délai maximum d'un mois à compter de l'émission du bon de commande, à la suite de la notification du marché. Cette réunion a pour but de leur permettre de prendre connaissance des acteurs et de l'environnement métier du Ministère.

Au titre de la réalisation de la prestation, le titulaire doit :

- Recevoir toute documentation jugée utile pour l'initialisation du marché
- Présenter la liste des profils prévus par le titulaire dans le cadre du marché
- Mettre en place tous les moyens de communication nécessaires à l'échange d'information entre le titulaire et le Ministère
- Rédiger et présenter, conjointement avec les autres titulaires du présent lot :
 - Le Plan d'Assurance Contrôle et Qualité (PACQ)
 - Le Plan d'Assurance Sécurité (PAS)
 - La grille PSSIE
 - L'annexe RGPD au CCAP
- Qualifier les tickets en attente de traitement au moment de la reprise pour déterminer les anomalies à corriger par le titulaire sortant et ce qui relève de nouvelles évolutions, conjointement avec le Ministère
- Préparer le Comité de suivi hebdomadaire de la montée en charge
- Préparer un COPIL mensuel de suivi de la phase d'initialisation

La durée de la phase d'initialisation est de 2 mois.

Livrables et délais de réalisation

Livrables attendus	Délais de livraison
• Support des réunions • Compte-rendu des réunions	5 jours ouvrés après la réunion
• Organigramme (organisation des équipes agiles, interlocuteurs pour le ministère) • Matrice des compétences	A définir dans le bon de commande
• Livret accueil de bonnes pratiques avec focus sécurité • Plan d'Assurance Contrôle et Qualité (PACQ) • Plan d'Assurance Sécurité (PAS) • Grille PSSIE	6 semaines maximum après la réunion de lancement
• Annexe RGPD complétée et validée	4 mois à partir de la date de notification du marché
Liste des composants pris en charge	A définir dans le bon de commande
Qualification des tickets en cours au moment de la reprise	A définir dans le bon de commande

Modalité de réalisation

L'initialisation du marché est une prestation forfaitaire à bon de commande unique. La prestation est commandée une fois en début de marché.

Au cours de cette prestation, l'administration met à disposition du titulaire les moyens nécessaires à la réalisation de la prestation :

- Accès aux logiciels et aux différents environnements couverts par le lot
- Partage de la documentation nécessaire
- Les PC de développement

La prestation est admise par une validation de livrables.

3.1.2.2. *Prestation de réalisation d'application et de maintenance évolutive en agile*

Description de la prestation

La réalisation de nouvelles applications et l'évolution d'applications maintenues par le titulaire doivent se faire en ayant recours à la méthode Agile. L'objectif est de bénéficier d'une plus grande adaptabilité et flexibilité dans les développements grâce au cycle de développement itératif, incrémental et adaptatif caractéristique de la méthode Agile.

Le détail du fonctionnement en agile au sein du ministère de la Justice est détaillé dans la partie « 4.1 Fonctionnement en agile à l'échelle ».

Le titulaire réalise l'ensemble des activités nécessaires pour la réalisation des développements, y compris :

- L'animation des instances agile au niveau équipe (sprint planning, daily meetings, sprint demo, sprint retro)
- La participation à un point de synchronisation hebdomadaire avec le RTE
- Le développement des fonctionnalités attendues
- Les tests et rapports de test
- Les déploiements sur les environnements ante-production
- L'assistance et le support pour le déploiement et l'exploitation des développements.

Il doit également assurer la production de documents techniques tels que les contrats d'interface et la mise à jour des modèles conceptuels de données et dictionnaires de données.

Dans le cadre de cette UO, l'ensemble des types de réalisation suivants peuvent être pris en compte :

- La réalisation d'une nouvelle application
- La maintenance évolutive d'une application existante
- La réalisation d'actions de maintenance adaptative et prévention d'une application
- La reprise et/ou mise en qualité des données d'une application
- La rédaction de spécifications techniques

Livrables et délais de réalisation

Livrables attendus	Délais de livraison
• Product Backlog (actualisé à chaque sprint) • Sprint Backlog (actualisé après chaque rituel du sprint)	5 jours ouvrés après le rituel concerné
Incrément du sprint	A l'issue du sprint
• Analyse des points clé du sprint • Plan d'actions d'amélioration en fin de sprint	5 jours ouvrés à l'issue de la sprint rétro
Codes sources de tous les éléments applicatifs livrés	A l'issue du sprint
Plans et résultats des tests effectués dans les environnements	A l'issue du sprint
Rapport de la qualité du code	A l'issue du sprint
DAT ou DAT mis à jour	A l'issue du sprint
Document d'installation	A l'issue du sprint

Document d'exploitation	A l'issue du sprint
Guide utilisateur	A l'issue du sprint
Modèle conceptuel de données, dictionnaire de données, contrat d'interface	A l'issue du sprint
Spécifications fonctionnelles techniques	A l'issue du sprint

Modalité de réalisation

Les prestations de réalisation d'application et de maintenance évolutive sont commandées sur la base d'une UO unitaire.

Le backlog des user stories embarqués dans le cadre de la prestation est définie lors du PI planning conjointement par le ministère et le titulaire. Le titulaire s'engage sur les fonctionnalités à développer, sur les délais, le budget et la qualité. Le backlog peut évoluer (entrées et sorties de user stories de même complexité, repriorisation des besoins...) afin de respecter l'enveloppe forfaitaire et calendrier.

Le délai d'exécution des prestations est calculé en jours calendaires et précisé dans chaque bon de commande. Sauf modalité contraire précisée explicitement par le Ministère lors de la commande, les prestations sont déclenchées dès notification du bon de commande par le Ministère au titulaire.

Une validation a lieu après chaque sprint. Elle est faite par le chef de projet et l'équipe métier du Ministère à partir des livrables, du product backlog actualisé et de la démonstration du résultat du sprint par le titulaire lors de la revue de sprint.

La recette du sprint est effectuée durant le sprint par la MOA. En cas de refus de livraison, le titulaire doit relivrer une version corrigée des évolutions.

3.1.2.3. Prestation de réalisation d'un prototype

Description de la prestation

Pour certains besoins métier, il est demandé de réaliser un prototype. Le prototype a vocation à être testé afin de vérifier la faisabilité d'une idée et/ou d'une solution avant un déploiement vers les instances de production.

La prestation est initiée par une réunion de cadrage. Le titulaire assure le pilotage de la prestation en organisant les points projets nécessaires.

Au titre de cette prestation, le titulaire doit :

- Etablir un planning pour la réalisation de la prestation
- Contribuer au cadrage du projet, en prenant en compte les problématiques métier
- Rédiger les spécifications fonctionnelles et techniques détaillées de l'application (en cas de nécessité)
- Réaliser le prototype.
- Effectuer la recette technique.
- Partager les résultats avec le ministère lors d'une réunion de restitution afin de décider de la suite du projet

Les résultats des tests sont à fournir lors de la livraison.

Il pourra être demandé au titulaire de compléter la prestation avec la réalisation d'une étude comparative.

Livrables et délais de réalisation

Livrables attendus	Délais de livraison
Planning	Délai à définir lors de la réunion de cadrage
Prototype à démontrer	Délai à définir lors de la réunion de cadrage
Rapport de description du prototype, avec éléments de réflexions / recommandations	5 jours ouvrés après la réunion de restitution
Jeux de tests et cahier de tests avec les résultats	5 jours ouvrés après la réunion de restitution
Rapports d'analyses et de synthèses avec les recommandations	5 jours ouvrés après la réunion de restitution
Code source du prototype	5 jours ouvrés après la réunion de restitution

Modalités de réalisation

Les prestations de réalisation d'application et de maintenance évolutive sont commandées sur la base d'une UO unitaire.

Le Ministère formalise une expression de besoins qui donnera lieu à la mobilisation du nombre d'UO associée.

Le déclenchement des actions de réalisation d'un prototype est décidé exclusivement par le Ministère. Chaque prestation fait l'objet d'un bon de commande. Le délai d'exécution des prestations est calculé en jours ouvrés et est précisé dans chaque bon de commande. Sauf modalité contraire précisée explicitement par le Ministère lors de la commande, les prestations sont déclenchées dès notification du bon de commande par le Ministère au titulaire.

En complément de cette UO pour la réalisation d'un POC, l'UO « Etudes et expertise » peut être commandée pour la réalisation d'une étude comparative entre différentes solutions du marché permettant de répondre au mieux au besoin.

3.1.2.4. Prestation de maintenance corrective

Description de la prestation

La prestation de maintenance corrective consiste, en cas d'incident affectant les applications du présent marché, à corriger le ou les programmes et/ou les données. Le titulaire peut mettre en œuvre ou préconiser temporairement une solution de contournement permettant le redémarrage de l'élément défaillant. Les opérations de maintenance corrective s'appliquent à toutes les applications qui auront été développées dans le cadre du lot concerné. L'application est considérée comme remise en état, dès lors que son fonctionnement nominal est rétabli.

Une fois l'anomalie remontée dans l'outil prévu à cet effet, le Ministère seul détermine le niveau de criticité puis le titulaire analyse l'anomalie avant de réaliser les développements nécessaires à la correction. Il effectue ensuite les tests de bon fonctionnement avant de mettre à jour l'outil de suivi des anomalies et toute la documentation concernée. Enfin il assure le support et fournit les informations aux utilisateurs concernés.

Au titre de la réalisation de la prestation, le titulaire peut aussi se voir demander de rédiger des spécifications techniques si cette activité rentre dans le cadre de la prestation.

Les définitions des niveaux de criticité sont présentées ci-dessous.

Le délai de traitement est déterminé d'après la règle suivante :

- Les exigences mentionnées dans les présentations techniques des applications (cf. section 5.6 Présentation technique des applications) priment
- A défaut d'exigence mentionnée, ce sont les délais ci-dessous qui s'appliquent

Type	Impact	Critères de la caractérisation	Délais de traitement
Incident bloquant	Perte totale du service	Un défaut de fonctionnement du système se caractérise par au moins un des critères suivants : • Arrêt complet du système, • Indisponibilité d'une fonctionnalité indispensable, • Une production massive de données erronées, • Dégradation de la cohérence et de l'intégrité des données, • Dégradation des performances interdisant la continuité du service fourni. Un défaut de documentation est d'au moins un des types suivants : • Absence de documentation, • Ne permet pas de réaliser les opérations courantes d'installation, • Ne permet pas de réaliser les opérations courantes d'exploitation.	1 jour maximum la correction ou une solution de contournement ; 3 jours maximum pour la correction en cas de solution de contournement
Incident majeur	Dégradation du service	Une dégradation de service se caractérise par au moins un des critères suivants : • Une fonction essentielle de l'application est partiellement inopérante mais les autres fonctions du produit restent exploitables, • Le champ d'opération des utilisateurs est diminué sans que cela ne relève d'un des critères des anomalies bloquantes, • Un fonctionnement pratique anormal, sans que cela ne bloque l'exploitation du logiciel par les utilisateurs ni ne met en cause la cohérence des données, • La documentation est partiellement exploitable ou ne permet pas d'utiliser le produit de manière autonome.	Sous 1 sprint maximum
Incident mineur	Défaut sans altération du service	Un défaut sans altération du service se caractérise par au moins un des critères suivants : • Une fonction non essentielle du produit est absente ou partiellement inopérante, • Le produit présente des défaillances intermittentes n'ayant pas pour conséquence de perturber le service délivré aux utilisateurs, • La documentation fait l'objet de remarques mineures.	A planifier en PI

Livrables et délais de réalisation

Livrables attendus	Délais de livraison
Le correctif ou la solution de contournement	Conformément aux délais de correction
L'application mise à jour	Conformément aux délais de correction
Le plan et le rapport des tests	Conformément aux délais de correction
La documentation mise à jour	Conformément aux délais de correction
Tableau mis à jour du suivi des opérations et de la résolution des tickets d'incidents, pour le PI planning	Conformément aux délais de correction

Modalité de réalisation

Il s'agit d'une prestation à bon de commande trimestriel. La prestation est commandée sur la base d'une unité d'œuvre (UO) unitaire. Son nombre commandé varie en fonction de la charge globale estimée nécessaire pour assurer la prestation sur un trimestre. La charge est notamment actualisée en fonction de la taille du parc applicatif à la charge du titulaire et des incidents détectés au cours du ou des derniers trimestres et de l'activité à venir sur le trimestre. Le montant de la maintenance corrective n'est donc pas un forfait fixe, mais peut varier d'un trimestre à l'autre selon l'activité passée et prévisionnelle sur l'ensemble du parc applicatif à la charge du titulaire.

Le périmètre de la maintenance corrective comprend la solution avec les corrections apportées.

La qualification du niveau de criticité (incident bloquant, majeur, mineur) est déterminée par le Ministère. Les délais de traitement sont définis en fonction du degré de criticité (cf. ci-dessus).

3.1.2.5. *Prestation de support de niveau 3*

Description de la prestation

Le titulaire prend en charge les demandes de support de niveau 3 qui lui sont adressées. Les demandes de support se font via les outils prévus par le Ministère.

Les sollicitations de support de niveau 3 peuvent inclure :

- L'administration fonctionnelle d'une application
- L'administration technique d'une application
- Le traitement de problèmes de fond via des correctifs ou des améliorations
- Le traitement des alertes de la supervision applicative par l'infogérant

Le fonctionnement du support au sein du ministère de la Justice est détaillé dans la partie « 4.9. Fonctionnement du support au sein du ministère de la Justice ».

Livrables et délais de réalisation

Livrables attendus	Délais de livraison
Documentation fonctionnelle	Délais à définir dans le bon de commande
Rapports et tableaux de bords	Délais à définir dans le bon de commande
Documentation mise à jour (procédures d'exploitation, de supervision, etc.)	Délais à définir dans le bon de commande
Fiches réflexes à destination des niveaux 1 et 2	Délais à définir dans le bon de commande

Modalité de réalisation

Il s'agit d'une prestation à bon de commande trimestriel. La prestation est commandée sur la base d'une unité d'œuvre (UO) unitaire. Son nombre commandé varie en fonction de la charge globale estimée nécessaire pour assurer la prestation sur un trimestre. La charge est notamment actualisée en fonction de la taille du parc applicatif à la charge du titulaire et des besoins de support détectés au cours du ou des derniers trimestres et de l'activité à venir sur le trimestre. Le montant du support de niveau 3 n'est donc pas un forfait fixe, mais peut varier d'un trimestre à l'autre selon l'activité passée et prévisionnelle sur l'ensemble du parc applicatif à la charge du titulaire.

3.1.2.6. *Prestation de prise en charge d'une nouvelle application*

Description de la prestation

Le ministère peut demander au titulaire de prendre en charge une application dans le lot en cours de marché. L'application concernée doit rentrer dans le périmètre du lot concerné. Sont concernées par exemple des applications non industrialisées ayant vocation à être passées à l'échelle ou bien des reprises d'applications d'autres marchés.

Au titre de cette prestation, le titulaire s'engage à :

- Installer l'application sur les environnements et à réaliser des tests de bon fonctionnement (soumis à validation par le ministère)
- Tenir une réunion avec les métiers pour appréhender le contexte fonctionnel de l'application

- Réaliser une revue de code initiale et une revue d'architecture
- Réaliser un état des lieux de l'obsolescence technique de l'application
- Mettre à jour la documentation relative à l'application (DAT, PAS, PACQ, PSSIE)
- Réaliser une phase de « maintenance monitorée » au cours de laquelle le titulaire prend en charge le développement d'un nombre de fonctionnalités limitées (à définir lors de la préparation du bon de commande), afin de monter progressivement en compétence
- Réaliser un bilan de la prise en charge de l'application
- Organiser des comités projet pour le suivi de la prise en charge de l'application.
- Adapter son équipe afin de permettre la prise en charge de la nouvelle application

Livrables et délais de réalisation

Livrables attendus	Délais de livraison
Planning de prise en charge	1 semaine après validation du bon de commande
Compte-rendu de l'installation	2 semaines après la fin de l'installation
Plan des tests de bon fonctionnement	1 jour ouvré avant le début des tests
Résultats des tests de bon fonctionnement	2 semaines après la fin de l'installation
Documentation mise à jour (DAT, PAS, PACQ, PSSIE)	En continu
Etat des lieux en termes de niveau d'obsolescence technique	2 semaines après la fin de l'installation
Rapport d'analyse de prise en charge (incluant entre autres la matrice des compétences nécessaires et des compétences couvertes)	2 semaines après la fin de l'installation
Support et comptes-rendus des comités projet	5 jours ouvrés à l'issue de la réunion concernée

Modalité de réalisation

La prestation de prise en charge d'une application est commandée sur la base d'UO forfaitaire, commandée à chaque nouvelle prise en charge d'application nécessaire.

Afin de rendre compte de la complexité de l'application à prendre en charge, le ministère de la Justice a mis en place 3 niveaux de complexité :

Niveau	Interfaces	Modules	Documentation disponible (*)	Criticité	Volume de données	Technologies
Simple	0-2	1-3	≥ 80 %	Faible	<5 Go	Standard
Moyen	3-6	4-8	30-80 %	Moyenne	5-50 Go	Mixte
Complexe	≥ 7	≥ 9	<30 %	Élevée / stratégique	> 50 Go	Hétérogène / spécifique / obsolète

(*) % de fonctionnalités de l'application étant documentées

Les critères associés à chaque niveau de complexité constituent un ensemble d'indicateurs destinés à guider l'évaluation. Une application n'a pas vocation à satisfaire l'intégralité des critères d'un niveau pour y être rattachée ; l'analyse repose sur la tendance générale observée plutôt que sur une validation exhaustive point par point.

3.1.2.7. Prestation de participation à l'itération « Planning et innovation »

Description de la prestation

Le titulaire participe à l'itération « Planning et Innovation » du PI en cours. Au titre de cette prestation, le titulaire :

- Participe aux rituels de l'itération Planning et innovation :

- PI planning
- System Demo
- Inspect & Adapt
- Réalise les activités d'innovation, avec des livrables associés : rapport d'étonnement, propositions d'actions / évolutions à intégrer au backlog, maquettes, etc.

Le détail du fonctionnement de l'itération est disponible dans la partie « 4.1. Fonctionnement en agile à l'échelle ».

Livrables et délais de réalisation

Livrables attendus	Délais de livraison
Incrément intégré	A l'issue du PI
Rétrospective et KPI du PI	A l'issue du PI
Support de la System Demo, pour les développements de l'équipe	1 jour avant la System Demo
Planification du PI & objectifs (boards), risques, dépendances par équipe	A l'issue du PI planning
Livrables liés aux activités d'innovations : rapport d'étonnement, propositions d'actions / évolutions à intégrer au backlog, maquettes, etc.	A l'issue de l'itération « Planning et innovation »
Devis pour le PI suivant	5 jours ouvrés avant le début de l'itération « Planning et Innovation »

Modalité de réalisation

La participation à l'itération « Planning et Innovation » est une prestation sous la forme d'un forfait fixe trimestriel, déterminé dans le bon de commande correspondant à toutes les applications à la charge du titulaire, dans le cadre du présent lot.

La prestation n'est commandée qu'une seule fois par PI.

3.1.2.8. Prestation de déploiement en DevOps

Description de la prestation

La prestation de déploiement en DevOps consiste à déployer les évolutions, corrections, nouvelles fonctionnalités, etc. des environnements anté-production vers les environnements de production.

Au titre de la prestation, le titulaire s'engage à :

- Déployer les évolutions, corrections, nouvelles fonctionnalités, etc. des environnements anté-production vers les environnements de production
- Utiliser la chaîne de déploiement existante pour le déploiement en environnement de production

(*) la maintenance des outils de déploiement seront commandés via les UO de maintenance corrective et de maintenance évolutive en mode agile.

Livrables et délais de réalisation

Livrables attendus	Délais de livraison
Scripts d'automatisation (build, tests, déploiement)	A définir dans le bon de commande
Documents pour permettre le paramétrage des environnements	A définir dans le bon de commande
Tableau de bord de suivi	A définir dans le bon de commande

Rapport de déploiement (dont le test nominal prouvant la réussite du déploiement) et plan d'amélioration continue	A définir dans le bon de commande
---	-----------------------------------

Modalité de réalisation

La prestation de déploiement en DevOps se présente sous la forme d'un forfait fixe, commandé à chaque déploiement en production nécessaire.

Afin de rendre compte de la complexité des déploiements possibles, 3 niveaux de complexités sont définis :

Niveau de complexité	Description
Simple	Déploiement d'un patch, d'une hotfix, etc.
Moyen	Déploiement d'une mise en production mineure
Complexe	Déploiement d'une mise en production majeure, changement front/back office, de middleware, de database, d'interface, etc.

3.1.2.9. Prestation de support au déploiement d'infrastructures

Description de la prestation

La prestation de support au déploiement d'infrastructure consiste à appuyer l'équipe en charge du déploiement de l'application en lui fournissant une assistance technique et fonctionnelle.

Dans le cadre de la prestation, le titulaire s'engage à :

- Appuyer l'équipe en charge du déploiement de l'application en lui fournissant une assistance technique et fonctionnelle
- Fournir à l'équipe chargée du déploiement l'ensemble de la documentation technique et fonctionnelle de l'application nécessaire pour lui permettre de réaliser les déploiements
- Fournir à l'équipe chargée du déploiement un guide sur le déploiement de l'application
- Mettre en place des composants techniques nécessaires au déploiement de l'application

Livrables et délais de réalisation

Livrables attendus	Délais de livraison
Documents d'exploitation complétés (guide d'intégration, cahier d'exploitation, tous les documents référencés dans le cadre de cohérence technique du ministère de la Justice relatifs à la mise en exploitation d'une application)	A définir dans le bon de commande
Check-list des prérequis et conformité d'architecture	A définir dans le bon de commande
Scripts ou procédures d'installation et de configuration	A définir dans le bon de commande

Modalité de réalisation

La prestation de support au déploiement d'infrastructure se présente sous la forme d'un forfait fixe, commandé à chaque support au déploiement d'infrastructure nécessaire.

3.1.2.10. Prestation de support et assistance aux campagnes de tests

Description de la prestation

La prestation de support et assistance aux campagnes de tests consiste à appuyer l'équipe en charge d'une campagne de tests en lui fournissant une assistance technique et fonctionnelle.

Dans le cadre de la prestation, le titulaire s'engage à :

- Appuyer l'équipe en charge de la campagne de tests en lui fournissant une assistance technique et fonctionnelle
- Assister l'équipe en charge de la campagne de tests en l'appuyant dans l'élaboration du cahier de tests et des scripts ou procédures de tests (sans contribution à la rédaction des tests ni des scripts ou procédures)
- Fournir à l'équipe chargée du déploiement l'ensemble de la documentation technique et fonctionnelle de l'application nécessaire pour lui permettre de réaliser les tests

Livrables et délais de réalisation

Livrables attendus	Délais de livraison
Documentation nécessaire à la réalisation des tests	A définir dans le bon de commande
Configuration et paramétrage des plateformes	A définir dans le bon de commande

Modalité de réalisation

La prestation de support et assistance aux campagnes de tests se présente sous la forme d'un forfait fixe, commandé à chaque support et assistance aux campagnes de tests nécessaire.

3.1.2.11. Prestation de mise à jour de services d'infrastructures

Description de la prestation

La prestation de mise à jour de services d'infrastructures consiste à déployer les mises à jour d'application via les procédures et les outils définis par le Ministère.

Au titre de cette prestation, le titulaire s'engage à :

- Déployer, configurer et installer l'infrastructure via les procédures et les outils définis par le Ministère
- Tester l'infrastructure à l'issue des mises à jour pour s'assurer de son bon fonctionnement et de l'absence de régression
- Réaliser un compte rendu du déploiement

Livrables et délais de réalisation

Livrables attendus	Délais de livraison
Plan de mise à jour et analyse d'impact	A définir dans le bon de commande
Check-list des prérequis et conditions de succès	A définir dans le bon de commande
Procédures ou scripts de mise à jour	A définir dans le bon de commande
Journal d'exécution et incidents rencontrés	A définir dans le bon de commande
Résultats des tests post-mise à jour incluant le journal d'exécution et incidents rencontrés ainsi que le rapport final de mise à jour et recommandations	A définir dans le bon de commande

Modalité de réalisation

La prestation de mise à jour de services d'infrastructures se présente sous la forme d'un forfait fixe, commandé à chaque mise à jour de services d'infrastructures nécessaire.

3.1.2.12. Prestation d'expertise UX/UI et ergonomie

Description de la prestation

La prestation d'expertise UX/UI et ergonomie consiste pour le titulaire à fournir une expertise sur des sujets d'expérience utilisateur (UX), d'interface utilisateur (UI) et/ou d'ergonomie sur les applications du lot concerné.

Au titre de la prestation, le titulaire s'engage à :

- Analyser le contexte, les usages et les besoins des utilisateurs afin d'identifier les enjeux d'expérience et d'ergonomie
- Evaluer l'existant (interfaces, parcours, contenus) au regard des bonnes pratiques UX/UI et des standards d'accessibilité
- Proposer et prioriser des recommandations, en incluant des optimisations de parcours, de navigation ou de design
- Concevoir des maquettes, wireframes ou prototypes pour illustrer les solutions proposées
- Organiser des points de suivi avec le ministère de la Justice pour arbitrer, ajuster, valider les recommandations et définir les prochaines actions

Livrables et délais de réalisation

Livrables attendus	Délais de livraison
Rapport d'audit UX/UI et analyse des parcours	A définir dans le bon de commande
Recommandations ergonomiques et priorisation des actions	A définir dans le bon de commande
Maquettes, wireframes ou prototypes interactifs	A définir dans le bon de commande
Charte ou guidelines UX/UI	A définir dans le bon de commande
Supports de présentation et comptes-rendus associés	A définir dans le bon de commande

Modalité de réalisation

La prestation d'expertise UX/UI et d'ergonomie se présente sous la forme d'un forfait fixe, commandé à chaque mise à jour de services d'infrastructures nécessaire.

Afin de permettre le dimensionnement de la prestation, un niveau de complexité est défini en fonction du nombre d'ateliers nécessaires à sa réalisation :

- Simple : 1 atelier nécessaire
- Moyen : 2 à 3 ateliers nécessaires
- Complexe : 4 à 5 ateliers nécessaires

3.1.2.13. Prestation d'assistance à la conduite d'un audit

Description de la prestation

Dans le cadre de la gestion du marché, le ministère de la Justice peut demander au titulaire d'assister une autre équipe à conduire un audit. Les audits concernés par la prestation d'assistance à la conduite d'un audit sont des audits fonctionnels, techniques, de conformité (y compris dans le cadre d'une homologation) ou encore des audits de code.

Au titre de la prestation, le titulaire s'engage à :

- Assister les équipes dans la préparation, l'organisation et la structuration des travaux d'audit
- Fournir l'ensemble de la documentation nécessaire à la réalisation des travaux
- Assister les équipes à l'organisation des ateliers ainsi qu'à l'analyse de la donnée récoltée
- Participer à des entretiens (en tant qu'audité)

Livrables et délais de réalisation

Livrables attendus	Délais de livraison
Plan de préparation de l'audit	A définir dans le bon de commande
Liste des sources, documents et accès fournis	A définir dans le bon de commande
Planning des ateliers et interviews	A définir dans le bon de commande
Comptes rendus des échanges et points de clarification	A définir dans le bon de commande
Tableau de suivi des actions et risques	A définir dans le bon de commande
Dossier de préparation remis aux auditeurs	A définir dans le bon de commande

Modalité de réalisation

La prestation d'assistance à la réalisation d'un audit se présente sous la forme d'un forfait fixe, commandé à chaque besoin d'assistance à la réalisation d'un audit nécessaire.

3.1.2.14. Prestation de réalisation d'un audit

Description de la prestation

Dans le cadre de la gestion du marché, le ministère de la Justice peut demander au titulaire de réaliser un audit. Les audits concernés par la prestation de réalisation d'un audit peuvent être des audits fonctionnels, techniques, de conformité ou encore des audits de code.

Le titulaire peut être amené à conduire un audit en début de marché afin de compléter la phase d'initialisation ou en cas de reprise d'une application en cours de marché. En revanche, il n'est pas prévu que le titulaire ait à auditer lui-même ses propres développements.

Au titre de la prestation, le titulaire s'engage à :

- Préparer, organiser et structurer les travaux d'audit
- Prendre connaissance de l'ensemble de la documentation nécessaire
- Organiser les ateliers et analyser la donnée récoltée
- Rédiger des livrables de l'audit
- Fournir le compte-rendu des travaux d'audit
- Animer la présentation de restitution aux parties prenantes

Livrables et délais de réalisation

Livrables attendus	Délais de livraison
Plan de préparation de l'audit	A définir dans le bon de commande
Liste des sources, documents et accès fournis	A définir dans le bon de commande
Planning des ateliers et interviews	A définir dans le bon de commande
Comptes rendus des échanges et points de clarification	A définir dans le bon de commande
Tableau de suivi des actions et risques	A définir dans le bon de commande
Rapport d'audit complet	A définir dans le bon de commande

Présentation de restitution aux parties prenantes et compte-rendu associé	A définir dans le bon de commande
---	-----------------------------------

Modalité de réalisation

La prestation de réalisation d'un audit se présente sous la forme d'un forfait fixe, commandé à chaque besoin de réalisation d'un audit.

3.1.2.15. Prestation de rédaction de spécifications fonctionnelles générales

Description de la prestation

La prestation de rédaction de spécifications fonctionnelles générales consiste pour le titulaire à rédiger des spécifications fonctionnelles sur les applications du lot sur lequel il intervient.

Au titre de la prestation, le titulaire s'engage à :

- Formaliser les besoins métiers et fonctionnels d'une application
- Analyser les besoins et les impacts
- Rédiger des règles de gestion
- Mettre à jour la documentation technique et fonctionnelle de l'application
- Réaliser des ateliers avec les parties prenantes afin de collecter les besoins et échanger sur les besoins/solutions.
- Contribuer à des ateliers de conception pour d'autres applications en adhérence avec celles objet du lot

Livrables et délais de réalisation

Livrables attendus	Délais de livraison
Description des fonctionnalités et cas d'usage	A définir dans le bon de commande
Recueil des besoins et entretiens utilisateurs	A définir dans le bon de commande
Règles de gestion et contraintes fonctionnelles	A définir dans le bon de commande
Modélisation des processus (diagrammes, parcours utilisateurs)	A définir dans le bon de commande
Matrice des exigences fonctionnelles	A définir dans le bon de commande
Document de spécifications fonctionnelles générales validé par les parties prenantes	A définir dans le bon de commande

Modalité de réalisation

La prestation de rédaction de spécifications fonctionnelles générales se présente sous la forme d'un forfait fixe, commandé à chaque besoin de rédaction de spécifications fonctionnelles générales.

Afin de permettre un dimensionnement de la prestation, un niveau de complexité est défini en fonction du nombre d'ateliers nécessaires pour sa réalisation :

- Simple : 1 atelier nécessaire
- Moyen : 2 à 3 ateliers nécessaires
- Complexe : 4 à 5 ateliers nécessaires

3.1.2.16. Prestation de rédaction de spécifications fonctionnelles détaillées

Description de la prestation

La prestation de rédaction de spécifications fonctionnelles détaillées consiste pour le titulaire à rédiger des spécifications fonctionnelles sur les applications du lot sur lequel il intervient.

Au titre de la prestation, le titulaire s'engage à :

- Décrire précisément la fonctionnalité attendue, son comportement et ses règles de gestion / de validation
- Analyser les besoins métiers et les spécifications générales
- Mettre en place des scénarios et des cas d'usage pour la fonctionnalité
- Modéliser les données impactées / à créer par la fonctionnalité ainsi que les interactions avec les systèmes existants
- Rédiger la documentation technique et fonctionnelle détaillée de la fonctionnalité

Livrables et délais de réalisation

Livrables attendus	Délais de livraison
Spécifications fonctionnelles détaillées complètes	A définir dans le bon de commande
Cas d'usage détaillés et scénarios utilisateur	A définir dans le bon de commande
Règles de gestion exhaustives et exceptions	A définir dans le bon de commande
Maquettes d'écrans ou wireframes (si applicable)	A définir dans le bon de commande
Matrice de traçabilité des exigences	A définir dans le bon de commande

Modalité de réalisation

La prestation de rédaction de spécifications fonctionnelles détaillées se présente sous la forme d'un forfait fixe, commandé à chaque besoin de rédaction de spécifications fonctionnelles détaillées.

Afin de permettre un dimensionnement de la prestation, un niveau de complexité est défini en fonction du nombre d'ateliers nécessaires pour sa réalisation :

- Simple : 1 atelier nécessaire
- Moyen : 2 à 3 ateliers nécessaires
- Complexe : 4 à 5 ateliers nécessaires

3.1.2.17. Prestation de réalisation d'un module de formation

Description de la prestation

La prestation de réalisation d'un module de formation consiste pour le titulaire à élaborer un module de formation à l'attention des utilisateurs des applications de son lot, pour permettre l'adoption de nouvelles fonctionnalités et/ou d'un nouveau process de fonctionnement sur les applications concernées.

Le fonctionnement des modules de formation au sein du ministère de la Justice est présenté dans la partie « 4.10. Présentation de la plateforme de formation ».

Au titre de la réalisation de la prestation, le titulaire s'engage à :

- Analyser les profils des utilisateurs et leurs besoins de formation
- Préparer le contenu du module de formation
- Réaliser le support de formation

Livrables et délais de réalisation

Livrables attendus	Délais de livraison
Analyse des besoins et cartographie des profils utilisateurs	A définir dans le bon de commande
Module de formation	A définir dans le bon de commande

Modalité de réalisation

La prestation de réalisation d'un module de formation se présente sous la forme d'un forfait fixe, commandé à chaque besoin de module de formation.

La commande de cette prestation correspond à un module de formation d'une demi-journée (indépendamment du nombre d'utilisateurs concernés).

3.1.2.18. Prestation d'étude et expertise

Description de la prestation

L'objectif de cette prestation est d'apporter des expertises complémentaires pour le développement de nouvelles fonctionnalités sur les applications du lot concerné par le titulaire. Les études suivantes peuvent être menées par le titulaire :

- Etude d'impact d'une évolution d'application, appui à la conception technico-fonctionnelle
- Etude de conception / design d'applications
- Etude d'architecture technique
- Etude d'architecture fonctionnelle
- Etude d'impacts de migration technique
- Aide au choix d'une technologie pour le développement
- Apport d'une expertise technico-fonctionnelle dans des travaux de conception

Au titre de la prestation, le titulaire s'engage à :

- Analyser les besoins métiers et cadrer le sujet
- Animer les ateliers nécessaires pour la réalisation de l'étude
- Rédiger la documentation de l'étude et la partager au Ministère
- Animer la réunion de restitution avec le Ministère pour décider de la suite du projet

Livrables et délais de réalisation

Livrables attendus	Délais de livraison
Support d'atelier et comptes-rendus des ateliers	5 jours ouvrés après la tenue de l'atelier
Rapport d'expertise et de préconisations	A définir dans le bon de commande
Compte-rendu de l'étude et préconisations	A définir dans le bon de commande

Modalité de réalisation

La prestation d'études et d'expertise se présente sous la forme d'une prestation commandée sur la base d'une unité d'œuvre (UO) unitaire. Son nombre commandé varie en fonction de la charge globale estimée nécessaire pour assurer la prestation d'études et d'expertises.

3.1.2.19. Prestation d'appui au Product Owner

Description de la prestation

La prestation d'appui au Product Owner consiste en la mise à disposition du ministère de la Justice d'un proxy Product Owner par le titulaire. Le proxy Product Owner doit appuyer le Product Owner.

Au titre de la réalisation de la prestation, le titulaire s'engage à :

- Appuyer le PO à la définition du besoin fonctionnel et à la priorisation des développements
- Appuyer à la gestion du product backlog
- Rédiger / affiner les user stories
- Aider à définir les critères d'acceptation des user stories

Livrables et délais de réalisation

Livrables attendus	Délais de livraison
Product Backlog (actualisé à chaque sprint)	A définir dans le bon de commande
User stories rédigées ou raffinées	A définir dans le bon de commande

Modalité de réalisation

Il s'agit d'une prestation à bon de commande trimestriel. La prestation est commandée sur la base d'une unité d'œuvre (UO) unitaire. Le nombre commandé varie en fonction de la charge globale estimée nécessaire pour assurer la prestation sur un trimestre.

3.1.2.20. Prestation d'astreinte

Description de la prestation

La prestation d'astreinte consiste pour le titulaire à effectuer des périodes d'astreinte pour une ou plusieurs applications. Les astreintes permettent d'intervenir en heures non ouvrées (HNO) afin d'assurer des opérations de maintenance corrective et évolutive si besoin.

En astreinte, le titulaire doit rester disponible pour pouvoir intervenir à tout moment, à distance ou en présentiel, pour résoudre des situations de blocages qui pourraient se présenter. Les opérations effectuées sont consignées dans un rapport d'activité.

Il y a plusieurs cas de figures d'intervention en astreintes identifiés :

- Astreinte prévue sans déclenchement d'intervention
- Astreinte prévue avec déclenchement d'intervention

Livrables et délais de réalisation

Livrables attendus	Délais de livraison
Kit d'astreinte	5 jours ouvrés avant le début de l'astreinte
Rapport d'activité	Mise à jour 5 jours ouvrés après l'astreinte.

Modalité de réalisation

Les astreintes sont une prestation forfaitaire, commandée sur la base d'UO distinguant entre l'astreinte de nuit en semaine (du lundi au vendredi), l'astreinte le samedi (toute la journée, nuit comprise) et l'astreinte le dimanche et jour férié (toute la journée, nuit comprise).

3.1.2.21. Prestation d'intervention en heures non ouvrées

Description de la prestation

L'administration peut demander l'intervention en heures non ouvrées des équipes du titulaire. Une telle prestation est utile dans le cas d'un besoin critique ou urgent. Elle doit apporter une réponse à des opérations non prévisibles, ponctuelles et exceptionnelles, et dont la mise en œuvre doit intervenir dans des délais très contraints.

Dans le cadre de cette prestation, le titulaire est amené à proposer un plan d'actions qui est validé par le Ministère avant qu'il réalise les développements dans les délais prévus par ce plan d'actions.

Il y a plusieurs cas de figures d'intervention en HNO identifiés :

- Astreinte prévue et avec intervention déclenchée
- Intervention en HNO programmée à l'avance

Livrables et délais de réalisation

Livrables attendus	Délais de livraison
Plan d'actions, étude d'impact et calendrier de mise en œuvre	Selon le niveau d'urgence.
Le correctif ou la solution de contournement	Selon le niveau d'urgence.
L'application mise à jour	Selon le niveau d'urgence.
Les plans et rapports des tests	Selon le niveau d'urgence.
La documentation mise à jour	Selon le niveau d'urgence.
Tableau mis à jour du suivi des opérations et de la résolution des tickets d'incidents	Mises à jour régulières, au moins tous les 6 mois

Modalité de réalisation

Il s'agit d'une prestation à bon de commande unique. La prestation est commandée sur la base de l'UO unitaire correspondant à la prestation. Elle est commandée à chaque fois que le ministère de la Justice a besoin d'avoir des interventions en HNO.

3.1.2.22. Prestation de réversibilité / transférabilité d'une application

Description de la prestation

L'objet de cette prestation est la réversibilité d'une application du périmètre du lot, en fin de marché. La réversibilité consiste à transférer opérationnellement les activités liées à une application du lot à un ou plusieurs tiers.

Cette prestation se divise en deux chantiers. La durée de chacun de ces chantiers peut être ajustée en fonction des besoins pour l'application concernée :

- Chantier 1 : Transfert des connaissances fonctionnelles et techniques
- Chantier 2 : Supervision du titulaire entrant par le titulaire sortant

Dans le cadre de la réalisation de la prestation, le titulaire élabore un plan de réversibilité dans lequel il détaille l'ensemble de la comitologie qui sera mise en place afin de s'assurer de la bonne exécution de la prestation. Le plan inclut notamment les réunions suivantes :

- La réunion de lancement
- Des points de suivi régulier

- Un point de validation à la fin de chaque chantier afin de s'assurer de la bonne exécution du chantier. Le point de validation du 2^{ème} chantier fait office de point de validation de l'ensemble de la prestation.

Enfin, le titulaire s'assure que l'intégralité des anomalies en cours ont été corrigées avant son départ selon les principes de VA et de VSR.

Chantier 1 : Transfert des connaissances fonctionnelles et techniques

Au titre de cette prestation :

- a) Le titulaire sortant transfère au titulaire entrant les éléments suivants :
 - L'ensemble des logiciels et codes sources spécifiquement développés et utilisés par l'application
 - L'ensemble des réalisations informatiques mises en œuvre dans le cadre du présent marché relatif à l'application concernée
 - L'ensemble des documentations relatives à l'application, incluant également les guides méthodologiques et normes techniques, spécifications fonctionnelles et techniques, conception, analyse, fiche identité, fiche de paramétrage, etc.
 - L'ensemble des matériels gérés dans le cadre des prestations du présent marché et relatif à l'application concernée
 - Les configurations d'exploitation de l'application mises en œuvre dans le présent marché
- b) Le titulaire sortant présente au titulaire entrant les processus dont notamment les processus des changements, d'intégration, de pré-production et de production, lui permettant de bien prendre connaissance des processus de gestion de projet et de la gestion contractuelle.
- c) Le titulaire sortant réalise une présentation fonctionnelle et technique de l'application au titulaire entrant et organise une revue partagée des documents associés à l'application. Il organise des formations si la complexité de l'application le réclame.

Chantier 2 : Supervision du titulaire entrant par le titulaire sortant

Au titre de cette prestation :

- Le titulaire sortant transfère au titulaire entrant les jeux de données liés à l'application. Il s'agit d'un processus chronophage qui doit être prévu suffisamment en amont.
- Le titulaire sortant assiste / supervise le titulaire entrant dans l'installation de l'application sur ses environnements et lors des tests de bon fonctionnement.
- Le titulaire sortant supervise les développements du titulaire entrant. Il l'assiste également dans la rédaction du bilan de prise en charge incluant un état exhaustif des systèmes et processus mis en œuvre.

Pendant toute la durée de cette prestation, le titulaire du marché reste pleinement responsable de ses engagements contractuels au titre de son obligation de résultat qui court jusqu'à la fin de l'exécution du marché.

La durée de la phase de réversibilité est de deux mois.

Livrables et délais de réalisation

Livrables attendus	Délais de livraison
--------------------	---------------------

Présentations et formations matérialisant le transfert des compétences	Avant la réunion de lancement de la prestation de reprise du marché
Documentation relative à l'application concernée, mise à jour	Au début de la prestation de réversibilité
Plan de réversibilité	Avant la réunion de lancement de la prestation de reprise du marché
Support et comptes-rendus des réunions	5 jours après la réunion concernée

Modalité de réalisation

La prestation de réversibilité d'une application est commandée sur la base de l'UO forfaitaire à montant fixe pour une application peu importe le lot. La quantité d'UO commandée varie en fonction du nombre d'applications à la charge du titulaire du lot à la fin du marché. Par exemple, si le lot contient 2 applications, l'UO sera commandée 2 fois.

3.2. Unités d'œuvres du lot 5

3.2.1. Présentation d'ensemble des unités d'œuvre et leur fonctionnement

Les prestations du lot 5 sont composées des unités d'œuvres suivantes :

Prestation	Forfait	Nomenclature
Initialisation du marché	Forfait unique	5.01
Appui méthode agile / coaching agile	Forfait unique	5.02
Architecture transverse – Elaboration d'un référentiel technique	Forfait unique	5.03
Architecture transverse – Expertise en architecture système	Forfait par niveau de complexité	5.04
Architecture transverse – PI planning	Forfait unique	5.05
Appui RTE	Forfait unique	5.06
Réversibilité / Transférabilité	Forfait unique	5.07

3.2.2. Détails des unités d'œuvre

Le schéma ci-dessous récapitule les unités d'œuvres du lot 5



3.2.2.1. Prestation d'initialisation du marché

Description de la prestation

La prestation d'initialisation a pour objet la prise connaissance des environnements fonctionnels, techniques et organisationnels du marché par le titulaire.

Le ministère de la Justice organise une réunion avec le titulaire du lot concerné dans un délai maximum d'un mois à compter de l'émission du bon de commande, à la suite de la notification du marché. Cette réunion a pour but de leur permettre de prendre connaissance des acteurs et de l'environnement métier du Ministère.

Au titre de la réalisation de la prestation, le titulaire doit :

- Prendre connaissance des exigences transverses du marché
- Recevoir toute documentation jugée utile pour l'initialisation du marché
- Présenter la liste des profils prévus par le titulaire dans le cadre du marché
- Mettre en place tous les moyens de communication nécessaires à l'échange d'information entre le titulaire, le Ministère et l'ensemble des autres lots du marché (lots 1 à 4)
- Préparer le Comité de suivi hebdomadaire de la montée en charge, avec COPIL mensuel
- Présenter un rapport d'étonnement sur l'organisation et fonctionnement agile du train, intégrant des recommandations, à l'issue de l'initialisation

La durée de la phase d'initialisation est de 1 mois maximum.

Livrables et délais de réalisation

Livrables attendus	Délais de livraison
Support des réunions	5 jours ouvrés après la réunion concernée
Compte-rendu des réunions	5 jours ouvrés après la réunion concernée
Planning des réunions prévues entre les acteurs du train et les titulaires des lots 1 à 4	5 jours ouvrés après la réunion de lancement
Rapport d'étonnement	A l'issue de la phase d'initialisation

Modalités de réalisation

L'initialisation du marché est une prestation forfaitaire à bon de commande unique. La prestation est commandée une fois en début de marché.

Au cours de cette prestation, l'administration met à disposition du titulaire tous les moyens nécessaires à la réalisation de la prestation (matériels, logiciels, locaux).

La prestation est admise par une validation de livrables.

3.2.2.2. Prestation d'appui méthode agile et coaching agile

Description de la prestation

La prestation d'appui méthode agile et coaching agile consiste pour le titulaire à fournir au ministère de la Justice une expertise sur la méthodologie agile ainsi que des conseils afin de mettre en pratique les principes de l'agilité (méthodes SAFe et Scrum).

Au titre de la prestation, l'intervenant s'engage à :

- Apporter un soutien opérationnel et méthodologique à la mise en œuvre ou à l'amélioration des pratiques agiles au sein de l'équipe ou du projet.
- Accompagner les équipes dans l'adoption des principes agiles, l'animation des rituels, la structuration des outils de pilotage ainsi que le conseil sur l'organisation et les bonnes pratiques pour optimiser la valeur produite et la collaboration.
- Appuyer en méthodologie agile les équipes du ministère et les intervenants sur les lots 1 à 4.

La durée de réalisation de la prestation est d'un sprint (2 semaines).

Livrables et délais de réalisation

Livrables attendus	Délais de livraison
Diagnostic initial des pratiques agiles	15 jours ouvrés après le début de la prestation
Plan d'accompagnement agile	15 jours ouvrés après le début de la prestation
Tableaux de bord et indicateurs	A maintenir à jour pendant toute la durée de la prestation

Modalités de réalisation

La prestation d'appui méthode agile et de coaching agile se présente sous la forme d'une UO forfaitaire à bon de commande unique, pour la durée d'un sprint.

A titre d'information, le ministère prévoit de commander cette prestation de façon ponctuelle et non de façon continue sur la durée du marché.

3.2.2.3. Prestation d'architecture transverse – Elaboration d'un référentiel technique

Description de la prestation

Afin de pouvoir piloter l'architecture transverse du marché des applications du socle transverse, le ministère de la Justice a besoin d'un référentiel technique. Ce référentiel doit permettre de s'assurer que tous les développements réalisés par les titulaires des lots 1 à 4 respectent un cadre de cohérence technique commun.

Livrables et délais de réalisation

Livrables attendus	Délais de livraison
Référentiel de cohérence technique	2 sprints après le début de la prestation
Support de réunions	5 jours ouvrés après la réunion concernées
Comptes-rendus de réunion	5 jours ouvrés après la réunion concernées

Modalités de réalisation

La prestation d'élaboration d'un référentiel technique se présente sous la forme d'une unité d'œuvre forfaitaire commandée à chaque fois que le ministère de la Justice estime la prestation nécessaire.

3.2.2.4. Prestation d'architecture transverse – Expertise en architecture système

Description de la prestation

Dans le cadre du marché des applications du socle transverse, le ministère peut faire appel à un architecte système afin de s'assurer que l'ensemble des titulaires des lots 1 à 4 respectent le cadre de cohérence technique mais aussi pour appuyer les titulaires des lots 1 à 4 dans leurs réalisations transverses.

Au titre de la réalisation de prestation, le titulaire s'engage à :

- Accompagner les équipes des lots 1 à 4 dans la compréhension et l'application des principes d'architecture définis.
- Accompagner les référents techniques des lots 1 à 4 dans l'harmonisation des pratiques et pour garantir la cohérence des choix techniques.
- S'assurer des revues d'architecture et identifier les risques techniques et de non-conformité avec le référentiel technique.
- Animer un suivi régulier avec le ministère de la Justice.
- Produire, relire et/ou valider les DAT élaborés par les équipes des titulaires des applications des lots 1 à 4.

Livrables et délais de réalisation

Livrables attendus	Délais de livraison
Comptes-rendus de revues d'architecture et analyses de conformité	A définir dans le bon de commande
Recommandations techniques et arbitrages documentés	A définir dans le bon de commande
Registre des risques et points d'attention identifiés	A définir dans le bon de commande
Supports et comptes-rendus des ateliers/points de suivi	5 jours ouvrés après les réunions concernées
Documentation mise à jour (dossier d'architecture technique, guide d'installation, etc.)	A définir dans le bon de commande

Modalités de réalisation

La prestation d'expertise en architecture technique se présente sous la forme d'une unité d'œuvre forfaitaire commandée à chaque fois que le ministère de la Justice estime la prestation nécessaire.

Afin de permettre le dimensionnement de la prestation, un niveau de complexité est défini en fonction du nombre d'ateliers nécessaires à sa réalisation :

- Simple : 1 atelier nécessaire
- Moyen : 2 à 3 ateliers nécessaires
- Complexe : 4 à 5 ateliers nécessaires

3.2.2.5. *Prestation d'architecture transverse – PI planning*

Description de la prestation

Dans le cadre du marché des applications du socle transverse, le ministère fait appel à un architecte transverse afin d'assister à la préparation et au déroulé de l'instance de PI planning.

Au titre de la réalisation de la prestation, le titulaire s'engage à :

- Participer à l'organisation de l'instance de PI planning : préparation de la partie sur la vision de l'architecture et les pratiques de développement
- Participer à l'animation de l'instance de PI planning : présentation de la partie sur la vision de l'architecture et les pratiques de développement

Livrables et délais de réalisation

Livrables attendus	Délais de livraison
Recommandations d'architecture système pour le PI	A définir dans le bon de commande
Support sur l'architecture transverse pour le PI planning	5 jours ouvrés avant le PI planning

Modalités de réalisation

La prestation d'architecte transverse pour le PI planning se présente sous la forme d'une unité d'œuvre forfaitaire commandée une fois par PI pour la durée du marché.

3.2.2.6. *Prestation d'appui RTE*

Description de la prestation

Dans le cadre du marché des applications du socle transverse, le ministère de la Justice fait appel à un Release Train Engineer (RTE) afin de piloter le train agile.

Au titre de la réalisation de la prestation, le titulaire s'engage à :

- Fournir un RTE au ministère de la Justice

Le RTE doit :

- Appuyer l'animation des instances ART Sync hebdomadaires : jusqu'à 4 instances par semaine (une par lot)
- Appuyer le suivi de l'avancement, des dépendances et des risques des différentes équipes du train
- Appuyer la synchronisation avec les autres trains agiles et projet connexe, en cours de PI
- Faciliter la System Demo
- Préparer et animer l'Inspect & Adapt
- Préparer et animer le PI planning
- Participer à une instance de synchronisation avec les autres trains agiles et projets connexes
- Une fois par an : participation à l'instance de construction de la trajectoire à 6 PI

Livrables et délais de réalisation

Livrables attendus	Délais de livraison
Indicateurs d'avancement features / US	A définir dans le bon de commande
Analyse des dépendances et des risques	A définir dans le bon de commande
Décisions de synchronisation	A définir dans le bon de commande
Liés à l'inspect and adapt : • Mesures PI • Analyse des problèmes • Actions d'amélioration	A définir dans le bon de commande
Liés au PI planning : • PI Objectives • ART Board, incluant les dépendances • Risques	A définir dans le bon de commande
Lié à la coordination avec les autres trains et projets connexes : • Feuille de route actualisée • Trajectoire à 6 PI (une fois par an)	A définir dans le bon de commande

Modalités de réalisation

La prestation d'appui RTE se présente sous la forme d'une unité d'œuvre forfaitaire commandée une fois par PI, dans la durée du marché.

3.2.2.7. Prestation de réversibilité et de transférabilité

Description de la prestation

L'objet de cette prestation est la réversibilité des activités du lot, en fin de marché. La réversibilité consiste à transférer opérationnellement les prestations du présent lot à un ou plusieurs tiers.

Cette prestation se divise en deux chantiers :

- Chantier 1 : Transfert des connaissances fonctionnelles et techniques
- Chantier 2 : Supervision du titulaire entrant par le titulaire sortant

Dans le cadre de la réalisation de la prestation, le titulaire élabore un plan de réversibilité dans lequel il détaille l'ensemble de la comitologie qui sera mise en place afin de s'assurer de la bonne exécution de la prestation. Le plan inclut notamment les réunions suivantes :

- La réunion de lancement
- Des points de suivi régulier
- Un point de validation à la fin de chaque chantier afin de s'assurer de la bonne exécution du chantier. Le point de validation du 2^{ème} chantier faisant office de point de validation de l'ensemble de la prestation

Enfin, le titulaire s'assure que l'intégralité des anomalies en cours ont été corrigées avant son départ selon les principes de VA et de VSR.

Si sa présence est demandée par le Ministère, le titulaire sortant participe aux réunions de la comitologie spécifique mise en place pour la reprise du marché par le titulaire entrant. En cas de participation, il valide les comptes rendus rédigés par le titulaire entrant.

Le titulaire sortant met à disposition son équipe pour assurer la montée en compétence du titulaire entrant et procède à des échanges réguliers avec lui pour l'assister dans l'élaboration des différents livrables. Il présente un plan d'actions précisant les prérequis nécessaires à la reprise du marché du nouveau titulaire.

Le titulaire sortant met à jour le document de situation de réversibilité, établi dans le cadre de la prestation de pilotage global du marché.

A l'issue de la réversibilité du marché, le titulaire rédige un procès-verbal, faisant le bilan de la réversibilité.

La durée de la phase de réversibilité est d'un mois.

Livrables et délais de réalisation

Livrables attendus	Délais de livraison
Présentations et formations matérialisant le transfert des compétences	Avant la réunion de lancement de la prestation de reprise du marché
Documentation relative à l'application concernée, mise à jour	Au début de la prestation de réversibilité
Plan de réversibilité	Avant la réunion de lancement de la prestation de reprise du marché
Supports et comptes-rendus des réunions	5 jours ouvrés après la réunion concernée

Modalités de réalisation

La prestation de réversibilité est commandée sur la base d'une UO forfaitaire à montant fixe commandée une fois en fin de marché en cas de changement de titulaire sur le lot.

4. Exigences transverses du marché

4.1. Fonctionnement en agile à l'échelle

Dans le cadre du marché, le ministère de la Justice réalise l'ensemble des développements selon la méthode agile. Afin de piloter en parallèle plusieurs équipes agiles, un train agile suivant la méthodologie SAFe (Scaled Agile Framework) a été mis en place.

4.1.1. Le train agile

Le train agile des applications du socle transverse fonctionne selon le schéma suivant :



Le train agile est animé par 3 personnes :

- Le Release Train Engineer (RTE) : acteur interne au ministère de la Justice, c'est la personne en charge de la coordination du train agile
- Le proxi-RTE : acteur dont la prestation entre dans le cadre du lot 5 du présent marché, son rôle est d'appuyer le RTE dans l'animation et la coordination du train agile
- L'architecte système : acteur dont la prestation entre dans le cadre du lot 5 du présent marché, son rôle est de garantir la cohérence d'ensemble des choix d'architecture des différentes applications du socle transverse.

Les instances animées au niveau du train agile sont les suivantes :

- Le PI planning : un rituel permettant de planifier les travaux du prochain PI (Planning Interval). Le PI planning est précédé d'une instance de pré-PI planning et est suivi d'un post-PI planning, pour la coordination avec les projets connexes.
- ART sync : un point de synchronisation hebdomadaire au niveau du train agile
- La system démo : une démonstration des travaux réalisés par le train agile à la fin du PI
- L'Inspect & Adapt : une revue des performances des équipes agiles pendant le PI. L'objectif est d'améliorer en continue l'efficacité des équipes et du train agiles.
- La revue de trajectoire à 6 PI : une instance annuelle permettant d'établir la feuille de route à moyen terme pour les applications du socle transverse.

4.1.2. Les équipes agiles

Chaque application du socle transverse est gérée par une équipe agile. Il y a 7 équipes agiles :

- Une équipe SIGNA/SCORPION
- Une équipe AXONE
- Une équipe REDIJ
- Une équipe LDAP/SSO
- Une équipe ODIN
- Une équipe PLINE/PLEX
- Une équipe ECODEX

Chaque équipe agile se compose des rôles suivants :

- Un Product Owner (PO), interne au ministère de la Justice. Il a la charge de la gestion du product backlog et collabore avec les équipes métiers et le reste de l'équipe agile.
- Un Proxy PO, acteur dont la prestation entre dans le cadre du lot du présent marché concerné par l'application. Il appuie le PO dans la réalisation de ses tâches
- Un Scrum Master, acteur dont la prestation entre dans le cadre du lot du présent marché concerné par l'application. Il a le rôle de facilitateur pour les travaux de l'équipe agile
- Des développeurs, acteurs dont la prestation entre dans le cadre du lot du présent marché concerné par l'application. Ils sont responsables des développements sur l'application dont ils ont la charge.

Point particulier : l'équipe en charge de LDAP/SSO est constituée en partie d'internes au ministère de la Justice : il s'agit du scrum master et de deux développeurs.

Le ministère de la Justice voulant une organisation agile à l'état de l'art, l'ensemble des cérémonies agiles sont présentes sur un sprint. Les cérémonies agiles sont :

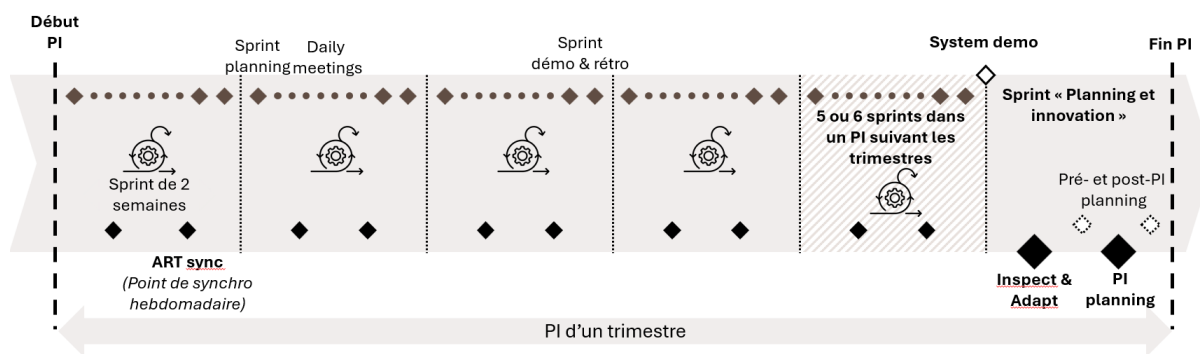
- Le sprint planning : l'équipe agile construit le backlog de sprint en prenant des user stories depuis le backlog produit. Les objectifs du sprint et de l'équipe sont également définis
- Les daily meetings : tous les jours pendant la durée du sprint, l'équipe agile fait le point sur les réalisations de la veille, les réalisations du jour et passe en revue les éventuels points bloquants.
- La sprint démo : à la fin du sprint, l'équipe scrum fait une démonstration des réalisations du sprint aux équipes métiers. Le but de la démo est pour le métier de voir les réalisations de l'équipe scrum et de faire des retours à l'équipe scrum
- La sprint rétrospective (ou sprint retro) : à la fin du sprint, l'équipe scrum fait un bilan du sprint écoulé. L'objectif est d'identifier les bons points du sprint à conserver, les points à améliorer et les points à abandonner.

Le Scrum Master est responsable de l'animation de ces instances.

4.1.3.Organisation des sprints et du Planning interval (PI)

Dans le cadre du marché des applications du socle transverse, le ministère de la Justice a choisi d'avoir une approche agile à l'échelle pour la réalisation des développements sur les applications du marché.

L'organisation des sprints et du PI suit le schéma ci-dessous :



Un PI a une durée standard d'un trimestre et un sprint a une durée standard de 2 semaines. En fonction des périodes de congés, un PI se compose ainsi de 5 ou 6 sprints.

Au cours de chaque sprint, un point de synchronisation hebdomadaire est organisé entre le RTE et les équipes agiles.

Dans le cadre de l'organisation du train agile des applications du socle transverse, aucun développement n'est planifié pour le dernier sprint du PI. Ce sprint « Planning et innovation » a pour but de préparer et conduire les rituels au niveau du train agile (System Demo, Inspect and Adapt, PI Planning) et de mener des actions d'innovation et d'amélioration continue.

4.2. Qualité de service

4.2.1. Indicateurs de qualité de service

Le titulaire est tenu au respect des engagements de qualité de service, basés sur les indicateurs suivants :

ID	Indicateur	Mesure	Seuil à respecter
Indicateurs liés à des prestations particulières			
<i>Prestation de réalisation d'application et de maintenance évolutive en agile</i>			
#1	Taux de réalisation des US	Valeur en story points des US livrées à l'issue d'un sprint / Valeur totale en story points des US prévues dans le sprint	Supérieure à 90%
#2	Fiabilité de la vélocité de l'équipe (Indicateur mesurable à partir du 4 ^{ème} PI)	Vélocité mesurée / Vélocité moyenne (sur l'historique des PI précédents)	Supérieure à 80%
#3	Taux d'anomalies détectées dans une livraison	Nombre d'anomalies bloquantes ou majeures / Nombre de jours de développement	Inférieur à 10%
<i>Maintenance corrective d'une application</i>			
#4	Respect des délais de traitement	Temps nécessaire pour corriger l'incident (cf. section 3.1.2.4)	Egal à 100%
#5	Taux de disponibilité technique d'une application	Durée d'une interruption (voir seuils définis dans la section 2 par application)	Egal à 100%
<i>Support de niveau 3</i>			
#6	Respects des délais de traitement des demandes	Temps nécessaire pour traiter une demande : - Sujet bloquant : prise en charge dans l'heure (en heures ouvrées) - Sujet non bloquant : prise en charge dans la journée (en heures ouvrées)	Egal à 100%
<i>Déploiement en DevOps</i>			
#7	Taux de réussite par mise à jour	Nombre de fonctionnalités fonctionnelles / Nombre de fonctionnalités déployées	Supérieur à 95%
#8	Nombre de rollback par application		Maximum 1 par PI

#9	Tests post-déploiement	Nombre de tests validés / nombre de tests effectués	Supérieur à 90%
Itération « Planning & Innovation »			
#10	Nombre de propositions d'innovation à l'issue de l'itération		Minimum 1/PI et par lot
Mise à jour de service d'infrastructures			
#12	Taux de mise à jour réalisée	Nombre de mises à jour effectuées / Nombre de mises à jour recommandées par l'administration	100%
#13	Taux de réussite par mise à jour	Nombre de mises à jour réussies / Nombre de mises à jour déployées	Supérieur à 95%
#14	Nombre de rollback par application		Maximum 1 par PI
Accompagnement au déploiement d'infrastructure			
#15	Nombre d'écarts détectés	Nombre d'écarts détectés après la recevabilité d'un déploiement d'infrastructure	Inférieur à 3
Exigences transverses			
#16.1	Respect des compétences requises	Nombre de compétences fournies par le titulaire / Nombre de compétences demandées par l'administration	100%
#16.2		Nombre de remplacements demandés par le Ministère pour défaut de compétences par PI	Maximum 2
#17	Respect de la stabilité des compétences de l'équipe	Délais de mise à disposition d'une nouvelle ressource à la demande du Ministère	Maximum 6 semaines
#18	Respect des délais de livraison des livrables (avant aller/retour)	Nombres de livrables livrés dans les temps / Nombre de livrables livrés	100%
#19	Qualité des livrables	Nombre d'allers-retours entre le titulaire et l'administration pour validation du livrable	Maximum 2 allers-retours par livrable
#20.1	Sécurité	Nombre de manquements au PAS	0
#20.2		Nombre de vulnérabilités constatées	0
#21	Délais de production et de partage des comptes rendus de réunion		Se référer à la prestation concernée par la réunion. Si non précisé alors le délai est de 5 jours ouvré après la réunion pour la diffusion du compte-rendu et du support mis à jour

4.2.2. Plan d'assurance contrôle qualité (PACQ)

Durant la phase d'initialisation de l'accord-cadre (cf. section 3.1.2.1 pour les lots 1 à 4 et la partie 3.2.2.1 pour le lot 5), le titulaire élabore le plan d'assurance contrôle qualité (PACQ) de la prestation (cf. section 5.9) qu'il soumet pour validation par le ministère de la Justice.

Ce document décrit méthodiquement les modalités du déroulement des prestations qui complètent le CCTP et comprend au minimum :

- Le contexte fonctionnel, technique et contractuel
- Les acteurs (désignation, fonction, responsabilité, etc.)
- La description du processus opératoire pour les prestations de l'accord-cadre, incluant une représentation graphique des différents processus de gestion, et suivant un découpage aligné sur celui du présent cahier des clauses techniques particulières
- Les modalités d'administration et d'utilisation de l'outil de gestion des évolutions et des anomalies du ministère de la Justice
- Les modalités de suivi de la prestation
- Les indicateurs de suivi de la qualité et les modèles de tableaux de bord associés, qui comprennent au minimum :
 - Gestion des écarts sur les délais de livraison, de correction des anomalies ou incidents
 - Nombre de retours en recette par livraison

- Suivi des améliorations mineures consommées / restantes
- Gestion des anomalies : le titulaire gère le portefeuille des anomalies et fournit à la fin de chaque mois un état comptabilisant, pour le mois passé et l'année en cours, le nombre des anomalies à traiter et le nombre traité (à répartir par type d'action : correction, intervention sur base ou autre)
- Taux de maintenance corrective et / ou évolutive par outil (semestriellement, après chaque livraison planifiée)
- Pourcentage d'évolution du périmètre (après chaque livraison planifiée)
- Suivi de la maintenance adaptative
- Les indicateurs de suivi des performances et les modèles de tableaux de bord associés
- Les indicateurs des produits numériques délivrés (audience, taux d'adoption...)
- Les modalités d'accueil et de gestion des intervenants ; les règles d'évaluation de la complexité pour tout type de composant de l'application (CCTP et / ou offre)
- La méthode d'évaluation des charges de création ou modification de composant (CCTP et / ou offre)
- Les outils de planification
- La gestion des versions, la gestion de configuration
- La réception technique des travaux, la mise en production
- La gestion de la documentation
- L'organisation de la communication avec le ministère de la Justice

Ce PACQ communiqué à l'ensemble des acteurs du projet est partagé. Il peut contenir des éléments de méthode relatifs à des actions ou opérations devant être conduites sous la responsabilité directe des équipes du ministère de la Justice et faire l'objet d'un suivi permanent tout au long de l'accord-cadre et être régulièrement mis à jour.

L'attention du titulaire est attirée sur le fait que la livraison du PACQ est accompagnée d'un ensemble initialisé de tableaux de bord, basés sur les indicateurs spécifiés au sein du PACQ tels que visés ci-dessus. Ces tableaux de bord respectent les normes de gestion documentaire employées au sein du ministère de la Justice et décrites dans le PACQ type fourni en annexe dans le cadre de la consultation.

Ils sont, pendant toute la durée de l'accord-cadre, régulièrement tenus à jour par le titulaire et présentés à chaque comité de suivi.

Ce plan est référencé en respect des normes de gestion documentaire employées au sein du ministère de la Justice et décrites dans le PACQ type fourni dans Le dossier de consultation.

4.2.3. Vérification d'aptitude (VA) / Vérification de service régulier (VSR)

Toutes les anomalies intervenant pendant la vérification d'aptitude (VA) ou pendant la vérification de service régulier (VSR) (lorsqu'elle est prévue), sont réputées prises en charge dans le cadre de la commande de « réalisation d'applications et de maintenance évolutive en Agile » (cf. section 3.1.2.2).

La VA permet de vérifier le bon fonctionnement de la livraison et ce, à tous les niveaux (fonctionnel, technique, performance, etc.). La recette est réalisée essentiellement sur l'environnement d'intégration puis l'environnement de préproduction. La recette fonctionnelle est assurée par la MOA avec le cas échéant une assistance (AMOA, TRA). La recette technique est assurée par la DNUM.

Toute anomalie détectée en VA doit être corrigée à la charge du titulaire. Les délais de correction sont variables en fonction du degré de criticité de l'anomalie.

Les clés de paiement sont précisées dans le CCAP.

Ceci est la procédure générale d'admission des prestations. Toutefois, pour des projets plus importants ou sensibles, l'administration se réserve la possibilité de prolonger la procédure de validation des prestations

en incluant une vérification de service régulier (VSR). La VSR commence, pour une durée de 1 à 2 mois (la durée doit être précisée dans le bon de commande : par défaut, elle est d'un mois), au plus tard soit à la date de la mise en production soit un mois après la prononciation de la VA. Toute anomalie détectée en VSR doit être corrigée à la charge du titulaire.

Si une VSR est demandée, cela est précisé dans le bon de commande, le processus de validation par défaut étant la MOM et la VA comme décrit précédemment.

Les conditions de sortie de VSR sont une performance et une stabilité de l'application et l'absence d'anomalies majeures ou bloquantes sur le dernier mois de la VSR. Si la VSR n'est pas prononcée en raison de conditions de sortie non-remplies (performances non respectées, anomalies majeures ou bloquantes détectées en production, etc.), celle-ci est prorogée d'un mois courant à compter de la date de correction des anomalies bloquant son acceptation. Les conditions de sortie sont réexaminées à l'issue de la période de prorogation et peuvent conduire à une nouvelle prorogation.

La maintenance corrective est à distinguer d'une correction dans le cadre de la VSR. Si l'anomalie a déjà été constatée auparavant, il s'agit d'une prestation de maintenance corrective qui est à la charge financière du Ministère. S'il s'agit d'un problème technique imputable directement à l'évolution, le titulaire doit le corriger sans facturer des frais supplémentaires (une anomalie technique sera considérée comme un « effet de bord » non vu par le titulaire lors de la mise en production récente d'une évolution couverte par la présente VSR).

Le Ministère peut décider de valider, d'ajourner, de refaire ou de rejeter la livraison comme décrit précédemment.

4.3. Pilotage du marché

Le pilotage du marché s'appuie sur un dispositif de réunions permettant d'assurer un suivi régulier et une coordination efficace entre le pouvoir adjudicateur et le titulaire.

- Un Comité trimestriel est organisé afin de dresser un bilan d'avancement, examiner les indicateurs de performance, identifier les éventuels écarts et définir les actions correctives nécessaires.
- En phase d'initialisation, des réunions de suivi rapproché sont tenues à une fréquence plus élevée afin de sécuriser le démarrage opérationnel du marché.
- En complément, des réunions *ad hoc* peuvent être sollicitées par le pouvoir adjudicateur en cas de besoin particulier, d'incident ou de décision urgente.

Dans tous les cas, ces réunions sont organisées et animées par le titulaire même dans le cas où la réunion est à l'initiative du ministère de la Justice.

L'ensemble de ces instances contribue à garantir la transparence, la réactivité et la bonne exécution du marché.

Afin d'assurer la traçabilité et la qualité du pilotage du marché, le titulaire est responsable de la production et de la transmission de l'ensemble des documents nécessaires à la préparation, au déroulement et au suivi des réunions prévues au contrat.

Document/Livrable	Délais de livraison
Ordre du jour	5 jours ouvrés avant la réunion
Support de présentation de la réunion	2 jours ouvrés avant la réunion
Compte-rendu de la réunion	5 jours ouvrés après la réunion
Support de présentation de la réunion mis à jour	
Autre(s) document(s) présentés lors de la réunion	

4.4. Exigences de sécurité

Les exigences de sécurité applicables à la prise en charge des applications du lot du titulaire sont définies conformément au Plan d'Assurance Sécurité (PAS) du projet. L'ensemble des mesures, niveaux d'exigence, contrôles attendus et obligations associées figurent dans le PAS, dont le détail est fourni en annexe au présent CCTP (cf. section 5.1).

Il en est de même pour la grille PSSIE, annexée au présent CCTP (cf. section 5.8).

Le titulaire devra s'y conformer strictement pour l'ensemble des prestations réalisées.

4.5. Outillage

L'exécution du marché s'appuie sur les outils mis à disposition par le ministère de la Justice.

A titre informatif, les principaux outils utilisés sont :

- JIRA
- Confluence
- GSI
- ASSIST

Ces outils sont utilisés pour le suivi des demandes, la gestion des incidents, la planification des travaux et la consolidation des informations contractuelles.

Le titulaire n'a pas à fournir d'outils, mais il doit se conformer pleinement aux outils, environnements et modalités de travail définis par le ministère de la Justice, y compris en cas d'évolution ou d'introduction d'un nouvel outil en cours d'exécution du marché.

Le titulaire s'engage à adapter ses processus internes, ses pratiques de reporting et son organisation afin d'assurer une utilisation correcte, régulière et conforme des outils imposés. Il garantit également la disponibilité des ressources nécessaires, formées et aptes à utiliser ces outils, ainsi que la qualité et l'exhaustivité des informations saisies. Cette exigence s'applique de manière continue, sans surcoût pour le ministère de la Justice.

De plus, afin de simplifier les cycles de développement, analyser la qualité et le niveau de sécurité des applications et d'accélérer leur mise en production. Le ministère de la Justice a mis en place l'ULMJ (Usine Logicielle du ministère de la Justice). Cette usine correspond à un ensemble d'outils mis à disposition pour couvrir les besoins.

Les outils de l'ULMJ sont :

- **GitLab** : une plateforme DevOps complète, open source, qui permet aux équipes de **collaborer sur le développement, le test et le déploiement de logiciels** tout au long du cycle de vie d'un projet. Elle intègre des outils de gestion de code source (Git), de suivi de problèmes (issues), de CI/CD (intégration et livraison continues), et bien plus, le tout dans une interface unifiée. Des « Composants CI/CD » sont mis à disposition des équipes de développements pour intégrer rapidement leurs applications dans les pipelines standards, comme le packaging d'application, l'exécution de tests unitaires et end-to-end, l'analyse qualimétrique de code, la détection de vulnérabilités, la conteneurisation et l'enregistrement d'artefacts dans une repository.
- **Nexus** : un **gestionnaire de dépôts d'artefacts** développé par Sonatype, conçu pour stocker, gérer et distribuer des composants logiciels (comme les bibliothèques Maven, npm, Docker, etc.). Il centralise les dépendances logicielles, optimise leur partage au sein des équipes et sécurise la chaîne d'approvisionnement logicielle (Supply Chain) en contrôlant les accès et les versions

- **Sonatype Lifecycle** : une solution de **gestion du cycle de vie des composants** open source, conçue pour identifier et corriger les vulnérabilités, les licences risquées et les dépendances obsolètes dans les projets logiciels. Intégrée aux outils DevOps comme Nexus, elle permet aux équipes de sécuriser leur chaîne d’approvisionnement logicielle (Supply Chain) dès les premières phases de développement. En automatisant l’analyse des dépendances, Sonatype Lifecycle aide à réduire les risques de sécurité et à garantir la conformité des applications.
- **Sonatype Firewall** : une **barrière de sécurité proactive** qui bloque automatiquement les composants open source vulnérables, malveillants ou non conformes avant qu’ils n’intègrent votre chaîne de développement. Intégré aux outils DevOps comme Nexus Repository, il analyse en temps réel les dépendances entrantes et applique des politiques de sécurité personnalisables pour prévenir les risques liés à la supply chain logicielle. En combinant intelligence artificielle et bases de données de vulnérabilités, il renforce la protection des applications dès les premières étapes du cycle de vie du logiciel.
- **Sonarqube** : une plateforme open source dédiée à **l’analyse continue de la qualité de code**, détectant les bugs, vulnérabilités et dettes techniques dans plus de 30 langages de programmation. Intégrée aux pipelines DevOps, elle fournit des rapports détaillés et des métriques actionnables pour améliorer la maintenabilité, la sécurité et la couverture de test des applications.
- **Trivy** : un **scanner open source de sécurité** spécialisé dans la détection des vulnérabilités, des configurations incorrectes et des secrets dans les conteneurs, les images Docker, les dépôts Git et les environnements cloud. Développé par Aqua Security, il se distingue par sa rapidité et sa simplicité d’intégration dans les pipelines CI/CD, permettant aux équipes DevOps de sécuriser leurs applications dès les premières phases de développement. Grâce à sa base de données régulièrement mise à jour, Trivy identifie les risques en temps réel et aide à renforcer la posture de sécurité des infrastructures modernes.
- **Argo CD** : un outil open source de **livraison continue (GitOps)** qui automatise le déploiement et la synchronisation des applications Kubernetes à partir de dépôts Git. Il permet aux équipes DevOps de gérer les configurations d’infrastructure de manière déclarative, en garantissant que l’état réel des clusters correspond toujours à l’état souhaité défini dans le code. Avec son interface intuitive et ses fonctionnalités de rollback, Argo CD simplifie la gestion des environnements, améliore la traçabilité et réduit les erreurs humaines.
- **Vault** : une solution open source de **gestion centralisée des secrets et des accès**, conçue pour sécuriser, stocker et contrôler dynamiquement les données sensibles (mots de passe, clés API, certificats, etc.). Grâce à son architecture modulaire, Vault offre un chiffrement robuste, une gestion fine des identités et des politiques d’accès, tout en s’intégrant naturellement aux infrastructures cloud et aux pipelines DevOps. Utilisé par les entreprises pour renforcer la sécurité et la conformité, il simplifie la rotation des secrets et réduit les risques liés aux fuites de données.
- **Services additionnels** : Des outils complémentaires sont également disponibles pour couvrir des besoins plus spécifiques en fonction des choix technologiques. Le détail des outils complémentaires est disponible sur une page dédiée.

4.6. Respect du cadre de cohérence technique (CCT) du ministère de la Justice

Dans le cadre des développements réalisés en approche Agile, une attention particulière est portée sur les compétences dans les architectures conteneurisées et environnements DevOps.

Le CCT s'applique à l'ensemble des acteurs du ministère de la Justice impliqués dans son offre numérique, qu'ils soient des acteurs internes ou externes.

Le CCT s'intéresse à 6 domaines principaux ou piliers :

1. L'utilisateur, – qu'il soit citoyen/usager, agent, entreprise, association – Ce domaine primordial adresse différents thèmes comme son identification / authentification / autorisation, l'environnement numérique de travail.
2. Les données et les API, patrimoine du SI de l'État et socle sur lequel se fonde le service rendu à l'utilisateur
3. La sécurité du service
4. La fabrique de code qui traite du « build » au travers des processus d'intégration et de déploiement continu
5. L'hébergement qui traite du « run » et des problématiques d'hébergement et d'exploitation
6. Les services transverses : services de confiance, gestion électronique de courrier, etc...

Dans ces domaines préférentiels, il édicte des règles et des recommandations et il référence les composants et offres de services portés par les différents acteurs DNUM. Au-delà d'un référentiel de cadrage, le CCT se veut un outil de mise en relation entre les producteurs et consommateurs de ces composants et services. Le CCT produit un référentiel de composants et de leurs versions d'usages recommandés à un instant donné.

Le CCT contient des référentiels pour un usage immédiat et opérationnel :

- Référentiels des produits et des versions
- Référentiels des exigences et recommandations.
- Référentiels des services transverses ou socle.

Le CCT propose des outils clés pour le développement des applications/produits :

- Des patterns d'architecture.
- Des concepts d'architecture (Cloud Native, Datas...)
- Un volet sécurité consistant.

Ce volet s'enrichit et évolue tout au long du cycle de vie du CCT.

Le Cadre de cohérence technique (CCT) est une annexe du CCTP destinée à évoluer durant toute la durée de validité de l'accord-cadre. Les mises à jour des éléments indiqués dans le CCT et relatives à l'un des six domaines/piliers précités constituent de nouvelles obligations contractuelles à la charge du Titulaire.

Par sa signature du présent accord-cadre, le Titulaire est réputé avoir accepté l'ensemble des mises à jour (présentes et à venir) du CCT, sans qu'il soit nécessaire que celles-ci fassent l'objet d'un avenant. Ces mises à jour n'entraînent pas de modifications du bordereau des prix unitaires.

En cas de défaut d'exécution des mises à jour édictées par le CCT, le titulaire sera considéré comme n'ayant pas rempli les obligations contractuelles qui lui incombent au titre de l'exécution de cet accord-cadre.

4.7. Respect de la chaîne industrielle du ministère de Justice

Le titulaire du marché doit s'appuyer sur la chaîne de déploiement existante, mise à disposition dans le cadre du dispositif. La description de cette chaîne est disponible dans la section 5.4 du présent CCTP. Cette chaîne constitue l'environnement de référence pour l'intégration, les tests et la mise en production des évolutions. Le titulaire est tenu de la respecter strictement dans toutes les phases de déploiement,

mais n'a ni l'obligation de la maintenir, ni celle d'en développer une nouvelle : son rôle se limite à l'utiliser conformément aux procédures établies.

L'usage de cette chaîne s'inscrit dans un objectif plus large : renforcer progressivement l'autonomisation des déploiements. Le marché vise à faire évoluer les pratiques vers une capacité accrue du titulaire à préparer, orchestrer et exécuter les déploiements de manière fluide et maîtrisée, tout en s'intégrant pleinement dans l'écosystème technique existant. Cette orientation permet d'assurer une meilleure continuité de service, une réduction des dépendances opérationnelles et une montée en maturité globale du dispositif.

4.8. Autres

4.8.1. Horaires

Les horaires ouverts applicables au présent marché s'entendent de 9h00 à 18h00, les jours ouvrables.

4.8.2. Lieux

Dans le cadre des activités quotidiennes du titulaire, la présence des profils mis à disposition par le titulaire au Millénaire n'est pas obligatoire mais est recommandée afin de faciliter le pilotage du projet.

Le Scrum Master mis à disposition par le titulaire doit être disponible pour prendre part à des ateliers avec les différents Product Owner en présentiel dans les locaux du Millénaire.

Enfin, la présence au Millénaire de l'ensemble des profils mis à disposition est obligatoire lors des principales instances du PI. Les instances concernées sont :

- L'Inspect & Adapt
- Le PI Planning

En cas d'incident ou d'anomalie nécessitant une intervention physique sur le site d'hébergement d'une des applications du lot concerné, le titulaire doit être en mesure de se rendre sur place dans les délais compatibles avec la criticité de la situation. Cette capacité d'intervention sur site fait partie intégrante des obligations contractuelles du titulaire et doit être assurée pendant toute la durée du marché.

Les différents lieux d'hébergement des applications sont à Nantes, à Osny et à Rivery. Toutefois, dans le cadre de l'exécution du marché, les lieux d'hébergement peuvent être amenés à évoluer. Dans ce cas, le titulaire doit être en mesure de s'adapter pour se conformer aux nouveaux lieux. A titre informatif, la présence sur les lieux d'hébergement concerne essentiellement les applications SIGNA et SCORPION dans le cadre du module HSM.

4.8.3. Contraintes sur la composition de l'équipe

Il incombe au titulaire de mettre en place une équipe cohérente avec l'organisation du lot. La composition de l'équipe doit être présentée sous forme de matrice de compétences et mise à jour tout au long du marché. Cela permet de garantir que l'équipe du titulaire couvre tout le spectre des besoins du lot qui le concerne. Tout changement dans l'équipe doit être soumis préalablement à l'accord du pouvoir adjudicateur.

Tout au long du marché, le titulaire veille à garantir le niveau de qualifications et compétences des intervenants tel que présenté dans son offre. Sauf cas de force majeure dûment attesté, les principaux intervenants du titulaire (chefs de projets et principaux subordonnés) ne peuvent être remplacés qu'après

communication des profils et des curriculums vitae détaillés un mois avant le remplacement prévu, après accord du Ministère et avec une période de recouvrement de deux semaines.

Le titulaire désigne impérativement des intervenants de niveau équivalent ou supérieur et prennent en charge le transfert de compétences sur les projets suivis.

Le titulaire remettra, lors de la présentation des devis, la matrice des compétences mobilisables de son équipe.

Le Ministère se réserve le droit de demander le remplacement d'un ou de plusieurs intervenant(s) du titulaire.

Le Ministère se réserve la possibilité de révoquer tout ou partie de l'équipe du titulaire lors de la phase de reprise du marché s'il considère que celle-ci ne remplit pas ses obligations ou ne correspond pas aux exigences du CCTP (en matière de profils notamment).

4.8.4. Confidentialité demandée à l'équipe du titulaire

L'équipe du titulaire, en intervenant directement ou à distance sur les machines du Ministère, peut avoir accès à des informations privées ou sensibles concernant les administrés et le fonctionnement de l'administration.

L'équipe du titulaire est tenue à une obligation de confidentialité la plus stricte. Aucune des données auxquelles elles peuvent avoir accès ne doit être communiquée à un tiers, y compris après la fin du marché.

Chez le titulaire, l'accès aux données n'est autorisé qu'aux personnes chargées des prestations nécessitant d'y avoir accès.

4.8.5. Langues

Le titulaire doit maîtriser le français, qui constitue la langue de référence pour l'ensemble des échanges, livrables, réunions de suivi et documents contractuels. Cette exigence couvre notamment la rédaction des rapports, la communication opérationnelle avec la maîtrise d'ouvrage et la compréhension des consignes techniques et administratives.

Pour l'application ECODEX (lot 4), une maîtrise de l'anglais est également requise. Cette application s'inscrit dans le cadre d'un programme mené par la Commission Européenne dont les échanges se font en anglais lors des différentes instances. Le titulaire doit donc être en mesure de comprendre et d'exploiter ces ressources afin d'assurer la bonne intégration, la maintenance et le suivi des évolutions de l'application.

4.8.6. Utilisation de l'Intelligence Artificielle (IA) dans le cadre de la réalisation des prestations

Le titulaire s'engage à ne recourir à des technologies d'Intelligence Artificielle (IA) générative (tels que des assistants de programmation automatisés) dans le cadre des prestations objet du présent accord-cadre, qu'après avoir obtenu l'accord préalable écrit du Ministère.

4.9. Fonctionnement du support au sein du ministère de la Justice

Le support apporté aux sites se décline en plusieurs niveaux :

- Le support de « Niveau 1 : Assistance utilisateurs en temps réel » est pris en charge par les différentes directions métiers de l'administration ;
- Le support de « Niveau 2 : Assistance fonctionnelle » est pris en charge par les différentes directions métiers de l'administration ;
- Le Support de sites de niveau 3 décrit dans la section 3.1.2.5 est assuré par le titulaire de l'accord-cadre.

Les outils décrits dans les sections ci-après peuvent évoluer en cours de marché. En cas d'évolution des outils, le titulaire s'engage à s'adapter au(x) nouvel(aux) outil(s) choisi(s) par le Ministère.

4.9.1. Niveau 1 : Assistance utilisateurs en temps réel

Le support de niveau 1 consiste en l'interception de l'appel de l'utilisateur, la coordination et l'aiguillage des demandes d'intervention en fonction de la nature de l'incident et/ou l'intervention effective vers le support de niveau 2 approprié.

4.9.2. Niveau 2 : Assistance fonctionnelle

Ce niveau est pris en charge par les différentes directions métiers.

4.9.2.1. Niveau 2a : assistance fonctionnelle de premier niveau

L'interlocuteur fournit aux utilisateurs une assistance sur les fonctionnalités « Métier » des applications (par exemple : une mauvaise utilisation de l'application, un non-respect des consignes d'utilisation, etc.). Il peut intervenir également sur le domaine technique en se basant sur la base de connaissance « Reflexe » entretenue par le ministère et le titulaire. Il résout ou transmet la demande vers l'interlocuteur de niveau 2b.

Il enrichit une base « incidents » de l'outil GSI des actions qu'il mène pour résoudre chaque incident et assure le suivi des incidents. Il s'assure notamment auprès de l'utilisateur à l'initiative de l'appel que les actions menées par le support de niveau 2b ou 3 ont suffi à résoudre l'incident.

4.9.2.2. Niveau 2b : assistance fonctionnelle de second niveau

Ce niveau est pris en charge par les experts fonctionnels de la direction métier.

Dans la continuité de l'action du support de niveau 2a, l'expert fonctionnel va fournir une assistance fonctionnelle relative à l'utilisation des applications du domaine métier.

Il résout ou transmet une demande de support vers l'interlocuteur de niveau 3.

Il enrichit la base « incidents » de l'outil GSI des actions qu'il mène pour résoudre chaque incident.

4.9.3. Gestion des demandes de support

Les demandes de support sont initialement saisies par les supports de 1er et/ou 2ème niveau en état « ouvert ».

Les demandes de support sont passées en état « clos » dans l'outil GSI par les supports niveau 1 et/ou 2 après :

- Que l'équipe support niveau 3 a fait passer la signalisation à l'état « résolu »

- Que le niveau 2 a effectué un contre-appel auprès du signalant afin de vérifier que ce dernier considère bien l'action du support niveau 3 comme terminée

Si besoin est, le niveau 2 peut :

- Soit repasser la signalisation à l'état « ouvert » si l'intervention de l'équipe support niveau 3 ne s'est pas révélée satisfaisante pour le signalant
- Soit ouvrir une nouvelle signalisation si un problème additionnel est évoqué par le signalant.

4.9.4. Déroulement des opérations

Le déroulement précis des opérations à réaliser par le titulaire est décrit d'une part dans sa proposition, d'autre part dans le Plan d'Assurance Contrôle Qualité (PACQ).

Cela étant, il est impératif que, pour chaque demande de support classée comme incident, le titulaire :

- Détermine la séquence d'actions à conduire afin que l'incident soit résolu conformément aux engagements
- Si la relève n'est pas possible immédiatement (notamment dans le cas d'un incident logicielle), il détermine la séquence d'actions à conduire afin de proposer une méthode de contournement respectant les engagements à l'utilisateur
- Communique ces éléments au signalant, par téléphone obligatoirement dans le cas d'un incident bloquant ou majeur, par téléphone ou par messagerie électronique dans le cas d'un incident mineur
- Dans le cas d'un incident logiciel, crée une demande de correction dans Mantis BT ; dans ce cas, les délais de correction prévus par la section courent à compter de l'horodatage de création de la demande de correction
- Renseigne et complète les informations dans GSI et dans Mantis BT

4.10. Présentation de la plateforme de formation

Dans le cadre de la réalisation de la prestation de formation des utilisateurs (cf. section 3.1.2.17), le titulaire sera amené à utiliser des plateformes pour diffuser du contenu à destination des utilisateurs à former.

A titre informatif, la plateforme utilisée actuellement par le ministère de la Justice est MENTOR. Toutefois, le titulaire s'engage à utiliser la plateforme que lui désignera le ministère de la Justice pour réaliser les formations.

Au titre de la réalisation de la prestation de formation, le titulaire s'engage à produire l'ensemble des contenus de formation nécessaires en s'adaptant aux formats proposés par l'application de formation choisie.

Description de l'application MENTOR

MENTOR est une plateforme de formation en ligne permettant de diffuser des contenus pédagogiques, de suivre la progression des apprenants et de structurer des parcours d'apprentissage à distance.

Le programme Mentor, outil interministériel de formation mis en œuvre par la DGAFP, permet aux agents de l'Etat d'accéder à une offre de formation complémentaire en mobilisant des outils numériques performants permettant des modalités pédagogiques variées. L'hybridation de la formation doit alors

permettre une plus grande accessibilité, comme une efficacité renouvelée. Cette offre vient en complément des dispositifs et outils déjà existants au sein du ministère de la Justice.

Adhésion du ministère de la Justice

Le ministère a concrétisé son intégration au programme Mentor par la signature d'une convention en juillet 2022. En adhérant au programme Mentor, le ministère de la Justice vise à favoriser la formation de ses agents, en s'appuyant en particulier sur les modalités pédagogiques intéressantes que propose l'hybridation. Les apprenants et les chargés de formation vont disposer d'offres et d'outils permettant une formation plus active, plus utile à leur évolution de carrière et plus facilement accessible.

Le pilotage de la plateforme Mentor

Pilotée par le Service des Ressources Humaines du secrétariat général, l'espace dédié du ministère de la Justice, se compose de divers sous-espaces, dont les administrations centrales, les SAR, les DISP et les écoles sont responsables.

Cette intégration du ministère de la Justice sur la plateforme interministérielle Mentor est gérée par une équipe projet dédiée, qui réunit les sous-directions RH de DAP, de la DSJ et de la DPJJ et des services du SG (SRH bien sûr, mais aussi le Service du numérique et la direction au SIRH ministériel). Cette équipe a notamment en charge les aspects éditoriaux, techniques et administratifs de ce projet.

Cette équipe projet est complétée par un comité interne élargi, composé de professionnels de la formation, qui définit la politique éditoriale et valide les productions du ministère, et un comité exécutif, réunissant les directions du ministère et les écoles, qui stabilise les orientations stratégiques de Mentor.

La durée standard d'un abaque de formation sur MENTOR est fixée à une demi-journée, quel que soit le nombre de participants concernés. Cette règle vise à garantir une base homogène d'estimation et de planification, indépendamment de la taille des groupes formés.

5. Annexes

5.1. Plan d'assurance sécurité (PAS)

Le titulaire s'engage à proposer un plan d'assurance sécurité sur la forme du document « 26_CCTP_AMOE_AST_Annexe 5.1_Plan d'Assurance Sécurité (PAS) » disponible dans la documentation annexe.

5.2. Obligations du titulaire en matière de sécurité de l'information

Le titulaire s'engage à respecter les principes définis dans le document « 26_CCTP_AMOE_AST_Annexe 5.2_Obligations Sécurité Systèmes Information » en matière de sécurité des systèmes d'informations.

5.3. Audits

Le titulaire s'engage à respecter les principes d'audits définis dans le document « 26_CCTP_AMOE_AST_Annexe 5.3_Audits » en matière d'audits.

5.4. La chaîne industrielle du ministère de la Justice

La chaîne industrielle du ministère de la Justice est décrite dans le document « 26_CCTP_AMOE_AST_Annexe 5.4 La chaîne industrielle du ministère de la Justice »

5.5. Standards et normes de développements

Le détail des standards et normes de développements figure dans le document « 26_CCTP_AMOE_AST_Annexe 5.5 Standards et normes de développements ».

5.6. Présentation technique des applications

Les présentations techniques des applications du marché sont disponibles dans des documents fournis en annexe du présent CCTP.

- Lot 1 : « 26_CCTP_AMOE_AST_Annexe 5.6.1 Présentation technique lot 1 »
- Lot 2 : « 26_CCTP_AMOE_AST_Annexe 5.6.2 Présentation technique lot 2 »
- Lot 3 : « 26_CCTP_AMOE_AST_Annexe 5.6.3 Présentation technique lot 3 »
- Lot 4 : « 26_CCTP_AMOE_AST_Annexe 5.6.4 Présentation technique lot 4 »

5.7. Cadre de Cohérence Technique (CCT)

Le CCT complet est disponible dans un document annexe au présent CCTP « 2026_CCTP_AMOE_AST_Annexe 5.7_CCT ».

5.8. Grille PSSIE

Le document complet est disponible dans un document annexe au présent CCTP « 2026_CCTP_AMOE_AST_Annexe 5.8_Grille_PSSIE ».

5.9. Modèle PACQ

Le document complet est disponible dans un document annexe au présent CCTP « 2026_CCTP_AMOE_AST_Annexe 5.9_PACQ ».