



AGENCE NATIONALE DE TRAITEMENT AUTOMATISE DES INFRACTIONS

Cahier des Clauses Techniques Particulières

Objet du marché :

Fourniture de services d'édition, d'analyse et de traitement des images, de traitement du courrier et d'archivage

Numéro de consultation :

ANTAI-AOO-2022-01

Table des matières

1	Définitions et conventions	8
1.1	Sigles et abréviations	8
1.2	Définitions et conventions	8
1.2.1	Glossaire	8
1.2.2	Exigences	10
1.2.3	Convention sur les schémas	10
2	Présentation de l'ANTAI et du programme CNT6.....	11
2.1	Présentation de l'Agence nationale de traitement automatisé des infractions (ANTAI)	11
2.2	Présentation de la chaîne de traitement de l'ANTAI	11
2.3	Les grands enjeux du programme CNT6	13
2.4	Présentation de l'organisation de l'ANTAI et de ses partenaires du CNT	13
2.4.1	Organisation de l'ANTAI	13
2.4.2	Autres partenaires de l'ANTAI sur le site du CNT	14
3	Présentation du marché.....	15
3.1	Objet du marché	15
3.2	Enjeux spécifiques du marché	15
3.3	Interfaces externes du marché	16
3.4	Prestations attendues	17
3.5	Volumétries du marché	19
3.6	Modalités d'exécution des prestations.....	20
4	Description des prestations attendues	22

4.1	Exigences communes à l'ensemble des prestations du marché	22
4.1.1	Référentiel documentaire	22
4.1.2	Exigences communes aux prestations informatiques.....	26
4.2	ERA : Editique, routage et affranchissement	27
4.2.1	Présentation du domaine fonctionnel ERA	27
4.2.2	Description des traitements.....	29
4.2.3	Volumétrie estimée de la fonction.....	34
4.2.4	Exigences.....	35
4.2.5	Indicateurs (KPI)	36
4.2.6	Livrables	38
4.3	TRC : Traitement du Retour Courrier	39
4.3.1	Présentation du domaine fonctionnel TRC	39
4.3.2	Description des traitements.....	41
4.3.3	Volumétrie estimée de la fonction.....	49
4.3.4	Exigences.....	50
4.3.5	Indicateurs (KPI)	51
4.3.6	Livrables	52
4.4	AIR : Analyse d'Image Radar	52
4.4.1	Présentation du domaine fonctionnel AIR	52
4.4.2	Description des traitements.....	54
4.4.3	Volumétrie estimée de la fonction.....	56
4.4.4	Exigences.....	57
4.5.1	Indicateurs (KPI)	60
4.5.2	Livrables	62

4.6	APE : Archivage Physique et Electronique	63
4.6.1	Présentation du domaine fonctionnel APE	63
4.6.2	Description des traitements.....	63
4.6.3	Volumétrie estimée de la fonction.....	67
4.6.4	Exigences	67
4.6.5	Indicateurs (KPI)	68
4.6.6	Livrables	69
4.7	P00 : Reprise	69
4.7.1	Périmètre de la prestation de reprise	69
4.7.2	Phase 1 : Montée en charge dite « sous Observation »	74
4.7.3	Décision de passage de la phase sous observation à la phase sous contrôle	84
4.7.4	Phase 2 : Exécution des prestations sous contrôle	84
4.7.5	Décision de bascule de responsabilité	88
4.7.6	Phase 3 : Vérification de service régulier (VSR).....	88
4.7.7	Indicateurs (KPI)	89
4.8	P01 : Pilotage des prestations.....	90
4.8.1	Présentation	90
4.8.2	Description des activités de pilotage	91
4.8.3	Exigences	98
4.8.4	Indicateurs (KPI)	103
4.8.5	Livrables	104
4.9	P02 : Tierce Maintenance Applicative (TMA)	106
4.9.1	Présentation	106
4.9.2	Maintenance logicielle corrective	106

4.9.3	Maintenance logicielle préventive	110
4.9.4	Maintenance logicielle adaptative	111
4.9.5	Maintenance logicielle évolutive	112
4.9.6	Présentation du Périmètre TMA du titulaire du marché	118
4.9.7	Présentation du périmètre Maintenance évolutive spécifique ERA	119
4.9.8	Recette	121
4.9.9	Exigences	122
4.9.10	Livrables	123
4.9.11	Indicateurs (KPI)	125
4.10	P03 : Support.....	126
4.10.1	Niveaux de support pour les prestations de service	126
4.10.2	Niveau de service pour les composants où le titulaire est TMA uniquement	126
4.10.3	Exigences	129
4.10.4	Livrables	130
4.11	P04 : Formation.....	130
4.11.1	Présentation	130
4.11.2	Exigences	131
4.11.3	Livrables	131
4.12	P05 : Sécurité des systèmes d'information (SSI).....	131
4.12.1	Présentation	131
4.12.2	Exigences générales et livrables correspondants.....	132
4.12.3	Mesures de sécurité applicables à l'accès aux ressources de l'ANTAI	134
4.12.4	Homologation de sécurité.....	134
4.12.5	Audits de sécurité.....	135

4.12.6	Protection des informations sensibles	137
4.12.7	Sécurité des développements	143
4.12.8	Obligations de maintien en conditions de sécurité	144
4.12.9	Indicateurs (KPI)	148
4.13	P06 : Plan de Continuité d'Activité (PCA).....	149
4.13.1	Présentation	149
4.13.2	Exigences	150
4.13.3	Livrables	151
4.14	P07 : Innovation	152
4.14.1	Assistance à l'organisation d'un projet innovant	152
4.15	P08 : Etudes	153
4.15.1	Présentation	153
4.15.2	Exigences communes	154
4.15.3	Etude d'architecture	154
4.15.4	Etude d'impact technico-fonctionnel	155
4.15.5	Etude statistique	156
4.15.6	Livrables	158
4.15.7	Indicateurs (KPI)	158
4.16	P09 : Transfert.....	159
4.16.1	Présentation	159
4.16.2	Description de la prestation	159
4.16.3	Sous-prestations.....	160
4.16.4	Assistance complémentaire	165
4.16.5	Transfert en cours de marché	165

4.16.6	Indicateurs (KPI)	165
--------	-------------------------	-----

Annexes 167

Annexe 1 - Sigles et abréviations.....	167
Annexe 2 - Organisation des marchés du CNT5	175
Annexe 3 - Cadre technique du programme CNT5/CNT6	179
Généralités	179
Outils de gestion du programme	179
Les plateformes du programme.....	182
L'organisation du support N1, N2 et N3	189
Tableau de synthèse des environnements et matériels	194
Annexe 4 - Liste des flux.....	195
Annexe 5 - Tableau de synthèse des livrables.....	200
Annexe 6 - Liste des indicateurs (KPI)	216
Annexe 7 - Liste des niveaux de service	228
Annexe 8 - Liste des maquettes ERA	229
Annexe 9 - Annexes consultables ou fournies sur demande	235

1 Définitions et conventions

1.1 Sigles et abréviations

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

1.2 Définitions et conventions

1.2.1 Glossaire

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

Sigles	Définition
BPO	Ce terme désigne l'ensemble des prestations décrites au sein du présent marché.
Marché SGE-FM	Désigne le marché de gestion multi-techniques et multi-services (Facilities Management) du Centre National de Traitement (CNT) situé à Rennes.
Système CNT	Désigne l'ensemble du système tel qu'il fonctionne dans le cadre du programme CNT.
Titulaire CNT	Désigne le titulaire d'un des marchés du programme CNT.
Bascule de responsabilité	Date à laquelle la responsabilité du marché bascule d'un titulaire CNT5 au présent titulaire.
Numéro d'immatriculation	Désigne l'ensemble des caractères alphanumériques apposés sur la plaque d'immatriculation des véhicules, en excluant les caractères de l'eurobande et de la bande régionale (l'identification territoriale pour la France). Ce n° d'immatriculation, associé au pays d'immatriculation, doit permettre d'identifier le titulaire du certificat d'immatriculation du véhicule.
Équipement de terrain	Désigne un équipement de contrôle automatisé des infractions au code de la route ou au CGCT (Code général des collectivités territoriales), appelé également radar automatique fixe ou mobile.
Disponibilité	Aptitude d'un composant, d'un service ou d'une application à remplir les fonctions pour lesquelles il a été conçu et réalisé, depuis son authentification jusqu'à la concrétisation des actes métiers réalisés.
Transition	Période pendant laquelle le pouvoir adjudicateur procède au transfert au nouveau titulaire du présent marché de la responsabilité technique de fonctions exécutées par un prestataire dont le marché arrive à échéance.

Sigles	Définition
Reprise	La prestation de reprise couvre l'ensemble des tâches nécessaires à la prise en charge complète et opérationnelle des systèmes et prestations du périmètre du présent marché par un ou plusieurs tiers.
Transférabilité	Opération de transfert de responsabilité technique, par lequel le pouvoir adjudicateur fait reprendre par un nouveau titulaire des prestations qu'il avait confiées au titulaire d'un marché arrivant à terme.
Délinquant	Désigne toute personne ayant commis un délit.
Mis en cause	Désigne de façon générique toute personne soupçonnée d'avoir commis une infraction (délict ou contravention).
Contrevenant	Désigne toute personne qui se rend coupable d'une infraction à un règlement et donc soumise à contravention.
Tierce maintenance applicative	Prestations qui consistent à conserver un programme informatique dans un état lui permettant de remplir sa fonction opérationnelle. Ces prestations de maintien en condition opérationnelle s'exécutent à titre préventif ou correctif. Elles peuvent également concerner des prestations d'évolution des logiciels.
Maintenance	Prestations permettant le maintien en condition opérationnelle des matériels à titre préventif, adaptatif, correctif ou évolutif.
Maintenance préventive	Cette maintenance consiste à corriger les problèmes au sens ITIL (Information Technology Infrastructure Library), c'est-à-dire les éléments susceptibles d'être à l'origine de certains incidents.
Maintenance adaptative	Cette maintenance regroupe toutes les opérations permettant d'assurer le maintien en conditions opérationnelles d'une application lors d'une mise à jour logicielle et matérielle des systèmes (gestion des obsolescences, mises à jour de sécurité, mises à jour des versions logicielles, etc.).
Maintenance corrective	Cette maintenance consiste à traiter les anomalies ou incidents au sens ITIL présents dans les systèmes du présent marché et dans leurs évolutions futures.
Maintenance évolutive	Cette maintenance a pour objectif de faire évoluer fonctionnellement et architecturalement les systèmes du présent marché.
Shift-left	Dans le cadre des plans d'action pour améliorer l'enrichissement de la base de connaissance du support, cette activité consiste à documenter les réponses aux sollicitations répétitives de façon à ce qu'elles puissent être traitées par les niveaux N2 voire N1.
Soit-transmis	Document administratif ou judiciaire permettant la transmission entre autorités (parquet, OMP, etc.) d'une procédure ou d'une pièce de procédure. Dans certains cas, un soit-transmis peut avoir la valeur juridique d'un acte de poursuite de l'action publique

Sigles	Définition
	et être interruptif de prescription. Dans ce cas, il doit être daté et son auteur identifiable (ex. : transmission par l'OMP du CNT d'un dossier de contravention vitesse de 3 ^{ème} classe pour compétence vers un OMP local).
PIC ANTAI	Plateforme d'Intégration Continue. Environnement de livraison et de déploiement spécifié aux titulaires des marchés de TMA et opéré par le titulaire du marché de TME.
CMDB	Configuration Management DataBase. Référentiel commun contenant l'ensemble des éléments du système d'information de l'ANTAI.

1.2.2 Exigences

Le présent CCTP regroupe l'ensemble des exigences de l'ANTAI vis-à-vis du titulaire du présent marché. Il décrit le périmètre et le contenu fonctionnel du marché, les interfaces externes et détaille - prestation par prestation - les exigences et contraintes spécifiques, techniques, organisationnelles ou de performance, applicables à l'exécution du marché, ainsi que les livrables attendus.

Le titulaire doit prendre en compte et respecter l'ensemble des éléments du présent CCTP qu'ils soient formalisés spécifiquement en tant qu'exigence ou pas, à l'exception de la section 2 « Présentation de l'ANTAI et du programme CNT6 », de nature informative.

1.2.3 Convention sur les schémas

Les schémas présents dans le CCTP illustrent le fonctionnement actuel de l'ANTAI et du périmètre du présent marché ; chaque candidat est libre de proposer une organisation et des processus différents s'il le juge pertinent.

2 Présentation de l'ANTAI et du programme CNT6

2.1 Présentation de l'Agence nationale de traitement automatisé des infractions (ANTAI)

La Direction du projet interministériel du contrôle automatisé (DPICA) était chargée depuis février 2003 d'assurer le déploiement des dispositifs de contrôle automatique et l'automatisation de la chaîne de traitement.

En 2010, une structure dédiée au déploiement des dispositifs – le Département du Contrôle Automatisé – était mise en place au sein de la DSR.

Le décret n° 2011-348 du 29 mars 2011 a créé l'Agence nationale de traitement automatisé des infractions (ANTAI), établissement public administratif placé sous la tutelle du ministère de l'Intérieur, et chargé de piloter la chaîne de traitement automatisé.

Le décret n° 2017-1136 du 5 juillet 2017 a modifié le décret de 2011 et adapté les missions confiées à l'ANTAI, notamment afin de permettre le traitement des FPS.

A ce titre, l'ANTAI, pouvoir adjudicateur du présent marché, agit en qualité de prestataire de services de l'Etat, des collectivités territoriales ou de tout organisme public ou privé chargé d'une mission de service public et ce pour le traitement automatisé des infractions (du domaine contraventionnel comme du domaine délictuel), de certaines redevances (forfait post-stationnement) et autres extensions (transports, etc.). L'ANTAI a par exemple signé des conventions avec des sociétés de transport publics ou des sociétés d'autoroutes.

L'ANTAI a notamment pour missions :

- La conception, l'entretien, la maintenance, l'exploitation et le développement des systèmes et applications nécessaires au traitement automatisé des infractions et des redevances ;
- L'organisation et la gestion du traitement automatisé des infractions et des redevances ;
- L'information des mis en cause par l'intermédiaire d'un centre d'appels, d'un site Internet ou de tout autre moyen de communication.

L'ANTAI assume dans ce cadre l'administration du CNT de Rennes, lieu unique et centralisé de traitement des infractions et des redevances.

Acteur de la modernisation de l'État, l'ANTAI vise, au-delà de sa contribution aux politiques de sécurité routière et de sécurité publique, à simplifier les démarches pour les citoyens ainsi que pour l'administration en modernisant et améliorant les processus métiers concernés par le traitement des infractions et des redevances, notamment les procédures de paiement et de contestation pour les mis en cause, les redevables et les usagers, en renforçant l'information à disposition de ces derniers et tout en veillant à la sécurité juridique et informatique des traitements.

2.2 Présentation de la chaîne de traitement de l'ANTAI

La lutte contre l'insécurité routière a été érigée comme priorité nationale par le Président de la République en 2002.

Cette priorité s'est traduite dans la loi n° 2003-495 du 12 juin 2003 qui a renforcé l'action contre la violence routière en prévoyant, entre autres, l'installation de dispositifs automatiques de relevés d'infraction.

L'installation de ces radars automatiques s'est accompagnée de la création d'une chaîne automatisée de traitement des infractions. En parallèle de leur déploiement sur l'ensemble du territoire national, l'essentiel des opérations de la chaîne pénale se devait d'être réuni en un lieu unique afin d'assurer un traitement de masse et coordonné : l'arrêté du 13 octobre 2004 portant création du système de contrôle automatisé a ainsi prévu que *« le traitement automatisé est exploité par le Centre national de traitement du contrôle automatisé [CNT] dont les services sont situés à Rennes »*.

Le contrôle automatisé a pour caractéristique de dissocier le lieu de commission de l'infraction de son lieu de constatation : le radar relève une donnée objective (vitesse, franchissement d'un passage à niveau ou d'un feu rouge) et c'est un personnel assermenté des forces de l'ordre installé au CNT qui constate l'infraction. La chaîne de traitement automatisé des infractions a ainsi d'abord été pensée pour le traitement de transformation des messages d'infraction issus des radars automatiques en avis de contravention, l'envoi des courriers aux usagers et le traitement du courrier retour et du paiement.

A compter de 2009, le périmètre de la chaîne de traitement automatisé des infractions a été élargi pour traiter les infractions provenant des systèmes de verbalisation électronique (procès-verbal électronique ou PVE – Décret n° 2009-598 du 26 mai 2009 relatif à la constatation de certaines contraventions relevant de la procédure de l'amende forfaitaire) remplaçant progressivement le carnet à souche auprès des unités verbalisatrices de la Police et de la Gendarmerie nationales, mais également des polices municipales lorsque les collectivités décident de mettre en œuvre ce dispositif.

A compter de 2018, la chaîne de traitement a de nouveau été enrichie afin de prendre en compte la réforme du stationnement payant (loi n° 2014-58 du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles), traitant ainsi, depuis le 1^{er} janvier 2018, les forfaits post-stationnement (FPS). Le traitement de ces FPS est réalisé dans le cadre de processus spécifiques étant donné leur nature de redevance d'occupation de l'espace public et non plus d'infraction pénale.

La chaîne de traitement a également été adaptée pour la prise en compte d'infractions délictuelles. Ce type d'infraction nécessite un traitement spécifique distinct de celui des infractions conventionnelles traitées jusqu'alors. Les amendes forfaitaires délictuelles (AFD) routières ont été généralisées en 2019 et les AFD pour usage de stupéfiants en 2020. En 2022, il a été préparé une généralisation du déploiement de deux nouvelles amendes forfaitaires délictuelles : l'occupation illicite d'une partie commune d'immeuble collectif et l'installation illicite sur le terrain d'autrui. D'autres AFD seront introduites dans les prochaines années.

Une attention particulière est également portée sur les conséquences de la loi d'orientation des mobilités (LOM) avec la préparation de dispositifs de contrôle automatisé pour les zones à faibles émissions, les voies réservées notamment au covoiturage, le pesage en marche des poids lourds et une expérimentation des radars sonores, en partenariat avec le ministère en charge des transports.

Parallèlement, la structuration à partir de la fin de l'année 2019 d'une direction de l'innovation et des nouveaux projets (DINP) permet de piloter l'innovation au sein de l'ANTAI, de porter les activités liées à l'exploitation des données et de conduire des projets spécifiques fonctionnellement complexes nécessitant un fort investissement dans la phase de définition de la solution (comme le portefeuille de projets associés à la loi d'orientation des mobilités).

Enfin, les fonctionnalités de la chaîne de traitement continuent de se diversifier, d'une part avec le SI Fourrières pour lequel l'ANTAI opérera dès 2022 l'édition des avis de mise en fourrière et, d'autre part, dans le cadre du dispositif Free flow pour l'identification de mis en cause via le système Eucaris (Cross Border Exchange).

2.3 Les grands enjeux du programme CNT6

Le système de traitement automatisé a confirmé sa maturité dans le cadre du programme CNT5. Le programme CNT6 entend consolider cette trajectoire en capitalisant sur l'existant et en visant une optimisation fonctionnelle et technique de la chaîne de traitement.

Le programme CNT6 s'appuie donc sur les objectifs existants suivants :

- **Objectif n°1 : Assurer la continuité de la production**

Ce premier objectif traduit la nécessité pour l'ANTAI de garantir, auprès de l'ensemble des acteurs, la continuité de production sans interruption de l'ensemble de la chaîne de traitement automatisé.

Il est en effet indispensable que la chaîne de traitement automatisé, outil majeur des politiques de sécurité routière et de sécurité publique, ne subisse aucune interruption, en particulier au cours de la phase de transfert de responsabilité entre titulaires sortants et titulaires entrants, le cas échéant.

Le programme CNT6 devra par ailleurs permettre l'amélioration de la qualité de service de la chaîne.

- **Objectif n°2 : Consolider la chaîne de traitement automatisé**

Le deuxième objectif traduit la volonté de l'ANTAI de chercher à rationaliser et optimiser l'architecture applicative de la chaîne de traitement automatisé pour tendre au maximum vers une architecture modernisée, modulaire et souple dans une logique d'urbanisation des systèmes d'information et des données.

- **Objectif n°3 : Poursuivre la transformation numérique des processus de traitement**

Le troisième objectif traduit la volonté de l'ANTAI de poursuivre ses actions en matière de transformation numérique de l'État, la chaîne de traitement automatisé étant déjà, à ce jour, un fournisseur important de services numérisés aux citoyens.

Le programme CNT6 devra notamment permettre de continuer à développer les services numériques offerts à l'utilisateur et aux différents partenaires participant au traitement mais aussi d'accélérer la dématérialisation des échanges.

2.4 Présentation de l'organisation de l'ANTAI et de ses partenaires du CNT

2.4.1 Organisation de l'ANTAI

L'ANTAI, en tant que pouvoir adjudicateur et maître d'ouvrage assure le pilotage, le suivi et la coordination des différents titulaires des marchés dont elle a la responsabilité.

L'ANTAI est organisée en trois directions :

- Une direction administrative et financière (DAF) pilotant l'ensemble des fonctions budgétaires, financières et administratives. Elle assure le suivi administratif, juridique et financier des marchés de l'Agence. Elle assure également l'administration du Centre National de Traitement.
- Une direction technique (DT), assurant le pilotage et le suivi de la production de la chaîne de traitement, le pilotage des évolutions de la chaîne et des projets, les relations avec les partenaires de la chaîne ainsi que l'expertise technique. La DT est notamment chargée du pilotage opérationnel des marchés de l'Agence en lien avec la chaîne de traitement.

- Une direction de l'innovation et des nouveaux projets (DINP) dont le rôle est de piloter l'innovation au sein de l'Agence, de porter les activités liées à l'exploitation de la donnée et de conduire des projets spécifiques fonctionnellement complexes nécessitant un fort investissement dans la phase de définition de la solution.

La DT est composée de trois pôles :

- Un pôle exploitation et production, en charge des activités liées à la production y compris dans le domaine de l'éditique. A ce titre, il assure le pilotage du présent marché ;
- Un pôle projets et relations partenaires qui porte la responsabilité fonctionnelle des chaînes métiers gérées par l'ANTAI. A ce titre, il est en charge des activités d'études et de développement concernant ces chaînes, en relation étroite avec les différents partenaires institutionnels concernés, ainsi que du pilotage des prestataires concourant à ces missions ;
- Un pôle outils transverses et amélioration continue qui coordonne la plupart des processus transverses et fournit son appui technique et méthodologique aux autres pôles et plus largement à l'ANTAI.

L'ANTAI s'appuie également sur une assistance à maîtrise d'ouvrage pour le suivi de certains chantiers et un apport d'expertise technico-fonctionnelle.

2.4.2 Autres partenaires de l'ANTAI sur le site du CNT

Le CNT héberge également une partie des acteurs opérationnels publics et privés contribuant au bon fonctionnement de la chaîne de traitement automatisé.

Aux côtés de l'ANTAI, les partenaires publics présents au CNT sont :

- Les services de l'Officier du ministère public (OMP) qui, sous l'autorité du Procureur de la République de Rennes, évaluent la recevabilité sur la forme des contestations CA relatives à des dossiers issus du contrôle automatisé ;
- Le Centre Automatisé de Constatation des Infractions Routières (CACIR), composé de policiers et de gendarmes, qui a pour mission de procéder à la constatation et au traitement des infractions à la circulation routière relevées au moyen des systèmes de contrôle automatique ;
- L'antenne du Parquet de Rennes, dont la mission principale est le suivi des amendes forfaitaires délictuelles et sur laquelle le Procureur de la République s'appuie en matière de suivi de la politique pénale dans le cadre des activités de police judiciaire du CACIR et des services de l'OMP.

Le CNT héberge également plusieurs entreprises privées titulaires de marchés publics en lien avec le fonctionnement de la chaîne de traitement et des équipements radar ainsi que le fonctionnement du CNT (exploitant informatique, centre d'éditique, équipementiers radars, centre d'appels, etc.).

3 Présentation du marché

Le Centre National de Traitement (CNT) de Rennes réalise des opérations de nature industrielle, notamment l'édition des courriers, le traitement des images radars, la numérisation fidèle de courrier reçu et l'archivage.

3.1 Objet du marché

L'accord-cadre porte sur des prestations de services.

Il a pour objet la fourniture de services d'édition, d'analyse et de traitement des images, de traitement du courrier et d'archivage.

Le présent marché couvre les domaines fonctionnels suivants :

- L'édition, le routage et l'affranchissement des courriers (ERA) qui inclut la composition, le lotissement, l'impression, la mise sous pli et la remise postale ;
- Le traitement des courriers reçus au CNT (TRC) qui inclut les traitements retour sur les courriers, ainsi que la sous-fonction de Traitements de Courriers Spécifiques (TCS) : Application des Courriers de l'Administrateur du CNT (AdminCNT), Service de Traduction, Module d'Analyse courrier ;
- L'archivage physique et électronique des documents (APE) qui se décompose en deux fonctions : archivage numérique (SAE) et archivage physique (ARC) ;
- L'analyse des images transmises par les dispositifs de contrôle automatique (AIR) qui se décompose en deux fonctions : lecture automatique d'image (TIA) et lecture manuelle d'image (TIM).

Le présent marché assure les prestations de maintenance applicative des applications suivantes, exploitées par la TME de l'ANTAI :

- Application SIE : le système d'échange des informations (SIE) est un socle technique d'échange entre certaines chaînes de traitement métiers (FPS, SID, SI Fourrière, SNCF) et les fonctions d'édition (ERA) et de traitement des retours courrier (TRC) ;
- Toutes les applications de la fonction TCS, soit actuellement :
 - L'Application Administrateur du CNT (AdminCNT) qui offre une interface de prise de décision sur les courriers numérisés de l'administrateur du CNT ;
 - Un service de traduction Systran ;
 - Un service d'analyse des prénoms (reconnaissance automatique de civilité).
- Application SAE : le système d'archivage électronique de l'ANTAI ;
- Toutes les applications de la fonction de traitement d'image automatisé (TIA) : les principaux sont les LAPs, Rabbit MQ TIA, moteur de décision, IA Flash matchvec, SIV Norm et copie SIV.

3.2 Enjeux spécifiques du marché

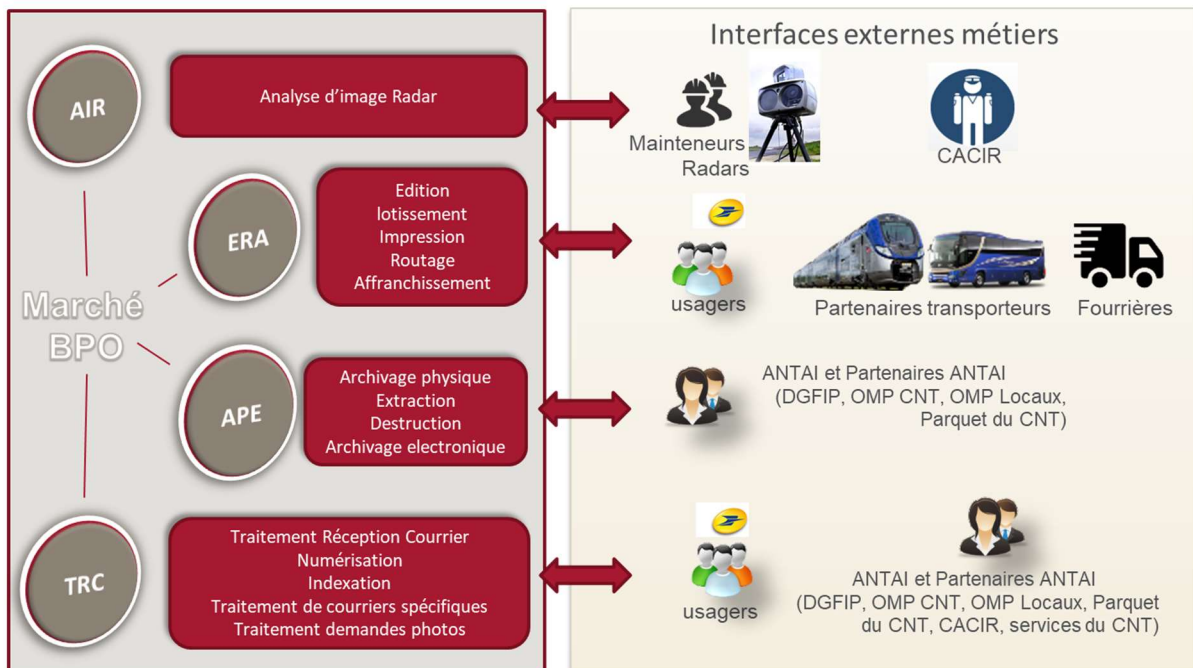
Les principaux enjeux du présent marché sont les suivants :

- Réussir la reprise du système issu de l'exécution du programme CNT5 tout en garantissant la continuité du service ;

- Assurer une production de qualité avec la meilleure performance possible tout en diminuant le coût de la chaîne, notamment :
 - En implémentant des fonctionnalités avancées de traitement automatique des images tirant parti des avancées technologiques en la matière ;
 - En optimisant les coûts d'édition, de mise en pli et de la remise postale ;
 - En automatisant au maximum les activités de typage et l'indexation des courriers reçus ;
- Disposer de la capacité à adapter rapidement et à faible coût la chaîne de traitement aux évolutions de volumétrie, de contenus et la prise en charge de nouveaux partenaires ;
- Contribuer au développement de la dématérialisation des échanges internes et externes en tendant vers le « zéro papier » ;
- Garantir les certifications selon les normes NF-042-026 et NF-042-013 de copie fiable à valeur probante de notre chaîne de traitement des courriers et d'archivage électronique sécurisé de notre SAE.

3.3 Interfaces externes du marché

Les interfaces métiers (hors SI) externes du présent marché sont représentées par le schéma fonctionnel suivant :



Les principales interfaces externes associées aux dispositifs et prestations mis en œuvre dans le cadre du présent marché sont :

- Avec la fonction ERA :
 - Réception de la part du SI Cœur ou de partenaires des informations nécessaires à l'impression de courriers ;
 - Impression et envoi aux usagers des courriers physiques du CNT via le service postal ;

- Composition de documents numériques et remise au SI demandeur ;
- Remise de courriers pour affranchissement de la part de l'ANTAI et des autres services de l'État.
- Avec la fonction TRC :
 - Réception et traitement des courriers entrants en provenance des usagers ;
 - Traitement des retours PND et le cas échéant des accusés de réception au bénéfice des partenaires ;
 - Echange de dossiers avec la DGFiP via la navette pôle Amende (TCA/CEA/CER) ;
 - Gestion des échanges avec les services de l'État (hors chaînes de traitement) via un système de navette interne au CNT ;
 - Traitement des e-courriers reçus du service de Saisine par Voie Electronique (SVE) : 2 mails ; demande de photos ou courriers à l'Administrateur du CNT.
- Avec les dispositifs et prestations mis en œuvre dans le cadre du marché « TMA Cœur » :
 - Sur le volet ERA : échange des informations nécessaires à l'édition de documents, remise en poste, information PND (pli non distribué), Accusé de Réception, Charade ;
 - Sur le volet TRC : export des scans des courriers reçus et de leurs informations d'indexation et d'archivage ;
 - Sur le volet APE : échange des informations nécessaires à l'extraction ou la destruction des archives physiques (fonction ARC) ; versement des documents dans le Système d'Archivage Electronique maintenu par le titulaire du marché (fonction SAE) ;
 - Sur le volet AIR : export du retour de lecture de plaque automatique ou manuel et remontée des anomalies radar.

3.4 Prestations attendues

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

N°	Intitulé	Description synthétique
ERA	Editique, routage et affranchissement (ERA)	Services d'impression, de mise sous pli, d'affranchissement et de routage des courriers matériels (avec remise postale). Ce service comprend également le traitement des compositions électroniques. TMA sur des traitements spécifiques exploités par l'ANTAI.

N°	Intitulé	Description synthétique
TRC	Traitement du Retour Courrier (TRC)	Services de Préparation et lecture des documents, physiques ou numériques, reçus, et numérisation des documents physiques reçus. Transmission au système d'information cœur ou à l'AdminCNT des données métiers et techniques. Traitement des demandes photos. Traitements des non-rattachements. Traitement des plis non distribués (PND), des Accusés de réception (AR), des courriers avec paiements. TMA sur des traitements spécifiques exploités par l'ANTAI.
AIR	Analyse d'image radar (AIR)	Analyse des images issues des MIF transmis par les dispositifs de contrôle automatisé (équipements de terrain) par la mise en œuvre d'un traitement d'image automatique (fonction TIA) et d'une prestation de service de vidéocodage manuel (fonction TIM).
APE	Archivage Physique et Electronique (APE)	Service de Stockage physique des courriers reçus des usagers avec extraction ou destruction d'archive physique sur demande. TMA sur Archivage électronique des documents.
P00	Reprise	Activités de reprise des prestations des titulaires sortants du CNT5.
P01	Pilotage des prestations	Activités de pilotage des prestations du marché.
P02	Tierce Maintenance Applicative (TMA)	Activités de maintenance corrective, préventive, adaptative, évolutive et demandes complémentaires des sous-fonctions, applications, services de AIR, ERA, TRC et APE exploités par l'ANTAI.
P03	Support de niveau N3	Activités de support d'expertise de niveau 3.
P04	Formation	Activités de préparation et de réalisation de formations.
P05	Sécurité des systèmes d'information (SSI)	Activités liées au respect des règles de SSI.
P06	Plan de Continuité d'Activité (PCA)	Activités liées au PCA de l'ANTAI et réalisation d'exercices réguliers.
P07	Innovation	Assistance à l'organisation de challenges innovants et à la réalisation de preuves de concepts (POC).

N°	Intitulé	Description synthétique
P08	Études	Réalisation d'études d'architecture, d'études d'impact technico-fonctionnelles et d'études statistiques.
P09	Transfert	Activités de préparation et de réalisation du transfert de responsabilité vers un ou plusieurs tiers.

La mise à disposition, l'exploitation, la supervision et la maintenance des équipements industriels mis en œuvre par le titulaire pour la réalisation des prestations de service du présent marché (machines d'ouverture de plis et de tri, scanners, imprimantes, etc.) sont réalisées sous sa propre responsabilité.

L'exploitation, la supervision, le support utilisateurs et la maintenance des composants applicatifs appartenant à l'ANTAI sont réalisés par le titulaire du marché TME.

3.5 Volumétries du marché

Les volumétries des prestations du marché sont récapitulées dans le tableau ci-dessous. Ce dernier intègre le cumul sur l'année 2021 et le détail sur le mois de décembre 2021.

N°	Prestations	Unité UO	2021-12	CUMUL 2021
AIR1	Videocodage manuel d'un MIF	MIFs lus	1 099 647	11 467 530
E1.1	Impression de pages pour un nbre >15millions de pages/mois	pages imprimées	21 712 004	250 545 825
E2.1	Mise sous pli pour un nombre de plis dans un mois > à 3 millions	plis	4 383 809	50 438 599
E2.4	Complément à la mise sous pli pour un pli recommandé avec une liasse LIRE	plis	203 835	3 888 781
E3	Edition et routage d'un document numérique	courriers	259 563	3 120 651
E4	Traitement d'un courrier remis par les services de l'administration au CNT	courriers	364	~5000
E5	Mise sous pli enveloppe format C4	courriers	19 101	231 731
TRC1	Traitement d'une requête ou réclamation	courriers	175 446	1 972 695
TRC1.1	Complément pour indexation d'un formulaire	courriers	196 399	2 200 162
TRC1.2	Complément pour traitement de l'accusé de réception	AR	118 342	1 135 961
TRC2	Traitement des courriers à destination des services de l'administration au CNT	courriers	967	12 346
TRC3	Traitement d'une demande de photo	demandes	6 448	72 778
TRC4	TRC demandes photos par mail (SVE)	demandes	2 205	23 478
TRC5	Traitement d'un courrier non rattachable	demandes	3 834	48 202
TRC6	Traitement d'un PND physique	PND	226 182	2 767 399
TRC7	Traitement d'un PND dématérialisé pour un nbre>200 000 par mois	PND	404 550	3 862 802
TRC8	Traitement d'un pli avec paiement ou consignation	courriers	7 715	88 333
TRC9	Traitement d'un accusé de réception sur courrier émis	AR	8 434	143 271
T10	Traitement des courriers à destination de l'administrateur du CNT	courriers	2 050	43 490
TRC11	Traduction de documents en FR	pages traduites		0
ARC1	Stockage d'archives	m3 / mois		~10000
ARC2	Extraction d'un courrier du site DISTANT	courriers	0	0
ARC3	Extraction d'un courrier du site LOCAL	courriers	3 579	39 757
ARC4	Destruction d'archives	boîtes détruites		0

Note : Ces volumétries, n'incluant pas la composition des archives ou fac-similés PDF, sont données à titre purement indicatif et n'engagent pas l'ANTAI quant aux volumétries qui seront constatées sur la durée du présent marché.

En complément, et dans le cadre de l'exécution du présent marché, de nouveaux besoins exprimés par l'ANTAI pourront potentiellement conduire à une augmentation structurelle des volumes de production. A titre indicatif, et sans engagement de l'ANTAI, des estimations sont présentées ci-dessous :

2023	Impacts loi d'orientation des mobilités	AIR	Impacts seulement sur le traitement relatif au floutage des images. Estimé à 50000 demandes de photos par an.
		ERA	Estimé à 5 millions de courriers supplémentaires par an (soit 25 millions de pages imprimées par an).
		TRC	Estimé à 1 millions de contestations supplémentaires par an.
2023	Nouvelles amendes forfaitaires délictuelles	ERA	Estimé à 1 million de courriers supplémentaires par an (soit 6 millions de pages imprimées par an).
2024	3DS – ET urbain	AIR	Estimé à 10 millions de MIF supplémentaires par an.
		ERA	Estimé à 10 millions de courriers supplémentaires par an (soit 50 millions de pages imprimées par an).
		TRC	Estimé à 2 millions de contestations supplémentaires par an
2025	FREEFLOW	ERA	Estimé à 5 millions de courriers supplémentaires par an (soit 25 millions de pages imprimées par an).

On peut également estimer une augmentation de la part d'édition numérique, avec la mise en production du projet de l'ANTS de récolter les adresses mails des usagers. Ces éditions électroniques viendraient réduire la part de l'augmentation de volumétrie d'édition physique du présent marché par rapport au précédent.

A date, les prestations de TRC, ARC et TIM ne peuvent pas être réalisées en dehors du site du CNT.

Pour la prestation ERA, la production devra se faire prioritairement sur le site du CNT, et un déport par écrêtage sur un site de production secondaire est envisageable sous proposition du titulaire et validation de l'ANTAI.

3.6 Modalités d'exécution des prestations

Les productions réalisées dans le cadre du présent marché devront s'effectuer au maximum sur le site du CNT. Pour cela, le titulaire devra prendre en compte le descriptif des locaux tertiaires et industriels du CNT, y compris la configuration des salles informatiques (cf. annexe 9.5 *Etat des lieux technique et bâtiminaire*).

Par ailleurs, le titulaire devra prendre en charge un accroissement des volumes de production dû à des pics de charge exceptionnels ou une croissance des besoins structurels de l'ANTAI. Il devra également être capable de

prendre en charge des opérations liées à la continuité d'activité et à la réalisation des opérations de reprise en mobilisant, le cas échéant et avec l'accord de l'ANTAI, ses propres sites de production.

Sur le plan informatique, le titulaire pourra installer son matériel technique dans les espaces suivants du CNT :

- Datacenter site principal ;
- Datacenter site secours (secondaire) ;
- Locaux de brassage répartis sur les différents bâtiments.

Par défaut, les autorisations d'accès aux salles informatiques sont limitées à un nombre très restreint d'intervenants du titulaire. Si le besoin est validé par l'ANTAI, ces accès peuvent être autorisés 24h/24h dans le respect des règles de sécurité du site.

L'ANTAI, via le titulaire du marché de services généraux / " Facility Management" assure la mise à disposition des éléments suivants, dans la limite des capacités existantes :

- Gestion de l'alimentation électrique jusqu'au PDU, ondulée et secourue par groupe électrogène ;
- Châssis de baies ;
- Refroidissement de la salle par climatisation d'ambiance ;
- Sécurité incendie avec extinction automatique ;
- Sécurité physique par contrôle d'accès avec biométrie ;
- Rocades ;
- Fibre inter-site secours et principal.

Tout autre élément est à fournir et exploiter par le titulaire du présent marché (lignes et équipements télécom, brassages intra-baies, équipements actifs, etc.).

Aucune installation de matériels n'est autorisée dans les salles informatiques sans autorisation préalable de l'ANTAI (matériels actifs, liaisons, réseaux, etc.), sur la base d'une expression de besoins explicitant les matériels, usages, puissances, poids et localisation souhaités.

Selon l'importance des besoins, la demande peut faire l'objet d'un projet ou d'un ticket.

En cas de validation de l'ANTAI, les instructions d'implantation et de PDU de branchement sont transmises au titulaire.

Toute modification (déplacement, changement de PDU, décommissionnement, etc.) fait également l'objet d'une demande pour validation ANTAI.

4 Description des prestations attendues

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

4.1 Exigences communes à l'ensemble des prestations du marché

4.1.1 Référentiel documentaire

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

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

- **Le référentiel documentaire transférable** : l'ensemble des documents représentant la connaissance du SI du CNT devant pouvoir être transférés vers un ou plusieurs tiers choisis par l'ANTAI en fin d'exécution du présent marché au titre de la prestation de garantie de transférabilité continue et de transfert de compétence, dans une version à jour et modifiable, y compris pour les schémas. Ce référentiel doit être livré dans les outils de l'ANTAI définis dans l'annexe 3 *Cadre technique du programme CNT5/CNT6*.
- **Le référentiel projet** : les documents de pilotage tels que calendriers, planifications, supports et comptes rendus de réunions ainsi que les documents contractuels tels que les études, demandes d'évolution et chiffrages associés, utilisés dans la conduite des prestations réalisées au titre du présent marché.

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

Marché CNT6 →			
↓ Référentiel documentaire	TMA titulaire	Autres TMA	TME
Sources applicatives ⁽¹⁾	R		
Manuels utilisateurs et aide en ligne	R		C
Documentation fonctionnelle ⁽²⁾	R		
Livrables de test ^(3a)	R	C	C
Moyens de test ^(3b)	C	C	R
Formation ⁽⁴⁾	R	C	C
Support N1, N2 ^(5a)	C	C	R
Support N3 ^(5b)	R		C
Documentation d'exploitation ⁽⁶⁾	C		R
Dossiers d'architecture technique ⁽⁷⁾	C		R

Marché CNT6 → ↓ <i>Référentiel documentaire</i>	TMA titulaire	Autres TMA	TME
<i>Documentation SSI</i> ⁽⁸⁾	C		R
<i>Maintien du référentiel ArchiMate d'architecture</i>	R		

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

Les précisions suivantes sont apportées :

- (1) Sources au sens large (code, fichiers de paramétrages, de configuration, par environnement le cas échéant, maquettes et fonds de page, fichiers multimédias originaux : images, vidéos, etc.) nécessaires et suffisants pour pouvoir recréer les exécutables.
- (2) Présentation générale de l'application, spécifications générales et détaillées, maquettes, modèles de données, plan d'occupation des sols, flux et interfaces.
- (3) Livrables de tests :
 - a. Plans de tests (stratégies de test, scénarios de tests, cas de tests) et jeux de données associés, tests de performance (code et documentation), « bouchons logiciels » (code et documentation) pour les environnements de tests ;
 - b. Scripts d'extraction des jeux de données, outils d'anonymisation des données, outil de réinitialisation des environnements ;
 - c. Lorsque disponibles, les automates de tests :
 - Documentation permettant l'implémentation des automates ;
 - Documentation des tests et couvertures des tests ;
 - Code source des tests développés ;
 - Procédures d'installation, de mise à jour des tests et d'exécution.
- (4) Documentation de formations utilisateurs, formations dispensées / reçues lors des phases de transition. Chaque marché est porteur sur l'ensemble de son domaine fonctionnel ou technique mais peut être contributeur sur les domaines des autres marchés dans le cadre de la formation relative aux diverses interfaces.
- (5) Documentation de support (fiches d'exploitation (FEX), procédures de traitement des alertes Shinken ou Medito, check-lists, post-mortem, etc.) pouvant nécessiter, pour des questions de réactivité, l'utilisation d'outils de type Wiki, OneNote ou autre. Le responsable reverse périodiquement dans l'outil de gestion documentaire choisi par l'ANTAI :
 - a. La documentation du support de niveau N1 ou N2 ;
 - b. La documentation du support de niveau N3.

Pour le titulaire du présent marché, seule la documentation de niveau N3 est concernée.

- (6) Par application : manuels d'installation et d'exploitation, dossier de supervision, plan d'ordonnancement (chaînes batchs, arrêt/relance, procédures de reprise, etc.), documentation PCA, plan de MEP et retour arrière, plan de sauvegarde, plan de restauration post-MEP, et un "cahier de VABFO ou tour de clé". A chaque livraison applicative, la TMA livre un cahier de test permettant de vérifier que l'application est bien opérationnelle après installation. La TME vérifie que les fonctions essentielles sont opérationnelles, que l'on a bien installé la bonne version, que les principales évolutions

apportées par la version sont en état de fonctionnement. Objectif : pouvoir passer ces tests en 30 minutes après l'installation (certaines vérifications peuvent être un peu décalées dans le temps (exemple : résultats d'un batch essentiel qui ne tournera que la nuit suivante).

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

- (8) Documentation SSI couvrant *a minima* :

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

Le référentiel documentaire transférable du CNT5 est repris par le titulaire du présent marché sur son périmètre de responsabilité lors de la phase de reprise.

Le titulaire partage avec l'ANTAI le niveau de complétude et de qualité de ce référentiel au travers du livrable *Etat des lieux à la reprise des systèmes, documents, matériels et logiciels repris* (paragraphe 4.6.6.1.2) établi au titre de la prestation de reprise.

Sur la base de cet état des lieux et des plans types de chaque document cible, le titulaire peut proposer à l'ANTAI une trajectoire d'amélioration de la documentation. Cette trajectoire d'amélioration ne concerne pas la mise à jour du référentiel documentaire par ailleurs due au titre de la prise en compte dans la documentation des changements liés aux prestations réalisées dans le cadre du présent marché.

Sur validation de l'ANTAI, cette trajectoire fera l'objet d'un suivi régulier notamment avec les titulaires des autres marchés du CNT6 si celle-ci concerne des documents relatifs à d'autres périmètres ou nécessite la contribution d'autres titulaires.

Il est précisé que l'acceptation par l'ANTAI de tout ou partie d'une telle trajectoire n'affranchit pas le titulaire du présent marché de l'ensemble de ses obligations prévues au présent CCTP.

En cas de validation d'une trajectoire par l'ANTAI, la charge de travail correspondante sera qualifiée par le titulaire suivant les niveaux de complexité de rétro documentation définis ci-dessous :

Complexité	Description des critères de complexité
Simple	1 document de moins de 20 pages à modifier sur des éléments simples
Moyen	1 document de moins de 50 pages à modifier sur des éléments simples
Complexe	1 document de plus de 50 pages à modifier sur des éléments simples Ou 1 document à modifier sur des éléments complexes

4.1.1.1 Exigences

Les exigences du présent paragraphe s'appliquent à l'ensemble des documents livrés par le titulaire au titre de l'exécution du présent marché, qu'il s'agisse d'un document faisant partie du référentiel documentaire transférable ou bien de tout autre document. Pour information, Confluence est l'outil de gestion documentaire utilisé en CNT5 ; cette utilisation sera poursuivie en CNT6.

Référence	Exigence
BPO-COM-001	Le titulaire présente périodiquement l'avancement de la mise à jour du référentiel documentaire dont il est porteur ou contributeur, en ligne avec la trajectoire validée par l'ANTAI.
BPO-COM-002	Le titulaire présente périodiquement l'avancement ou les éventuelles difficultés d'avancement dans la mise à jour documentaire faisant intervenir les titulaires de marchés différents.
BPO-COM-003	Le titulaire livre à l'ANTAI tout livrable prévu au titre du présent marché, dans les délais prévus au marché.
BPO-COM-004	Tout livrable documentaire est livré dans un format électronique exploitable en utilisant les outils bureautiques standard (Microsoft Office, Libre Office, etc.), et ce en 2 versions : • Une version modifiable ; • Une version en ligne sur Confluence.
BPO-COM-005	Tout livrable documentaire est identifié par un identifiant unique, selon les règles validées par l'ANTAI.
BPO-COM-006	Tout livrable documentaire livré dans le cadre de l'exécution du présent marché respecte la charte graphique validée au préalable par l'ANTAI.
BPO-COM-007	L'ANTAI dispose de 30 jours pour valider tout livrable documentaire ou bien faire part de ses observations et demandes de modification. Si des modifications sont demandées, le titulaire doit livrer une nouvelle version, prenant en compte ces modifications, dans un délai de 7 jours. Le livrable est réputé validé en absence de retour formel de l'ANTAI dans les 30 jours. Si une nouvelle version est livrée, l'ANTAI dispose de nouveau d'un délai de 30 jours pour valider les modifications effectuées sur le livrable.
BPO-COM-008	Toute modification apportée sur un document élaboré par le titulaire et déjà livré à l'ANTAI dans une version précédente est identifiée explicitement dans la nouvelle version du document et tracée dans un historique des modifications.
BPO-COM-009	Le titulaire doit rédiger l'ensemble des livrables documentaires, techniques et fonctionnels produits dans le cadre du présent marché dans un français correct. L'ANTAI peut refuser tout livrable qui ne serait pas rédigé dans un français correct. Par dérogation, les documents techniques provenant de tiers et correspondant à des produits ou services sur étagère peuvent toutefois être livrés en anglais lorsqu'il n'existe pas de version française exploitable et sous réserve de faire l'objet d'une fiche de présentation rédigée en français permettant de décrire le contenu de ces documents.

4.1.1.2 Livrables

Livrables attendus	Délai
Référentiel documentaire complet, de qualité et à jour, totalement exploitable et transférable.	Immédiat.

NB : Les unités d'œuvre de rétro documentation pourront également être utilisées à l'initiative de l'ANTAI pendant toute la durée du marché si des besoins particuliers apparaissent en cours d'exécution.

4.1.2 Exigences communes aux prestations informatiques

Référence	Exigence
BPO-COM-010	Le titulaire a le souci constant dans l'exécution de ses prestations d'améliorer l'urbanisation du système d'information, de manière à favoriser notamment la maintenance sur le long-terme des solutions développées et la bonne exploitation de la richesse des gisements de données du système d'information.
BPO-COM-011	Le titulaire du présent marché utilise pendant toute la durée du marché les outils du cadre technique du CNT6 décrit dans l'annexe 3 <i>Cadre technique du programme CNT5/CNT6</i> et les évolutions que l'ANTAI y apportera. Il doit notamment alimenter le stockage des codes sources dans la PIC ANTAI et des documents dans Confluence.
BPO-COM-012	Le titulaire doit alimenter l'outil de suivi des anomalies fourni par l'ANTAI, pour les tickets dont il est partie prenante, comme décrit dans l'annexe 3 <i>Cadre technique du programme CNT5/CNT6</i> .
BPO-COM-013	Le système d'information ne devra subir aucune dégradation dans le cadre de la prestation du titulaire, qu'il s'agisse d'une dégradation : • Fonctionnelle ; • De performance (en termes de disponibilité et de temps de réponse) ; • D'ergonomie ; • De fiabilité (des données affichées et des restitutions qui en sont issues) ; • D'exploitabilité et de portabilité ; • De maintenabilité.
BPO-COM-014	Le titulaire doit fournir les postes de travail, outils de développements ou de bureautiques nécessaires à ses équipes pour permettre d'assurer l'exécution des prestations décrites au sein du présent marché.

4.2 ERA : Editique, routage et affranchissement

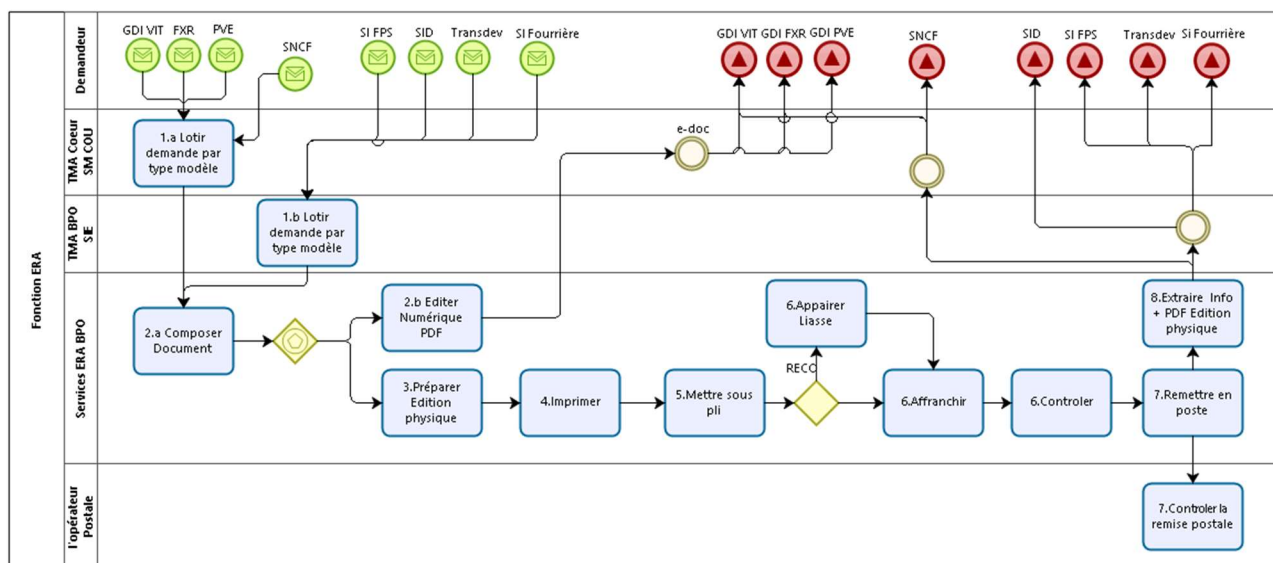
4.2.1 Présentation du domaine fonctionnel ERA

L'objet du domaine fonctionnel Editique, Routage, Affranchissement (ERA) est d'effectuer toutes les opérations permettant la remise en poste physique ou la mise à disposition numérique d'un courrier. Le domaine fonctionnel ERA reçoit en entrée des données numériques ou physiques à éditer et à remettre (avis, lettres, formulaires, etc.) pour le service de l'ANTAI et de ses partenaires.

A titre indicatif, les partenaires de l'ANTAI sont à ce jour :

- Des collectivités municipales pour lesquels l'ANTAI réalise l'édition et l'envoi de 3 types de forfait post stationnement et un justificatif de paiement. En français uniquement et à destination de la France ;
- Le parquet du CNT pour lesquels l'ANTAI réalise l'édition et l'envoi d'avis de forfait délictuels et ses lettres types. En français uniquement et à destination de la France ;
- Des opérateurs de transport pour lesquels l'ANTAI réalise l'édition et l'envoi de lettres de relance aux usagers n'ayant pas payé leur contravention dans le cadre d'un service de transport (7 types à date) ;
- Le Service des Fourrières du ministère de l'Intérieur pour lequel l'ANTAI réalise l'édition et l'envoi de lettres de mise en demeure (3 types à date) ;
- La DGFIP pour qui l'ANTAI réalise l'édition et l'envoi des avis forfaitaires majorés et des lettres de rappel pour le contrôle automatisé. En français uniquement et à destination de la France et aussi de l'étranger ;
- Le CACIR pour qui l'ANTAI réalise l'édition et l'envoi des avis de contravention (10 modèles différents, traduits dans 17 langues) transmis sous format physique ou numérique, mais aussi des demandes photos issues des usagers ou encore l'envoi de contraventions de 5ème classe pour lesquelles, en raison d'un processus spécifique, le titulaire fournit les enveloppes, affranchit et remet en poste les courriers édités et mis sous pli par le CACIR ;
- L'OMP du CNT pour qui l'ANTAI réalise l'édition et l'envoi des lettres types physiques et numériques correspondant à ses décisions sur les contestations des usagers (Refus, Refus avec possibilité de contester à nouveau, Refus hors délai, Acceptation, etc.) ;
- Les OMP locaux pour lesquels l'ANTAI réalise l'impression et l'envoi des documents « Soit Transmis » (originaux ou photocopies couleur) qui correspondent aux dossiers PVE ou CA dont les demandes de contestations sont du ressort de traitement des OMP locaux. Ces documents sont composés par le cœur, l'ERA se charge de les imprimer et de les remettre en poste.

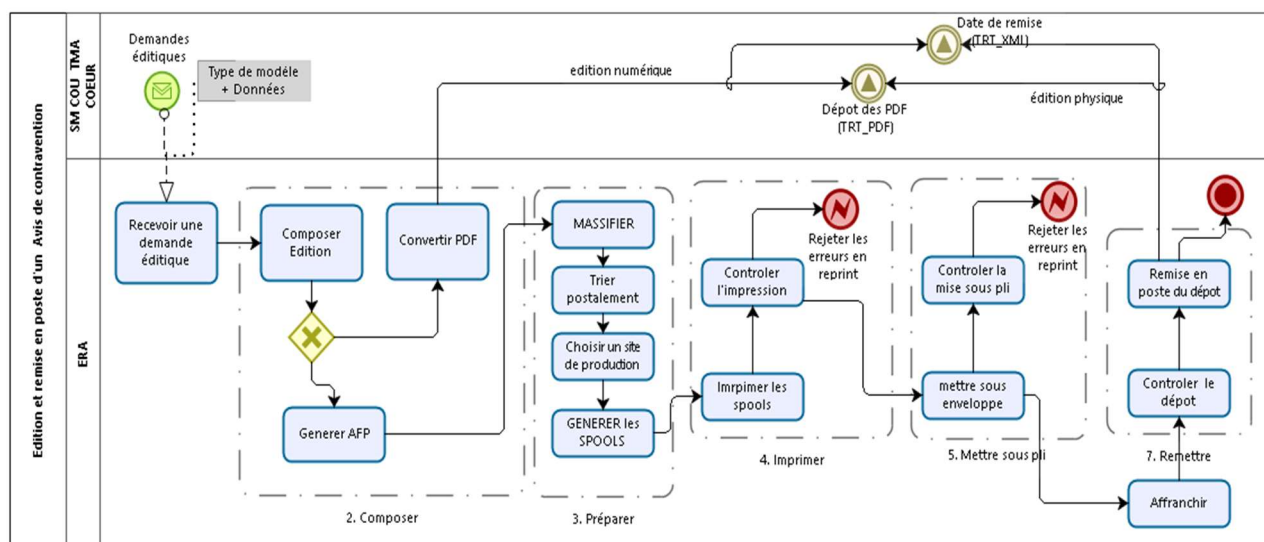
Figure 1 : Processus fonctionnel actuel du domaine fonctionnel ERA



1. Le partenaire envoie une demande d'impression contenant le type de modèle du courrier et les données à composer ;
2. A. Composition des courriers physiques et numériques ;
B. Composition des courriers numériques et remise du e-document au SI demandeur
3. Préparation des impressions physiques ;
4. Impression des courriers physiques ;
5. Mise sous pli des courriers physiques ;
6. Affranchissement des courriers physiques ; appairage des liasses LIRE de recommandés ;
7. Remise en poste ou mise à disposition. Les courriers matériels sont envoyés par canaux postaux à leurs destinataires : usagers, contrevenants, mis en cause ou partenaires ;
8. Une ultime étape de cette opération consiste à remonter au partenaire demandeur de l'édition les informations relatives au courrier remis ainsi que le fac-similé PDF permettant la visualisation du courrier remis dans le SI du partenaire.

4.2.2 Description des traitements

Figure 2 : Illustration d'un cas d'usage principal ERA : Edition et remise en poste d'un Avis de Contravention de contrôle Automatisé.



4.2.2.1 Réception d'une demande d'impression

La première étape du domaine fonctionnel ERA est la réception des flux de demandes d'édition provenant de différents SI Demandeurs interfacés avec l'ERA soit via le SI Cœur, soit via le SIE (SI Echange). Le présent paragraphe décrit la liste de ces interfaces et leur mode d'arrivée à la date d'écriture du présent CCTP et reste susceptible d'évolutions.

Plusieurs sources issues du marché cœur envoient des flux d'édition de courriers à composer via le service métier Courrier (SM COU) du SI Cœur :

- Les GDI Vitesse, Feux-Rouge, PVE (Avis de contravention forfaitaire ou majorée) ;
- La SNCF.

Plusieurs autres partenaires via le Système d'Echange SIE (REST Json), notamment pour les avis de paiement du FPS, les amendes forfaitaires délictuelles :

- SI-FPS ;
- SI-Délictuel ;
- Transdev ;
- SI Fourrière.

Le SIE est une plateforme d'échange permettant d'interconnecter des SI de l'ANTAI ou de partenaires avec les services du titulaire. En CNT5, le SIE était maintenu par la TMA du SI Cœur, qui le transfèrera au titulaire du présent marché qui devra en assurer la TMA jusqu'à la fin du marché CNT6.

4.2.2.2 Composition

La fonction première de l'ERA consiste à composer des documents physiques ou numériques, sur la base d'un modèle existant et d'un fichier de données.

La liste actuelle des modèles d'édition est disponible en annexe 8 du CCTP. Les spécifications détaillées des modèles seront consultables pendant la phase de candidature (dataroom).

Pour les envois vers l'étranger, certaines maquettes de documents sont traduites et disponibles parmi la liste des 17 langues suivantes, à la date de rédaction du présent CCTP :

- Espagnol ;
- Italien ;
- Allemand ;
- Polonais ;
- Roumain ;
- Néerlandais ;
- Tchèque ;
- Hongrois ;
- Slovaque ;
- Lituanien ;
- Portugais ;
- Bulgare ;
- Anglais ;
- Estonien ;
- Letton ;
- Suédois ;
- Danois.

Des accords avec d'autres pays européens sont susceptibles d'être conclus durant l'exécution du présent marché. Le nombre de langues à prendre en compte évoluera en fonction de l'avancement de ces accords et des directives de l'ANTAI.

Par défaut, lorsque la langue demandée n'est pas disponible, le document sera édité en français.

En sortie de composition, dans le cas d'une demande d'édition physique, le moteur de composition devra générer le fac-similé au format PDF qui sera exporté au SI Demandeur pour une éventuelle consultation ultérieure du document émis, et en parallèle devra générer le document au format AFP pour l'impression physique.

Le titulaire du présent marché devra être en mesure de créer ou modifier des nouveaux modèles de documents. Il pourrait également proposer à l'ANTAI un outil pour composer ou modifier simplement ses modèles de documents.

Le titulaire est en charge du marquage des documents conformément aux normes de l'opérateur postal et de toutes les adaptations nécessaires en cas d'évolution de ces normes ou de changement d'opérateur en cours d'exécution du marché.

Composition d'un document numérique :

L'ERA peut recevoir des demandes d'édition numériques, au moment de l'édition du CCTP, ces éditions numériques sont à date uniquement des e-ACO ou des e-LT.

En sortie de composition, dans le cas d'une demande d'édition numérique, le moteur de composition devra générer le e-document PDF au format PDF/A-1-b pour l'exporter vers le SI Cœur avec les informations de suivi relatives au document produit.

4.2.2.3 Préparation

L'objectif de cette étape est de préparer les lots d'impression afin de garantir les meilleurs gains d'affranchissement pour l'ANTAI. La massification va permettre de générer du volume dans le but de déposer un maximum de courriers pour un même code postal afin de profiter des meilleures tarifications d'affranchissement postal. Il faut d'abord définir le site d'impression qui va recevoir le lot massifié à imprimer, puis les spools d'impressions sont générés et envoyés au site de production.

4.2.2.4 Impression physique

Les documents composés destinés à être adressés par voie postale sont imprimés par le service impression du domaine fonctionnel ERA. Il faut noter que les documents incluant un talon de paiement ou de consignation comprennent un pré-découpage.

L'ERA traite également l'impression de documents qui sont composés par la TMA Cœur et transmis sous format PDF pour impression au domaine fonctionnel ERA comme les Soit-Transmis Sans originaux à destination des OMP, communément appelés les Formats C4.

La multiplicité des modèles de documents à imprimer par le CNT, l'évolutivité de ces documents dans le temps, ainsi que les volumétries concernées, favorisent l'utilisation de solutions d'impression continue couleur numérique.

L'ensemble des documents doit être imprimé sur papier blanc (issu de forêts certifiées FSC). Il est nécessaire d'afficher le logo TRIMAN sur toutes les enveloppes émises.

Le prestataire devra décrire dans son offre les caractéristiques du papier et enveloppes utilisées (grammage, format). La transparence du papier ne doit pas nuire à la lecture des informations par un œil normalement exercé.

La colorimétrie de la charte graphique de l'ANTAI doit être respectée

L'encre utilisée permet d'avoir un niveau de contraste suffisant avec le papier afin de permettre une lecture par un œil normalement exercé.

4.2.2.5 Mise sous pli

Le domaine fonctionnel ERA réalise la mise sous pli des courriers physiques, consistant à assembler et à mettre sous enveloppe les différents éléments qui constituent le pli qui sera envoyé par voie postale.

Les plis sont constitués d'un ou plusieurs documents précédemment imprimés auxquels on associe éventuellement des éléments complémentaires (enveloppe de réponse, formulaire de requête, originaux/copie de courriers initiaux, etc.).

Dans le cas d'envoi en courrier recommandé, le processus est complété pour permettre l'envoi en recommandé avec ou sans AR en France et à l'étranger.

A date, ces étapes complémentaires sont l'édition des liasses recommandées LIRE, l'édition du bordereau et l'appairage du pli et de la liasse LIRE. Toutefois l'ANTAI pourrait choisir de migrer vers le protocole CIP de La Poste qui ne nécessite plus l'utilisation de liasse LIRE.

L'étape de mise sous pli concerne également les courriers à destination des OMP locaux, ou pour les retours à l'émetteur en cas de non-rattachement à un dossier identifié au CNT.

4.2.2.6 Affranchissement

Le domaine fonctionnel ERA réalise l'affranchissement des plis issus d'un spool massifié et en fonction des contrats d'acheminement utilisés : la marque postale est imprimée sur l'enveloppe pour identifier le contrat utilisé.

A titre indicatif, sont mis en œuvre, à date, les contrats d'acheminement suivants selon les types de courriers :

Prestation	Quantité estimée par an	Type d'affranchissement	Destination
Avis de contraventions CA, PVE, FPS, AFD	45 millions	Ecopli grand compte DD	France- Département
Soit-transmis ou courrier des services du CNT	150 000	Ecopli égrainé	France
Lettres types prioritaires, de rappel, d'envoi de photos	800 000	Lettre en nombre	France
Lettre de relance SNCF	500 000	Lettre grand compte DD en majorité	France- Département
Lettre de relance Transdev	500 000	Lettre grand compte DD en majorité	France- Département
ACO et LT étrangers	3,5 millions	Contrat export	International
Lettres types et envoi de photos à l'étranger	20 000	Lettre prioritaire vers l'étranger	Lettre vers l'étranger
Amendes forfaitaires majorées France	4 millions	Recommandé sans AR	France
Amendes forfaitaires majorées étrangères	750 000	Recommandé avec AR export	International
Total	55 220 00		

Pour les courriers affranchis au tarif Ecopli, grand compte, en nombre ou égrainé, la facturation postale est établie sur la base des bordereaux de dépôt et des tarifs en vigueur dépendant du niveau de massification (Code postal, Département, Toute France).

Pour les courriers affranchis au tarif lettre (plis étrangers, lettres en nombre, etc.), la facturation est faite sur la base du télé-relevage mensuel des compteurs des machines à affranchir qui sont connectées au SI de l'opérateur postal.

Le domaine fonctionnel ERA doit mettre en œuvre des mécanismes d'optimisation des coûts d'affranchissement, par regroupement de plusieurs flux d'impression, par massification et adaptation des contrats d'expédition, pour garantir la meilleure tarification disponible.

Le titulaire doit établir les contrats ou les conventions qui sont nécessaires à la bonne exécution de ses prestations sur l'ensemble de la durée du marché.

4.2.2.7 Remise à l'opérateur postal

L'ensemble des courriers physiques affranchis est transmis à l'opérateur postal qu'il a retenu pour acheminer le type de pli considéré, selon des modalités (fréquences, horaires, conteneurs, etc.) à définir par le titulaire, qui permettent de garantir la tenue des indicateurs de performance du domaine fonctionnel ERA décrits ci-après.

4.2.2.8 Génération des éléments de traçabilité et des images des courriers

Le domaine fonctionnel ERA doit assurer une parfaite traçabilité des traitements réalisés, et communiquer les éléments nécessaires au SI Cœur, ce qui implique notamment de transmettre :

- Des acquittements (ACK) de bonne réception ;
- Des retours de traçabilité (TRT + CSV PND) contenant notamment la date de remise à l'opérateur postal ou au SI Cœur en cas de document dématérialisé, ou du PND ;
- Les documents édités au format PDF/A (TRT+PDF) ;
- Les quantités et les types de documents traités ;
- Les dossiers non traités avec la justification ;
- Les informations des N° de recommandés émis.

Ces éléments sont générés pour tous les documents produits à partir des demandes en provenance du SI Cœur (courrier physique ou dématérialisé) ou autres partenaires (via SIE). Tous les échanges de données nominatives sont chiffrés.

4.2.3 Volumétrie estimée de la fonction

Les volumétries ci-dessous sont les volumétries constatées en 2021, sauf indication contraire. Elles sont données à titre purement indicatif et n'engagent pas l'ANTAI quant aux volumétries qui seront constatées sur la durée du présent marché.

Objet	Volumes
Documents courriers simples en Grand Compte (ACO, FPS, AFD, LT, SNCF, Transdev)	50 modèles 50 millions de courriers/an Représentant environ 250 millions de pages imprimées/an soit en moyenne 5 pages/courrier +250 millions de pages de fac-similé PDF éditées/an Soit une moyenne de 21 millions de pages par mois
Courriers recommandés France (AFM FR, SI Fourrière)	6 millions de courriers/an Soit 36 millions de pages/an + 0,5 million de courriers SI Fourrière/an (estimation)
Courriers recommandés étranger (AFM ETR)	1 million de courriers /an
Courriers simples étranger (ACO ETR, LT ETR, SNCF, Transdev)	3 millions de courriers /an
Courriers divers (lettre prioritaire, lettre verte, etc.) (Demande Photo, Soit Transmis, C5 CACIR, LNR, LRE, LRA, LR SNCF, LR Transdev, LT AdminCNT)	4 millions de courriers /an
Mises sous pli format Standard (99%)	60 000 000/an Enveloppe porteuse : format C65 114 x 229 mm + Enveloppes retour fournies par le titulaire
Mises sous pli hors format standard (Soit-Transmis OMP/CACIR PV Classe 5)	250 000 courriers par an OMP : enveloppes C4 CACIR : pochettes 229*324 blanches 90g à fenêtre 50*105 BD 28 et BI 213 à fournir par le titulaire.

Objet	Volumes
Ecart de charge entre pic et creux en cours d'année	68 % La volumétrie du mois le plus faible représente 68 % de la charge du mois le plus fort. Le titulaire doit être en mesure de prendre en charge sur site du CNT un maximum de volumétrie qu'il indiquera dans son offre. Le titulaire indiquera également le maximum de volumétrie qu'il est en mesure de prendre en charge sur son site de débordement.

4.2.4 Exigences

Référence	Exigence
BPO-ERA-001	Tous les courriers numériques sont remis aux systèmes d'informations correspondants dans un délai de 1 jour maximum, dans un mois calendaire.
BPO-ERA-002	Tous les courriers physiques, simples ou recommandés sans liasse sont remis à l'opérateur postal dans un délai moyen mensuel de 3 jours ouvrés maximum, dans un mois calendaire.
BPO-ERA-003	Tous les courriers physiques avec une liasse recommandée sont remis à l'opérateur postal dans un délai moyen mensuel de 4 jours ouvrés maximum, dans un mois calendaire.
BPO-ERA-004	Tous les retours de traçabilité sont transmis aux systèmes d'informations correspondants dans un délai moyen mensuel maximum de 1 jour, dans un mois calendaire.
BPO-ERA-005	Le titulaire gère la composition des documents transmis par le SI, qu'ils soient physiques ou numériques, et la prise en compte des évolutions correspondantes décidées par l'ANTAI.
BPO-ERA-006	Le titulaire doit garder une copie des données transmises et des PDF produits pendant 6 mois après la remise.
BPO-ERA-007	Le titulaire met en place le matériel d'impression sur le site du CNT à ses frais, en ayant préalablement soumis à validation de l'ANTAI son projet de déploiement sur site. Pour information, la réalisation 2021 s'établit à 250 millions de pages couleurs par an.
BPO-ERA-008	Le titulaire devra être en mesure de produire un maximum sur site du CNT. Il indiquera dans son offre la volumétrie maximum mensuelle et annuelle qu'il est en mesure de produire sur site du CNT.
BPO-ERA-009	Le titulaire devra être en mesure de rediriger tout ou partie de la production, en accord avec l'ANTAI, sur un site secondaire. Cette mesure peut être prise ponctuellement pour gérer des pics de charge ou dans le cadre d'un plan de continuité d'activité, ou durablement pour faire face à une augmentation de la production ANTAI qui dépasserait structurellement les capacités sur site au CNT.
BPO-ERA-010	Le titulaire utilise du papier dont le grammage doit être égal à au moins 90 grammes et issu de l'exploitation de forêts durables, ou recyclé.

Référence	Exigence
BPO-ERA-011	Le titulaire utilise des encres, dans le respect de la réglementation en vigueur, permettant d'avoir un niveau de contraste suffisant avec le papier afin de permettre une lecture par un œil normalement exercé.
BPO-ERA-012	Le titulaire fournit l'ensemble des enveloppes contenant les plis sortants ainsi que les enveloppes retour.
BPO-ERA-013	Le titulaire garantit l'optimisation des coûts d'affranchissement sur la durée du marché. Le titulaire affranchit tous les courriers remis. L'affranchissement est à la charge de l'ANTAI.
BPO-ERA-014	Le titulaire assure la traçabilité des remises de plis à l'opérateur postal et archive ces informations à titre de preuve pendant une durée minimale de 6 mois.
BPO-ERA-015	Le titulaire refacture à l'identique à l'ANTAI sans marge bénéficiaire les frais d'affranchissement ou liés aux contrats de tri ou de réception des courriers (CS, TSA). Il propose à l'ANTAI une méthode permettant le contrôle de cette refacturation avant la première refacturation.
BPO-ERA-016	Le titulaire crée et maintient les modèles de documents sur demande de l'ANTAI et en assure la bonne intégration dans les processus de la chaîne de traitement.
BPO-ERA-017	Le titulaire met en place une gestion de versions des modèles de documents.
BPO-ERA-018	Le titulaire assure la traduction des modèles de documents par l'intermédiaire de traducteurs agréés, dont il fournit les agréments et références. Les langues traitées sont a minima celle des pays UE.
BPO-ERA-019	Le titulaire s'assure que tous les courriers physiques sont remis en poste dans un délai maximum de 7 jours ouvrés, dans un mois calendaire.

4.2.5 Indicateurs (KPI)

Référence KPI	Indicateur	Cible	Fréquence de mesure	Méthode de mesure
ERA-KPI-1	Remise aux SI émetteurs des demandes d'édition de courriers numériques au-delà du délai de 24h.	0	Mensuelle	L'indicateur est calculé sous forme de "points" en comptabilisant les dépassements (au-delà de 24h) sur un mois calendaire pour les délais de remise des courriers numériques aux systèmes d'information correspondants, ventilés selon 5 catégories de dépassement (<=24h, >24h et <=48h, >48h et <=72h, >72h et <=96h, >96h). Pour chaque tranche entamée de 1000 documents dans une catégorie, un point est attribué. L'indicateur correspond à la somme de ces points, pondérée par le numéro de la catégorie correspondante.

Référence KPI	Indicateur	Cible	Fréquence de mesure	Méthode de mesure
ERA-KPI-2	Délai moyen de remise postale de courriers physiques, simples ou recommandés sans liasse	<J+3	Mensuelle	L'indicateur est calculé en effectuant la moyenne sur un mois calendaire des délais de remise des courriers physiques, simples ou recommandés sans liasse à l'opérateur postal. Le délai mesuré correspond au délai en jours ouvrés entre la demande d'édition par l'émetteur applicatif et la date de remise du courrier à l'opérateur postal.
ERA-KPI-3	Délai moyen de remise postale de courriers physiques avec liasse recommandée	<J+4	Mensuelle	L'indicateur est calculé en effectuant la moyenne sur un mois calendaire des délais de remise des courriers physiques avec liasse recommandée à l'opérateur postal. Le délai mesuré correspond au délai en jours ouvrés entre la mise à disposition des informations à éditer par l'émetteur applicatif et la date de remise du courrier à l'opérateur postal.
ERA-KPI-4	Remise des retours de traçabilité aux émetteurs applicatifs	<J+1	Mensuelle	L'indicateur est calculé en effectuant la moyenne sur un mois calendaire des délais en heures entre la remise du document produit et la transmission des éléments de traçabilité aux systèmes d'information correspondants.
ERA-KPI-5	Taux d'optimisation de l'affranchissement	100%	Mensuelle	L'indicateur est calculé sur le nombre de courriers affranchis à la tarification la plus avantageuse par rapport au nombre total de courriers affranchis dans le mois.
ERA-KPI-6	Remise des courriers physiques au-delà du délai maximum de 7 jours ouvrés, dans un mois calendaire	0	Mensuelle	L'indicateur est calculé sous forme de "points" en comptabilisant les dépassements (au-delà de 7J ouvrés) sur un mois calendaire pour les délais de remise des courriers à l'opérateur postale, ventilés selon 5 catégories de dépassement (<=24h, >24h et <=48h, >48h et <=72h, >72h et <=96h, >96h). Pour chaque tranche entamée de 10 000 documents dans une catégorie, un point est attribué. L'indicateur correspond à la somme de ces points, pondérée par le numéro de la catégorie correspondante.

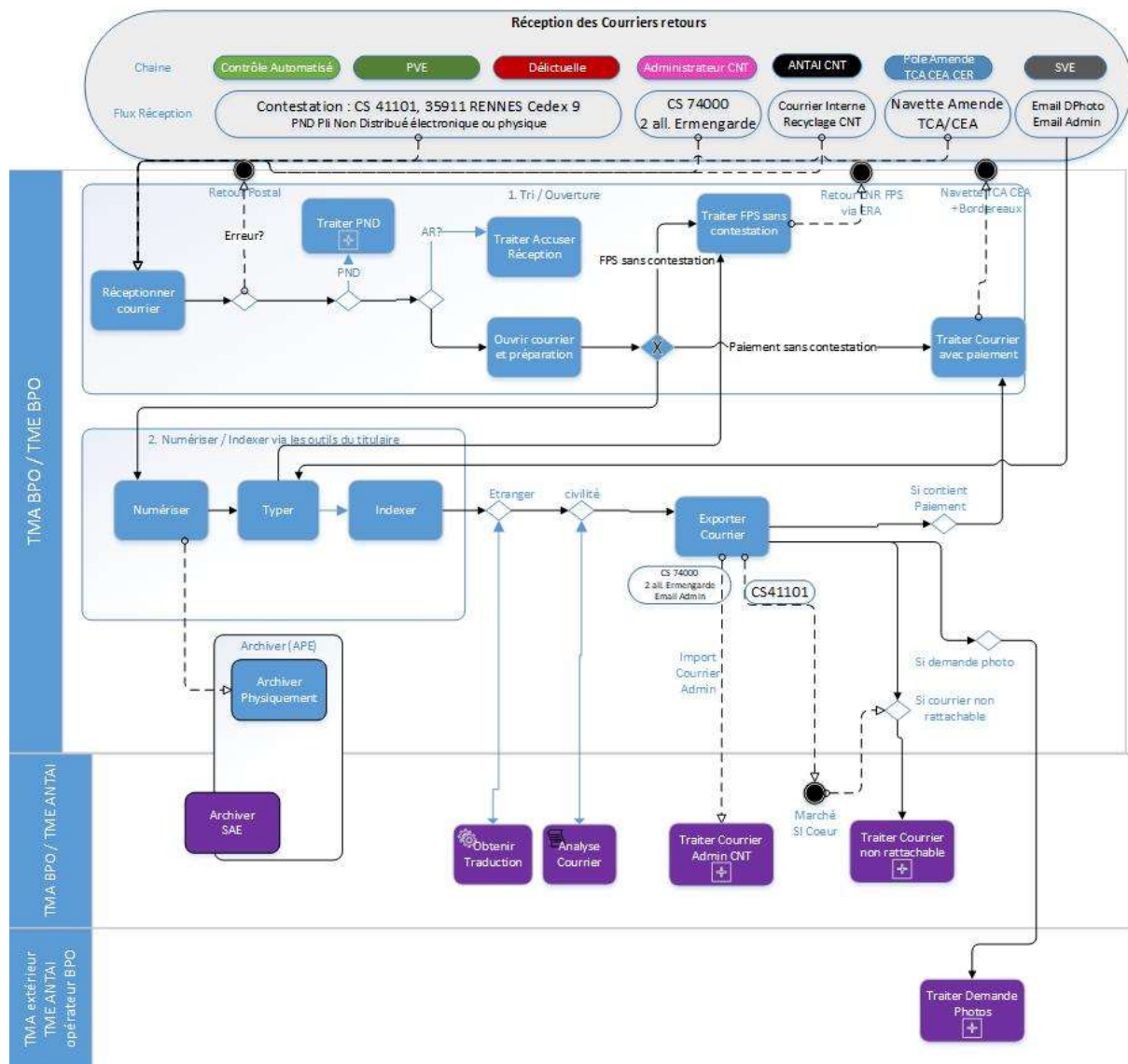
4.2.6 Livrables

Livrables attendus	Délais
Synthèse de l'état mensuel de production réalisé dans le mois calendaire par type de produit, et par partenaire.	Mensuel

4.3 TRC : Traitement du Retour Courrier

4.3.1 Présentation du domaine fonctionnel TRC

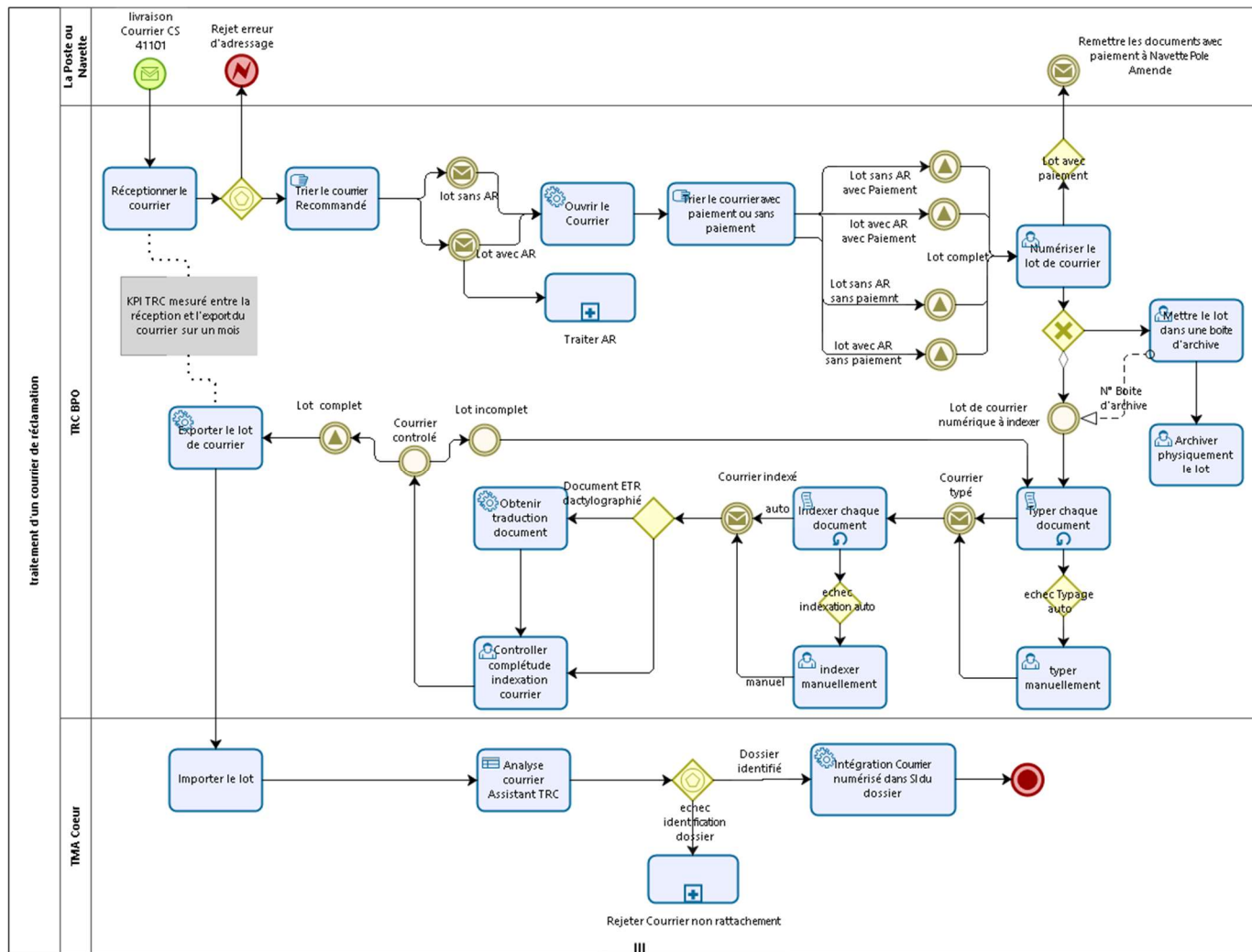
Le Traitement des Retours Courriers consiste à dématérialiser les courriers physiques reçus au CNT et à indexer l'ensemble des courriers physiques et numériques reçus au CNT. Ces courriers proviennent de l'opérateur postal, de navettes du Pôle Amende des finances publiques (la TCA, le CEA et le CER), des autres services du CNT ou de courriers électroniques (demandes de photos et courriers à destination de l'administrateur du CNT). Ils sont reçus, triés, préparés, numérisés, typés, indexés et archivés physiquement dans des boîtes sur le site du CNT et numériquement dans le SAE. La numérisation doit produire une copie fidèle, conformément à la norme NF Z42-026, pour transmettre au SAE.



Sont représentées en violet, les fonctions où le titulaire du présent marché est uniquement TMA ou opérateur, le marché TME de l'ANTAI étant l'exploitant.

Ce schéma représentant les principaux types de flux existants aujourd'hui correspond aux prestations attendues dès la prise de responsabilité du titulaire au cours de la période de transfert. Des modifications de ces flux, ou l'introduction d'autres flux correspondant à d'autres types de courriers entrants en volume potentiellement comparable aux flux existants, pourront être introduits pendant la durée d'exécution du marché, notamment dans le domaine du FPS, de la LOM ou des infractions au péage.

Le cas d'usage le plus courant est la **réception d'un courrier de contestation**, il est explicité dans le diagramme BPMN ci-dessous :



Après réception, ouverture des courriers et une première étape de tri nécessaire pour écarter les erreurs d'adressage, les principales opérations de la fonction TRC peuvent démarrer. Elles consistent en la numérisation, le typage et l'indexation du courrier, afin d'exporter vers le SI adéquat les informations recueillies sur les documents scannés.

Des traitements spécifiques peuvent également être réalisés dans le cadre de cette fonction :

- Traitement des accusés de réception reçus ou émis ;
- Traitement des plis non distribués ;
- Traitement de rejet des courriers FPS purs (c'est-à-dire composés de documents FPS sans courrier de contestation CA, PVE, SID) ;
- Traitement des courriers avec un moyen de paiement (paiement ou consignation) ;
- Traitement des demandes Photos ;
- Traitements de courriers spécifiques (TCS) où le titulaire est uniquement TMA :
 - Le traitement de traduction des courriers non français et dactylographiés dans une des langues traduites par le logiciel Systran (TMA par le titulaire du présent marché) ;
 - Le traitement des courriers à destination de l'administrateur du CNT via l'outil AdminCNT ;
 - L'analyse Prénom qui consiste à analyser les courriers numérisés pour identifier automatiquement la civilité lorsque cette dernière est absente.

4.3.2 Description des traitements

4.3.2.1 Réception et tri des plis reçus

Le domaine fonctionnel TRC assure la réception et le tri des courriers arrivés au CNT. Cette étape consiste à séparer les plis à traiter par les chaînes de traitement du CNT des plis spécifiques hors système ou non, adressés par erreur au CNT, revenus en PND, contenant un paiement, etc. La liste de ces catégories peut être amenée à évoluer pendant la durée du marché.

Les courriers adressés à tort au CNT sont renvoyés à l'opérateur postal. Les courriers qui ne concernent pas la chaîne de numérisation du CNT sont orientés vers les autres services du CNT ou de l'État (les actes de paiements vers le Pôle Amendes, les FPS vers les usagers avec une lettre de non-rattachement spécifique FPS).

Les courriers adressés aux services des administrations hébergées au sein du CNT à Rennes seront remis aux différents services par une navette interne dont la gestion est de la responsabilité du titulaire du présent marché.

Les plis à traiter par la chaîne de traitement automatisé des infractions et des redevances sont orientés vers le traitement d'ouverture et de préparation des plis en fonction de l'adresse de réception (CS/TSA).

A ce jour, les adresses de réception sont les suivantes :

- Retour accusés de réception : CS 41101, 35911 Rennes Cedex 9
- Contestations vitesse : CS 41101, 35911 RENNES Cedex 9
- Contestations feu rouge : CS 41101, 35911 RENNES Cedex 9
- Demande photo : CS 41101, 35911 RENNES Cedex 9
- Courriers à l'OMP du CNT : CS 41101, 35911 RENNES Cedex 9
- Courriers au service du Parquet du CNT : CS 41101, 35911 RENNES Cedex 9
- Courriers à l'Administrateur du CNT : CS 74000, 35094 Rennes Cedex 9

- Courriers personnels nominatifs : TSA 85000, 35094 Rennes Cedex 9

Les différents types de courriers physiques reçus par le TRC sont :

- Les contestations traitées par l'ANTAI ;
- Les courriers reçus à tort ;
- Les paiements à destination du Pôle Amende (CEA/TCA) ;
- Les contestations FPS reçues à tort ;
- Les courriers à destination des personnels du CNT ;
- Les courriers à destination des services du CNT :
 - Les contestations à destination des OMP et du parquet du CNT ;
 - Les courriers à destination de l'administrateur du CNT (physique et SVE) ;
 - Les demandes de photos à destination du CACIR (physique et SVE) ;
 - Les courriers non rattachables ;
 - Les Plis Non Distribués (PND) des courriers émis par le CNT ;
 - Les contestations reçues du Pôle Amende par la navette ;
 - Les accusés de réception des courriers émis par le CNT ;
 - Les fiches de recyclage TRC, reçues par distribution interne au CNT, provenant des Services du CNT (OMP/ANTAI/CACIR). Il s'agit de demandes de retraitement de dossiers créées à l'aide d'un formulaire qui est mis à disposition de ces services par le titulaire du présent marché.

4.3.2.2 Ouverture des plis à traiter par les chaînes de traitement du CNT

Le domaine fonctionnel TRC assure l'ouverture et la préparation des plis à traiter par les chaînes de traitement du CNT (Chaînes Contraventionnelles Contrôle Automatisé (CA), Contraventionnelles PVE, Délictuelles SID). Cette étape consiste à exécuter toutes les opérations nécessaires pour que les plis soient prêts pour la numérisation, l'indexation, le typage et l'envoi en archivage.

Les règles de gestion mises en œuvre dans cette étape sont du ressort du titulaire et doivent permettre un traitement optimisé de ces plis dans la suite du domaine fonctionnel TRC.

Après numérisation du pli, les courriers sont typés grâce notamment à l'identification de documents directeurs (FRE, FRA, ACO, LRA, DAM, AFM, lettre type, FPS, AFD, etc.). Ils sont envoyés vers le service d'indexation des plis pour rattachement vers une référence de dossier connu du système émetteur (N° ACO par exemple).

Les courriers adressés à l'Administrateur du CNT, dans le cadre du droit d'accès et de rectification des données personnelles, ou pour toute autre demande, suivent également le même processus de numérisation et d'indexation. Ils ne sont pas exportés vers le SI Cœur mais vers l'outil AdminCNT.

4.3.2.3 Numérisation des plis

La fonction TRC assure la numérisation des plis. Cette étape consiste à transformer en images couleur chaque feuille du pli (recto et verso), l'enveloppe, ainsi que des éléments éventuellement ajoutés lors de l'étape d'ouverture et de préparation, afin de permettre le typage et l'indexation des plis.

Les plis physiques, après numérisation, sont transmis à la fonction Archivage pour archivage physique et au SAE pour archivage électronique.

Conformément aux normes exigées par l'archivage physique et électronique probant, la numérisation doit respecter les contraintes de la norme NF Z 42-026 et à terme être certifiée :

- Journalisation des opérations effectuées ;
- Archivage des attestations de contrôle ;
- Protection cryptographique des fichiers produits ;
- Gestion stricte du personnel intervenant sur les chaînes de production.

Les numérisations sont envoyées au traitement de « Typage et indexation des plis ».

4.3.2.4 Mise à disposition pour archivage physique

La fonction TRC assure la mise à disposition des plis reçus pour la fonction ARC. Tant que l'ANTAI demande l'archivage physique des nouveaux courriers reçus, cette étape consiste à regrouper les plis numérisés dans des boîtes destinées à être archivées physiquement. Le numéro de la boîte dans laquelle est stocké le courrier est remonté au SI Cœur avec les autres informations du courrier, afin de pouvoir retrouver le courrier en cas de besoin.

4.3.2.5 Typage des plis

Le typage du courrier reçu consiste à identifier automatiquement ou manuellement le ou les types de documents contenus dans le courrier. Certains typages peuvent être faits de manière automatique lorsqu'ils sont reconnus par les outils du titulaire, qui sont paramétrés par le titulaire pour reconnaître les documents les plus courants. Par exemple un formulaire de contestation, qui est un document normalisé transmis avec le courrier de contravention transmis par la prestation ERA à l'utilisateur. Le titulaire crée des masques pour les documents les plus répandus (documents directeurs) afin d'identifier automatiquement le type du document qui sera exporté au SI et afin d'en faciliter ensuite l'indexation.

Une cinquantaine de masques TRC sont actuellement utilisés pour identifier les différents documents directeurs, dont les formulaires. Lorsque le type du document, par exemple un ACO (Avis de contravention) ou un FRE (Formulaire de Requête en Exonération) est identifié, il devient plus facile de lire (indexer), automatiquement par des traitements d'analyse de la numérisation, une partie ou toutes les données du document directeur.

Lorsque les types ne sont pas reconnus manuellement, un typage manuel est nécessaire pour compléter le typage automatique et lorsque le type du document reçu n'est pas normalisé, le titulaire peut le typer dans un type hors processus : « DHP ».

4.3.2.6 Indexation des plis

Lorsque les plis numérisés et typés contiennent au moins un document considéré comme un formulaire ou un document directeur (par exemple : ACO, APA, AFD, AFM, FRE, FRA, DAM, FDP, lettres SNPC, LT, feuille de

recyclage, etc.), toutes les informations utiles sont indexées autant que possible en automatique. Il y a environ une vingtaine d'informations utiles à indexer sur un formulaire. La langue de rédaction et le caractère dactylographié ou manuscrit des documents hors formulaires sont aussi des informations indexées.

Si un pli ne contient que des documents directeurs, tous les documents directeurs seront indexés. Si un pli contient un document directeur et d'autres types de documents hors document directeur, seul le document directeur est indexé. Si un pli ne contient aucun document directeur, le titulaire recherchera une référence à saisir sur les documents « DHP » de type N°ACO, N° AFM, N° d'immatriculation. L'objectif de l'indexation est de rechercher le ou les références sûres permettant de rattacher un courrier aux dossiers du SI Émetteur. Cette référence peut également être portée par une fiche de recyclage TRC le cas échéant (voir 4.3.2.15).

Si aucune référence n'est trouvée, les documents du courrier sont exportés sans référence, il reviendra sous la forme d'une demande de lettre de non-rattachement (décrit en 4.3.2.11) à traiter par l'APE et l'ERA.

Des règles particulières liées au métier de traitement des requêtes établies par l'ANTAI sont appliquées sur les documents à indexer et les informations à retranscrire. Ces règles seront fournies au titulaire dans le cadre de la reprise.

Cette opération sera autant que possible automatisée mais également manuelle (vidéocodage TRC).

Cette indexation permet un accès rapide aux documents, notamment pour répondre aux demandes de transmission des dossiers originaux par les OMP locaux.

4.3.2.7 Traduction des plis

La fonction TRC assure la traduction des plis. Cette étape consiste à traduire en français les courriers reçus dactylographiés, rédigés dans une des langues prises en compte. Ces langues sont actuellement l'anglais, l'allemand, le néerlandais, l'espagnol et l'italien. Cette liste pourra être amenée à évoluer au cours du présent marché.

L'objectif de ce traitement est de traduire la contestation en langue française pour permettre à l'OMP de prendre une décision sur la contestation formulée. A cette fin, le texte d'origine accompagné de sa traduction est transféré vers le SI Cœur.

Cette traduction est limitée aux courriers dactylographiés (les courriers manuscrits ne sont pas traduits) et réalisée à l'aide du logiciel de traduction automatique SYSTRAN, actuellement en version V9, hébergé et exploité par le marché TME de l'ANTAI. Seule la TMA de ce logiciel est réalisée par le titulaire du présent marché. La licence est à la charge de l'ANTAI.

4.3.2.8 Analyse Courrier

La fonction TRC assure une fonction d'analyse du courrier qui permet de rechercher des données dans les images des plis numérisés. A date, ce service est rendu par un module Analyse Courrier qui recherche parmi les formulaires de réclamation, ceux qui n'ont aucune coche de la civilité de la personne désignée. Il est fréquent que les usagers oublient de cocher l'information. Sur la base d'une liste de prénoms, le module d'Analyse courrier coche la civilité manquante lorsqu'il n'y a aucune ambiguïté possible. Ce module apprend en continue, notamment des formulaires numérisés dont la civilité est cochée. Le titulaire pourra proposer des améliorations à ce module.

4.3.2.9 Export des informations vers le SI Cœur

La fonction TRC assure l'export vers le SI Cœur de l'ensemble des informations de traçabilité issues des traitements qu'elle réalise.

4.3.2.10 Traitement des Demandes de photos

Un premier traitement consiste à identifier les demandes de photos parmi le retour courrier par l'utilisation d'un formulaire de demande, par le typage d'un courrier libre de demande photo ou via le SVE pour les demandes électroniques reçues par mail (site service publique - Saisine par Voie Électronique – demande de cliché). Ces demandes Photos donnent lieu à une activité de traitement des demandes photos.

Ce traitement consiste à analyser le contenu de la demande pour confirmer la présence de toutes les pièces indispensables et à prendre une décision sur la recevabilité de la demande. Ce traitement est actuellement réalisé via la fonction Demande Photo de l'outil AGD, maintenu par le titulaire du marché de TMA Cœur.

Le traitement des demandes de photos comprend :

- L'identification des demandes ;
- L'examen de la demande de photo. Cet examen porte sur la complétude des éléments nécessaires au traitement et la légitimité de la demande (pièces justificatives présentes et pertinentes) ;
- La prise de décision par le titulaire du présent marché au nom du CACIR de la réponse à apporter à la demande. Trois décisions et une option de transfert sont possibles :
 - Accord : la demande est acceptée. Les photos sont anonymisées (floutage des visages autres que celui du conducteur et des immatriculations autres que celle du véhicule contrôlé) et transmises à la fonction ERA qui les expédie au requérant ;
 - Rejet : la demande est rejetée. Un courrier type de rejet est envoyé par la fonction ERA ;
 - Doubte : l'opérateur ne peut pas se prononcer. Le dossier est confié via l'application AGD du marché « TMA Cœur » au CACIR qui statuera. À la suite de cette décision (accord ou refus), le traitement est repris de la même façon que dans les cas où l'opérateur du présent marché prend la décision (accord ou rejet) ;
 - Option de transfert vers l'OMP quand une contestation accompagne la demande de photo.
- Les visages autres que celui du conducteur ainsi que les plaques d'immatriculation des autres véhicules que celui en infraction doivent être anonymisés (floutés) par l'opérateur ;
- En CNT6, le titulaire devrait également être amené à prendre en charge des traitements des demandes Photo issues de la nouvelle chaîne SI LOM, soit directement sur l'AGD-Demande Photo, soit sur une IHM propre du SI LOM. D'autres sources de demandes photos pourraient être ajoutées en cours de marché, en fonction de l'évolution des traitements dont l'ANTAI a la responsabilité.

4.3.2.11 Traitement des Courriers non rattachables

En réponse à une demande du SI Cœur d'envoi d'une lettre de non-rattachement à l'utilisateur, résultant d'une absence de référence permettant le rattachement à un dossier d'infraction, ce traitement consiste à extraire les documents archivés correspondants, à rechercher l'adresse de l'expéditeur, afin d'émettre un courrier de retour avec les archives et une lettre-type de type Non-rattachement qui accompagnera le courrier original.

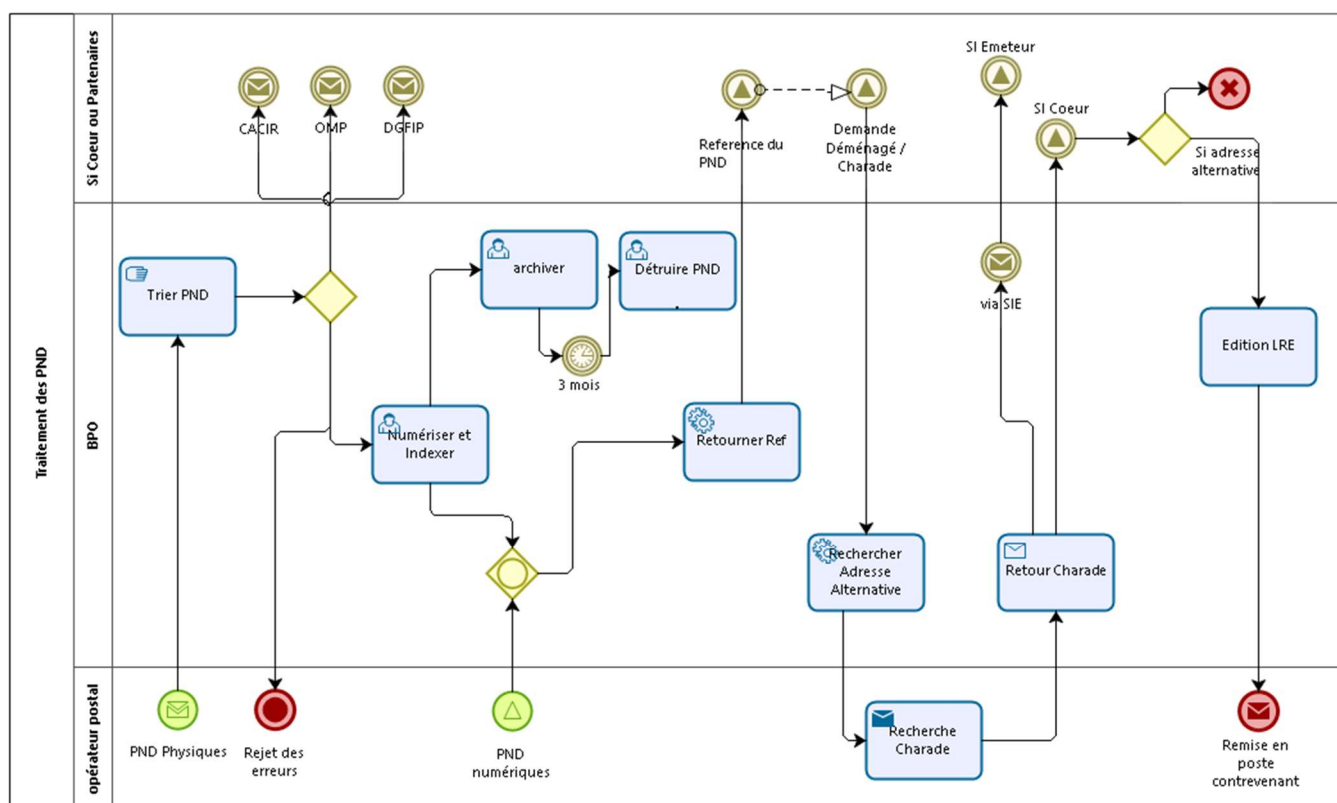
4.3.2.12 Traitement des retours en Plis non distribués (PND) des courriers issus du CNT

Le traitement consiste à :

- Identifier les courriers émis par le CNT et faisant l'objet d'un retour (retour des plis physiques ou fichier électronique fourni par l'opérateur postal) ;
- Rechercher une adresse alternative (par exemple service CHARADE®, etc.)¹ ;
- Transmettre ces informations à la TMA Cœur ou au SI partenaire pour suivi du dossier ;
- Détruire les PND physiques retournés par l'opérateur postal.

L'abonnement au service CHARADE® doit être contractualisé par le titulaire.

Le Cas d'usage : Traitement d'un PND est illustré ci-dessous :



Ce traitement prend en compte les trois typologies de PND suivantes :

- Courrier type premium ;
- Courriers recommandés avec ou sans accusé de réception ;

¹ A ce jour, les lettres recommandées, les courriers aux contrevenants étrangers, les courriers envoyés au profit de tiers (SNCF, SI Fourrière) et divers autres courriers (lettres-types, justificatifs de paiement, lettres de relance, lettres de rappel, courrier d'envoi de photos) ne font pas l'objet d'une recherche d'adresse alternative.

- Courriers simples hors contrat type Alliage.

Cas particuliers :

- Retour d'une demande de photo : le pli est remis en main propre au CACIR ;
- Retour d'une « Lettre de Rappel » (LRA) : le pli est remis à la TCA par la navette.

Nota : pour ces cas particuliers, ces plis sont reconnus sans avoir besoin d'ouvrir le courrier grâce à des éléments imprimés, visibles dans la fenêtre de l'enveloppe.

Il appartient au titulaire de prendre en charge complètement ce traitement, dès la bascule de responsabilité, y compris la détermination de l'identifiant Alliage.

La recherche d'adresse alternative (CHARADE) se fait par lot à la demande des SI Émetteurs sur la réception de PND, le nombre de lots envoyés varie en fonction de l'émetteur. A titre indicatif, à ce jour les fréquences d'interrogation sont les suivantes :

- SI Cœur : 1 par semaine ;
- FPS : 1 par semaine ;
- SID : 1 par jour, sauf le lundi ;
- TRANSDEV : à la demande ;
- SNCF : à la demande.

4.3.2.13 Traitement des plis avec paiement ou consignation

Ce traitement consiste à transmettre les éléments nécessaires au CEA ou à la TCA pour permettre l'encaissement du paiement ou de la consignation.

Les courriers accompagnés d'espèces sont mis à l'écart en vue d'un traitement particulier par l'ANTAI.

Pour les courriers accompagnés d'un chèque, d'un timbre amende, d'un mandat, d'un timbre fiscal, d'un ordre de virement, le traitement consiste à numériser le paiement et à envoyer l'original, selon les cas, à la TCA ou au CEA avec une référence de dossier trouvée dans le courrier.

4.3.2.14 Traitement des Accusés de Réception (AR) sur LRAR émises ou reçues par le CNT

Pour les AR en retour des courriers recommandés émis par l'ANTAI, ce traitement consiste à horodater, scanner, indexer et archiver l'accusé de réception retourné par le contrevenant, et de transmettre les informations correspondantes à la TMA Cœur.

Pour les courriers reçus au CNT en recommandé avec AR, le traitement consiste à récupérer l'accusé de réception, horodater et signer pour le compte de l'ANTAI les talons d'AR et renvoyer à l'expéditeur le talon de l'AR.

4.3.2.15 Traitement de recyclage TRC

Le titulaire du présent marché met à disposition des services du CNT (OMP/ANTAI/CACIR/PARQUET) un formulaire de recyclage (Classeur Excel avec macro, transférable) permettant de :

- Réaliser le recyclage d'un courrier pour une re-numérisation dans la chaîne TRC. La référence à saisir par l'opérateur pour l'indexation du courrier est entourée par le demandeur ou inscrite sur la feuille de recyclage ;
- Demander le renvoi à l'expéditeur d'un courrier mal rattaché pour demander des informations de Rattachement. Une Lettre de Non-Rattachement est alors émise par l'ERA ;
- Demander le recyclage d'un courrier vers l'Administrateur du CNT (ex. : Courrier droit CNIL).

Ce formulaire de recyclage doit être mis à disposition de l'ANTAI et de tous ses partenaires (OMP, CACIR, Parquet du CNT).

4.3.2.16 Traitement des courriers adressés à l'Administrateur du CNT

Ce traitement consiste à analyser le contenu des courriers adressés à l'Administrateur du CNT, reçus sur un CS spécifique (*CS 74000 dans le système CNT5*) ou sur l'adresse postale de l'ANTAI, afin de trouver une référence permettant le rattachement du dossier aux chaînes de traitement automatisé, et de proposer à l'Administrateur du CNT les décisions à prendre.

Il s'agit notamment des courriers adressés à l'Administrateur du CNT pour l'exercice du droit d'accès et de rectification dans le cadre de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978. L'expérience a montré que ces courriers ne concernent presque jamais ces droits et portent sur des demandes variées comme la demande d'un duplicata d'avis de contravention, de renseignement pour le paiement, des contestations, des désignations, etc. Il est donc nécessaire de procéder à une analyse approfondie des plis pour les traiter de manière efficace.

Les plis sont reçus et numérisés par les opérateurs du traitement. Les images numérisées des plis reçus sont stockées de manière à être accessibles par l'Administrateur du CNT via l'application AdminCNT. A chaque pli est associé un numéro d'enregistrement unique et un registre numérique des plis reçus est alimenté.

L'Administrateur du CNT peut, via l'application AdminCNT, prendre sa décision sur les plis numérisés, et peut également demander à recevoir les plis physiques correspondants. Le titulaire du présent marché est tenu de réaliser la TMA de cet outil qui est exploité par le marché de TME de l'ANTAI.

Le processus de traitement d'un courrier de l'administrateur du CNT se traduit par :

- L'identification du type de demande ;
- Le tri en fonction du type de demande ;
- La recherche de références du dossier (pour rattachement, recyclage et réponse) ;
- La remise en file des dossiers référencés ;
- L'envoi d'une lettre de non-rattachement en cas d'absence de référence ;
- L'archivage des réponses en lien avec le courrier original ;
- La possibilité d'exporter par mail ou fichier des statistiques sur les traitements réalisés ;
- La possibilité d'envoi par mail des dossiers numérisés.

Les plis comportant un document directeur (ACO, FRE, FRA, etc.) sont automatiquement réinjectés dans la chaîne de traitement des réclamations.

4.3.3 Volumétrie estimée de la fonction

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

Objet	Volumes
Courriers en entrée (hors PND) numérisés	2 000 000/an
Dont courriers reçus avec Accusé de Réception	1 300 000/an
Dont courriers avec paiement	100 000/an
Dont demandes de photo (hors SI LOM)	100 000/an
Dont courriers à destination de l'Administrateur du CNT	50 000/an (dont 10 000/an reçus à l'adresse postale de l'ANTAI)
Dont courriers non rattachables	50 000/an
Dont retours d'accusé de réception sur des courriers émis avec en recommandé avec AR	300 000/an
Dont formulaires de recyclage	5 000/an
Nombre de formulaires traités	2 500 000/an
Nombre de pages numérisées	26 000 000/an
Nombre de pages indexées	6 000 000/an
Nombre de pages traduites	100 000/an
Plis non distribués (PND)	7 000 000/an
Dont PND dématérialisés (Alliage)	4 000 000/an
Dont PND matérialisés (recommandé)	3 000 000/an
Recherches d'adresse alternative	7 000 000/an

4.3.4 Exigences

Référence	Exigence
BPO-TRC-001	Tous les courriers reçus à tort sont traités dans un délai maximum de 1 jour ouvré dans un mois calendaire.
BPO-TRC-002	Tous les PND physiques ou AR physiques reçus sont transmis aux systèmes d'informations dans un délai moyen maximum de 4 jours ouvrés dans un mois calendaire. Le titulaire informe l'ANTAI de la volumétrie traitée.
BPO-TRC-003	Tous les PND électroniques reçus sont transmis aux systèmes d'informations dans un délai moyen maximum de 1 jour. Le titulaire informe l'ANTAI de la volumétrie traitée.
BPO-TRC-004	Tous les courriers reçus contenant un paiement ou une consignation sont traités dans un délai moyen maximum de 1 jour ouvré dans un mois calendaire.
BPO-TRC-005	Toutes les Demandes Photos sont traitées dans un délai moyen maximum de 3 jours ouvrés dans un mois calendaire.
BPO-TRC-006	Tous les courriers à destination de l'Administrateur du CNT sont traités dans un délai moyen maximum de 4 jours ouvrés dans un mois calendaire.
BPO-TRC-007	Tous les courriers de contestation reçus concernant les chaînes de traitement du CNT ou issus du recyclage sont traités dans un délai moyen maximum de 4 jours ouvrés dans un mois calendaire.
BPO-TRC-008	Les courriers non rattachables sont traités dans un délai moyen mensuel maximum de 4 jours ouvrés dans un mois calendaire.
BPO-TRC-009	Le titulaire doit conserver les exports TRC réalisés pendant 6 mois afin d'être en mesure de renvoyer un fichier à la demande de l'ANTAI ou de ses partenaires.
BPO-TRC-010	Le titulaire doit détruire sous un délai maximum de 3 mois tous les PND physiques reçus et traités.
BPO-TRC-011	Tous les courriers reçus doivent être traités dans un délai maximum de 7 jours ouvrés dans un mois calendaire.

4.3.5 Indicateurs (KPI)

Référence KPI	Indicateur	Cible	Fréquence de mesure	Méthode de mesure
TRC-KPI-1	Délai moyen de traitement des courriers reçus à tort	<24h	Mensuelle	L'indicateur est calculé en effectuant la moyenne en heures sur un mois calendaire des délais entre la date de réception du courrier au CNT et la date de remise postale.
TRC-KPI-2	Délai moyen de traitement des plis non distribués PND ou Accusés de Réception AR physiques	<J+4	Mensuelle	L'indicateur est calculé en effectuant la moyenne sur un mois calendaire des délais de traitement des retours PND. Le délai mesuré correspond au délai entre la réception du PND/AR physique et la mise à disposition de l'information au système d'information correspondant.
TRC-KPI-3	Délai moyen de traitement des plis non distribués PND ou AR électroniques	<24h	Mensuelle	L'indicateur est calculé en effectuant la moyenne en heures sur un mois calendaire des délais de traitement des retours PND électroniques. Le délai mesuré correspond au délai entre la réception du PND/AR électronique et la mise à disposition de l'information au système d'information correspondant.
TRC-KPI-4	Délai moyen de traitement des courriers avec paiement	<J+1	Mensuelle	L'indicateur est calculé en effectuant la moyenne sur un mois calendaire des délais entre la date de réception du courrier au CNT et la date de remise postale à la navette du Pôle Amende.
TRC-KPI-5	Délai moyen de traitement des Demandes Photos	<J+3	Mensuelle	L'indicateur est calculé en effectuant la moyenne sur un mois calendaire des délais. Le délai mesuré correspond au délai entre la réception du courrier au CNT et la prise de décision sur la demande photo.
TRC-KPI-6	Délai moyen de traitement des courriers destinés à l'administrateur du CNT	<J+4	Mensuelle	L'indicateur est calculé en effectuant la moyenne sur un mois calendaire des délais de traitement des courriers destinés à l'administrateur du CNT. Le délai mesuré correspond au délai entre la réception de la demande et sa mise à disposition dématérialisée auprès de l'administrateur du CNT.

Référence KPI	Indicateur	Cible	Fréquence de mesure	Méthode de mesure
TRC-KPI-7	Délai moyen de traitement des courriers de contestation	<J+4	Mensuelle	L'indicateur est calculé en effectuant la moyenne sur un mois calendaire des délais entre la réception du courrier de contestation (CS41101/recyclage) et la transmission des informations traitées au système d'information correspondant.
TRC-KPI-8	Délai moyen de traitement des courriers non rattachables	<J+4	Mensuelle	L'indicateur est calculé en effectuant la moyenne sur un mois calendaire des délais entre la demande reçue du courrier de non-rattachement et la remise postale du courrier.
TRC-KPI-9	Délais en jour de dépassement des courriers reçus et traités au-delà du maximum de 7 jours ouvrés.	0	Mensuelle	L'indicateur est calculé sous forme de "points" en comptabilisant les dépassements (au-delà de 7J ouvrés) sur un mois calendaire pour les délais de remise des scans des courriers reçus au SI, ventilés selon 5 catégories de dépassement (<=24h, >24h et <=48h, >48h et <=72h, >72h et <=96h, >96h). Pour chaque tranche entamée de 1000 documents dans une catégorie, un point est attribué. L'indicateur correspond à la somme de ces points, pondérée par le numéro de la catégorie correspondante.

4.3.6 Livrables

Livrables attendus	Délais
Synthèse de l'état mensuel de production réalisé dans le mois calendaire par type de produit, et par partenaire.	Mensuel

4.4 AIR : Analyse d'Image Radar

4.4.1 Présentation du domaine fonctionnel AIR

L'objet du domaine fonctionnel Analyse d'image radar (AIR) est l'analyse des images issues des messages d'infractions (MIF) actuellement transmis par les dispositifs radars du Contrôle Automatisé appelés Equipement de terrain (ET).

Les images sont analysées afin d'en extraire les informations nécessaires à la chaîne de traitement de l'infraction. Il s'agit principalement de la plaque et du pays du véhicule en situation d'infraction.

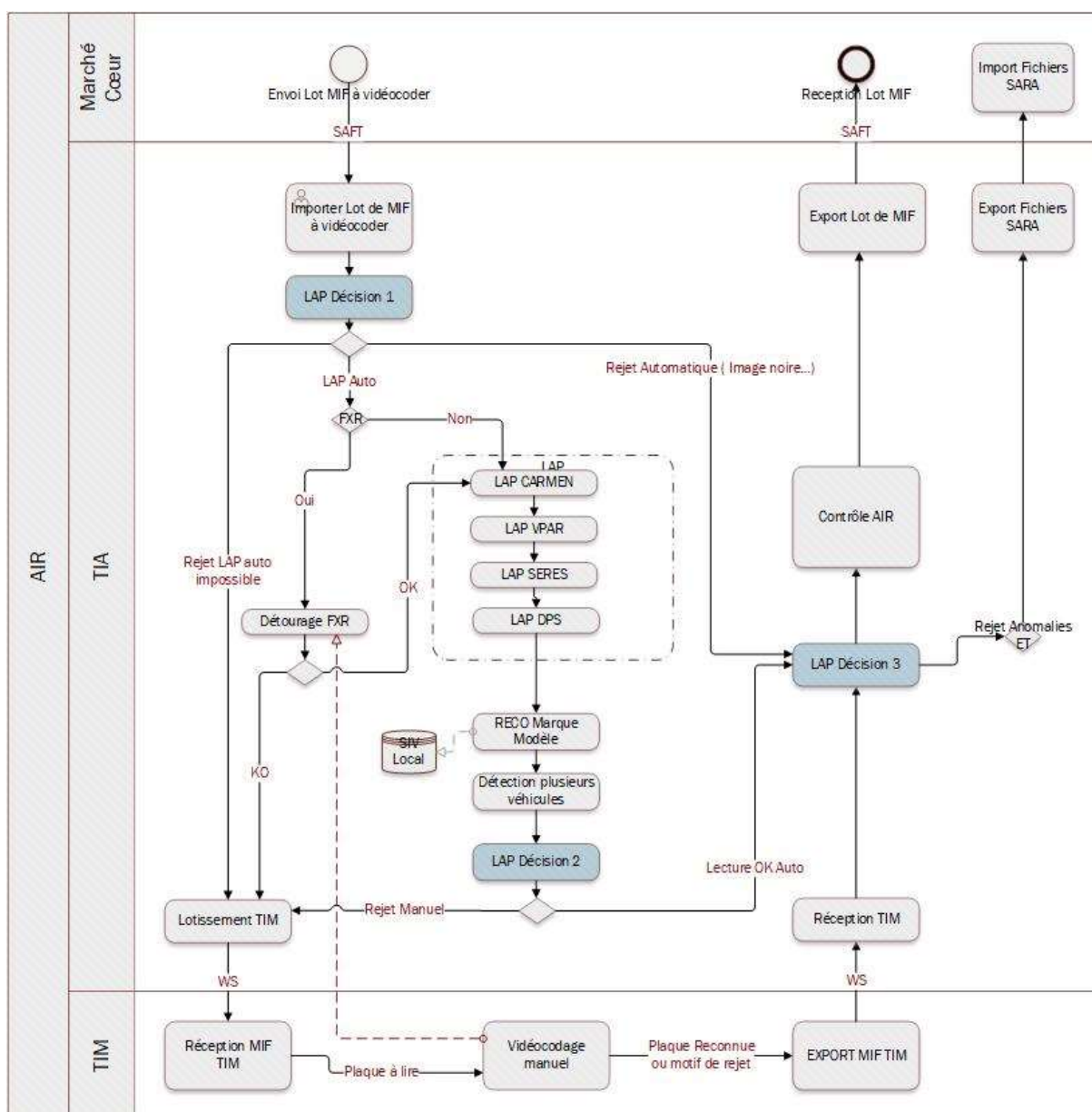
L'objectif de cette fonction est d'optimiser le nombre de plaques lues (plaque d'immatriculation, pays, marque/modèle) avec un taux d'erreur maîtrisé afin d'apporter un soutien au travail de constatation des infractions, effectué par le CACIR dans le domaine du contrôle automatisé vitesse et feux-rouges.

L'analyse d'image radar se compose de deux sous-fonctions : Traitement de l'Image Automatisé (TIA) et Traitement de l'Image Manuel (TIM).

Au titre de la présente prestation, le titulaire doit :

- Assurer la Tierce Maintenance Applicative de la fonction TIA qui correspond à différents traitements automatiques de lecture d'images radar. Ces traitements sont hébergés et exploités par le marché TME de l'ANTAI. Le titulaire est garant des performances applicatives de la chaîne TIA ;
- Réaliser une prestation de vidéocodage manuel (fonction TIM) des images radar qui ne pourront être traitées automatiquement. En cas de plaque non lue, le titulaire doit indiquer le motif correct de rejet ;
- Fournir un plan d'amélioration continu de la fonction globale AIR. Ce plan d'amélioration permettra à l'ANTAI de décider l'implémentation de nouvelles fonctionnalités pour optimiser la reconnaissance de plaques. Cette implémentation sera réalisée au titre des prestations de maintenance applicative.

Figure 3 : Processus fonctionnel actuel du domaine fonctionnel AIR



4.4.2 Description des traitements

La présente section décrit à titre indicatif le fonctionnement actuel de ces traitements.

4.4.2.1 Traitements d'Image Automatique (TIA)

La fonction de Traitement d'image automatique est la première sous-fonction de l'AIR : elle reçoit du SI Cœur sur différents flux des lots de Messages d'Infraction (MIF) issus de différents types de radars. Le MIF va être pris en charge par un moteur RabbitMQ qui le fait passer dans les différents services de TIA pour être enrichi. La

fonction LAP Décision est appelée à plusieurs reprises du processus pour décider, sur la base des données disponibles et d'un arbre de décision donné en paramètre, de la suite du traitement pour le MIF.

Une première étape permet de rejeter automatiquement les MIF identifiés comme non exploitables (ex. : images noires) et ceux pour lesquels le passage en LAP automatique n'est pas encore implémenté (comme les MIF Feux-Rouge, à date de rédaction du document). Ensuite le MIF est analysé par chacune des 4 LAPs utilisées par l'ANTAI (CARMEN, VPAR, SERES, DPS) pour lecture du duo (Plaque, Pays) avec l'indice de confiance correspondant. Les droits d'utilisation des logiciels de LAP sont acquis par l'ANTAI.

Un service de reconnaissance de la Marque/Modèle est fourni grâce à l'outil matchvec IA Flash (analyse d'images), qui permet un recoupement avec une base de données alimentée quotidiennement par le SIV (Service d'Identification des Véhicules) de l'ANTS.

Un service de reconnaissance de plusieurs véhicules est fourni pour identifier la présence de plusieurs véhicules sur la zone d'infraction à analyser, provoquant un rejet « plusieurs véhicules ».

En fin de parcours de reconnaissance automatique, si une plaque est lue avec un indice de confiance trop faible ou non lue, alors le service décision enverra le MIF à la fonction TIM pour un vidéocodage manuel de l'image.

Le cas de traitement d'un MIF issu d'un ET Feux-Rouge présente une étape supplémentaire de traitement : le détournement de la zone d'infraction par le CACIR et le détournement de la plaque, via l'application AIR Service Dessin (en cours de construction en CNT5).

4.4.2.2 Traitements d'Image Manuel (TIM)

Le traitement d'image manuel aussi appelé vidéocodage de MIF, a pour objet de déterminer manuellement les plaques et pays des véhicules ou en cas d'échec de lecture de rejeter les MIF qui paraissent *a priori* inexploitable vers une file spécifique du CACIR dite « de recyclage » en indiquant le bon motif de rejet, de telle sorte que le CACIR puisse officialiser la décision de mise à l'écart.

Les motifs de rejets permettant d'alimenter les files de recyclage CACIR sont :

- Doute sur plaque ;
- Scène mal cadrée ou vide ;
- Photo floue ;
- Photo sous/surexposée ;
- Plusieurs véhicules ;
- Moto de face ;
- Intempérie ;
- Indéfini ;
- Végétation ;
- Image noire ou corrompue.

Le titulaire alimente un fichier des anomalies des Equipements de terrain, lorsque des récurrences (paramétrables) de rejet sont constatés sur certains types de rejets (végétation et image noire à date du CCTP). Ce fichier, appelé SARA (Signal des Anomalies Radar), est exporté quotidiennement vers le SI Cœur pour être

exploité par les mainteneurs opérationnels des ET en vue d'une meilleure réactivité de leur maintenance. En pratique il y a maximum de deux fichiers par jour, un Fichier SARA pour les MIF Vitesse et un autre fichier SARA pour les MIF FXR.

L'ANTAI a mis en place un service SIV local sur l'environnement TIA qui permet, sur l'interrogation d'une plaque d'immatriculation française, de retourner les informations de base sur le véhicule (comme la marque/modèle). Le titulaire pourra éventuellement s'interfacer avec ce service pour apporter des éléments complémentaires pour le TIM.

Le titulaire est tenu de fournir à ses collaborateurs l'ensemble des moyens nécessaires à l'exécution de la prestation TIM (postes de travail, logiciel, etc.). Le titulaire met en place une organisation de vidéocodage permettant d'absorber les pics saisonniers d'activités pour tenir les indicateurs. Le titulaire est capable d'augmenter rapidement sa capacité de production TIM de sorte à respecter ses engagements de service y compris en cas de défaillance du traitement automatique d'images.

Dans le cas d'usage particulier de traitement d'un MIF Feux-rouge, l'opérateur peut être amené à réaliser l'étape de détournement manuel lorsque le détournement automatique n'est pas réussi en TIA.

4.4.2.3 Plan d'amélioration de la fonction AIR

Afin de respecter les exigences décrites ci-dessous (4.4.4) sur la croissance du taux d'automatisation, le titulaire est tenu de mettre à jour au moins une fois par an le plan d'amélioration de la fonction AIR qui est structuré en deux parties :

- Une première partie qui présente l'état de l'art du marché, un premier niveau d'analyse des solutions disponibles et propose un ou plusieurs axes de travail, avec les hypothèses de planification correspondantes ;
- Une deuxième partie qui identifie les adaptations envisagées, suivant deux niveaux possibles :
 - Une liste de propositions d'adaptations assimilables à de la maintenance corrective ; l'ANTAI saisit les sollicitations/tickets correspondant aux propositions retenues, ces tickets entrent alors dans le calcul du forfait de maintenance corrective ;
 - Une liste de propositions d'adaptations assimilables à de la maintenance évolutive qui seront macro-chiffrées. L'ANTAI valide les propositions de son choix, lesquelles sont traitées dans le cadre de la prestation de maintenance évolutive.

4.4.3 Volumétrie estimée de la fonction

Les indicateurs ci-dessous sont les indicateurs constatés en 2021. Ils sont donnés à titre purement indicatif et n'engagent pas l'ANTAI quant aux volumétries qui seront constatées sur la durée du présent marché.

Objet	Volumes
Nombre de MIF traités par la fonction AIR	25 000 000/an
Taux de traitement automatique	2021 : >45% 2022 : >50% Objectif 2023 : >55%

Objet	Volumes
	(Brut : sur 100% des MIF reçus en entrée de AIR, plaques reconnues ou pas) dont 2 % de Rejets Automatiques non lus. Donc environ 53%, en brut, reconnu automatiquement
Taux de traitement manuel	45% (Brut : sur 100% des MIF reçus en entrée de AIR) selon la proportion moyenne de retour suivante : Lue après vidéocodage manuel : 83% Doute sur Plaque : 7% Plusieurs véhicules : 3% Photo Flou : 2% Photo Sur/Sous Exposé : 2% Indéfini (Noire, végétation) : 2% Moto de face : 1% Scène mal cadrée : 0,1% Soit 37,5%, en brut, reconnue manuellement
Taux d'erreur moyen de Lecture TIA	<1/10 000 (2022)
Taux d'erreur moyen de Lecture TIM	20/10 000 (2022)
Taux de Lecture réussie (Plaque, pays) global	90,5%
Taux de Rejet global	9,5%

4.4.4 Exigences

Référence	Exigence
BPO-AIR-001	Le titulaire garantit, dès la fin de la bascule de responsabilité, que le traitement d'image manuel des images reçues est traité dans un délai moyen mensuel de 2 jours ouvrés maximum, dans un mois calendaire.
BPO-AIR-002	Le titulaire s'assure que tous les MIF sont traités dans un délai maximum de 7 jours ouvrés dans un mois calendaire.

Référence	Exigence
BPO-AIR-003	Le titulaire garantit, dès la fin de la bascule de responsabilité, que le traitement de reconnaissance automatique couvre au moins 60% des plaques reconnues en moyenne mensuelle annuelle. Il garantit également une augmentation de ce taux de reconnaissance automatique de 3 points par an. Soit Jusqu'au 31/12/2023 : 60% à partir du 01/01/2024 : 63% à partir du 01/01/2025 : 66% à partir du 01/01/2026 : 69%
BPO-AIR-004	Le titulaire garantit, dès la fin de la bascule de responsabilité, qu'au moins 15% des MIF rejetés sont rejetés dans le traitement de TIA. Ce dernier garantit également une croissance de ce taux de 5% par année calendaire, jusqu'à la fin du marché. Soit à la prise de responsabilité : T0 >15% des MIF rejetés à partir du 01/01/2024 : T0 +5% des MIF rejetés à partir du 01/01/2025 : T0 +10% des MIF rejetés à partir du 01/01/2026 : T0 +15% des MIF rejetés (soit a minima 30%)
BPO-AIR-005	Le titulaire garantit, dès la fin de la bascule de responsabilité, un taux d'erreur AIR sur les « Lectures réussies » (n° de plaque ou pays incorrectement reconnus) inférieur à 10 pour 10 000. Le titulaire démontre le respect de ce taux d'erreur.
BPO-AIR-006	Le titulaire garantit, dès la fin de la bascule de responsabilité, un taux d'erreur AIR de rejet (erreur de catégorie de rejet) inférieur à 5 pour 100. Le titulaire démontre le respect de ce taux d'erreur.
BPO-AIR-007	Le titulaire garantit, dès la fin de la bascule de responsabilité, un taux de rejets effectués à tort (rejet d'une photo exploitable hors file Rejet Doute sur plaque) inférieur à 0.05 %.

Référence	Exigence
BPO-AIR-008	Le titulaire garantit, dès la fin de la bascule de responsabilité, un taux moyen mensuel de rejet Doute sur plaque inférieur à 4% des MIF reçus en TIM. Ce dernier garantit également une baisse de ce taux de 4% par année calendaire, jusqu'à la fin du marché. Soit à la prise de responsabilité : T0 : taux de rejet Doute sur plaque $T0 < 4\%$ 2024 : $T0 - 0,5\%$ 2025 : $T0 - 1\%$ 2026 : $T0 - 1,5\%$

4.5.1 Indicateurs (KPI)

Référence KPI	Indicateur	Cible	Fréquence de mesure	Méthode de mesure
AIR-KPI-1	Délai moyen de traitement manuel de lecture d'un MIF	<J+2	Mensuelle	L'indicateur est calculé en effectuant la moyenne sur un mois calendaire des délais de lecture manuelle d'un MIF. Le délai mesuré correspond au délai entre la réception du MIF par TIM et la mise à disposition de la lecture au système d'information émetteur.
AIR-KPI-2	Dépassement du délai maximum de 7 jours ouvrés pour le traitement des MIF.	0	Mensuelle	L'indicateur est calculé sous forme de "points" en comptabilisant les dépassements (au-delà de 7J ouvrés) sur un mois calendaire pour les délais entre la réception du MIF et le retour d'analyse AIR sur le MIF, ventilés selon 5 catégories de dépassement (<=24h, >24h et <=48h, >48h et <=72h, >72h et <=96h, >96h). Pour chaque tranche entamée de 1000 documents dans une catégorie, un point est attribué. L'indicateur correspond à la somme de ces points, pondérée par le numéro de la catégorie correspondante.
AIR-KPI-3	Taux moyen minimum de reconnaissance automatique de plaque (immatriculation et pays)	Jusqu'au 31/12/2023 : 60% 2024 : 63% 2025 : 66% 2026 : 69%	Mensuelle	L'indicateur est calculé de la façon suivante : nombre de plaques reconnues en automatique dans un mois calendaire, divisé par la somme des nombres de plaques reconnues par TIA et TIM dans le même mois calendaire. Un indicateur moyen annuel est calculé pour le calcul de pénalité. Changement au 1er janvier de chaque année.

Référence KPI	Indicateur	Cible	Fréquence de mesure	Méthode de mesure
AIR-KPI-4	Taux moyen minimum de rejet en automatique	T0 : taux de rejet à la bascule. T0>15% 2024 : T0+5% 2025 : T0+ 10% 2026 : T0+15%	Mensuelle	L'indicateur est calculé de la façon suivante : nombre de rejets en automatique dans un mois calendaire, divisé par la somme des nombres de rejets par TIA et TIM dans le même mois calendaire. Un indicateur moyen annuel est calculé pour le calcul de pénalité. Changement au 1er janvier de chaque année.
AIR-KPI-5	Taux moyen d'erreurs de reconnaissance de plaque (immatriculation ou pays erroné)	<0,10%	Mensuelle	L'indicateur est calculé de la façon suivante : volume de reconnaissance de plaques en erreur (Pays ou immatriculation incorrect) dans un mois calendaire, divisé par le volume total de plaques reconnues par TIA et TIM dans le même mois. Un indicateur moyen annuel est calculé pour le calcul de pénalité.
AIR-KPI-6	Taux moyen d'erreur de rejet erroné	<5%	Mensuelle	L'indicateur est calculé de la façon suivante : volume de décisions de rejet en erreur (rejet justifié mais motif de rejet erroné) dans un mois calendaire, divisé par le volume total de rejets par TIA et TIM dans le même mois. Un indicateur moyen annuel est calculé pour le calcul de pénalité.

Référence KPI	Indicateur	Cible	Fréquence de mesure	Méthode de mesure
AIR-KPI-7	Taux moyen de rejet abusif	<0,05%	Mensuelle	L'indicateur est calculé de la façon suivante : volume de rejets effectués à tort (rejet d'une photo exploitable hors file Rejet Doute sur plaque) dans un mois calendaire, divisé par le volume total de plaques exploitables (lues par TIA et TIM + rejetées à tort hors doute sur plaque) dans le même mois. Un indicateur moyen annuel est calculé pour le calcul de pénalité.
AIR-KPI-8	Taux moyen de Doute sur plaque	T0 : taux de rejet Doute sur plaque T0<4% 2024 : T0-0,5% 2025 : T0-1% 2026 : T0-1,5%	Mensuelle	L'indicateur est calculé de la façon suivante : volume de rejets doute sur plaque dans un mois calendaire, divisé par le volume total de plaques exploitables (lues par TIA et TIM) + rejetées en doute sur plaque) dans le même mois. Un indicateur moyen annuel est calculé pour le calcul de pénalité. Changement au 1er janvier de chaque année.

4.5.2 Livrables

Livrables attendus	Délais
Synthèse de l'état mensuel de production réalisé dans le mois calendaire par type de produit, et par partenaire.	Mensuel

4.6 APE : Archivage Physique et Electronique

4.6.1 Présentation du domaine fonctionnel APE

Le domaine fonctionnel de l'archivage physique et électronique comprend deux sous-domaines :

- L'archivage physique (ARC) qui consiste à organiser le stockage et la gestion des courriers reçus et traités dans la chaîne TRC. Il comprend 3 fonctions :
 - La mise en archive des plis reçus ;
 - L'extraction des plis physiques suite à demande ;
 - La destruction sécurisée sur demande.

Le domaine ARC gère les archives locales du CNT ainsi que les archives distantes.

L'ANTAI a un stock existant d'archives d'environ 10 000m3 stockés actuellement chez IRON Mountain, (sur deux sites : La Mézière et Le Mans) dont le titulaire devra reprendre la responsabilité au moment de la reprise ainsi que toutes les données afférentes. Il s'agit en particulier des informations qui caractérisent les liens entre les conteneurs et les boîtes. Le titulaire pourra conserver le même archiviste ou proposer une autre solution de stockage à distance, dont il portera la charge du transfert.

- L'archivage électronique (SAE) qui consiste à archiver de manière probante les documents numériques reçus des différents versants. Il comprend 4 fonctions :
 - Le versement d'archives ;
 - La mise à jour d'archives ;
 - La consultation d'archives ;
 - La purge d'archives.

Le titulaire du présent marché sera uniquement TMA sur cette partie SAE, l'exploitation étant réalisée par le marché TME de l'ANTAI.

4.6.2 Description des traitements

Ce chapitre décrit les traitements d'archivage actuels.

4.6.2.1 Archivage physique

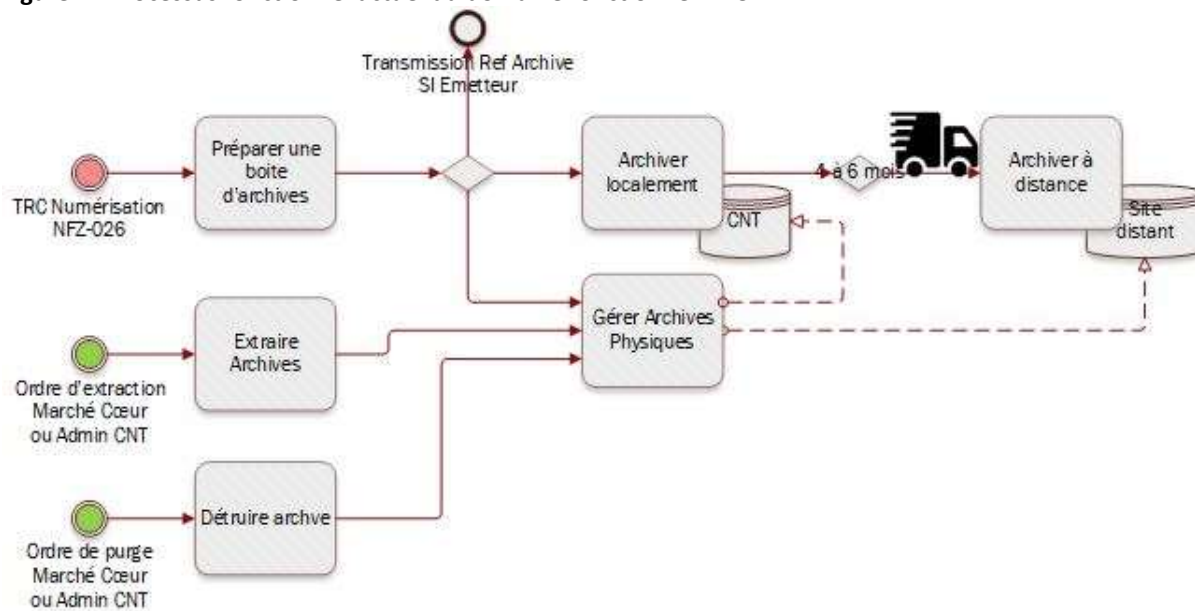
Les courriers reçus sont archivés après numérisation dans des boîtes d'archivage étiquetées en sortie de numérisation. Ces boîtes permettent de déposer des documents de taille A4 sans pliure. Une boîte contient environ 75 dossiers reçus. Toutes les informations concernant la boîte figurent sur cette étiquette : date de réception, flux, numéro de boîte et lots contenus. Les boîtes sont acheminées dans des salles d'archives locales, au CNT, pour stockage temporaire. Elles y sont rangées conformément à l'ordre des numéros de boîtes. Les boîtes sont regroupées par 5 dans un conteneur d'archives.

La boîte d'archivage est conservée en local tant que l'espace de stockage est disponible dans le but de faciliter l'extraction d'archives des dossiers les plus récents, puis les boîtes les plus anciennes sont transférées sur un site d'archivage distant. La société Iron Mountain, experte en gestion de l'information et des archives, répondant aux

normes de protection de données sensibles AFNOR NF Z40-350, assure actuellement le stockage sur ses deux sites distants hautement sécurisés.

La reprise du stock d'archive existant est décrite en phase de reprise (paragraphe 4.7.4.2)

Figure 4 : Processus fonctionnel actuel du domaine fonctionnel ARC



4.6.2.2 Extraction d'archives physiques

Cette fonction d'extraction consiste à retirer les dossiers originaux des boîtes d'archives et à les remplacer par des sommaires reprenant les caractéristiques de la demande d'extraction avec un descriptif de composition du dossier. Les sommaires remplacent les plis dans la boîte et permettent une traçabilité des opérations d'extraction en cas de requête ultérieure.

Les différentes extractions :

- Extraction à la demande des OMP d'une archive avec original (DTR). A ne pas confondre avec la demande des OMP d'une archive sans l'original (DTRSO) : cette demande revient à ré-imprimer les plis numérisés, elle est réalisée en collaboration avec la fonction ERA, sans extraction des archives physiques ;
- Extraction d'un courrier non rattachable : lorsque le courrier n'a pu être rattaché à un unique dossier, il est extrait, accompagné d'une lettre de non-rattachement, pour être retourné à l'expéditeur lorsque l'adresse de ce dernier est identifiée dans le courrier ;
- Extraction d'un courrier à la demande de l'administrateur du CNT, via son application.

4.6.2.3 Destruction d'archives physiques

Le processus de destruction des archives physiques respecte les étapes suivantes :

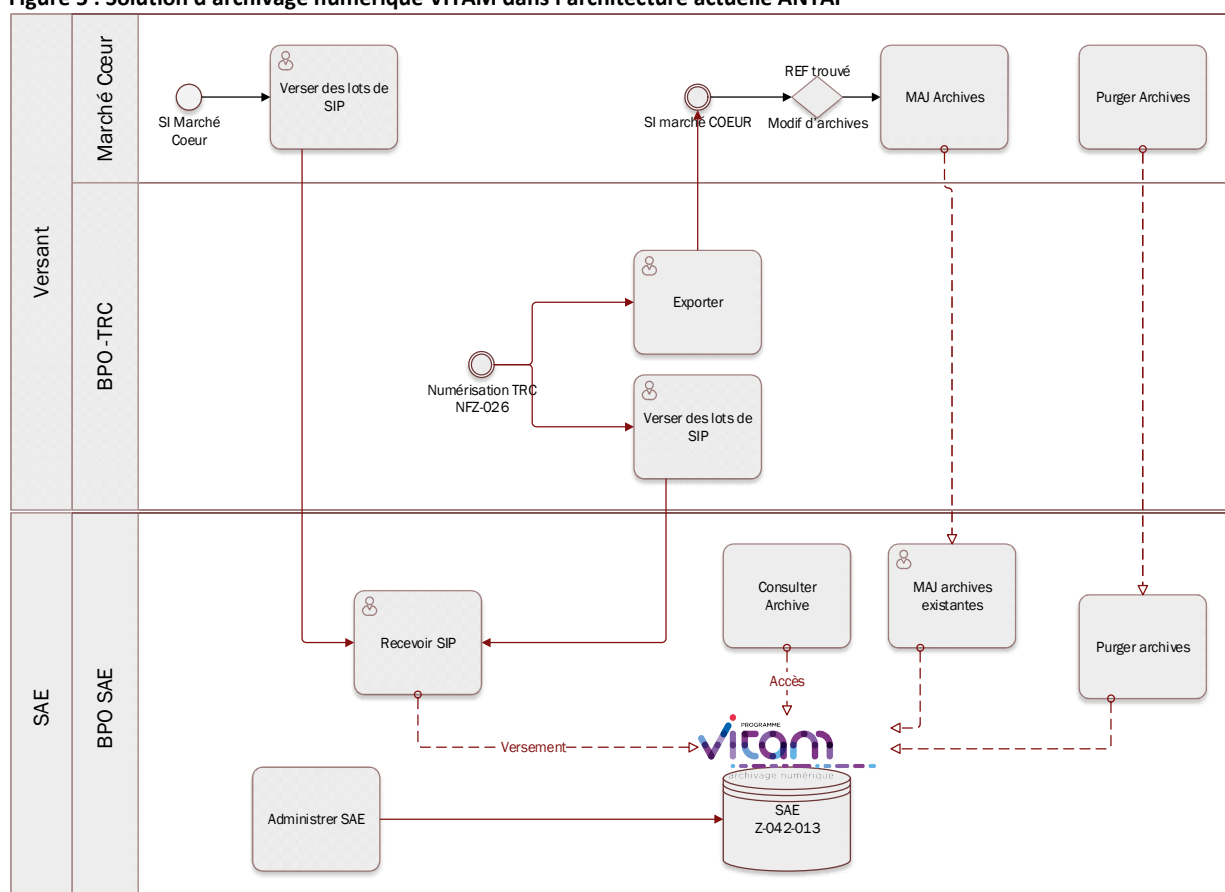
1. Le SI Cœur génère une demande de destruction des boîtes auprès des systèmes du titulaire du présent marché.
2. Un accusé réception est fourni au SI Cœur par les systèmes du titulaire du présent marché.
3. Le titulaire du présent marché transmet au(x) centre(s) d'archivage externe(s) la liste complète des boîtes à détruire (c'est-à-dire incluant la liste des nouvelles boîtes à détruire et l'historique complet). Le sous-traitant en charge de l'archivage externe identifie les conteneurs qui contiennent 5 boîtes éligibles à la destruction en considérant que seul un conteneur dont toutes les boîtes sont destructibles pourra être détruit. Cette liste est transmise en retour.
4. Le titulaire du présent marché sollicite l'accord de l'ANTAI pour planifier l'opération de destruction des conteneurs éligibles et transmet cette information au sous-traitant en charge de l'archivage externe. L'ordre de destruction des conteneurs est exécuté par le sous-traitant en charge de l'archivage externe dans le mois suivant la validation des conteneurs éligibles à la destruction. Après destruction physique, et conformément aux spécifications de la norme DIN 66399, un procès-verbal de destruction est réalisé puis fourni à l'ANTAI avant la fin du mois suivant la destruction.
5. Les systèmes du titulaire du présent marché informent le SI Cœur des boîtes détruites par un PV de destruction.

4.6.2.4 Archivage numérique

L'ANTAI a choisi la solution interministérielle d'archivage numérique VITAM pour assurer le service d'archivage numérique de l'ANTAI. La solution est hébergée sur les infrastructures de l'ANTAI et elle est exploitée par le titulaire du marché TME. Le titulaire du présent marché assure la TMA de la solution, ce qui inclut notamment le support et les évolutions.

Le SAE s'interface avec le SI Cœur de l'ANTAI, mais il a pour objectif premier d'archiver de manière sécurisée les courriers retours des usagers, issus du TRC, afin de leur donner une valeur probante.

Figure 5 : Solution d'archivage numérique VITAM dans l'architecture actuelle ANTAI



4.6.3 Volumétrie estimée de la fonction

Objet	Volumes
Nombre de boîtes archivées en stock CNT	Environ 30 000 boîtes (à date)
Nombre de boîtes archivées à distance	~ 1 000 000 boîtes
Stock distant	~ 10 000 m3
Volume archivé	100 000 boîtes/an
Nombre de demandes d'extraction du stock distant	<10/an
Nombre de demandes d'extraction du stock local	<1000/an
Nombre de demandes d'extraction du stock distant	0

La durée de stockage des dossiers à compter de leur clôture est de 5 ans à 10 ans en fonction de la nature du dossier correspondant.

L'activité de stockage physique issu des courriers reçus du TRC est en décroissance au profit des contestations numériques reçus sur le site de l'ANTAI. De plus, l'ANTAI travaille à la copie fiable des courriers du TRC archivés dans le SAE dont un des objectifs principaux est de réussir à s'affranchir de l'archivage physique.

4.6.4 Exigences

Référence	Exigence
BPO-APE-001	Toutes les demandes d'extraction de documents concernant les archives locales du CNT sont traitées dans un délai moyen maximum de 3 jours ouvrés.
BPO-APE-002	Toutes les demandes d'extraction de documents concernant les archives distantes sont traitées dans un délai moyen mensuel maximum de 5 jours ouvrés, dans un mois calendaire.
BPO-APE-003	Le titulaire gère les archives locales au CNT ainsi que les archives distantes.
BPO-APE-004	Le titulaire stocke les archives physiques les plus récentes dans les zones d'archives du CNT dans la limite de l'espace disponible.
BPO-APE-005	Le titulaire assure l'archivage physique sécurisé des documents. Le site d'archivage distant répond a minima à la norme AFNOR NF Z40-350 ou équivalent et bénéficie d'un agrément pour la conservation d'archives publiques.
BPO-APE-006	Le titulaire gère le registre des documents archivés.

Référence	Exigence
BPO-APE-007	Le titulaire fournit tous les mois un état des archives en termes de flux et de stock ainsi que l'inventaire des mouvements (stockage, extraction, destruction).
BPO-APE-008	Le titulaire donne accès à l'Administrateur du CNT et aux personnes désignées par ce dernier aux données archivées et au registre, à des fins d'audit ou de contrôle du respect des règles d'archivage physique.
BPO-APE-009	Le titulaire assure l'archivage local de 100% des plis reçus dans la journée de leur numérisation.
BPO-APE-010	Le titulaire réalise 100% des destructions d'un conteneur d'archives demandées dans un délai d'un mois et fournit à l'ANTAI le PV de destruction.
BPO-APE-011	Le titulaire garantit une destruction sécurisée des archives du fait du caractère confidentiel des données contenues dans les plis. La destruction respecte au moins les spécifications de la norme DIN 66399, niveau de sécurité P4 (soit copeaux de moins de 160 mm ² de surface).
BPO-APE-012	Le titulaire s'assure que les demandes d'extraction d'archivages sont traitées dans un délai maximum de 7 jours ouvrés dans un mois calendaire.

4.6.5 Indicateurs (KPI)

Référence KPI	Indicateur	Cible	Fréquence de mesure	Méthode de mesure
APE-KPI-1	Délai moyen de traitement des extractions d'archives locales	<J+3	Mensuelle	L'indicateur est calculé en effectuant la moyenne sur un mois calendaire des délais entre la réception de la demande et la remise postale des archives.
APE-KPI-2	Délai moyen de traitement des extractions d'archives distantes	<J+5	Mensuelle	L'indicateur est calculé en effectuant la moyenne sur un mois calendaire des délais entre la réception de la demande et la remise postale des archives.
APE-KPI-3	Les demandes d'extraction d'archivages doivent être traitées dans un délai maximum de 7 jours	0	Mensuelle	L'indicateur est calculé sous forme de "points" en comptabilisant les dépassements (au-delà de 7J ouvrés) sur un mois calendaire pour les délais entre la réception de la demande et la remise en poste des dossiers extraits des archives, ventilés selon 5 catégories de dépassement (<=24h, >24h et <=48h, >48h et <=72h, >72h et <=96h, >96h). Pour chaque tranche entamée de 100 documents dans une catégorie, un point est attribué. L'indicateur correspond à la somme de ces points, pondérée par

				le numéro de la catégorie correspondante.
--	--	--	--	---

4.6.6 Livrables

Livrables attendus	Délais
Compte-rendu d'activité hebdomadaire donnant l'ensemble des éléments détaillés de la production. Le titulaire prendra en compte les données à présenter demandées par l'ANTAI.	Livraison le premier jour de la semaine suivante
Etat des archives	Annuel
Plan d'action pour l'amélioration du processus d'archivage afin de limiter les délais de stockage inutiles	6 mois après la bascule de responsabilité
Procès-verbal de destruction	Avant la fin du mois suivant la destruction

4.7 P00 : Reprise

La prestation de reprise couvre l'ensemble des activités devant être menées par le titulaire au démarrage du présent marché, afin de reprendre progressivement la responsabilité du périmètre objet du présent marché, et précédemment confiées à différents titulaires au titre de l'exécution des marchés du programme CNT5.

4.7.1 Périmètre de la prestation de reprise

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

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

- Maîtriser l'ensemble des systèmes du périmètre du présent marché à la fois d'un point de vue fonctionnel, logiciel, documentaire, organisationnel et matériel ;
- Reprendre à son compte les systèmes transférés du précédent marché, qu'il doit réutiliser, faute de proposer une solution alternative plus efficace, afin de couvrir le périmètre du présent marché ;
- Mettre en place les éventuels systèmes complémentaires qu'il juge nécessaire pour l'exécution du présent marché et qui ne sont pas reversés par le ou les titulaires sortants ;
- Mettre en œuvre ses moyens propres afin d'être en mesure d'assurer, de manière opérationnelle, l'exécution de l'ensemble des prestations du présent marché.

Les opérations de reprise sont réalisées par le titulaire dans un délai à respecter dénommé « phase de reprise ». Le titulaire doit définir sa stratégie de reprise, la faire valider par l'ANTAI et réaliser à sa charge l'ensemble des

actions de sécurisation nécessaires à la bascule de responsabilité afin de maintenir une continuité entière du service.

Ces opérations sont entièrement assurées par le titulaire du présent marché en coordination forte avec le ou les titulaires sortants ainsi qu'avec les titulaires des autres marchés des programmes CNT5 et CNT6 et sous le contrôle de l'ANTAI.

La présente prestation comprend :

- La reprise des prestations réalisées au titre du marché du CNT5 et décrites dans ce document ;
- La reprise du périmètre TMA : sur les applicatifs exploités par la TME de l'ANTAI mais maintenus par le titulaire du présent marché (paragraphe 4.8.5) ;
- La mise en place d'une organisation de reprise adaptée afin d'assurer la continuité de la production et permettant de limiter au total à 3 jours l'interruption des services d'ERA, TIM, TRC et ARC lors de la bascule de responsabilité vers le titulaire du présent marché.

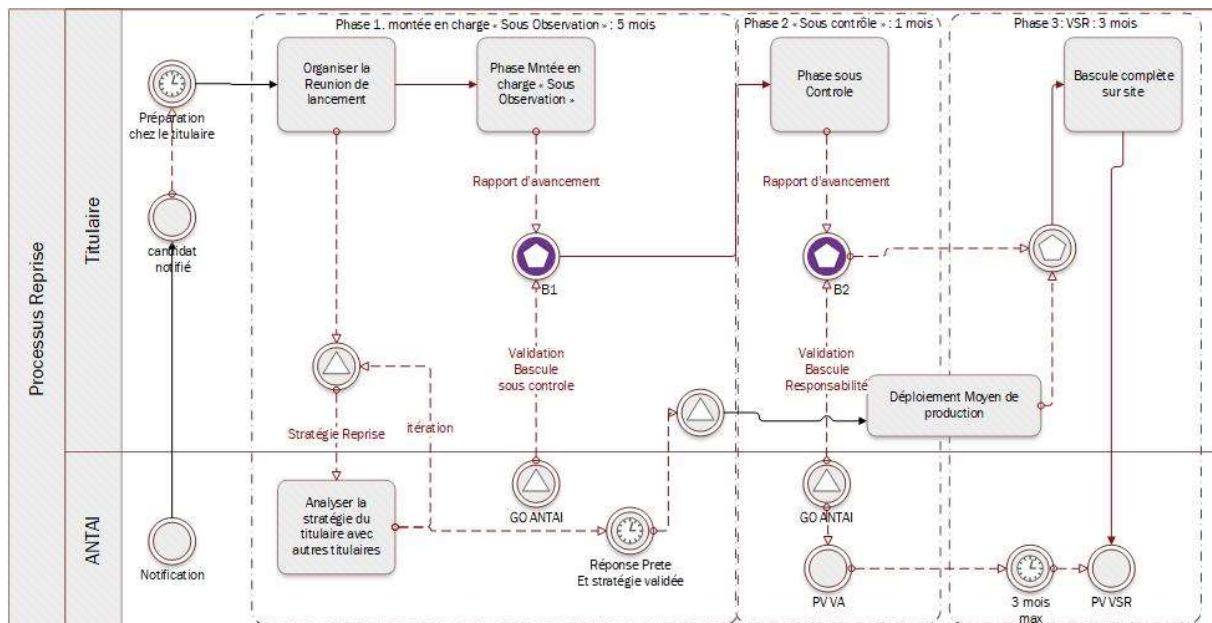
Le titulaire devra informer l'ANTAI de ses besoins pour déployer ses moyens de production au CNT (techniques, infrastructures, puissance) afin qu'elle valide la faisabilité et s'organise pour soutenir la réalisation de ces activités. Le titulaire devra présenter sa stratégie de reprise au plus tard à la réunion de lancement de la reprise.

4.7.1.1 Principaux jalons de la phase de reprise

Le tableau ci-dessous présente les dates associées à la phase de reprise du présent marché :

Marché CNT5	Durée de la reprise	Date prévisionnelle de début	Date prévisionnelle de fin de reprise	Date prévisionnelle de fin de VSR
CNT5 « BPO »	6 mois	07/12/2022	06/06/2023	Date début de production 100% sur site du CNT + 3 mois

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



La phase de reprise se décompose en plusieurs phases :

- **Phase 1 de montée en charge « sous observation »** : cette phase débute par la réunion de lancement du marché et permet au nouveau titulaire d'organiser sa montée en charge, en concertation avec le titulaire sortant et en respectant les échéances fixées par le présent CCTP, il présentera sa stratégie de reprise, incluant ses besoins d'infrastructure précis, en réunion de lancement de la reprise, au plus tard un mois après la notification du marché. Le titulaire du marché CNT6 suit le titulaire du marché CNT5 dans la réalisation d'opérations, sans toutefois les réaliser en responsabilité propre. L'ANTAï, ses partenaires et le titulaire sortant dispensent aux équipes du titulaire entrant les formations nécessaires à leur bonne appréhension des périmètres fonctionnels, applicatifs et techniques.
 - **B1 : Bascule en phase dite « sous contrôle ».**
- **Phase 2 d'exécution de la prestation dite « sous contrôle »** : le titulaire du marché CNT5 suit le titulaire du présent marché dans la réalisation d'opérations. Ces opérations sont réalisées par le titulaire entrant sous la responsabilité du titulaire sortant.
 - **B2 : Bascule de responsabilité de la prestation**, du titulaire CNT5 au titulaire CNT6.
- **Phase 3 de vérification de service régulier (VSR)** : cette phase permet de valider la bonne exécution des prestations soumises à reprise.

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

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

4.7.1.2 Localisation des prestations de reprise

De manière générale, la localisation des prestations devra suivre les principes définis au chapitre 3.6.

En fonction des contraintes opérationnelles des titulaires entrants et sortants, le déroulement des phases associées à la reprise pourra conduire à la mise en œuvre des modalités suivantes :

- **Phase de montée en charge dite « sous observation »** : site ANTAI et site du titulaire ;
- **Phase d'exécution de la prestation dite « sous contrôle »** : site ANTAI dès que possible, sinon production sur site du titulaire entrant et contrôle de la production sur site ANTAI ;
- **Phase de VSR** : site ANTAI.

Le titulaire peut mettre en place des moyens de visioconférence sous réserve de l'accord de l'ANTAI et du respect de la PSSI de l'ANTAI.

4.7.1.3 Comitologie

En complément de la comitologie générale du projet, décrite dans le chapitre relatif à la gouvernance, il existe un comité de suivi des opérations de reprise (**COSUI Reprise**) propre à cette phase du présent marché.

Il a lieu une fois par semaine pendant toute la phase de reprise. Il réunit les différents chefs de projet du titulaire du présent marché et les chefs de projets de transition de l'ANTAI et de son assistance à maîtrise d'ouvrage.

Le rôle de ce comité est de suivre de manière très rapprochée et opérationnelle la bonne réalisation des activités de reprise et la bonne coordination entre les anciens et le nouveau titulaire. Un point d'avancement des différents chantiers est systématiquement présenté par le nouveau titulaire (montée en charge, montée en compétence, formations, suivi des risques, etc.). Les objectifs et prochaines étapes de la semaine sont précisément définis et planifiés. Les actions prises en séance sont suivies et leur réalisation tracée. La synthèse est présentée en Comité de coordination Reprise.

4.7.1.4 Exigences

Référence	Exigence
BPO-REP-001	Le titulaire participe aux COSUI Reprise relatifs à ce marché et aux Comités de coordination Reprise relatifs au programme CNT6.
BPO-REP-002	Le titulaire assure la préparation et les comptes rendus des COSUI Reprise.

4.7.1.5 Livrables

Livrables attendus	Délais
Support des COSUI Reprise	2 jours avant la réunion.
Liste des interlocuteurs de la phase de reprise	2 jours avant le premier COSUI Reprise.
Comptes rendus des COSUI Reprise Organigramme des tâches complété et mis à jour	2 jours après la réunion.

4.7.1.6 Opérations à réaliser

Pour chaque sous-prestation, les opérations de reprise par le titulaire porteront essentiellement sur :

- La prise de connaissance du contexte, du référentiel documentaire et technique du marché, des procédures et outils de l'ANTAI ;
- La formation de ses équipes aux systèmes et prestations du périmètre de reprise ;
- L'élaboration d'un état des lieux des systèmes, documents, matériels et logiciels repris et l'identification des systèmes devant, le cas échéant, être mis en œuvre pour remplacer des composants non repris. Il s'agit ici de la dette technique et de sécurité globale. Tout élément qui ne figurera pas dans ce document sera considéré comme accepté en l'état par le titulaire du présent marché, qui ne pourra pas revenir dessus ;
- La reprise de l'ensemble des éléments techniques reversés par le titulaire sortant, ou la mise en œuvre des systèmes remplaçant, le cas échéant, des composants non repris, apportant au minimum les mêmes fonctionnalités et performances ;
- La reprise des engagements, des conventions de services et, s'il y a lieu, des contrats établis par le titulaire sortant nécessaire à la reprise de responsabilité par le titulaire du présent marché ;
- La mise en œuvre de ses propres plateformes hors production et de production pour le périmètre des activités de « service » et interconnectés avec les plateformes des autres systèmes d'information à l'identique de l'existant CNT5.
- Le déroulement d'un ensemble de travaux permettant la montée en compétence du titulaire du présent marché sur l'ensemble du périmètre de la prestation TMA :
 - L'installation des applications sur les plateformes d'intégration, de qualification et de recette ;
 - La réalisation d'opérations d'intégration sur la plateforme d'intégration ;
 - L'assistance aux opérations de qualification, recette, pré-production et mise en production ;
 - Le développement de versions correctives ou évolutives des applications gérées ;
- La préparation puis la réalisation de la bascule de responsabilité ;

- Le déploiement des machines de production, des équipes du titulaire et de ses processus métiers dans l'enceinte du CNT. Pour cela le titulaire devra définir un plan de bascule précis listant ses besoins pour que ces derniers puissent être validés par l'ANTAI.

Pour garantir le succès des opérations de reprise, une étroite coordination est nécessaire entre l'ANTAI, les titulaires sortants des marchés du CNT5 et le titulaire du présent marché.

4.7.1.7 Spécificités de la prestation de reprise du présent marché

La prestation de reprise du présent marché présente des spécificités liées à la nature industrielle de certains services rendus. Ainsi, le titulaire du présent marché devra livrer lors de la réunion de lancement et dans un délai de 1 mois maximum après le démarrage de la reprise :

- Une stratégie de reprise des prestations fonctionnelles : ERA, AIR, TRC, APE, notamment incluant la stratégie de reprise des paramétrages et maquettes spécifiques des prestations de l'ANTAI :
 - La reprise des masques de TRC permettant le typage et l'indexation des documents reçus (formulaires, pièce d'identité, AR, PND, etc.) avec ses propres moyens de production ;
 - La reprise des maquettes éditiques des documents édités à l'ANTAI, dans une technologie compatible avec ses propres moyens de production ;
 - La reprise des zones d'infraction des équipements Feux-Rouges, qui permettent aux agents du CACIR de définir le périmètre de l'infraction d'un ET Feux-Rouge ;
- Une stratégie d'occupation des lieux et d'organisation de la production incluant son organisation humaine et tous ses besoins d'infrastructures, les plans d'installations du matériel industriel et bureautique, la puissance électrique nécessaire, la répartition de ses activités dans l'espace disponible du CNT (cf. annexe 9.5 *Etat des lieux technique et bâtiminaire* et chapitre 3.6 *Modalités d'exécution des prestations*), ses flux logistiques de production dans les bâtiments et éventuellement ses demandes d'adaptation.
- La VSR sera réalisée sur les moyens de production du titulaire entrant au CNT.

Concernant les prestations de service (domaines fonctionnels ERA, TRC, TIM et ARC), il est précisé que la reprise des éventuels contrats de licence et de support nécessaires à l'utilisation des solutions transférées par le ou les titulaires du marché CNT5 vers le titulaire du présent marché sont de la responsabilité de ce dernier.

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

L'ensemble des services doivent être opérationnels et respecter les exigences du présent marché au bout de six mois (jalon de bascule de responsabilité) à compter de la date de notification du présent marché.

4.7.2 Phase 1 : Montée en charge dite « sous Observation »

4.7.2.1 Montée en charge

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

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

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

Domaine	Composant	Compétences techniques
Applications	Socle technique	Ingénieurs développeurs dans les différents langages utilisés Experts bases de données Architecte / Urbaniste SI
	Interfaces CNT	Ingénieurs développeurs dans les différents langages utilisés Administrateur bases de données Architecte / Urbaniste SI
	Signature électronique	Expert sécurité y compris RGS Expert outils de dématérialisation
	Archivage	Expert sécurité Expert archivage électronique
Identification de Plaque	Lecture automatique de plaque	Expert traitement de l'image
Traitement de courriers	OCR / Masque de typage	Expert traitement de l'image
Editique	Maquettes	Ingénieurs conception / maquettage / développement dans la technologie du titulaire Expert Editique Industriel
Sécurité du SI	Management de la sécurité	Responsable Sécurité RSSI Responsable protection des données
	Supervision de la sécurité	Responsable Sécurité RSSI Responsable protection des données
	Gestion des accès logiques	Responsable Sécurité RSSI Responsable protection des données

Domaine	Composant	Compétences techniques
	Sensibilisation à la sécurité	Responsable Sécurité RSSI Responsable protection des données
Pilotage et suivi des prestations	Pilotage	Directeur de projet Chefs de projet Chef de projet Recette

Le titulaire doit disposer de profils ayant la connaissance des outils open-source ou commerciaux utilisés au CNT. Il n'est pas prévu de formation spécifique à ce type d'outils par le titulaire CNT5.

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

4.7.2.2 Prise de connaissance du contexte

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

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

Par ailleurs, le titulaire collecte et organise la prise de connaissance du référentiel méthodologique de l'ANTAI (PAQ CNT5, convention de service, PSSI de l'ANTAI, RGS, plan de gestion de crise, outils, etc.).

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

Cette mise à disposition sera étendue, après la bascule de responsabilité et le départ des équipes du titulaire sortant du marché du CNT5, à l'ensemble de l'espace disponible au CNT de Rennes pour l'activité du titulaire.

4.7.2.3 Réunion de lancement de la prestation de reprise

Une réunion de lancement de la prestation de reprise doit être organisée par le titulaire pour présenter sa stratégie de reprise.

Un cadre de planning prévisionnel des opérations sera défini par le titulaire au lancement des opérations en concertation avec l'ANTAI.

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

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

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

Au cours de cette réunion, le titulaire du présent marché présente sa stratégie de reprise, notamment :

- L'organisation et la présentation des chefs d'équipes ;
- Les plannings détaillés de prestations de reprise CNT5-CNT6 ;
- Le périmètre de la reprise ;
- La planification des premières réunions et des jalons importants ;
- Le plan d'action pour réussir la reprise ;
- La trame des livrables attendus ;
- Les risques identifiés ;
- Les moyens de production envisagés par le titulaire au CNT et sur site de secours ;
- Les besoins en termes d'infrastructures pour ses équipes et ses moyens de production ;
- La présentation de ses autres sites de production hors CNT.

Ces éléments sont formalisés dans la première version de sa stratégie et de son PAQ.

4.7.2.4 Formation

Le titulaire sortant du marché du CNT5 organise les sessions de formation en suivant un plan de formation fourni au titulaire du présent marché lors de la réunion de lancement du marché, plan qui couvre l'ensemble du périmètre de reprise.

Les formations organisées par l'ANTAI et le titulaire du marché CNT5 au profit des agents du titulaire du présent marché sont théoriques et pratiques.

Les personnels formés évalueront la qualité de la formation dispensée, ils seront évalués par le titulaire sortant et s'autoévalueront.

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

L'ensemble de ces évaluations pourra conduire à revoir le contenu d'une formation, à en dispenser une nouvelle session, ou bien à demander au titulaire du présent marché de changer des membres de son équipe.

4.7.2.5 Elaboration de la matrice des cas pratiques représentatifs

Au début de la phase sous observation, le titulaire du présent marché définit, avec le titulaire sortant, un panier de travaux de maintenance applicative représentatifs :

- De la complexité des travaux : développements simples, moyens, complexes, etc. ;
- De la typologie des travaux : correction, évolution, demande de travaux, correction à chaud, tests unitaires / d'interfaces / de bout en bout, tests de performances, mise à jour de processus métier, de spécifications, de scénarios de test, de jeux de test, etc.

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

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

4.7.2.6 Reprise des modèles spécifiques des services

La phase d'exécution des prestations sous observation permet au titulaire du présent marché d'appréhender totalement le contexte du présent marché ainsi que les modalités de réalisation des prestations par les titulaires sortants, tout en finalisant les opérations suivantes :

- Développement des modèles spécifiques relatifs au présent marché :
 - Des maquettes éditiques produites par ERA ;
 - Des masques de typage et indexation du TRC notamment pour les documents directeurs ;
 - Des éléments permettant le détournage des ET Feux-Rouges ;
 - Des éléments permettant la lecture manuelle de tous les types d'images reçus au CNT ;
 - Des éléments organisationnels de l'archivage physique.
- Organisation de la reprise des prestations de services.

L'observation des modalités de réalisation des prestations par les titulaires sortants se déroule sur le ou les sites d'exécution des prestations des titulaires sortants.

Le planning de développement des modèles spécifiques indispensables à l'exécution des prestations du présent marché doit être sécurisé de façon à ce que l'ensemble des maquettes des documents ERA, masques de TRC soit finalisé au cours de cette phase sous observation.

Les outils éditiques, TIM et TRC du titulaire du présent marché doivent intégrer progressivement ces maquettes et masques afin d'en permettre progressivement la recette par l'ANTAI. Une synthèse de l'avancement devra être présentée hebdomadairement.

4.7.2.7 Reprise de la maintenance applicative des logiciels et organisation de la reprise des prestations de services

Il s'agit de maîtriser la maintenance applicative des composants propriétés de l'ANTAI à reprendre de l'ancien titulaire CNT5 et du titulaire du marché SI Cœur (SIE) ainsi que des prestations de services (vidéocodage manuel, ERA, TRC, Archivage physique) par observation du titulaire sortant.

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

- Met en place sa propre plateforme de développement ;
- Participe à la validation des sources fournies par le titulaire du marché CNT5 dans la PIC ANTAI : complétude du référentiel, bonne compilation de ses éléments, identité entre ces éléments compilés et les exécutables en production, etc. ;
- Récupère sur sa plateforme de développement les sources du marché à reprendre ;
- Participe au MCO et à l'exécution des pipelines de génération des livrables applicatifs sur le PIC ANTAI ;
- Met en œuvre la synchronisation entre son futur référentiel de sources et la PIC ANTAI.

Cette phase se déroule sur le site d'exécution des prestations du titulaire sortant.

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

Concernant les prestations de services, le titulaire observe les processus du titulaire sortant et les activités de ses agents. Si nécessaire, il forme ses propres agents à ces processus et à l'utilisation dans ce contexte de ses propres équipements (machines et logiciels de TRC par exemple) qu'il paramètre.

4.7.2.8 Installation des moyens de production (ERA et TRC)

La phase d'exécution des prestations sous observation doit permettre au titulaire du présent marché de :

- En fonction des contingences logistiques ou de la stratégie retenue, le titulaire aura la possibilité de :
 - Mettre en service ses équipements sur le site du CNT suivant le retrait des machines du titulaire sortant, ou ;
 - Mettre en place ses équipements sur un site distant dans un premier temps, mais ces équipements devront dans ce cas être opérationnels sur le site au plus tard trois mois après la bascule de responsabilité. La nécessité de cette deuxième option doit être dûment justifiée par le titulaire en cas de mise en œuvre. Dans le cas de la réception provisoire du courrier TRC du CNT sur le site distant du titulaire, le titulaire aura la responsabilité de gérer les redirections postales et le transport du courrier ;
- Connecter son système d'information et de production au SI du CNT après validation SSI, avec la mise en œuvre d'un dispositif permettant de valider le fonctionnement des nouveaux équipements et des flux avec les systèmes d'information de l'ANTAI.

La validation de bon fonctionnement des nouveaux équipements consiste à réaliser les vérifications suivantes :

- Pour la fonction ERA, le titulaire du présent marché doit vérifier que les documents produits sur les machines en production du titulaire sortant sont identiques à ceux produits sur ses propres machines sur l'ensemble des cas d'usage mis à disposition ;
- Pour la fonction TRC, le titulaire du présent marché doit vérifier que les exports produits sur un lot de courriers traités en double par les équipements du titulaire sortant et ceux de ses propres équipements sont identiques en termes de qualité de numérisation et de données avec la justesse des éléments intégrés aux dossiers.

A ce stade, la comparaison peut être limitée aux fichiers au format numérique, mais à l'issue de cette phase d'exécution sous observation, le titulaire devra être en capacité de présenter l'ensemble des éditions au format papier, en langue française et dans les langues étrangères.

Afin de permettre la validation de bon fonctionnement, l'ANTAI prévoit la mise en place d'une double alimentation (« en Y ») des moyens de production des titulaires entrant et sortant. Le titulaire du présent marché veillera à mettre en œuvre les outils de comparaison entre les éléments issus de la production sous responsabilité du titulaire sortant et ceux issus des nouveaux moyens de production qu'il aura mis en œuvre dans le cadre de la phase de reprise.

Le titulaire entrant devra proposer une date de recette en double pour toutes les prestations, une journée de production sera transmise au titulaire entrant pour production en double. Les documents/exports produits seront contrôlés par le titulaire entrant et par l'ANTAI. L'opération à la charge du titulaire entrant sera renouvelée jusqu'à validation par l'ANTAI de la recette en double. A l'issue d'une recette en double validée, l'ANTAI pourra donner un go bascule de responsabilité.

L'ouverture progressive du paramétrage d'alimentation sera formalisée par des bascules à blanc permettant de valider par paliers successifs le nouveau système.

La démarche d'ensemble permettant d'aboutir à une validation par l'ANTAI du nouveau système, pour permettre le démarrage de la phase d'exécution des prestations sous contrôle par le titulaire entrant, sera décrite dans un Plan de Bascule en Double soumis à la validation de l'ANTAI.

Pour chaque domaine, le titulaire entrant, avec la validation de l'ANTAI et la concertation du titulaire sortant doit proposer un Plan de Bascule en Double, une démarche d'arrêt de production éventuel, sans perte de données. L'arrêt de production lors de la bascule ne pourra pas dépasser 3 jours ouvrés consécutifs.

Ce plan sera présenté, une fois validé, en Comité de coordination Reprise.

4.7.2.9 Exigences

Référence	Exigence
BPO-REP-003	Le titulaire présente à l'ANTAI lors de la réunion de lancement de la phase de reprise sa stratégie de reprise : • L'organisation et la présentation des chefs d'équipes ; • Le périmètre et le planning détaillé de la reprise prestation par prestation ; • La planification des premières réunions et des jalons importants ; • Le plan d'action pour réussir la reprise ; • La trame des livrables attendus ; • Les risques identifiés ; • Les moyens de production envisagés par le titulaire au CNT et sur site de secours ; • Les besoins en termes d'infrastructures pour ses équipes et ses moyens de production au CNT ; • La présentation de ses autres sites de production hors CNT.
BPO-REP-004	Le titulaire présente de façon détaillée l'organisation permettant de disposer de l'ensemble des maquettes à imprimer, dans une technologie compatible avec ses moyens de production, dans une version dont la recette sera présentée pour validation à l'ANTAI, au plus tard pour la phase d'exécution sous contrôle.
BPO-REP-005	Le titulaire présente de façon détaillée l'organisation permettant de disposer de l'ensemble des paramètres de détournage des équipements terrain (ET) sur les outils de vidéocodage qu'il reprend ou met à disposition, dans une version dont la recette sera présentée pour validation à l'ANTAI, au plus tard pour la phase d'exécution sous contrôle.
BPO-REP-006	Le titulaire du présent marché travaille en forte coordination avec le titulaire CNT5 et l'ANTAI. Sa présence auprès des équipes de l'ANTAI et de l'ancien titulaire est indispensable. Le titulaire propose une démarche de coordination pour la phase de reprise.

Référence	Exigence
BPO-REP-007	Le titulaire doit établir les contrats ou les conventions qui sont nécessaires à la bonne exécution de ses prestations sur l'ensemble de la durée du marché. Tout particulièrement le titulaire se charge d'établir les liens contractuels avec l'opérateur postal retenu, cela concerne notamment : • La gestion de l'affranchissement (contrat type Grands comptes) ; • Les modalités d'enlèvement du courrier sortant et de réception du courrier entrant ; • Les modalités de réception et de traitement des informations sur les plis non distribués (contrat type Alliage) ; • La gestion des contrats « CS » et « TSA » de l'ANTAI.
BPO-REP-008	Le titulaire s'adapte aux surfaces du CNT – bureaux, plateaux techniques, salle machine, etc. – mises à sa disposition par l'ANTAI dans les différentes phases de la reprise. Pour cela, le titulaire devra prendre en compte le descriptif des locaux tertiaires et industriels du CNT, y compris la configuration des salles informatiques (cf. annexe 9.5 <i>Etat des lieux technique et bâtiminaire</i> et chapitre 3.6 <i>Modalités d'exécution des prestations</i>). Par ailleurs, le titulaire devra indiquer les modalités de prise en charge d'un accroissement des volumes de production, qu'il s'agisse de pics de charge exceptionnels ou de la prise en compte de nouveaux besoins exprimés par l'ANTAI. Il devra également indiquer les modalités de prise en charge des opérations liées à la continuité d'activité et à la réalisation des opérations de reprise en mobilisant, le cas échéant et avec l'accord de l'ANTAI, ses propres sites de production.
BPO-REP-009	Pendant la période de reprise et jusqu'à la bascule de responsabilité, le titulaire devra cohabiter avec le titulaire CNT5 notamment par un partage des surfaces globales.
BPO-REP-010	Le titulaire respecte les procédures d'installation et de modification des infrastructures en salle machine du CNT et au sein des locaux mis à disposition, définies par l'ANTAI.
BPO-REP-011	Le titulaire indique lors de la réunion de lancement de la phase de reprise quels sont les logiciels reversés par le titulaire CNT5 qu'il souhaite conserver pour réaliser ses propres prestations.
BPO-REP-012	Un mois avant la bascule de responsabilité le titulaire réalise un état des lieux des composants repris (systèmes, documents, matériels, logiciels, etc.) et le fournit à l'ANTAI.
BPO-REP-013	Le titulaire doit respecter le calendrier de formation défini par l'ANTAI et par le titulaire sortant du marché du CNT5 et communiquer, 7 jours avant la session de formation, la liste des personnes participant à la session.
BPO-REP-014	Le titulaire se conforme à la localisation choisie, pour chaque session de formation, par l'ANTAI et par le titulaire sortant du marché du CNT5 après validation de l'ANTAI.

Référence	Exigence
BPO-REP-015	A l'issue de chaque session de formation, le personnel du titulaire remplit une évaluation proposée par l'ANTAI et par le titulaire sortant du marché du CNT5 et validée par l'ANTAI.
BPO-REP-016	Le titulaire présente tous les 15 jours à l'ANTAI la synthèse des évaluations de la période précédente.
BPO-REP-017	Lors des COSUI Reprise et Comité de coordination Reprise, le titulaire présente un état d'avancement de la montée en compétence, de la couverture des cas d'usage et indique, le cas échéant, les difficultés rencontrées et les actions de correction mises en place.
BPO-REP-018	Le titulaire réalise l'ensemble des maquettes éditiques permettant de composer et imprimer avec une qualité au moins identique ou supérieure à ce qui est produit par le titulaire sortant.
BPO-REP-019	Le titulaire réalise l'ensemble des masques de TRC permettant de typer et indexer les courriers entrants, notamment les documents directeurs des chaînes de traitement de l'ANTAI.
BPO-REP-020	Le titulaire doit reprendre la gestion des cadres d'infraction de tous les ET Feux-Rouges de production.
BPO-REP-021	Le titulaire met en place l'infrastructure technique, relative à son périmètre de TMA et aux prestations ERA, TRC, APE et AIR, permettant à l'ANTAI et aux utilisateurs de réaliser l'ensemble des tests qui les concernent (bout en bout, recette client) pour la reprise applicative comme pour la reprise des moyens de production.
BPO-REP-022	Le titulaire définit avec le titulaire sortant du marché CNT5 une matrice de cas pratiques représentatifs du périmètre de maintenance permettant de valider la bonne montée en compétence. Cette matrice est soumise à la validation de l'ANTAI.
BPO-REP-023	Le titulaire met en place et vérifie le bon fonctionnement des systèmes remplaçant les éléments non reversés.
BPO-REP-024	Le titulaire propose à la validation de l'ANTAI un Plan de Bascule en Double, éventuellement par domaine, qui détaille la démarche de bascule progressive des flux de production sur son propre système, la démarche éventuelle de validation de sa solution AIR, l'architecture proposée, les développements nécessaires, le nombre et l'organisation de bascules à blanc et les procédures de recette par l'ANTAI.
BPO-REP-025	Le titulaire pourra, en prenant les mesures de sécurité conformes à la PSSI de l'ANTAI, mettre en place ses moyens de production en dehors du site du CNT jusqu'à la phase de bascule de responsabilité, il devra négocier avec le titulaire sortant pour organiser un planning de bascule progressive de ses outils de production, validé par l'ANTAI. Ces équipements doivent être opérationnels au plus tard trois mois après la bascule de responsabilité.

Référence	Exigence
BPO-REP-026	Le titulaire s'engage à travers les moyens qu'il met en place que la bascule de responsabilité n'entraîne aucune perte de données.
BPO-REP-027	Lors de la bascule de responsabilité, l'arrêt de production ne peut dépasser 3 jours consécutifs par domaine fonctionnel.
BPO-REP-028	Le titulaire réalise la validation de bon fonctionnement des nouveaux équipements.
BPO-REP-029	Le titulaire présente des productions AFP et PDF/A-1-b de l'ensemble des types de modèles d'éditions en langue française un mois avant la bascule de responsabilité. L'ensemble des types de documents produits sur papier doivent également être présentés au format PDF/A-1-b.

4.7.2.10 Livrables

Livrables attendus	Délais
Liste des interlocuteurs de la phase de reprise	1 semaine avant la réunion de lancement de la reprise
Stratégie de reprise : • L'organisation et la présentation des chefs d'équipes ; • Les plannings détaillés de prestations de reprise CNT5-CNT6 ; • Le périmètre de la reprise ; • La planification des premières réunions et des jalons importants ; • Le plan d'action pour réussir la reprise ; • La trame des livrables attendus ; • Les risques identifiés ; • Les moyens de production envisagés par le titulaire au CNT ; • Les besoins en termes d'infrastructures pour ses équipes et ses moyens de production ; • La présentation de ses autres sites de production hors CNT.	24h avant la réunion de lancement

Livrables attendus	Délais
Premier état des lieux des systèmes, documents, matériels et logiciels repris	1 mois avant la bascule de responsabilité
Spécifications si nécessaire des besoins en surface, volume, puissance électrique, climatisation, techniques pour le site du CNT	Lors de la réunion de lancement
Comité Reprise et Comptes rendus de comité : avancement de la montée en compétence du titulaire sur les différentes prestations (périmètre couvert, restant à couvrir, difficultés rencontrées, risques, etc.)	Lors de chaque COSUI Reprise Lors de chaque Comité de coordination Reprise
Matrice de cas pratiques du marché validée	A chaque COSUI à partir d'un mois maximum après la réunion de lancement
Maquettes PDF réalisées avec les équipements du titulaire	M-1 avant la bascule de responsabilité pour toutes les maquettes
Stratégie de recette en double et résultats obtenus	Résultats validés à 100% : prérequis au GO Bascule en phase sous contrôle

4.7.3 Décision de passage de la phase sous observation à la phase sous contrôle

Lors du dernier Comité de coordination Reprise de la phase sous observation, l'ANTAI décide le passage à la phase sous contrôle sur la base de l'analyse des rapports des formations, de la matrice des compétences, de l'avancement de la matrice des cas pratiques, de l'avancement de la recette des modèles spécifiques, de l'avancement de la reprise des composants TMA, des résultats de la recette en double et du plan de bascule en double. L'objectif est de s'assurer que l'ensemble du périmètre à transférer est repris et maîtrisé par le titulaire du présent marché.

En cas de réserve(s) ou de décision par l'ANTAI du report de la date de bascule entre phase sous observation et phase sous contrôle, le titulaire du présent marché met en œuvre toutes les actions correctives nécessaires permettant une décision favorable et sans réserve dans les plus brefs délais.

4.7.4 Phase 2 : Exécution des prestations sous contrôle

La phase d'exécution des prestations sous contrôle permet au titulaire de mettre en œuvre l'ensemble des processus lui permettant de réaliser les prestations prévues au présent CCTP.

4.7.4.1 Réalisation de la maintenance applicative des logiciels sous responsabilité TMA BPO

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

Ce périmètre couvre aussi bien les composants repris de l'exécution des marchés du CNT5 que les nouveaux systèmes mis en œuvre, le cas échéant, par le titulaire du présent marché pour remplacer les composants non repris.

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

Les prestations sous contrôle sont réalisées sur le ou les sites d'exécution des prestations du titulaire, et dès que l'espace est disponible, sur le site du CNT.

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

Chaque livraison du titulaire du présent marché est soumise à la validation de l'ANTAI (qualification ou/et recette qui peuvent devoir prendre en compte aussi l'état d'avancement de la reprise des autres marchés du programme CNT5), la décision de mise en production de la livraison formalise de la part de l'ANTAI la Vérification d'Aptitude (VA) du titulaire sur le cas pratique correspondant. Les contraintes de validation appliquées sont celles précisées dans le cadre de la maintenance applicative (nombres d'anomalies, temps de correction, etc.).

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

Outre la réalisation des cas pratiques qui couvrent le périmètre des systèmes repris de l'exécution des marchés du CNT5, le titulaire du présent marché soumettra à la validation de l'ANTAI le bon fonctionnement des systèmes de remplacement, le cas échéant.

4.7.4.2 Réalisation des prestations de services et mise en œuvre des moyens de production (ERA, TRC, ARC et TIM)

Concernant les prestations ERA et TRC, les moyens de production du titulaire sont dès le début de cette phase alimentés en double des moyens de production du titulaire sortant selon les principes décrits précédemment.

Cette phase de production en double doit permettre à l'ANTAI de valider :

- Le bon fonctionnement des divers équipements ;
- La capacité des systèmes à offrir un niveau de service au moins équivalent au niveau de service offert par le titulaire sortant ;
- Les compétences démontrées par le titulaire du présent marché à opérer correctement tous les équipements ;
- La capacité du titulaire à assurer toutes les prestations prévues au présent marché.

Concernant la prestation de vidéocodage manuel (TIM), le titulaire est en mesure, lors de la phase sous contrôle, de réaliser l'ensemble des opérations de vidéocodage et de détournage.

Concernant la prestation d'archivage physique (ARC), le titulaire aura à ce stade récupéré toutes les informations nécessaires pour reprendre et piloter les archives locales et distantes. Pour rappel, l'ANTAI stocke environ 10 000m3 d'archives dans les entrepôts d'IRON MOUNTAIN, que le titulaire devra reprendre en charge en choisissant une solution conforme aux besoins de l'ANTAI. Le titulaire prendra en charge le cas échéant le transfert des archives vers le site de son choix.

Avant la fin de la phase sous contrôle, le titulaire entrant devra traiter les flux BPO issus d'une journée entière de production qui lui seront transmis et produire en retour tous les fichiers numériques de sortie, et les courriers physiques correspondants, selon un plan de production validé avec l'ANTAI. Les éléments produits seront fournis au titulaire sortant et à l'ANTAI pour double validation.

4.7.4.3 Rapport d'étonnement

Il est demandé au titulaire avant la fin de la phase d'exécution des prestations sous contrôle de produire un rapport d'étonnement sur les principaux domaines de responsabilité du présent marché, notamment :

- Homogénéisation des interfaces ;
- Dématérialisation des flux entrants ;
- Dématérialisation des flux sortants ;
- Amélioration de l'analyse d'image radar ;
- Amélioration du traitement de retour courrier ;
- Amélioration du système d'archivage physique ;
- Amélioration du système d'archivage électronique ;
- Amélioration du SIE ;
- Amélioration de l'outil de l'administrateur du CNT.

4.7.4.4 Exigences

Référence	Exigence
BPO-REP-030	Le titulaire couvre la totalité des cas pratiques représentatifs de son périmètre de maintenance.
BPO-REP-031	Le titulaire met en œuvre toutes les actions nécessaires permettant la validation par l'ANTAI des livraisons relatives à l'exécution des prestations décrites par la matrice des cas pratiques représentatifs du périmètre de maintenance.
BPO-REP-032	Le titulaire présente l'avancement de la couverture des cas pratiques chaque semaine en COSUI Reprise.
BPO-REP-033	Le titulaire met en place et vérifie le bon fonctionnement des systèmes remplaçant les éventuels composants non-repris.
BPO-REP-034	Le titulaire présente le bilan de la phase d'exécution sous contrôle lors du dernier Comité de coordination Reprise de la phase, démontrant : • Le bon fonctionnement des divers équipements ; • Le bon fonctionnement des systèmes remplaçant les composants non repris, le cas échéant ;

Référence	Exigence
	• La capacité des systèmes à offrir un niveau de service au moins équivalent au niveau de service offert par le titulaire sortant ; • Ses compétences à opérer correctement tous les équipements ; • Sa capacité à assurer toutes les prestations prévues au présent marché ; • La couverture des cas pratiques représentatifs du périmètre repris.
BPO-REP-035	Le titulaire assure l'intégration du référentiel de traduction au sein de la fonction ERA avant la bascule de responsabilité.
BPO-REP-036	Le titulaire met en œuvre dans les plus brefs délais toutes les actions correctives nécessaires à la levée des éventuelles réserves de l'ANTAI à l'issue de la phase d'exécution sous contrôle. Ces actions correctives doivent permettre à l'ANTAI de prononcer la bascule de responsabilité sans réserve.
BPO-REP-037	Le titulaire fournit, à la date de bascule de responsabilité, un rapport d'étonnement permettant de dégager des pistes d'amélioration, notamment : • Homogénéisation des interfaces ; • Dématérialisation des flux entrants ; • Dématérialisation des flux sortants ; • Amélioration de l'analyse d'image radar ; • Amélioration de la remise postale ; • Amélioration du traitement de retour courrier ; • Amélioration du système d'archivage physique ; • Amélioration du système d'archivage électronique.

4.7.4.5 Livrables

Livrables attendus	Délais
Maquettes papier réalisées avec les équipements du titulaire.	M-1 avant la bascule de responsabilité pour les maquettes les plus complexes (les catégories complexes) et S-1 pour les maquettes de catégorie simple.
Référentiel technique et documentaire des systèmes de remplacement des éléments non reversés s'il y a lieu.	En entrée de la phase d'exécution sous contrôle.
Avancement de la couverture des cas pratiques représentatifs du périmètre de maintenance.	Lors des COSUI Reprise de la phase d'exécution sous contrôle.
Bilan de la phase d'exécution sous contrôle, démontrant la capacité du titulaire à opérer le service et la capacité des moyens de production à absorber la production.	Lors du dernier Comité de coordination Reprise avant bascule de responsabilité.
Rapport d'étonnement sur les différents domaines sous la responsabilité du titulaire.	Lors du dernier Comité de coordination Reprise avant bascule de responsabilité.

4.7.5 Décision de bascule de responsabilité

Un bilan de la phase d'exécution sous contrôle est présenté par le titulaire du présent marché lors du Comité de coordination Reprise de fin de phase.

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

En cas de réserve(s) de la part de l'ANTAI, le titulaire du présent marché met en œuvre toutes les actions correctives nécessaires permettant la levée de ces réserves dans les plus brefs délais.

4.7.6 Phase 3 : Vérification de service régulier (VSR)

La période de vérification de service régulier débute à la bascule de responsabilité prononcée par l'ANTAI pour chaque domaine fonctionnel et pour une durée de trois mois. Elle permet au titulaire de démontrer sa maîtrise de l'exécution des prestations sur une durée représentative.

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

Le prononcé de fin de VSR est décidé par l'ANTAI sur présentation d'un bilan complet actualisé de la bascule de responsabilité et d'un état exhaustif des systèmes et processus mis en œuvre.

Cet état des lieux des systèmes, documents, matériels et logiciels repris, en version définitive, est la dette technique et de sécurité globale. Tout élément qui ne figurera pas dans ce document sera considéré comme accepté en l'état par le titulaire du présent marché, qui ne pourra par la suite dégager sa responsabilité.

Le constat partagé d'une éventuelle dette technique n'affranchit toutefois pas le titulaire de ses obligations, dès lors qu'il existe un moyen (organisationnel, humain, matériel, etc.) de pallier les faiblesses ou les manques identifiés.

4.7.6.1.1 Exigences

Référence	Exigence
BPO-REP-038	La capacité de production du titulaire permet d'absorber la production journalière nécessaire dès le premier jour suivant la bascule de responsabilité.
BPO-REP-039	Le titulaire fournit à l'ANTAI une proposition d'évolution pour homogénéiser les interfaces avec les systèmes d'information externes dans un délai de trois mois après la bascule de responsabilité.
BPO-REP-040	Le titulaire fournit une mise à jour de l'état des lieux des composants repris (systèmes, documents, matériels, logiciels, etc.) au plus tard un mois après la bascule de responsabilité.
BPO-REP-041	Le titulaire fournit un bilan de la phase de reprise au plus tard un mois après la bascule de responsabilité. Ce bilan comprend notamment une trajectoire d'amélioration du référentiel documentaire permettant de disposer d'un référentiel complet, de qualité et à jour, totalement exploitable.
BPO-REP-042	Le titulaire fournit à l'ANTAI une proposition de factorisation du nombre de maquettes à développer (maquettes multicanaux papier et PDF) dans un délai de 2 mois après le début de la reprise.

4.7.6.1.2 Livrables

Livrables attendus	Délais
Etat des lieux à la reprise des systèmes, documents, matériels et logiciels repris	Au plus tard un mois après la bascule de responsabilité
Bilan de la phase de reprise	Au plus tard un mois après la bascule de responsabilité

4.7.7 Indicateurs (KPI)

Référence KPI	Indicateur	Cible	Fréquence de mesure	Méthode de mesure
REP-KPI-1	Toutes les réalisations doivent être produites sur le site du CNT au plus tard 3 mois après la date théorique de bascule	100%	Mensuelle	La production des prestations ERA, TRC, TIM, ARC doit se réaliser majoritairement sur le site du CNT au plus tard trois mois après la date théorique de bascule, soit au plus tard 9 mois après la date de démarrage de la reprise.

Référence KPI	Indicateur	Cible	Fréquence de mesure	Méthode de mesure
REP-KPI-2	Taux de reprise des cas d'usage	100%	Mensuelle	Rapport entre le nombre de cas d'usages maîtrisés par le titulaire au cours d'un mois calendaire et le nombre total de cas d'usages déterminés par le donneur d'ordre au cours de ce même mois calendaire.
REP-KPI-3	Taux d'avancement du développement des masques et maquettes simples	100% à M-1	Mensuelle	Toutes les maquettes non complexes doivent être livrées pour recette au donneur d'ordre sous format papier au maximum un mois au moins avant la bascule de responsabilité. Le taux est le rapport entre le nombre de masques/maquettes livrés et le nombre total de masques/maquettes à réaliser.
REP-KPI-4	Taux d'avancement du développement des masques et maquettes complexes en format AFP	100% à M-2	Mensuelle	Tous les masques et maquettes complexes doivent être livrés pour recette au donneur d'ordre au maximum deux mois avant la bascule de responsabilité. Le taux est le rapport entre le nombre de masques/maquettes livrés et le nombre total de masques/maquettes à réaliser.
REP-KPI-5	Taux d'avancement du rattachement du matériel/logiciel du titulaire au SI de l'ANTAI	100%	Mensuelle	Taux d'avancement du rattachement du matériel/logiciel du titulaire au SI de l'ANTAI incluant l'utilisation de la PIC ANTAI.
REP-KPI-6	Validation de la recette en « double »	100%	Mensuelle	La recette en « double » doit présenter 100% des résultats positifs.
REP-KPI-7	Taux d'avancement de la bascule des flux de production	100%	Mensuelle	Taux d'avancement de la bascule des flux de production.
REP-KPI-8	Maîtrise des compétences	100%	Mensuelle	Nombre de ressources formées à 100% rapporté au nombre total de ressources prévues.

4.8 P01 : Pilotage des prestations

4.8.1 Présentation

L'ANTAI assure le suivi de l'exécution des prestations prévues au présent marché. Elle préside, à ce titre, diverses instances réunissant le titulaire du présent marché ainsi que, le cas échéant, différents acteurs associés à l'exécution du marché ou au bon fonctionnement de la chaîne de traitement automatisé des infractions et des redevances, dans le but de s'assurer de leur bonne coordination ainsi que du respect des objectifs fixés en termes de qualité et de performance, pour le présent marché, ainsi que pour les programmes CNT5 et CNT6 dans leur ensemble.

Le titulaire du présent marché doit être en mesure de rendre compte à tout moment de la bonne exécution des prestations prévues par le présent marché. Pour ce faire, le titulaire doit mettre en œuvre un dispositif de maîtrise et d'amélioration continue de la qualité des prestations.

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

Le titulaire est responsable du pilotage de ses équipes dans les espaces dédiés mis à la disposition du titulaire lors de la bascule de responsabilité sur site. Il est tenu de prendre soin des espaces et du matériel mis à disposition. Pour information, un état des lieux des espaces potentiellement disponibles à date pour le titulaire est consultable dans l'annexe 9.5 *Etat des lieux technique et bâtiminaire*. Ces espaces peuvent à tout moment être récupérés par l'ANTAI pour tout autre usage.

Pour la phase de reprise, le titulaire soumet à validation de l'ANTAI une organisation du pilotage spécifiquement adaptée aux enjeux de cette phase, lui permettant de respecter les exigences de la prestation de « P00 : Reprise », tout en réalisant les activités pertinentes parmi celles prévues au titre de la présente prestation P01. Le titulaire garantit une montée en puissance progressive de la prestation de pilotage au cours de la phase de Reprise afin de lui permettre de réaliser l'ensemble des activités et de respecter l'ensemble des exigences prévues au titre de la présente prestation, dès la bascule de responsabilité.

4.8.2 Description des activités de pilotage

4.8.2.1 Plan d'Assurance Qualité (PAQ)

Le titulaire assure la gestion de la qualité de l'ensemble des prestations du présent CCTP. Le titulaire doit dans ce cadre, selon les modalités calendaires explicitées ci-dessous, présenter un Plan d'Assurance Qualité du marché adapté au contexte de l'ANTAI, à l'environnement du CNT et aux enjeux des programmes CNT5 et CNT6. L'ensemble des dispositions prises par le titulaire pour respecter le présent CCTP devront être traitées dans ce PAQ.

Le PAQ comporte les éléments communs aux différents travaux à mener, avec une version remise à jour chaque année. Celui-ci détaille notamment :

- La présentation et la description des processus opérationnels mis en œuvre pour la réalisation des prestations objet du marché :
 - Organisation et pilotage du marché dans les macro-phases : reprise, prestations, réversibilité ;
 - Processus opérationnels de chaque prestation du marché, avec en particulier la gestion des incidents, la gestion des problèmes, la gestion des changements ;
 - La description des méthodes, des techniques, des outils, des matériels et des logiciels permettant la réalisation des prestations, les moyens de test et de développement ;
 - La liste détaillée et la gestion des propriétés intellectuelles, licences des logiciels utilisés ainsi que leur obsolescence programmée le cas échéant ;
 - La gestion des ressources, de la connaissance, de la capacité ;
 - La gestion des exigences, des livrables et la maîtrise du référentiel documentaire.

- La maîtrise des risques : l'identification des risques et le plan de gestion des risques ;
- La sécurité des systèmes d'information et le plan de maintien en sécurité ;
- La mise en œuvre des indicateurs et le suivi de la performance du marché ;
- La démarche d'amélioration continue ;
- La démarche de gestion de la performance environnementale.

4.8.2.2 Instances de coordination et de pilotage

Le titulaire participe aux principales instances de gouvernance suivantes :

- **Comité de pilotage CNT (COPIL CNT)** : ce comité trimestriel réunit la direction de l'ANTAI et ses partenaires institutionnels ainsi que les responsables des prestataires de l'Agence pour une présentation de l'activité du CNT et de la chaîne de traitement automatisé des infractions et des redevances ;
- **Comité stratégique (COSTRAT)** : ce comité annuel réunit la direction de l'ANTAI et son homologue chez le titulaire et a pour objectif le suivi de niveau stratégique des principaux marchés du programme CNT6 ;
- **Comité PROD interlots** : ce comité hebdomadaire réunit le directeur technique de l'ANTAI (ou son représentant) et ses équipes ainsi que les principaux responsables des prestataires des marchés du programme CNT6 et a pour objectif le pilotage de l'avancement des actions prioritaires de production impactant plusieurs marchés ;
- **Comités de pilotage (COPIL)** : ces comités réunissent le directeur technique de l'ANTAI (ou son représentant) et ses équipes ainsi que les parties prenantes du marché (ANTAI, partenaires, prestataires) et ont pour objectif le suivi global de l'avancement du marché et la prise des décisions structurantes ;
- **Comités de suivi production (COSUI RUN)** : ces comités ont pour objectif le suivi de l'avancement de la production, notamment :
 - Le suivi des prestations de services ;
 - Le suivi des délais.
- **Comité de suivi projet (COSUI projet)** : ces comités réunissent l'ANTAI et les parties prenantes des prestations de TMA et ont pour objectif le suivi de l'avancement des projets d'évolution, notamment :
 - Le suivi des activités ;
 - Le suivi des délais ;
 - Le suivi des actions.
- **Comité de suivi sécurité des systèmes d'informations (COSUI SSI)** : ce comité, piloté par le RSSI ANTAI en charge du marché considéré, réunit les RSSI des titulaires de marché ANTAI et a pour objectif le suivi opérationnel de la sécurité de chaque marché, notamment :
 - Le suivi des indicateurs ;
 - Le suivi des livrables ;

- Le lancement et le suivi des actions.
- **Comité de mise en production (COMEP) :** ce comité réunit l'équipe de l'ANTAI en charge des mises en production, les responsables du titulaire du marché TME et les responsables des autres titulaires et a pour objectif de :
 - Organiser la planification des phases de test (Intégration, Qualification, Recette) en fonction de l'avancement des travaux des TMA et du planning de disponibilité des plateformes de tests présenté par la TME ;
 - Organiser les demandes des TMA d'accéder à la pré-production pour des besoins de reproductibilité, de livraison à chaud, ou de campagne de performance, en fonction de sa disponibilité présentée par la TME ;
 - Planifier les mises en production, *via* la pré-production.

NB : Les unités d'œuvre de rétro documentation pourront également être utilisées à l'initiative de l'ANTAI pendant toute la durée du marché si des besoins particuliers apparaissent en cours d'exécution.

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

Cette comitologie est susceptible d'évoluer dans le cadre de l'exécution du présent marché.

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

4.8.2.3 Suivi des actions

Le suivi des actions est un élément fondamental pour la bonne maîtrise des opérations et des risques associés et permettre à l'ANTAI de piloter le projet. Il s'agit plus particulièrement de tracer l'ensemble des actions prises durant les différentes réunions et comités présentés précédemment et d'en assurer le suivi et la réalisation.

4.8.2.4 Gestion des délais

Le titulaire est responsable de la planification des activités permettant la bonne réalisation des prestations du présent marché, dans les délais prévus. Il présente régulièrement cette planification à l'ANTAI pour validation au regard, notamment, des contraintes externes au présent marché.

4.8.2.5 Gestion des problèmes

Il est attendu du titulaire qu'il mette en place une gestion proactive, visant à identifier et à traiter les causes potentielles d'incidents avant qu'ils ne surviennent.

Cette gestion proactive est l'objet principal de la prestation de Maintenance Préventive pour la TMA pour ce qui concerne les sollicitations applicatives, la même approche doit être mise en œuvre dans toutes les prestations de production.

Il est toutefois probable que cette identification des causes racines nécessite une coordination des titulaires des différents marchés afin d'aborder dans leur globalité les problématiques fonctionnelles, techniques et organisationnelles.

Trimestriellement, le titulaire fournit à l'ANTAI les Plans Trimestriels de Maintenance Préventive (PTMP), et les Plans de Gestion des Problèmes (PGP).

Le titulaire désignera dans ses équipes le problem manager en charge d'aborder, de façon étroitement concertée avec les titulaires des autres marchés, de manière itérative sur les domaines/motifs générant le plus d'incidents, les problèmes dans leur globalité, et de porter la mise en œuvre des PGP.

4.8.2.6 Gestion des changements

La gestion des changements consiste à identifier et à maîtriser les risques inhérents à la mise en œuvre potentielle d'un changement, qu'il soit majeur ou mineur, et à soumettre à la validation de l'ANTAI un plan coordonné et sécurisé de mise en œuvre, le Plan de Gestion des Changements Sécurisé (PGCS).

Ainsi, la gestion des changements consiste à s'assurer que les impacts des changements ont été identifiés et correctement qualifiés, que les plans de retours arrière sont décrits et testés, que le plan d'exécution est maîtrisé techniquement et dans le temps, que le changement ne rentre pas en conflit avec une autre opération planifiée sur le même créneau.

De même, en cas d'évolution d'infrastructures, la disponibilité des licences, le respect des standards techniques et applicatifs, la mise à disposition des documentations et leur validation préalable par le mainteneur et l'exploitant sont notamment des critères complémentaires à vérifier.

Compte tenu du découpage contractuel choisi par l'ANTAI pour le CNT6, et du caractère progressif du renouvellement des marchés du CNT5, les titulaires des différents marchés doivent se coordonner pour que tous ces prérequis soient satisfaits.

Ce comité permettra de confronter les entrants « top-down » issus d'une identification, par un ou plusieurs des titulaires des marchés de TMA, des impacts d'une demande d'évolution, et les entrants « bottom-up » issus d'un changement identifié par le titulaire du présent marché ou du marché de TME, afin d'organiser la mise en œuvre coordonnée et sécurisée de ces différents changements.

La responsabilité du changement et de son plan de mise en œuvre sera attribuée lors de ce comité, en fonction du ou des composant(s) affecté(s) par le changement. Lorsque plusieurs titulaires doivent intervenir de façon concertée, un chef de file chargé d'assurer la coordination de l'ensemble des titulaires est désigné par l'ANTAI lors de ce comité. Le titulaire désignera dans ses équipes le change manager en charge d'aborder, avec les titulaires des autres marchés, les changements dans leur globalité (fonctionnelle, technique, planification, etc.) et de porter la mise en œuvre de son PGC.

4.8.2.7 Gestion des risques

Le titulaire doit mettre en place un processus de gestion des risques dans les règles de l'art du pilotage de projet. Il devra présenter sa matrice des risques à chaque COSUI Projet.

4.8.2.8 Gestion des développements informatiques

4.8.2.8.1 PIC ANTAI : Plateforme d'intégration continue de l'ANTAI

L'ANTAI s'est dotée en CNT5 d'une plateforme d'intégration continue, conforme aux exigences du CCT MI (cadre de cohérence technique du ministère de l'intérieur). Cette PIC ANTAI contient, à la date de notification du présent marché :

- Un référentiel des sources ;

- Un outillage permettant la compilation, l'exécution des tests unitaires, la génération d'un rapport de qualimétrie, et la génération du livrable applicatif installable sur les plateformes ANTAI ;
- Un outillage de déploiement automatisé des livrables sur les différentes plateformes (lorsque disponible).

Les sources (définies de façon large comme l'ensemble des objets concourant à la création des applications et à leur bonne exploitation et supervision) et leurs documentations des différents marchés sont livrées et mises à jour par leurs titulaires au fil des corrections et évolutions dans la PIC ANTAI. Les pipelines d'exécution sont développés, implémentés et exécutés par les titulaires de marchés incluant des prestations de TMA.

Cette PIC ANTAI et son référentiel de sources sont gardiennés tout au long du présent marché par le titulaire du marché de TME qui organisera s'il y a lieu avec les titulaires des marchés comportant des prestations de TMA le projet de convergence de leurs différentes PIC, dans un souci d'harmonisation progressive des pratiques de l'ANTAI et de ses prestataires.

4.8.2.8.2 Catalogue des standards techniques et applicatifs

Dans le cadre de l'harmonisation des pratiques de l'ANTAI et de ses prestataires, et tout particulièrement dans sa trajectoire de modernisation, l'ANTAI souhaite s'appuyer sur un catalogue de standards techniques et applicatifs.

Ce catalogue des technologies, des architectures et des pratiques d'exploitation et de supervision sous-jacentes validées par l'ANTAI vise à servir de cadre transverse pour les équipes projet et récurrentes du titulaire. Chaque dérogation technique doit être validée conjointement lors du comité d'évolution et d'architecture en tenant compte de critères divers : financier, sécurité, exploitation, maîtrise technologique.

4.8.2.9 Gestion des équipes du titulaire

4.8.2.9.1 Gestion des compétences

Le titulaire doit s'appuyer sur un modèle organisationnel lui permettant de disposer des compétences pour répondre aux besoins des prestations de son marché. Cela présuppose que le titulaire a identifié dans son offre ces besoins, en termes de compétences techniques, fonctionnelles et comportementales, nécessaires à l'exécution de sa prestation.

Cette matrice de compétences pouvant évoluer tout au long de la durée du marché, le titulaire communiquera à l'ANTAI une matrice des compétences de ses ressources ou de ses équipes, actualisée périodiquement, démontrant la couverture des besoins.

Le titulaire prend à sa charge les formations nécessaires qui permettront à ses équipes de réaliser les objectifs du présent marché. L'ANTAI n'assure pas la formation des équipes pour les solutions du présent marché, que celles-ci soient traitées en interne par le titulaire ou par des organismes tiers (éditeurs, sociétés spécialisées, etc.).

Néanmoins, dans le cas de solutions spécifiquement développées par ou pour l'ANTAI et dans le cas particulier de la prestation de reprise, l'ANTAI pourra assurer une formation des intervenants clés en charge du service continu. En tout état de cause, la formation initiale n'a lieu qu'une seule fois et est limitée aux collaborateurs du titulaire chargés d'entretenir ces connaissances et de les diffuser auprès de l'ensemble des techniciens amenés à intervenir pour l'ANTAI.

Les compétences requises varieront selon les marchés, mais l'ANTAI reste attachée à ce que le titulaire ait une sensibilité particulière à l'architecture technique tout autant qu'à la maîtrise des domaines métier.

Concernant les relations avec les partenaires de l'Agence, le titulaire s'attachera à sensibiliser ses équipes à la communication auprès des utilisateurs avec qui ses intervenants seront en contact. Le titulaire s'assurera que les intervenants en interface avec les utilisateurs soient formés à l'accueil, à la prise en compte de leurs requêtes et à la communication en vue de la résolution des requêtes.

4.8.2.9.2 Remplacements des ressources et gestion des pics de charge

En termes d'effectifs, l'ANTAI attend du titulaire la qualité et le niveau de service requis à tout moment, que ce soit en période de congés, face à des pics de charge rendus nécessaires par les contraintes liées ou non à l'exécution du marché, ou bien face à des changements de ressources quelle qu'en soit la cause (maladies, démissions, etc.).

Spécifiquement pour le présent marché, de par la nature industrielle de ses prestations et leurs fortes dépendances aux volumes, le titulaire doit mettre en place une organisation lui permettant d'adresser les pics comme les baisses de charge (ex. : la saisonnalité du trafic routier entraîne également celle de la charge TIM). Le titulaire devra démontrer lors de la phase de reprise que l'organisation qu'il propose, avant et après la bascule, permet de faire face à ces variations de charge.

4.8.2.9.3 Accueil des nouveaux collaborateurs

Le titulaire doit présenter les modalités d'accueil des nouveaux collaborateurs. Ces dernières doivent notamment aborder de façon précise les règles de confidentialité et de sécurité, les outils mis en œuvre et les modalités d'accès associées, les prestations au travers du référentiel documentaire contractuel, les plans relatifs à la continuité des services et le cursus technique nécessaire à la bonne réalisation de sa mission.

Afin que les intervenants du titulaire soient sensibilisés aux métiers de l'ANTAI et à l'impact des services délivrés pour les utilisateurs, le titulaire rédigera un livret d'accueil durant la phase de reprise.

4.8.2.10 Gestion de la relation client

Si la gestion des niveaux de service peut s'évaluer à l'aide d'indicateurs, l'ANTAI considère la mesure de la **qualité perçue** comme un enjeu important qui permet de compléter cette vision et ainsi de disposer d'une véritable analyse de la qualité des prestations délivrées.

Différents niveaux de gouvernance seront ciblés :

- **Niveau opérationnel** : l'objectif est de pouvoir analyser et objectiver les ressentis utilisateurs à un instant précis en assurant une mesure continue de la qualité de service. Les données collectées doivent être analysées et présentées en comité de pilotage ;
- **Niveau pilotage** : lors des comités de pilotage pour mesurer la satisfaction globale dans chaque domaine (infrastructure / application). Un plan d'action doit être validé en séance afin d'améliorer cette appréciation et de s'assurer que les actions du titulaire sont en adéquation avec les priorités de l'ANTAI ;
- **Niveau stratégique** : une fois par an pour objectiver et analyser le ressenti sur la qualité globale de la relation.

4.8.2.11 Amélioration continue

L'amélioration continue est le cadre de l'animation de la dynamique du progrès. Cette démarche organise la gestion de la maturité des processus et de l'organisation. L'ANTAI attend du titulaire qu'il détaille la démarche proposée pour la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue dès la phase de reprise.

Ainsi, l'ensemble des prestations assurées par le titulaire doit s'insérer dans cette démarche d'amélioration continue, qui doit conduire à une optimisation des opérations pour l'ANTAI et pour le titulaire.

Pour ce faire, le titulaire élabore un Plan de progrès annuel sur toutes les prestations du marché, dont la première version sera construite sur la base du rapport d'étonnement élaboré lors de la phase de reprise. Ce plan est présenté et suivi en CODIR. Il présente les évolutions de processus, d'organisation et d'outils et les décline en actions concrètes et planifiées.

L'ANTAI sera sensible à toute démarche d'automatisation des tests de la part du titulaire, qui s'inscrira dans une démarche vertueuse de ROI pour l'ANTAI.

4.8.2.12 Considérations environnementales

4.8.2.12.1 Le matériel de production

Chaque système de production du titulaire doit :

- Favoriser les économies d'énergie et répondre aux exigences de performances énergétiques décrites dans le référentiel Energy Star disponible sur internet sur le site <https://www.energystar.gov/products/spec> (lien direct vers le référentiel :

https://www.energystar.gov/sites/default/files/FINAL%20Version%202.0%20Imaging%20Equipment%20Program%20Requirements%20%28Rev%20Oct-2014%29_0.pdf)

ou référentiel équivalent.

- Être conçu pour faciliter son désassemblage, le recyclage et traitement des matériaux qui le composent. En s'appuyant sur :
 - Des matériaux incompatibles séparables (pièces d'habillage, châssis, composants électroniques, modules colorants) ;
 - Des composants électroniques facilement identifiables et séparables (équipement entier dont les lampes) ;
 - Des pièces plastiques de même usage se limitant à l'utilisation d'un même et unique polymère (pièces d'habillage, châssis et pièces mécaniques supérieures à 25g) ;
 - Une utilisation du vernis pour les pièces plastiques réduite au minimum nécessaire. L'utilisation de vernis galvanisant est exclue (pièces d'habillage et modules colorants) ;
 - Le marquage, selon la norme ISO 11469, des pièces plastiques (toutes pièces sauf celles provenant d'un processus de réutilisation) d'une masse supérieure à 25g et d'une surface supérieure à 200 mm².
- Réduire la pression sur les ressources naturelles en favorisant notamment l'incorporation de matières recyclées ;
- Réduire les risques pour la santé des utilisateurs en ayant notamment un niveau sonore limité et en présentant des taux d'émission de polluants les plus faibles possibles.

Par ailleurs et en déclinaison de la loi n° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte et plus particulièrement des dispositions concernant l'utilisation de papier recyclé dans les produits imprimés des services de l'État, les systèmes d'impression doivent permettre l'utilisation de la plus large gamme de papiers recyclés (jusqu'à un taux d'incorporation de 100% de fibres recyclées). L'offre du titulaire, décrite à l'annexe technique, respecte cet engagement.

4.8.2.12.2 Les consommables d'impression

Les encres contenues dans les consommables doivent répondre aux exigences réglementaires en application et notamment sur le fait qu'aucune substance employée ne figure dans les classes de dangerosité. Par exemple, sur l'incorporation de métaux lourds et substances cancérigènes, mutagènes et reprotoxique (cf. <https://echa.europa.eu/fr/candidate-list-table>).

A la demande de l'ANTAI, le titulaire est tenu de fournir les documents attestant de ces caractéristiques.

4.8.2.12.3 Caractéristiques des emballages des consommables

Les dimensionnements (volumes) et le poids des emballages doivent être optimisés afin de réduire les prélèvements à la source et les surfaces de stockage notamment dans la phase de transport.

Les emballages doivent être composés de matériaux séparables, constitués de matières issues de ressources renouvelables et/ou de matériaux recyclés et/ou recyclables. En particulier, le carton utilisé pour l'emballage doit contenir au moins 50% de matières recyclées.

A la demande de l'ANTAI, le titulaire est tenu de fournir les documents attestant de ces caractéristiques.

4.8.3 Exigences

Les exigences ci-dessous concernent l'ensemble des activités de la prestation P01 : Pilotage des prestations, décrites en 4.7.

Référence	Exigence
BPO-PIL-001	Le titulaire assure la gestion et le pilotage de la qualité de l'ensemble des prestations du présent marché. Le titulaire propose une organisation cohérente au regard de l'organisation et la comitologie de l'ANTAI. Cette organisation doit prendre en compte les interactions avec les autres prestataires et partenaires de l'ANTAI en vue de la réussite du programme CNT6 et la bonne information de l'ensemble des acteurs.
BPO-PIL-002	Le titulaire rédige et formalise un Plan d'Assurance Qualité comportant <i>a minima</i> les items : • Gouvernance du marché (équipe projet, rôles et responsabilités) ; • Réunions (instances, livrables, localisation, reporting, suivi des actions) ; • Planning général et jalons (reprise, prestations, réversibilité) ;

Référence	Exigence
	• Gestion des prestations (organisation, procédures, gestion des incidents, gestion des problèmes, gestion des changements) ; • Démarche de delivery (méthodes de production, catalogue des standards techniques et applicatifs, livraison, recette) ; • Gestion des ressources (plan de charge, gestion des compétences) ; • Gestion des exigences ; • Gestion des livrables ; • Gestion documentaire ; • Gestion de la sécurité et des données personnelles ; • Gestion des risques ; • Gestion de crise ; • Gestion de la relation client ; • Gestion de la qualité (organisation, suivi des indicateurs, audits) ; • Démarche d'amélioration continue ; • Gestion de la performance environnementale. Le titulaire peut proposer une autre structuration du document sous réserve de l'accord de l'ANTAI.
BPO-PIL-003	Le titulaire livre à l'ANTAI une première version du PAQ lors de la réunion de lancement qui précise le dispositif de pilotage global, et l'équipe projet pour chacune des prestations de son marché (dont les attributions et la localisation des ressources), la première vision du planning général du marché, ainsi que les plannings détaillés des phases de reprise et de réversibilité.
BPO-PIL-004	Le titulaire livre à l'ANTAI une version consolidée du PAQ dans les 6 mois suivant la notification du marché. Cette version, une fois validée par l'ANTAI, sera le document de référence pour les prestations du titulaire dans le cadre du présent marché.
BPO-PIL-005	Le titulaire soumet à l'ANTAI une semaine avant la réunion de lancement de chaque prestation du présent marché la liste des CV des personnes clés de l'équipe du titulaire. Le titulaire actualise cette liste au fur et à mesure de ses recrutements.
BPO-PIL-006	Le titulaire est tenu de réaliser et de maintenir le PAQ. Cette mise à jour intervient au fil de l'eau, en tant que de besoin et <i>a minima</i> tous les ans.
BPO-PIL-007	Le titulaire présente à l'ANTAI lors de la réunion de lancement du marché qui se déroulera au plus tard 1 mois après la date de début de reprise : • Sa compréhension des enjeux du marché ; • L'organisation et la constitution des équipes ;

Référence	Exigence
	• Le planning général du marché ; • Le planning détaillé prévisionnel de la prestation de reprise ; • La planification des premières réunions et des jalons importants ; • Les risques identifiés ; • L'équipe projet.
BPO-PIL-008	Le titulaire participe à l'ensemble des réunions prévues dans le cadre du marché, ainsi que toute autre réunion où sa présence est requise par l'ANTAI. Les réunions peuvent avoir lieu dans les locaux de l'ANTAI à Rennes ou en Ile-de-France, en présentiel ou bien en visioconférence sous réserve de l'accord de l'ANTAI.
BPO-PIL-009	Le titulaire soumet à la validation de l'ANTAI le contenu type et le format des supports des réunions et comités dont il a la responsabilité avant la première occurrence de ces réunions.
BPO-PIL-010	Le titulaire assure la préparation et la coordination des différentes réunions et comités dont il a la responsabilité.
BPO-PIL-011	Le titulaire prépare le support des réunions d'avancement hebdomadaires (COSUI) qu'il diffuse au plus tard la veille de la réunion.
BPO-PIL-012	Le titulaire propose à l'ANTAI, pour validation, l'ordre du jour des comités de pilotage au plus tard une semaine avant le comité.
BPO-PIL-013	Le titulaire soumet à validation de l'ANTAI le support des comités au plus tard trois jours avant le comité puis en diffuse la version validée au plus tard un jour avant le comité.
BPO-PIL-014	Le titulaire rédige, sauf demande contraire, les comptes rendus des réunions concernant le marché dans les trois jours suivants la réunion. Le format des comptes rendus est soumis à validation de l'ANTAI lors de l'édition du premier compte rendu. Le titulaire soumet les comptes rendus qu'il a rédigés à la validation de l'ANTAI avant diffusion par ses soins ou par l'ANTAI, selon les directives reçues.
BPO-PIL-015	Le titulaire fournit à l'ANTAI les éléments concernant le périmètre dont il porte la responsabilité pour la préparation des réunions et comités concernant plusieurs marchés de l'ANTAI, au moins une semaine avant ces réunions ou comités.
BPO-PIL-016	Le titulaire assure en continu le suivi détaillé de toutes les actions relatives aux prestations du présent marché. A chaque action correspond a minima une description explicite, un pilote de l'action, un ou plusieurs contributeurs et un délai de réalisation. Le suivi des actions est mis à disposition de l'ANTAI et des personnes qu'elle désigne.

Référence	Exigence
BPO-PIL-017	Le titulaire fournit régulièrement à l'ANTAI, et a minima pour chaque COPIL, le reporting permettant de mesurer le bon suivi des actions, le taux de clôture, les délais moyens de réalisation, etc.
BPO-PIL-018	Le titulaire fait valider par l'ANTAI le format du fichier de suivi et la description des actions qu'il suit.
BPO-PIL-019	Le titulaire assure le reporting régulier auprès de l'ANTAI de l'avancement des prestations, du projet, ou de tout événement relatif au fonctionnement de la chaîne de traitement dont il est responsable. Le titulaire s'engage à alerter l'ANTAI dès la constatation d'un dysfonctionnement ou d'une anomalie, y compris si elle n'est pas liée à un dysfonctionnement issu du périmètre de responsabilité du titulaire (par exemple la constatation de volumes anormaux, en entrée ou en sortie, lors de la supervision des flux).
BPO-PIL-020	Le titulaire gère a minima deux niveaux de planification : • La planification générale du marché qu'il actualise et présente à chaque COPIL et a minima mensuellement ; • La planification détaillée des activités de chaque prestation, mise à jour si nécessaire de façon hebdomadaire et présentée lors des COSUI.
BPO-PIL-021	Toute planification respecte les délais prévus au présent marché.
BPO-PIL-022	Toute planification est soumise à la validation de l'ANTAI. Une fois validée, la planification engage le titulaire du présent marché.
BPO-PIL-023	Le titulaire nomme un problem manager en charge d'aborder les problèmes dans leur globalité.
BPO-PIL-024	Le titulaire nomme un change manager en charge d'aborder les changements dans leur globalité.
BPO-PIL-025	Le titulaire met en œuvre un processus de gestion des risques conforme aux standards du marché, qu'il décrit au sein du plan d'assurance qualité A minima doit être prévue une revue régulière des risques avec la gravité, la probabilité et les parades potentielles.
BPO-PIL-026	Le titulaire présente le portefeuille synthétique des risques et les actions de maîtrise associées sur demande de l'ANTAI et a minima à chaque COPIL.
BPO-PIL-027	Le titulaire organise son système de production autour d'une plateforme d'intégration continue, compatible avec le CCT MI, et livre en flux tendu les sources de l'ensemble des livrables dont il assure la TMA sur la PIC ANTAI (GitLab).

Référence	Exigence
BPO-PIL-028	Le titulaire prendra en charge l'initialisation et la mise à jour du catalogue des standards techniques et applicatifs pour son domaine.
BPO-PIL-029	Le titulaire organisera une revue régulière du catalogue des standards techniques et applicatifs de son domaine lors du comité évolution et architecture. Chaque technologie sera répertoriée, détaillée puis classifiée selon une grille de complexité.
BPO-PIL-030	Le titulaire présente à l'ANTAI la combinaison des compétences techniques, fonctionnelles et comportementales permettant selon lui de répondre aux besoins des prestations de son marché, et maintiendra cette matrice tout au long du marché.
BPO-PIL-031	Le titulaire est en mesure de démontrer, tout au long de l'exécution du présent marché, que ses équipes présentent une couverture de compétences techniques, fonctionnelles et comportementales permettant de couvrir les besoins du marché, et expliquera les mécanismes de formation correspondants.
BPO-PIL-032	Le titulaire prend à sa charge toute variation de l'activité associée au présent marché : il doit préciser sa capacité maximale de traitement au sein du CNT avant départ sur le site de secours. Il présente le processus lui permettant d'optimiser ses ressources et tout particulièrement d'absorber avec réactivité un pic de charge d'activité en lien avec les volumes sur lesquels il s'est engagé.
BPO-PIL-033	Le titulaire s'engage à ne pas dégrader son activité du fait du remplacement de ressources. Il décrit ainsi son dispositif de montée en compétences des ressources à sa charge pour qu'un personnel puisse être remplacé sous un délai de 15 jours par du personnel de qualification égale ou supérieure à celle du personnel sortant.
BPO-PIL-034	Le titulaire mettra en œuvre les dispositions lui permettant de recueillir, d'analyser et de présenter périodiquement à l'ANTAI une enquête de satisfaction, afin de mesurer l'appréciation, par les utilisateurs et par l'ANTAI, des services délivrés.
BPO-PIL-035	Le titulaire met en place une démarche d'amélioration continue spécifique pour chaque prestation dont il a la responsabilité afin de capitaliser sur son expérience dans l'objectif d'optimiser l'utilisation des ressources et améliorer les indicateurs de suivi de l'activité.
BPO-PIL-036	Le titulaire élabore puis met à jour au moins annuellement un Plan de progrès, soumis à la validation de l'ANTAI, présentant les axes d'optimisation proposés et les actions concrètes devant être menées pour chaque prestation du marché.
BPO-PIL-037	Le titulaire élabore une facturation mensuelle des activités de production avec une facturation distincte par chaîne métier : CA / PVE / FPS/ SNCF/ TRANSDEV / SI FOURRIERE / etc. Il s'agit à la fois d'établir une facture, au sens propre du terme, et de fournir des tableaux analytiques permettant à l'ANTAI de ventiler les coûts par chaîne métier. Cette exigence s'applique pour les prestations listées au BPU et pour les affranchissements.

Référence	Exigence
BPO-PIL-038	Le titulaire s'engage à mettre en place un dispositif de suivi de la performance environnementale (désignation d'un interlocuteur privilégié, reporting annuel, plan de progrès).

4.8.4 Indicateurs (KPI)

Référence KPI	Indicateur	Cible	Fréquence de mesure	Méthode de mesure
PIL-KPI-1	Taux de respect des délais de diffusion des supports et comptes rendus des instances de coordination et de pilotage	100%	Mensuelle	Rapport entre le nombre de supports et comptes rendus transmis dans les délais et le nombre total de supports et comptes rendus prévus dans le cadre des instances de coordination et de pilotage de la période concernée.
PIL-KPI-2	Taux de respect des délais de fourniture des livrables	100%	Mensuelle	Nombre de livrables fournis dans le mois calendaire dans le respect des délais prévus au CCTP rapporté au nombre total de livrables prévus.
PIL-KPI-3	Suivi des actions des CR des comités	100%	Mensuelle	Nombre d'actions initialement attribuées au titulaire réalisées et closes dans le délai initialement prévu au plan d'actions rapporté au nombre total d'actions initialement attribuées au titulaire. Les retards causés par un tiers ne sont pas imputables au titulaire.
PIL-KPI-4	Suivi des erreurs de facturation	0	Mensuelle	Nombre de factures émises en erreur pour un acte de facturation unique

4.8.5 Livrables

Les livrables ci-dessous concernent l'ensemble des activités de la prestation P01 : Pilotage des prestations, décrites en 4.7.

Livrables attendus	Délais
Plan d'assurance qualité (et le processus de mise à jour et de suivi)	• Première version livrée lors de la réunion de lancement • Version consolidée livrée au plus tard 6 mois après la notification du marché • Mises à jour annuelles <i>a minima</i>
Présentation de la réunion de lancement	1 semaine avant la réunion de lancement du marché
Liste des CV des personnes clés de l'équipe du titulaire	1 semaine avant la réunion de lancement du marché
Présentation du dispositif de pilotage du titulaire	Lors de la réunion de lancement du marché
Maquette du format et contenu des supports et des comptes-rendus	Avant la 1ère tenue des réunions correspondantes
Support de présentation des réunions hebdomadaires	1 jour avant la réunion.
Support de présentation des comités	3 jours avant la réunion
Contribution du titulaire aux réunions transverses	1 semaine avant la réunion

Livrables attendus	Délais
Comptes rendus des réunions ou comités sous la responsabilité du titulaire	3 jours après la réunion
Format et contenu des actions suivies	Avant la première livraison
Tableau des actions	• Livré lors des réunions d'avancement du marché • Vérifié et mis à jour en permanence
Planification générale du marché	• Livrée lors de la réunion de lancement du marché • Vérifiée et mise à jour mensuellement a minima
Planification détaillée des activités	• Livrée au démarrage de chaque prestation • Vérifiée et mise à jour de façon hebdomadaire a minima
Plan de Gestion des Problèmes (PGP)	Mis à jour trimestriellement
Plan de Gestion des Changements (PGC)	Mis à jour trimestriellement
Portefeuille détaillé des risques et actions de maîtrise associées	Sur demande de l'ANTAI et a minima deux fois par an
Portefeuille synthétique des principaux risques et actions de maîtrise associées	Sur demande de l'ANTAI et a minima à chaque COPIL
Matrice des compétences nécessaires à la couverture des prestations du marché	Dans le PAQ Mise à jour annuelle
Matrice des compétences techniques des équipes du titulaire Matrice des compétences fonctionnelles Matrice des compétences comportementales	Dans le PAQ Mise à jour annuelle
Livret d'accueil	Première livraison à la fin de la phase de reprise Mise à jour semestrielle
Enquête de satisfaction opérationnelle	Synthèse trimestrielle
Enquête de satisfaction de niveau pilotage	Synthèse semestrielle
Enquête de satisfaction de niveau stratégique	Synthèse annuelle
Plan global d'amélioration continue incluant chaque prestation	Première livraison à la fin de la phase de reprise Mise à jour annuelle

4.9 P02 : Tierce Maintenance Applicative (TMA)

4.9.1 Présentation

La tierce maintenance applicative (TMA) couvre quatre activités :

- La **maintenance corrective**, qui consiste à traiter les anomalies (ou incidents au sens ITIL) présentes dans les systèmes du présent marché et dans leurs évolutions futures ;
- La **maintenance préventive**, qui consiste à corriger les problèmes au sens ITIL, c'est-à-dire les éléments susceptibles d'être à l'origine de certains incidents ;
- La **maintenance adaptative**, qui regroupe toutes les opérations permettant d'assurer le maintien en conditions opérationnelles d'une application lors d'une mise à jour logicielle et matérielle des systèmes sous-jacents (gestion des obsolescences, mises à jour de sécurité, mises à jour des versions logicielles etc.) ;
- La **maintenance évolutive**, dont l'objectif est de faire évoluer fonctionnellement et architecturalement les systèmes du présent marché.

Les prestations de TMA portent sur l'ensemble des systèmes mis en œuvre dans le présent marché en dehors des socles propriétaires.

Il est précisé que pour les composants logiciels soumis à licence qui seraient intégrés dans les outils et systèmes utilisés et maintenus au titre du présent marché, l'ANTAI contractualise, sous validation des licences et le support éditeur sur proposition du titulaire du présent marché.

Le titulaire du présent marché est en charge des relations techniques avec les éditeurs pour ce qui concerne la réalisation des prestations dont il a la responsabilité, et prévues au titre du présent CCTP, notamment l'intégration des solutions et la réalisation de la présente prestation. Le titulaire est par ailleurs responsable de contractualiser les éventuelles formations nécessaires pour ses équipes.

Cette prestation peut également couvrir l'intégration et la maintenance d'une brique applicative originellement développée par un fournisseur tiers ou par l'administration (ANTAI ou autre service de l'Etat).

4.9.2 Maintenance logicielle corrective

4.9.2.1 Objet

La maintenance logicielle corrective regroupe l'ensemble des actions consistant à traiter les anomalies (ou incidents au sens ITIL) présentes dans les systèmes du présent marché et de leurs évolutions futures. Les actions de maintenance logicielle corrective ont pour vocation à maintenir le système de production opérationnel, cohérent, opérable et utilisable. Le système est considéré comme remis en état dès lors que son fonctionnement nominal est rétabli sans qu'il soit besoin de recourir à un contournement.

Les actions de maintenance logicielle corrective consistent principalement, en cas d'incident affectant les applications du présent marché, à corriger le ou les programmes et/ou les données (sans en altérer la validité juridique), ou à mettre en œuvre ou préconiser temporairement une solution de contournement permettant la remise en état de l'élément défaillant.

Le périmètre couvre également les demandes d'informations et autres sollicitations en provenance des utilisateurs ou des titulaires des autres marchés du CNT5 ou du CNT6 :

- Assistance à la constitution des scénarios de tests 2 à 2 ou de bout en bout ;
- Assistance à la préparation, à l'installation et à la planification des opérations de qualification, de recette métier ou de mise en production ;
- Réalisation de tests 2 à 2 ou de bout en bout ;
- Aide au diagnostic des anomalies constatées ou à la qualification des demandes ;
- Transfert de compétence sur les modifications ;
- Assistance à la réalisation des différentes phases de tests conduisant à la mise en production.

4.9.2.2 Caractérisation et délais de correction

Les sollicitations sont caractérisées par une criticité et une priorité. L'association de ces deux critères détermine la réactivité exigée pour la correction de l'anomalie.

On distingue trois catégories de **criticité de la sollicitation** :

Criticité	Impact	Liste des critères non exclusifs de la caractérisation
Bloquante	Service non opérationnel, incohérent, non opérable ou non utilisable	• Arrêt complet du système ; • Indisponibilité d'un sous-système applicatif (SSA) ; • Production de données erronées ; • Dégradation de la cohérence et de l'intégrité des données ; • Dégradation des performances interdisant la continuité du service ; • Documentation ne permettant pas de réaliser les opérations métiers ou les opérations d'exploitation.
Majeure	Service partiellement opérationnel, cohérent, opérable ou utilisable	• Une fonction essentielle de l'application est partiellement inopérante mais les autres fonctions restent exploitables ; • Dégradation des performances empêchant l'atteinte des performances usuelles et obligeant à recourir à des plages horaires étendues à volumétrie équivalente ; • Le champ d'opération des utilisateurs est diminué sans que cela ne relève d'un des critères des anomalies bloquantes ; • Un dysfonctionnement du système est constaté, qui ne bloque ni son utilisation ni son exploitation, et qui ne porte pas atteinte à la cohérence des données ; • La documentation est partiellement exploitable mais ne permet pas d'utiliser le produit de manière autonome.

Criticité	Impact	Liste des critères non exclusifs de la caractérisation
Mineure	Défaut sans altération du service	• Une fonction non essentielle de l'application est 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.

La caractérisation du niveau de criticité d'une anomalie est proposée par l'initiateur de la saisie de la sollicitation et est validée par l'ANTAI, qui complète la caractérisation en précisant **la priorité de correction**, qui permet de sélectionner l'urgence de prise en compte et correction de l'anomalie :

Anomalies	Priorité de correction		
Criticité	Haute	Moyenne	Faible
Bloquant	4h	8h	16h
Majeur	8h	16h	40h
Mineur	16h	40h	80h

La mise en œuvre d'une solution de contournement peut être validée par l'ANTAI si elle respecte la réactivité exigée, la solution définitive doit dans tous les cas être livrée en qualification dans un délai maximum de 10 jours, quelle que soit la criticité.

4.9.2.3 Initialisation et alimentation du back log

A la bascule de responsabilité, le titulaire intègre le stock des sollicitations dans l'outil d'ITSM choisi par l'ANTAI. Cette situation initiale, partagée et validée par l'ANTAI sert de référence à la mesure périodique de l'évolution de la qualité de la prestation du titulaire.

Le constat d'un dysfonctionnement (anomalie) peut provenir de tout acteur utilisant ou impliqué dans la mise en œuvre des systèmes d'information de ce marché ou d'un système d'information interfacé avec eux, qui le saisit dans l'outil d'ITSM choisi par l'ANTAI. La sollicitation saisie est validée sur la forme et la complétude (recevabilité) par le support de niveau 1.

Les délais de correction sont calculés entre l'horodatage de la sollicitation ainsi validée et l'horodatage de la livraison de la correction en environnement de qualification.

La livraison dans l'environnement de qualification couvre la correction ainsi que la mise à jour des livrables associés et des éléments explicatifs dans l'outil d'ITSM de l'ANTAI.

Nota : les sollicitations consécutives à des anomalies détectées sur les livraisons du titulaire dans les phases de qualification, de recette, ou de production pendant la vérification de service régulier n'entrent pas dans le processus décrit précédemment.

4.9.2.4 Exigences

Référence	Exigence
BPO-TMA-001	Le titulaire établit à l'initialisation de la prestation une image du stock des sollicitations issues de l'outil ANTAI de gestion des services informatiques (ITSM). Cette image initiale, partagée et validée par l'ANTAI, sert de base à la mesure de l'évolution de la qualité de la prestation du titulaire.
BPO-TMA-002	Le titulaire déclenche ses opérations de maintenance lors de l'affectation d'une sollicitation dont la caractérisation (priorité/criticité) a été établie/validée par l'ANTAI.
BPO-TMA-003	Le titulaire assure l'ensemble des prestations de maintenance logicielle corrective (correction, mise à jour des livrables associés) dans le respect des délais exigés par la criticité et la priorité de la sollicitation. Le respect de ce délai est calculé dans l'outil ITSM entre le déclenchement (sollicitation recevable et caractérisée) et la livraison de la correction dans l'environnement de qualification.
BPO-TMA-004	L'ANTAI peut décider de modifier la qualification d'une anomalie proposée par le titulaire lorsque l'impact sur le service rendu et/ou les utilisateurs le justifie.
BPO-TMA-005	Dans le cas de mise en œuvre d'une solution initiale de contournement, le titulaire livre en environnement de qualification le correctif définitif dans un délai maximum de 10 jours.

4.9.2.5 Livrables

Livrables attendus	Délais
Mise en œuvre du correctif ou de la solution de contournement puis du correctif cible sur la plateforme de qualification.	Selon réactivité exigée
Mise à jour de l'ensemble de la documentation impactée par le correctif.	A la livraison du correctif
Mise à jour des tickets (ITSM) avec les informations nécessaires à la communication vers l'utilisateur et au transfert de compétence, la correction réalisée, le paramétrage modifié ou ajouté, la CMDB mise à jour si nécessaire.	A la livraison en environnement d'intégration
Rapport des tests unitaires, de non-régression et de charge. Manuel d'installation et d'exploitation du correctif ou du contournement.	Livraison à la correction de l'anomalie
Rapport sur les opérations de maintenance corrective réalisées et du suivi des tickets.	Lors des réunions d'avancement et <i>a minima</i> tous les mois

4.9.3 Maintenance logicielle préventive

4.9.3.1 Définition

La maintenance logicielle préventive regroupe l'ensemble des actions consistant à traiter les problèmes au sens ITIL, c'est-à-dire les causes identifiées d'incidents répétitifs ou récurrents. Il s'agit, par une analyse qualitative ou quantitative (nombre, performances, etc.) des incidents constatés en maintenance corrective de proposer des évolutions fonctionnelles, techniques, architecturales de nature à optimiser le fonctionnement des fonctions et services du marché.

Les actions de la maintenance préventive ont ainsi vocation à réduire la probabilité d'apparition des incidents perturbant le fonctionnement nominal du système de production opérationnel, cohérent, opérable et utilisable.

Hormis les cas d'urgence qui nécessitent un traitement spécifique, qui est alors calqué sur celui des anomalies, la prestation de maintenance logicielle préventive s'appuie sur le **Plan Trimestriel de Maintenance Préventive (PTMP)**, rédigé par le titulaire, présentant une analyse trimestrielle des causes d'incidents répétitifs ou récurrents.

Le PTMP est structuré en deux parties :

- Une première partie qui présente les constats, un premier niveau d'analyse et propose un ou plusieurs axes de travail, avec les hypothèses de planification correspondantes ;
- Une deuxième partie comprenant les propositions d'approfondissement du titulaire permettant d'identifier et réaliser les évolutions nécessaires :
 - Causes racines devant être approfondies ;
 - Evolutions devant être macro-chiffrées.

L'ANTAI valide les propositions de son choix qui sont ensuite traitées dans le cadre des prestations d'étude et de maintenance évolutive.

4.9.3.2 Exigences

Référence	Exigence
BPO-TMA-006	Le titulaire soumet tous les trois mois à la validation de l'ANTAI son Plan Trimestriel de Maintenance Préventive.
BPO-TMA-007	Le titulaire soumet à la validation de l'ANTAI la structure du document de Plan Trimestriel de Maintenance Préventive au plus tard 10 jours après la fin de la VABF de la phase de reprise du présent marché.

4.9.3.3 Livrables

Livrables attendus	Délais
Structure du Plan Trimestriel de Maintenance Préventive	10 jours après la fin de la VABF de la phase de reprise du présent marché.

Livrables attendus	Délais
Plan Trimestriel de Maintenance Préventive (le PTMP)	Trimestrielle La première version du PTMP est livrée par le titulaire trois mois après la bascule de responsabilité.

4.9.4 Maintenance logicielle adaptative

4.9.4.1 Objet

La maintenance logicielle adaptative regroupe l'ensemble des actions rendues nécessaires pour maintenir le fonctionnement nominal des systèmes du présent marché, à la suite d'un changement de version mineur ou majeur d'une brique logicielle supportant ces systèmes, ou lors d'une évolution de leurs infrastructures (matériel, réseau).

Les actions de maintenance logicielle adaptative consistent principalement à gérer l'obsolescence soit par le remplacement d'un composant logiciel soit par la montée de version d'un composant logiciel existant.

Dans le cadre de cette prestation, il est précisé qu'un « composant logiciel » désigne tout produit fourni par un tiers au présent marché ou non spécifiquement développé pour les besoins de l'ANTAI (langage de développement des applications, OS, SGBD, application sous licence, serveur applicatif, composants propriétaires de signature électronique, composants propriétaires d'identification des plaques, etc.).

Les actions de maintenance adaptative couvrent également l'application des mises à jour de sécurité, ou la mise en œuvre des corrections de sécurité consécutives aux audits ou revues d'homologations.

Cette prestation touche généralement de façon concomitante les équipes en charge de l'exploitation et les équipes en charge de l'applicatif.

Le titulaire du présent marché produit annuellement une proposition de plan de maintenance adaptative (PMA) sur son périmètre de responsabilité. Ce plan devra tenir compte du plan annuel de maintenance matérielle produit par le titulaire du marché de TME, pour synchroniser les différentes trajectoires.

La synthèse des plans de maintenance adaptative produits par les titulaires des différents marchés est consignée, par le titulaire du marché de TME dans le Plan Unifié de Maintenance Adaptative (PUMA).

Le titulaire du présent marché est également responsable de la synchronisation de ses équipes avec les équipes responsables de la production du plan de maintenance matérielle et du plan unifié de maintenance adaptative (PUMA).

Le PUMA issu des travaux de synchronisation est structuré en deux parties :

- Une première partie qui présente les constats, un premier niveau d'analyse et propose un ou plusieurs axes de travail, avec les hypothèses de planification correspondantes ;
- Une deuxième partie qui identifie les adaptations envisagées, suivant deux niveaux possibles :
 - Une liste de propositions d'adaptations assimilables à de la maintenance corrective ; l'ANTAI saisit les sollicitations/tickets correspondants aux propositions retenues ;

- Une liste de propositions d'adaptations assimilables à de la maintenance évolutive qui seront macro-chiffrées. L'ANTAI valide les propositions de son choix, lesquelles sont traitées dans le cadre de la prestation de maintenance évolutive.

Pour l'initialisation de la prestation, le titulaire produit sa première itération (proposition puis synchronisation puis production du livrable annuel) trois mois après la bascule de responsabilité.

	ANTAI	TME	TMA	Responsable	R
Initialisation	I	R/A	A/C	Action	A
Validation	R	I	I	Contribution	C
Suivi des actions	R	A	A	Information	I

4.9.4.2 Exigences

Référence	Exigence
BPO-TMA-008	Le titulaire produit un plan de maintenance adaptative (PMA), tenant compte de l'obsolescence matérielle et logicielle. Le PMA est produit pour la première fois trois mois après l'issue de la VABF de la phase de reprise du présent marché, puis mis à jour annuellement par le titulaire et soumis à la validation de l'ANTAI.
BPO-TMA-009	Le titulaire soumet à la validation de l'ANTAI la structure du plan de maintenance adaptative (PMA) au plus tard 10 jours après la fin de la VABF de la phase de reprise du présent marché.

4.9.4.3 Livrables

Livrables attendus	Délais
Structure du Plan de Maintenance Adaptative (PMA)	10 jours après la fin de la VABF de la phase de reprise du présent marché
Première version du PMA	3 mois après la bascule de responsabilité
Plan de Maintenance Adaptative (PMA)	Un par an

4.9.5 Maintenance logicielle évolutive

4.9.5.1 Objet

La maintenance logicielle évolutive regroupe l'ensemble des actions permettant de faire évoluer fonctionnellement et architecturalement le système pour modifier son comportement ou son environnement d'exécution. La maintenance logicielle évolutive permet donc de gérer les expressions de besoin de l'ANTAI issues des partenaires de l'ANTAI et validées par elle, des évolutions réglementaires, des audits qualité ou sécurité, des propositions de la part des titulaires, des analyses de la maintenance préventive ou adaptative lorsqu'il apparaît que la solution à un problème ou la prise en compte d'une modification du socle technique nécessite une évolution des spécifications, etc.

La maintenance évolutive consiste ainsi à :

- Améliorer des fonctions existantes d'une application ;
- Répondre à de nouveaux besoins (nouvelles fonctionnalités, nouvelles applications, nouveaux environnements techniques, etc.).

4.9.5.2 Modalités de prise en compte des évolutions applicatives

A chaque évolution souhaitée, l'ANTAI échange avec le titulaire afin de cadrer le besoin, le niveau de réponse attendu, le chiffrage macro d'une solution potentielle et son calendrier d'implémentation.

L'ANTAI formalise ensuite l'expression de besoin, qu'elle communique au titulaire pour réaliser l'analyse des impacts, l'identification de la solution, l'évaluation de la charge de travail et le calendrier proposé.

Le titulaire réalise l'analyse dans les délais convenus avec l'ANTAI l'expression de besoin par l'ANTAI, sauf exception dûment justifiée par le titulaire et acceptée par l'ANTAI.

L'analyse fournie par le titulaire est engageante dès lors que celle-ci est validée par l'ANTAI.

4.9.5.3 Modalités de mise en œuvre des évolutions applicatives

La Fiche d'Expression de Besoin (FEB) décrit le besoin en termes métiers, fonctionnels, applicatifs ou techniques, selon les cas, ainsi que le délai de réalisation souhaité.

En réponse, le titulaire rédige :

- Une Fiche d'Instruction de la demande d'Evolution (FIE) qui formalise l'analyse d'impacts, la solution proposée, l'analyse de risques, les spécifications fonctionnelles et techniques générales présentant également le détail des unités d'œuvre prévues, les méthodes de vérification proposées (réalisation de tests etc.) ainsi que le calendrier de réalisation et de livraison prévu. Le titulaire intègre également dans la FIE toute autre information utile au bon déroulement de l'évolution ;
- Une fiche d'évaluation de prix (FEP) listant les UO et leur nombre qui sont mobilisées par le développement.

L'ANTAI valide la proposition du titulaire et en planifie la mise en œuvre lors du Comité évolutions.

4.9.5.4 Évaluation des évolutions

Le titulaire estime la charge totale de réalisation d'une évolution selon les axes suivants :

- L'évaluation de la charge de développement à partir de la complexité des opérations de développements ;
- L'évaluation de la charge des différentes phases du projet (du pilotage à la mise en production) à partir de la charge de développement. L'ANTAI distingue deux modes d'évaluation de la charge des projets :
 - Les projets « simples » dont l'intégration de la solution se fait avec des applications appartenant au périmètre du présent marché ;
 - Les projets « transverses » dont l'intégration de la solution nécessite d'organiser des tests 2 à 2 ou de bout en bout avec un acteur tiers (titulaire d'un autre marché de l'ANTAI ou partenaire de l'ANTAI).

La charge est décomposée en actions de création ou de modification sur les domaines suivants :

- Interface Homme Machine : ensemble d'écrans et traitements associés à la présentation ;
- Edition : traitement dynamique générant une édition de restitution prédéfinie ;
- Règle de gestion : contrôle ou contrainte s'appliquant à des objets de gestion et/ou à des services fonctionnels ;
- Modèle de classe : représentation statique d'une collection d'éléments tels que les classes, leurs attributs et opérations, ainsi que leurs relations ;
- Modèle de données : ensemble de définition des structures qui doivent accueillir les données ;
- Données de référence : alimentation des structures de données pour les tables qui recèlent les constantes de l'application et adaptation éventuelle des programmes pour intégrer les changements induits (limites, liste de valeurs, etc.) ;
- Traitement d'alimentation/d'extraction : alimentation de tables de l'entrepôt de données à partir d'une source externe (fichier plat, SGBD externe, fichier XML, etc.), de mise à jour des magasins de données ou extraction de données vers une cible externe (fichier plat, SGBD externe, fichier XML, etc.) ;
- Script (shell, perl, etc.) : programme permettant d'automatiser certaines tâches ;
- Planification/ordonnancement des tâches : pilotage (déclenchement, enchaînement, traçabilité, exploitation des codes retour) des traitements (batchs) sur un ou plusieurs composants du système d'information au moyen d'un progiciel spécifique (VTOM) ;
- Suppression de composant : suppression d'un ou plusieurs composants techniques ou applicatifs ;
- Portage technique : modification technique d'un ou plusieurs composants applicatifs (portage de scripts Unix sur linux, réécriture de scripts bash en perl, passage de soap à rest, etc.).

Chaque action se voit attribuer un niveau de complexité :

- Simple (S) ;
- Moyen (M) ;
- Complexe (C).

Les niveaux de complexité sont définis sur la base d'un critère quantitatif de type « structure homogène ».

Une structure fonctionnelle homogène est un ensemble de champs manipulés par les programmes de façon homogène. Il peut s'agir par exemple d'un objet dans un modèle objet ou une table dans un modèle physique de données.

Ainsi, une structure fonctionnelle homogène peut correspondre par exemple :

- A une personne physique comportant les données suivantes : code civilite, nom patronymique, liste des prénoms, date de naissance, lieu de naissance (commune, département, pays), date de décès, lieu de décès (commune, département, pays) ;
- A une adresse comportant les données suivantes : numéro de voirie, type de voie, nom de la voie, complément d'adresse, code postal, code commune, libellé de commune, code département, libellé département, code pays, libellé pays.

Une structure homogène technique d'exploitation est un ensemble d'objets techniques élémentaires concourant à un traitement en exploitation. Il peut s'agir par exemple d'un enchaînement dans l'outil d'ordonnancement de traitements élémentaires relatifs au traitement batch d'intégration d'un fichier :

- Lancement du traitement de parsing du fichier ;
- Lancement des traitements métier relatifs aux données du fichier ;
- Lancement du traitement d'insertion des données en base de données.

IHM

La réalisation d'Interfaces Homme Machine concerne l'ergonomie et les traitements associés à la présentation. Une IHM est définie comme étant un ou plusieurs écrans permettant soit de créer, soit de consulter, soit de mettre à jour soit de supprimer une ou plusieurs structures fonctionnelles homogènes.

Complexité	Nb de structures homogènes manipulées
S	1 à 4
M	5 à 10
C	Supérieur à 10 et inférieur à 20

Le degré de complexité est déterminé par le cumul du nombre de structures fonctionnelles homogènes manipulées dans l'IHM.

Les IHM extrêmement complexes (manipulation de plus 20 structures fonctionnelles homogènes) seront considérées comme constituées de plusieurs sous-IHM de complexité inférieure.

La suppression d'IHM sera considérée comme une action simple.

Edition

La réalisation d'éditions concerne les documents produits en sortie comme les états, les maquettes, etc.

Le niveau de complexité est qualifié lorsque 3 valeurs de critère sont atteintes.

Tableau complexité des maquettes	Nombre de données insérées	Nombre de paragraphes	Nombre de règles de gestion	Nombre de pages	Canaux de distribution
Simple	< 20	< 5	< 5	1	2 canaux : papier/PDF-A
Moyenne	entre 20 et 50	entre 5 et 20	entre 5 et 20	3	2 canaux : papier/PDF-A
Complexe	> 50	> 20	> 20	> 3	Plus de 2 canaux.

Les éditions extrêmement complexes (manipulation de plus 20 structures fonctionnelles homogènes) seront considérées comme constituées de plusieurs sous-éditions de complexité inférieure.

La suppression d'éditions sera considérée comme une action simple.

Règle de gestion (hors édition)

La réalisation de traitements concerne les règles de gestion et plus généralement l'ensemble des algorithmes implémentés dans le système, exception faite des traitements d'accès aux données (peuplement d'IHM ou d'édition) ou de persistance des informations (enregistrement des données saisies ou modifiées dans les IHM)

qui ne sont pas considérés comme des traitements en tant que tels mais comme des mécanismes constitutifs des IHM et des éditions elles-mêmes.

Le degré de complexité est déterminé par le cumul du nombre de structures fonctionnelles homogènes manipulées par la règle de gestion.

Les règles de gestion extrêmement complexes (manipulation de plus 20 structures fonctionnelles homogènes) seront considérées comme constituées de plusieurs règles de gestion de complexité inférieure.

Complexité	Nb de structures homogènes manipulées
S	1 à 4
M	5 à 10
C	Supérieur à 10 et inférieur à 20

Modèle de classe

Le degré de complexité est déterminé par le cumul du nombre de structures fonctionnelles homogènes manipulées en création ou modification.

Les modèles de classe extrêmement complexes (manipulation de plus 20 structures fonctionnelles homogènes) seront considérés comme constitués de plusieurs modèles de classe de complexité inférieure.

Complexité	Nb de structures homogènes manipulées
S	1 à 4
M	5 à 10
C	Supérieur à 10 et inférieur à 20

Modèle de données

Les modèles de données extrêmement complexes (manipulation de plus 20 structures fonctionnelles homogènes) seront considérés comme constitués de plusieurs modèles de données de complexité inférieure.

Complexité	Nb de structures homogènes
S	Création ou modification de 1 à 4 tables (contraintes et index compris)
M	Création ou modification de 5 à 10 tables (contraintes et index compris)
C	Création ou modification de plus de 10 tables (contraintes et index compris)

Données de référence

Niveau	Nb de structures homogènes
S	Création ou modification de 1 à 4 tables de référence (contraintes et index compris)
M	Création ou modification de 5 à 10 tables de référence (contraintes et index compris)
C	Création ou modification de plus de 10 tables de référence (contraintes et index compris)

Traitement d'alimentation/d'extraction

Niveau	Nb de structures homogènes
S	1 à 4
M	5 à 10
C	Supérieur à 10 et inférieur à 20

Planification/ordonnancement des tâches

Niveau	Nb de structures homogènes impactées
S	1 à 4
M	5 à 10
C	Supérieur à 10 et inférieur à 20

Suppression de composant

Détermination de la complexité à dire d'expert

Portage technique

Détermination de la complexité à dire d'expert

4.9.5.5 Exigences

Référence	Exigence
BPO-TMA-010	Le titulaire réalise les évolutions conformément aux trains de livraison validés par l'ANTAI, en respectant notamment le contenu des trains et les calendriers de livraison.
BPO-TMA-011	Le titulaire emploie la méthode de développement (cycle en V ou agile) décidée par l'ANTAI dans le cadre de la maintenance évolutive.
BPO-TMA-012	Le titulaire réalise l'analyse des impacts, l'identification de la solution, l'évaluation de la charge de travail et le calendrier sous 10 jours à partir de la date de la fourniture de l'expression de besoin par l'ANTAI, sauf exception dûment justifiée par le titulaire et acceptée par l'ANTAI.
BPO-TMA-013	Le titulaire doit faire valider la méthode agile qu'il compte employer par l'ANTAI, dans le cas où un développement en agile est choisi par l'ANTAI.
BPO-TMA-014	Dans le cas où un développement en agile est choisi par l'ANTAI, le titulaire mettra en place <i>a minima</i> une équipe de développement et recette dédiée en charge de la réalisation de l'application et de la documentation. Selon le projet il pourra être pertinent de mettre également en place d'autres rôles : proxy product owner, proxy product manager, etc.

Référence	Exigence
BPO-TMA-015	Dans le cas où un développement en cycle en V est choisi par l'ANTAI, le titulaire réalise les évolutions conformément au mode de livraison (trains de livraison (paliers) ou hors palier) validés par l'administration, en respectant notamment le contenu et les calendriers de livraison des projets.
BPO-TMA-016	Dans le cas où un développement en cycle en V est choisi par l'ANTAI, le titulaire met en place une équipe comportant <i>a minima</i> : • Le chef de projet de l'application concernée par l'évolution ; • L'équipe de développement du domaine ; • L'équipe de recette.
BPO-TMA-017	Une fois les évolutions validées par l'ANTAI et mises en production, le titulaire les maintiendra en condition opérationnelle à l'issue de la VSR au titre de la maintenance corrective.
BPO-TMA-019	Sur la base de l'expression de besoin de l'ANTAI et en application de cette matrice, le titulaire fournit son évaluation de la charge de mise en œuvre de l'évolution.

4.9.6 Présentation du Périmètre TMA du titulaire du marché

Outre les demandes de l'ANTAI sur les services pris en charge par le titulaire, l'ANTAI demande au titulaire du marché de prendre en charge la TMA des applications et services suivants à reprendre en début de marché :

Fonction	Nom de l'application	Description
ERA	SIE : Système d'Information d'Echange	Il s'agit d'un module développé spécifiquement pour interconnecter les SI de l'ANTAI ou de partenaires avec les services du présent marché, principalement ERA (Demandes d'édition), mais également TRC (PND, recherche d'adresse alternative).
AIR-TIA	Toutes	L'ensemble des applicatifs, services, développements de la fonction de Traitement Automatisé des Infractions est sous la responsabilité TMA du titulaire du présent marché.
TRC	AdminCNT	Une IHM qui permet de prendre des décisions sur les courriers numérisés adressés à l'administrateur du CNT.
TRC	Service de Traduction Systran	Un service basé sur le logiciel de traduction Systran qui permet de traduire les courriers étrangers dactylographiés dans les langues traduites.
TRC	Service Analyse Prénom	Un service qui permet de compléter automatiquement la civilité des usagers lorsque la donnée n'est pas saisie par l'utilisateur, et que l'indice de confiance est suffisant.
APE	SAE	Le système d'archivage électronique de l'ANTAI basé sur le progiciel d'archivages de l'état VITAM.

Pendant le déroulement du marché, sur ses périmètres fonctionnels et techniques, le titulaire pourrait être invité à reprendre la TMA d'une nouvelle fonctionnalité développée par un marché tiers ou par la direction de l'innovation de l'ANTAI et cela dans des modalités similaires à celles décrites au sein des chapitres suivants. Les exigences et les livrables cités ci-dessous seraient applicables à cette nouvelle prestation. La durée de cette prestation sera variable en fonction du périmètre à reprendre.

Pour évaluer le niveau de ressources à attribuer à la reprise du logiciel ou du composant, l'ANTAI proposera de calculer une valeur de complexité de l'application à partir de critères définis conjointement avec le titulaire.

4.9.7 Présentation du périmètre Maintenance évolutive spécifique ERA

La prestation TMEA ERA couvre également la création de nouveaux modèles de documents, leur maintenance et leur traduction, sur la base des unités d'œuvres et des niveaux de complexité suivants :

4.9.7.1 Création d'une page éditique

Unité d'œuvre	Simple	Moyen	Complexe	Commentaires
Création d'une page	Création d'une page statique	Création d'une page avec au plus 2 zones paramétrables	Création d'une page avec plus de 2 zones paramétrables	L'UO intègre la composition de la page, les règles de gestions associées et la recette.
Création d'une feuille recto/verso	Deux faces statiques	Une des deux faces est statique, l'autre face comporte au plus 2 champs paramétrables	Autres cas	L'UO intègre la composition de la page, les règles de gestions associées et la recette.

4.9.7.2 Modification d'édition

Unité d'œuvre	Simple	Moyen	Complexe	Commentaires
Modification de la composition	1-10 objets	11-30	>=31	L'UO comprend les modifications de cadres, de styles, de texte, datamatrix, code barre, images, couleur, contenu d'une balise externe (envoyé dans le flux), prédécoupe, etc. L'UO concerne une modification, ajout ou suppression de composition. En cas d'ajout et de suppression (de texte par exemple), une seule modification est comptée (et non 1 ajout + 1 suppression). En cas de répercussion sur des documents traduits dans des langues étrangères, la modification de la composition n'est pas comptée pour chaque langue, elle n'est comptée que pour une seule langue (le français). Chaque type correspond à un objet : Mise en gras d'une phrase contenant 2 variables : 3 objets de style. Mise en italique de 2 phrases contiguës : 1 objet
Modification de règles de gestion	1-5 règles de gestion	6-20	>=21	L'UO comprend la gestion des données (accès à une BDD par exemple), gestion de données paramétrables, test (si...alors, etc.), formatage (redressement de données, troncature, etc.). L'UO concerne une modification, ajout ou suppression de règle de gestion.
Recette : complément impression physique d'un pli	1-10 pages	11-50	>=51	
Recette : complément travaux de façonnage	1-10 pages	11-50	>=51	Travaux de façonnage (pliage, découpe, livraison à un tiers)

4.9.7.3 Traduction

Unité d'œuvre	Simple	Moyen	Complexe	Commentaires
Déploiement d'une nouvelle langue	Forfait			UO forfaitaire qui comprend la traduction dans une nouvelle langue de la totalité des documents CA et PVE. Cette UO comprend la traduction à partir des documents en langue française (taggués ETR) jusqu'à la recette (documents en PDF).
Complément modification de texte langues étrangères pour 1 langue à traduire	1-10 cellules (quel que soit le nombre de documents impactés)	11-30 cellules (quel que soit le nombre de documents impactés)	>=31 cellules (quel que soit le nombre de documents impactés)	UO venant s'ajouter à l'UO de modification de composition (comptée une seule fois pour la langue française quel que soit le nombre de langues à traduire). La cellule évoquée est celle des fichiers Excel de traduction. L'unité de l'UO complément est la langue.

Unité d'œuvre	Simple	Moyen	Complexe	Commentaires
Complément création d'une page en langue étrangère	Création d'une page statique	Création d'une page avec au plus 2 champs paramétrables	Création d'une page avec plus de 2 champs paramétrables	UO venant s'ajouter à l'UO de création de page (forfait) en langue française. L'unité est la langue.
Création d'une feuille recto-verso	Deux faces statiques	Une des deux faces est statique, l'autre face comporte au plus 2 champs paramétrables	Autres cas	UO venant s'ajouter à l'UO de création de page recto-verso (forfait) en langue française. L'unité est la langue.

A chaque évolution souhaitée, l'ANTAI échange avec le titulaire afin de cadrer le besoin, le niveau de réponse attendu, le chiffrage macro d'une solution potentielle et son calendrier d'implémentation.

L'ANTAI formalise ensuite l'expression de besoin, qu'elle communique au titulaire pour réaliser l'analyse des impacts, l'identification de la solution, l'évaluation de la charge de travail et le calendrier proposé.

Le titulaire réalise l'analyse sous 10 jours à partir de la date de la fourniture de l'expression de besoin par l'ANTAI, sauf exception dûment justifiée par le titulaire et acceptée par l'ANTAI.

L'analyse fournie par le titulaire est engageante dès lors que celle-ci est validée par l'ANTAI.

Le titulaire doit être en mesure de fournir un service de traduction de documents dans les principales langues européennes.

4.9.8 Recette

Le titulaire capitalise un patrimoine de tests réutilisables. Les tests sont rédigés de manière compréhensible, pour un lecteur de profil fonctionnel, comme pour un lecteur de profil technique.

Le fil conducteur de ceux-ci est explicite. L'objectif de chaque étape est expliqué. Les actions techniques de réalisation sont écrites avec précision. Les résultats attendus à chaque étape de validation sont précisés. Les tests portent un titre qui permet de les identifier facilement, pour une réutilisation ultérieure. Ils sont également rattachés à un patrimoine d'exigences, qui permet de déterminer leur couverture, et de les identifier pour une réutilisation ultérieure.

Quel que soit le type de maintenance, le titulaire vérifie la qualité de ses développements par la réalisation de campagnes de tests. Pour chaque développement, le titulaire établit une stratégie de recette avec son interlocuteur projet ANTAI, dont l'objectif est la couverture complète des risques.

Cette stratégie sera réalisée au cours de différentes phases, sur différents environnements. Les campagnes sont conçues dans l'idée d'une complémentarité progressive de couverture de risques. Les risques éventuellement non-couverts par la stratégie de tests sont identifiés dans celle-ci. Les causes de non-couverture sont expliquées puis arbitrées.

Pour exemple la stratégie doit couvrir les thèmes suivants : corrections, évolutions, non-régression, métier, technique, installation, retour arrière, exploitabilité, ordonnancement, supervision, performance, sécurité, etc.

Pour chaque phase de test identifiée dans la stratégie, dont le titulaire a la charge, celui-ci fourni à l'ANTAI le cahier de tests associé. L'ANTAI valide celui-ci. Après réalisation, le titulaire restitue les résultats à l'ANTAI.

Le titulaire réalise systématiquement les tests sur le périmètre suivant :

- Tests d'intégration dans les environnements du titulaire. Ils couvrent chaque application du périmètre du titulaire, ainsi que les interactions entre celles-ci.

Si le développement impacte d'autres périmètres que celui du titulaire (par la création ou la modification du contrat d'interface, par un changement de comportement, etc.) :

- Tests 2 à 2 sur un environnement ANTAI (périmètre TMA) ou interconnecté avec un environnement ANTAI (périmètre Services). Ils couvrent les interactions entre les applications du périmètre du titulaire et les applications des autres marchés ou partenaires de l'ANTAI ;
- Lors de la VABF, la TME réalise systématiquement les tests suivants : installation et test de retour arrière.

L'ANTAI ne disposant pas d'équipe de test pour l'instant. Le titulaire peut être amené à réaliser des tests complémentaires en environnement ANTAI. Ceux-ci sont identifiés dans la stratégie de tests.

4.9.9 Exigences

Référence	Exigence
BPO-TMA-020	Le titulaire produit, pour chaque application, lors de la reprise, un rapport d'audit de la qualité du code et de la documentation associée. Il présente annuellement une comparaison de la qualité du code et de sa documentation avec l'état de référence en sortie de la transition.
BPO-TMA-021	Le titulaire produit, pour chaque application, à la reprise et annuellement un rapport d'audit du suivi de l'introduction de failles de sécurité (issu de l'outil de contrôle de la sécurité du code livré mis en œuvre par le titulaire).
BPO-TMA-022	Le titulaire réalise les travaux de maintenance, les tests unitaires, de non-régression et de charge sur son environnement de développement avant chaque livraison sur la PIC ANTAI.
BPO-TMA-023	Le titulaire livre ses développements testés et sans anomalies bloquantes ou majeures sur l'environnement d'intégration dans le planning prévu par l'ANTAI. Il fournit la documentation associée, le cas échéant en mettant à jour les documents existants (documentation technique destinée au développeur, à l'intégrateur et à l'exploitant, et le cas échéant documentation fonctionnelle destinée à l'utilisateur final).

Référence	Exigence
BPO-TMA-024	A chaque livraison de développements, le titulaire fournit le rapport de tests (plan de tests + jeux de tests) démontrant la bonne exécution et l'exhaustivité des tests réalisés et décrivant le résultat des tests et les anomalies résiduelles éventuelles.
BPO-TMA-025	Le titulaire réalise les tests 2 à 2 sur l'environnement d'intégration pour chaque développement livré, en livrant à l'ANTAI, dans l'outil choisi par l'ANTAI, l'exhaustivité des tests réalisés (avec les résultats des tests et les anomalies résiduelles éventuelles).
BPO-TMA-026	Le titulaire assure la correction des anomalies (de qualification, de recette ou de production) et la livraison des correctifs dans l'environnement de qualification avec la réactivité exigée pour la maintenance corrective. Il met à jour la documentation afférente s'il y a lieu.
BPO-TMA-027	Le titulaire participe aux travaux d'intégration des développements d'autres prestataires de l'ANTAI portant sur des systèmes avec lesquels il est en interface.
BPO-TMA-028	Le titulaire met à jour la CMDB ainsi que tout document (spécifications fonctionnelles, DAT, etc.) si sa maintenance le nécessite.
BPO-TMA-029	Le titulaire assure les relations techniques avec les éditeurs des composants logiciels qui seraient intégrés dans les outils et systèmes utilisés et maintenus au titre du présent marché, pour ce qui concerne la réalisation des prestations dont il a la responsabilité, notamment l'intégration des solutions et la réalisation de la maintenance applicative, l'analyse préalable de l'adéquation fonctionnelle de la brique au besoin, l'analyse de sa compatibilité avec l'infrastructure et les règles d'urbanisation en vigueur, la garantie de possibilité d'utilisation par l'ANTAI au-delà de la durée du présent marché y compris en cas de changement de titulaire, pérennité de la maintenance de la brique, etc. Le titulaire contractualise avec les éditeurs les formations à ces composants logiciels tiers, éventuellement nécessaires pour ses équipes. Le financement de ces formations est pris en charge par le titulaire.
BPO-TMA-030	Le titulaire propose pour chaque évolution une architecture permettant de répondre aux contraintes d'urbanisation de l'ANTAI et ses partenaires.

4.9.10 Livrables

Livrables attendus	Délais
Correction des anomalies ou mise en œuvre des solutions de contournement sur les plateformes hors production (dont par exemple : intégration, qualification, recette, formation).	Récurrent

Livrables attendus	Délais
• Les spécifications fonctionnelles générales et détaillées ; • Les documents de conception actualisés ; • La cartographie actualisée dans l'outil ANTAI.	A chaque livraison
• Le dossier test et stratégies contenant les tests unitaires, de non-régression, de charge, de qualification, et de recette (stratégie de test, plan de test, cahier des tests) ; • Le rapport avec les résultats après exécution.	A chaque livraison
• Le manuel d'installation, mis à jour ; • Le manuel d'exploitation, mis à jour ; • Les fiches d'instruction de supervision.	A chaque livraison
• Les manuels et documents utilisateurs mis à jour ainsi que l'aide en ligne ou sur l'écran ; • Les supports de formations ; • L'application elle-même, mise à jour ; • L'intégralité des codes sources de l'application.	A l'issue de chaque train de livraison
Rapport d'audit de la qualité du code	Sur demande de l'ANTAI et <i>a minima</i> annuellement. L'ANTAI, ou un tiers désigné par l'ANTAI, se réserve le droit d'auditer les outils et processus de mesure de la qualité du code.

4.9.11 Indicateurs (KPI)

Référence KPI	Indicateur	Cible	Fréquence de mesure	Méthode de mesure
TMA-KPI-1	Respect des délais de traitement des incidents en production au titre de la GTR	100%	Mensuelle	Cumul du nombre d'heures de dépassement du traitement de tous les incidents P1 et P2 hors délais sur le mois au titre de la GTR. Le temps de traitement est la durée entre l'élément déclencheur de l'incident et la mise en place du correctif. Dans le cadre des opérations de transfert décrites au chapitre 4.15 du CCTP, les incidents P1 et P2 encore ouverts au moment de la prise de responsabilité du futur titulaire seront considérés comme clos à cette date et pourront engendrer, en cas de dépassement des délais prévus, à l'application de pénalités.
TMA-KPI-2	Respect des jalons de livraison des évolutions	100%	Trimestriel	Nombre d'évolutions pour lesquelles les jalons de livraisons validés ont été respectés rapporté au nombre total d'évolutions réalisées et livrées au titre de la maintenance évolutive. Pour cet indicateur, l'ensemble des livrables associés aux évolutions est pris en compte (documentation, plans et rapports de tests, procédures d'installation etc.) Les retards causés par un tiers ne sont pas imputables au titulaire, toutefois des propositions de solutions de contournement sont attendues pour le respect de ces jalons.

4.10 P03 : Support

Le titulaire du présent marché aura deux types de support distincts selon que la sollicitation de support porte sur un composant dont le titulaire porte le service complet ou sur un composant dont il n'a la charge que de TMA.

4.10.1 Niveaux de support pour les prestations de service

Pour les composants, services et applications qui correspondent aux prestations de service relatives aux cœurs de métier (ERA, TIM, TRC, ARC) le titulaire du présent marché assure tous les niveaux de support 1, 2 et 3. Le titulaire sera évalué sur les résultats obtenus sur les services demandés et contrôlés à travers les indicateurs de performance définis dans le CCTP.

Pour ces services, une chaîne de support spécifique aux activités du présent marché pourra être paramétrée sur l'outil ITSM mis à disposition par l'ANTAI, indépendante de la chaîne de support existante pour les TMA.

4.10.2 Niveau de service pour les composants où le titulaire est TMA uniquement

Pour les composants applicatifs qui sont sous la responsabilité uniquement TMA du titulaire du présent marché, et donc sous responsabilité TME de l'ANTAI, le niveau de service attendu par le titulaire est un niveau de support de niveau 3.

Le titulaire met en place un groupe de support de niveau N3 pour répondre aux sollicitations des utilisateurs des applications et systèmes du présent marché qui lui sont escaladées par le support N2.

Pour ces incidents le support N3 aura la responsabilité de produire des procédures de « shift-left », activité qui consiste à documenter les réponses aux sollicitations répétitives de façon qu'elles puissent être traitées par les niveaux N2 voire N1.

Le périmètre couvre les demandes d'informations et autres sollicitations en provenance des utilisateurs ou des titulaires des autres marchés du CNT6 qui correspondent, en moyenne, à une demi-journée de charge de réalisation.

La prestation s'effectue dans le respect et l'amélioration de la qualité, et a pour objectifs :

- D'identifier les risques et étudier les améliorations à apporter à l'application entre autres sur les processus de production des services ;
- De participer aux plans d'action pour améliorer l'enrichissement de la base de connaissance des niveaux N1 et N2, au travers de l'activité de « shift-left ».

Toute sollicitation est consignée dans l'outil ITSM mis à disposition par l'ANTAI, accompagnée éventuellement des éléments étayant la demande ou attestant du constat (pièces jointes).

L'outil certifié ITIL permet la gestion et le suivi de traitement de l'ensemble des cycles de fourniture de services, réponses apportées (documentation jointe) ou actions réalisées.

La prestation couvre également les travaux qui ne relèvent pas strictement du logiciel :

- Travaux sur les données : migration ou exports de données, rattrapages, assistance à la reconstruction des données en cas de perte ou d'altération, etc. ;

- Assistance à l'application d'un patch ou de montée de version.

4.10.2.1 Priorités des incidents et sollicitations, plages et temps garantis

4.10.2.1.1 Priorités des incidents et autres sollicitations

La priorité est basée sur l'impact (criticité du bien) et sur l'urgence (sévérité de l'incident). Elle sert à identifier le délai acceptable pour la mise en œuvre d'une action.

Il y a cinq niveaux de priorité :

- P1 - Impact sévère sur les processus métier ;
- P2 - Impact majeur sur les processus métier ;
- P3 - Impact mineur sur les processus métier ;
- P4 ou P5 - Pas d'impact sur les processus métier.

En cas de désaccord entre les parties sur la priorité de l'incident, la qualification donnée par l'ANTAI prévaudra durant l'incident. Après résolution, la priorité sera éventuellement analysée afin de valider correctement sa classification comme décrit ci-après :

PRIORITE	DESCRIPTION
P1	Impact sévère sur les processus métiers. L'exécution du processus métier principal est bloquée : • Une application critique est indisponible ou très gravement atteinte ; • Et/ou des fonctions critiques de la chaîne de traitement ne peuvent pas être exécutées.
P2	Impact majeur sur les processus métiers • Une partie d'une application critique n'est pas active, ou fonctionne mal ; • Et/ou une partie des fonctions critiques de l'application ne peut pas être exécutée ou a des temps de réponse qui s'écartent de façon significative des niveaux convenus ; • Et/ou les utilisateurs finaux sont capables de travailler mais sont incapables d'atteindre un niveau de productivité normal en raison de l'incident.
P3	Impact mineur sur les processus métiers • Un événement qui provoque la perte minime d'un service. Une solution permanente ou de contournement est disponible pour restaurer la fonctionnalité du service.
P4 / P5	Pas d'impact sur les processus métiers • L'incident n'a guère de conséquences pour l'utilisateur final, mais le service ne répond pas pleinement aux accords conclus.

La matrice de priorisation des incidents en fonction de l'urgence et de l'impact est la suivante :

Priorité des incidents		Urgence		
		Forte	Modérée	Faible
Impact	Fort	P1	P2	P3
	Modéré	P2	P3	P4
	Faible	P3	P4	P5

La priorité des autres sollicitations (demandes de service, demandes d'informations) est fixée par défaut aux délais applicable à la P3.

4.10.2.1.2 *Plages de réalisation des demandes de changement*

Les demandes de changement seront réalisées en dehors des périodes d'utilisation des applications sauf événement exceptionnel ou indication contraire par l'ANTAI.

	Bronze	Argent	Or
Ouverture du service	9h à 18h 5j/7 du lundi au vendredi et à l'exclusion des jours fériés.	8h à 18h 5j/7 du lundi au vendredi et à l'exclusion des jours fériés.	8h à 18h 7j/7

4.10.2.1.3 *Temps garantis*

Les niveaux de performance cible sont déterminés en fonction de la priorité des incidents et du niveau de service attendu (Bronze, Argent ou Or).

Le tableau suivant définit les temps garantis devant être respectés par les titulaires des marchés du CNT6.

Priorité	Temps garantis		
	Bronze	Argent	Or
	GTR		
P1	8h	2h	2h
P2	16h	4h	4h
P3	72h	24h	24h
P4	144h	48h	48h
P5	288h	96h	96h

GTR : Garantie des Temps de Rétablissement. Le temps de rétablissement correspond à la durée entre l'élément déclencheur du dossier d'incident et le rétablissement du service.

Lorsque le risque de non-respect d'un temps garanti P1 ou P2 est avéré et qu'une solution de contournement peut être proposée, son intégration se fera exclusivement avec l'accord avec l'ANTAI. Si une procédure de contournement est acceptable pour l'ANTAI, celle-ci doit être fournie et mise en œuvre afin de respecter les délais prévus par la GTR.

Les temps garantis sont mesurés sur les plages de disponibilité du service de chaque niveau de service Or, Bronze ou Argent

4.10.3 La classification des niveaux de service attendue pour chaque composant dont le titulaire assure la TMA est disponible à l'annexe 7 du présent CCTP. Exigences

Référence	Exigence
BPO-SUP-001	Le titulaire mesure et communique à l'ANTAI les indicateurs (KPI) définis dans le cadre du présent marché. Le titulaire est pleinement responsable de la bonne démonstration de l'atteinte des indicateurs. Tout indicateur dont l'atteinte n'est pas démontrée est considéré comme non-atteint.
BPO-SUP-002	Le titulaire respecte les niveaux de service demandés pour chaque composant, service et application sous sa responsabilité.
BPO-SUP-003	Le titulaire soumet à validation de l'ANTAI toute opération de maintenance susceptible d'impacter la disponibilité des services assurés pour l'ANTAI.
BPO-SUP-004	Le titulaire met en place et assure un support de niveau 3 pour les sollicitations relatives aux applicatifs et systèmes du présent marché qui lui sont escaladées par le niveau N2.
BPO-SUP-005	Le titulaire met en place une analyse transverse des incidents par le biais d'une gestion des problèmes (processus ITIL).
BPO-SUP-006	Le titulaire réalise les prestations suivantes : • Qualification de la demande ; • Résolution des incidents ou anomalies de niveau 3 ; • Escalade vers la maintenance corrective ou évolutive (TMA ou TME selon les cas) ; • Suivi et relance des interventions de niveau maintenance ; • Information dans le dossier sur la prise en charge et les délais prévus ; • Mise à jour de la demande dans l'outil ITSM ; • Suivi et clôture des dossiers.
BPO-SUP-007	Le titulaire réalise des analyses transverses des incidents qui lui sont escaladés par le niveau 2 afin d'identifier des cas d'appels types et d'en produire un « Shift Left » vers le N1/N2 : documentation du mode de résolution ou des procédures à suivre.
BPO-SUP-008	Le titulaire produit le rapport mensuel de cette activité de niveau 3.

Référence	Exigence
BPO-SUP-009	Le titulaire prend en compte les demandes validées explicitement par l'ANTAI des acteurs tiers (partenaires ou autre titulaire du marché).
BPO-SUP-0010	Le titulaire assure l'ensemble des prestations (tests, reprise de données, mise à jour des livrables associés, support, etc.) dans le respect des délais convenus avec l'ANTAI. Le respect de ce délai calculé dans l'outil ITSM entre le déclenchement (sollicitation recevable et caractérisée) et la clôture de l'action.

4.10.4 Livrables

Livrables attendus	Délais
Mise à jour du ticket ou mise à jour du dossier ITSM affecté	Immédiat
Shift Left : bases de connaissances, bases des erreurs connues mises à jour	Récurrent
Analyse transverse des incidents et demandes récurrentes	Récurrent
Documents utilisateurs (guide pratique, etc.)	Récurrent
Reporting mensuel de l'activité du support N3	Mensuel

4.11 P04 : Formation

4.11.1 Présentation

L'objet de cette prestation est de :

- Elaborer des modules de formation (supports de formation, cas pratiques, jeux de données pour les cas pratiques) ;
- Organiser et réaliser les sessions de formation aux acteurs autres que le personnel du titulaire.

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

Nota : la mise à jour du référentiel documentaire existant dans le périmètre repris par le titulaire à la date de notification du marché ou produit par le titulaire dans le cadre de la présente prestation (fiches utilisateurs, guide des bonnes pratiques, supports de formation, base école, chargement de la base de données pour les applications possédant un environnement de formation) est réalisée au titre de la prestation de la maintenance applicative.

La mise à disposition de locaux de formation est à la charge de l'ANTAI.

4.11.2 Exigences

Référence	Exigence
BPO-FOR-001	Le titulaire élabore, selon la demande et le format souhaités par l'ANTAI, une proposition de module de formation qu'il soumet à la validation de l'ANTAI.
BPO-FOR-002	Le titulaire organise et réalise les sessions de formations aux applications du ou des domaines du présent marché.

4.11.3 Livrables

Livrables attendus	Délais
Supports de formation validés	Au moins une semaine avant chaque formation.
Liste d'émargement Questionnaires de satisfaction	A la suite de chaque formation

4.12 P05 : Sécurité des systèmes d'information (SSI)

4.12.1 Présentation

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

- L'identification et l'authentification forte des intervenants et de tout opérateur (et/ou utilisateur) du SI, internes et externes à l'ANTAI, ou des processus informatiques internes et externes au SI ;
- La confidentialité des données et des échanges ;
- L'intégrité, la signature, la preuve ou la non-répudiation des données, des processus, des opérations ou des échanges ;
- Les droits d'accès, les profils ou les habilitations des opérateurs du SI internes et externes, et/ou des processus informatiques internes ;
- La traçabilité des opérations et des échanges ;
- Les mécanismes de cloisonnement physique (notion de discontinuité physique et de sas) ;
- Les procédures de contrôle *a posteriori* permettant des analyses indépendantes ;
- Le contrôle d'accès logique aux applications du présent marché ;

- Le contrôle d'accès aux locaux du CNT et, plus généralement, aux locaux hébergeant les infrastructures et serveurs informatiques ainsi que les applications logicielles.

L'ensemble des éléments de sécurité des systèmes d'information fait l'objet d'une Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI), issue d'une analyse de risques.

Le titulaire doit appliquer l'ensemble des dispositions décrites dans la PSSI de l'ANTAI. Notamment, il met en œuvre les procédures et les systèmes nécessaires à la prévention, à la surveillance, à la détection puis à la remédiation des éventuelles intrusions informatiques et se conforme aux recommandations de l'ANSSI. En cas d'intrusion informatique avérée des systèmes d'information du périmètre du présent marché, la responsabilité du titulaire peut être engagée.

Afin de démontrer le respect de la PSSI de l'ANTAI, le titulaire rédige une PSSI dite PSSI Maître d'œuvre déclinant les objectifs et dispositions de la PSSI de l'ANTAI sur le périmètre du présent marché. L'implémentation des mécanismes de sécurité est détaillée par le titulaire dans le document « Plan de sécurité ».

Les paragraphes suivants détaillent certaines dispositions de la PSSI de l'ANTAI au travers d'exigences supplémentaires que le titulaire doit respecter.

Pour la phase de reprise, le titulaire soumet à validation de l'ANTAI une organisation de la prestation de SSI adaptée aux enjeux de cette phase, respectant ainsi les exigences de la prestation de « P00 : Reprise », tout en réalisant les activités pertinentes parmi celles prévues au titre de la présente prestation. Le titulaire garantit néanmoins une montée en puissance progressive de la prestation de SSI afin de réaliser l'ensemble des activités et de respecter l'ensemble des exigences prévues au titre de la présente prestation, dès la bascule de responsabilité.

4.12.2 Exigences générales et livrables correspondants

4.12.2.1 Respect de la politique de sécurité (PSSI) et du règlement général de sécurité (RGS)

A l'instar de la PSSI de l'Etat, la PSSI de l'ANTAI rappelle dans ses principes fondamentaux la nécessité de recourir à des produits et services qualifiés par l'ANSSI ainsi qu'à un hébergement des données sensibles sur le territoire national. Cette exigence s'applique à l'ensemble des prestations qui font l'objet du présent CCTP.

Référence	Exigence
BPO-SSI-001	Le titulaire se conforme entièrement à la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) de l'ANTAI, ainsi qu'aux recommandations de l'ANSSI. Il apporte la preuve de sa conformité au sein du document PSSI Maître d'œuvre.
BPO-SSI-002	Le titulaire se conforme aux exigences du RGS (Référentiel Général de Sécurité de l'ANSSI) et s'appuie au maximum sur les normes et standards existants.
BPO-SSI-003	Le titulaire fournit ou maintient à jour l'ensemble des documents nécessaires à la gestion de la SSI.
BPO-SSI-004	Le titulaire se conforme aux exigences de la Politique de gestion des correctifs de l'ANTAI.

Livrables	Délai / fréquence
PSSI Maître d'œuvre qui décline les dispositions de la PSSI de l'ANTAI et les recommandations de l'ANSSI.	Revue et mise à jour annuelle de la PSSI Maître d'œuvre
Documents prévus par la DISSIP du Ministère de l'Intérieur (démarche d'intégration de la sécurité des systèmes d'information dans les projets du ministère de l'intérieur).	Contrôle annuel

4.12.2.2 Désignation du responsable sécurité du marché et gestion du SMSI de l'ANTAI

Dès notification du présent marché, et avant tout commencement d'exécution de celui-ci, le titulaire doit désigner un officier de sécurité et un responsable de la sécurité des systèmes d'information qui seront les interlocuteurs privilégiés de l'ANTAI pour tous les sujets de sécurité pendant l'exécution du marché, notamment en cas d'urgence opérationnelle.

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

Le responsable de la sécurité des systèmes d'information est plus spécifiquement en charge des aspects préventifs (définition et contrôle des règles de sécurité informatique et de développement sécurisé, homologation des systèmes d'information, ...) et réactifs (détection des attaques informatiques, réaction en cas d'attaque, ...) de la cyber-sécurité, en prenant en compte la réglementation applicable, les enjeux métier et les risques... Dans le cadre du présent marché, il est demandé que l'équipe mise en place au titre du contrat intègre un profil de RSSI, compétent sur le périmètre des activités réalisées par le titulaire au profit de l'ANTAI (qu'elles s'appuient ou non sur des ressources opérées par le titulaire). Ce RSSI devra disposer des compétences techniques adéquates mais pourra être distinct du RSSI en charge des systèmes d'information internes du titulaire. Il rendra compte au RSSI de l'ANTAI.

L'ANTAI se réserve le droit de vérifier le niveau de compétences en SSI de ce responsable et de le récuser si elle juge ce niveau insuffisant, le titulaire ayant alors l'obligation de proposer sans délai à l'ANTAI un nouveau responsable sécurité.

Le Responsable Sécurité du marché a en charge l'organisation d'un comité de suivi de la SSI devant être réuni *a minima* une fois par mois.

L'objectif du comité de suivi est de suivre la mise en œuvre du SMSI (Système de management de la Sécurité de l'Information) de l'ANTAI, des plans d'actions SSI ainsi que les indicateurs sécurité. En cas d'actualité SSI forte, l'ANTAI pourra demander que le comité de suivi de la SSI se réunisse à une fréquence plus élevée.

Référence	Exigence
BPO-SSI-005	Le titulaire désigne un officier de sécurité et responsable de la sécurité des systèmes d'information qui seront les interlocuteurs privilégiés de l'ANTAI.

Référence	Exigence
BPO-SSI-006	Le titulaire prépare et organise le comité de suivi SSI.
BPO-SSI-007	Le titulaire établit un bilan SSI qu'il présente à chaque COFIL.

Livrables	Délai / fréquence
Support du Comité de suivi SSI	A chaque COSUI SSI
Bilan SSI support du COFIL du présent marché	A chaque comité

4.12.3 Mesures de sécurité applicables à l'accès aux ressources de l'ANTAI

Dès notification du présent marché, et avant tout commencement d'exécution de celui-ci, le titulaire a obligation de communiquer à l'ANTAI la liste de ses intervenants susceptibles d'intervenir dans l'exécution du marché (ci-après désignée par la « liste des Intervenants »), que ceux-ci soient salariés du titulaire ou salariés d'un de ses sous-traitants. Tout changement dans la composition de la liste des intervenants doit être porté à la connaissance de l'ANTAI sans délai. A défaut, un état de lieux annuel de la liste des intervenants sera adressé à l'ANTAI à la date anniversaire de la signature du présent marché.

La liste des intervenants, ainsi que le formulaire d'accès au SI, doivent être transmis à l'adresse suivante : habilitation-antai@interieur.gouv.fr.

Référence	Exigence
BPO-SSI-008	Le titulaire s'engage à maintenir à jour une liste des agents amenés à intervenir dans le cadre du marché. Cette liste est mise à disposition de l'ANTAI à tout moment.
BPO-SSI-009	Le titulaire garantit que tout intervenant sur le SI renseigne et signe le formulaire de demande d'accès fourni par l'ANTAI.

Livrable	Délai / fréquence
Liste des intervenants	1 semaine après demande de l'ANTAI
Formulaire d'accès au SI	1 semaine avant l'arrivée du collaborateur

4.12.4 Homologation de sécurité

Tous les systèmes utilisés par le titulaire pour la production des services ERA, TRC, AIR et APE décrits au sein du présent CCTP sont susceptibles de devoir faire l'objet d'une homologation au sens du référentiel général de sécurité prévu par l'article 9 de l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives, y compris ceux qui seront mutualisés. Pour les systèmes concernés par cette procédure, qui est à l'initiative de l'ANTAI, le

titulaire devra constituer et communiquer les dossiers de sécurité correspondant à la démarche d'intégration de la sécurité des systèmes d'information dans les projets (DISSIP). Le RSSI de l'ANTAI devra faire pouvoir accéder à tous les documents relatifs aux audits et assister aux commissions d'homologation.

Référence	Exigence
BPO-SSI-010	L'ensemble des systèmes utilisés par le titulaire pour assurer la réalisation des prestations décrites au sein du présent marché doivent être homologués. Le titulaire constitue les dossiers de sécurité conformément à la DISSIP.
BPO-SSI-011	Le titulaire met en œuvre les recommandations ou les corrections nécessaires en matière de sécurité des systèmes de son périmètre qu'ils soient mis en place par le titulaire, issus d'évolutions ou simplement repris d'un précédent marché.
BPO-SSI-012	Le titulaire privilégiera, pour l'implémentation de solutions de sécurité, les solutions qualifiées par l'ANSSI.

Livrables	Délai / fréquence
Revue d'homologation	Une fois par an
Rapport d'incident	Le rapport doit être fourni au maximum 1 semaine après l'incident
Rapport de qualification	A fournir pour chaque solution

Livrables	Délai / fréquence
Documents prévus par la DISSIP (démarche d'intégration de la sécurité des systèmes d'information dans les projets du ministère de l'intérieur)	3 mois après commande
Matrice de traçabilité entre DAT (Dossier d'Architecture Technique) et la DISSIP	

4.12.5 Audits de sécurité

L'ANTAI se réserve le droit de mener des audits de sécurité sur les systèmes d'information utilisés ainsi que dans les locaux utilisés dans le cadre de l'exécution du présent marché. Ces audits peuvent- être de plusieurs types :

- Audit de sécurité (conforme au référentiel d'exigences PASSI de l'ANSSI) ;
- Tests d'intrusion (boîte noire ou boîte blanche) ;
- Audit de conformité (RGPD, ISO/IEC 27001, etc.) ;

- Audit fonctionnel.

Le titulaire facilite la réalisation de ces audits et s'engage à :

- Implémenter les changements de processus ou procédures de manière à se mettre en conformité vis-à-vis des recommandations émises par les audits ;
- Implémenter les mesures techniques permettant de corriger les failles constatées au sein du périmètre de responsabilité du titulaire.

Référence	Exigence
BPO-SSI-013	Le titulaire s'engage à faciliter la conduite d'audits sur son périmètre de responsabilité. Il accompagne et collabore notamment avec les auditeurs mandatés par l'ANTAI.
BPO-SSI-014	Le titulaire s'engage à implémenter les améliorations de processus ou de procédures à l'issue des audits.
BPO-SSI-015	Le titulaire s'engage à corriger les failles identifiées dans le cadre d'audits, ou d'implémenter les mesures de sécurité adéquates permettant de les réduire de manière satisfaisante.

Livrable	Délai/fréquence
Fourniture de tout document nécessaire aux auditeurs. Accès à toute ressource ou système nécessaire aux auditeurs. Les engagements précis du titulaire sont indiqués dans la PSSI.	A la date prévue avec les auditeurs
• Rapport d'analyse d'impact • Document de plan d'action • Réalisation des corrections	Analyse d'impact sous 2 semaines Plan d'action un mois après l'audit Suivi hebdomadaire d'avancement sur les corrections
Réalisation des corrections des failles	En fonction de la criticité de la faille la correction doit être mise en œuvre entre 24h et 1 mois.

4.12.6 Protection des informations sensibles

4.12.6.1 Principes

Le titulaire s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires et conformes à l'état de l'art en matière de sécurité des systèmes d'information pour assurer, lors de l'exécution du présent marché, la protection effective et efficace des informations ou supports qui peuvent être détenus dans tout lieu où ce marché est exécuté, y compris dans les échanges informatiques avec les partenaires de l'ANTAI.

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

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

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

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

Toute information sensible (au sens de la PSSI de l'ANTAI) dont le titulaire a connaissance à l'occasion de l'exécution du marché ne peut en aucun cas être communiquée à un tiers (autre que les agents du titulaire préalablement déclarés et autorisés par l'ANTAI dans la Liste) sans accord préalable exprès et écrit de l'ANTAI.

La réalisation d'une copie papier ou électronique sans autorisation préalable est considérée par l'ANTAI comme une violation des dispositions relatives au respect du secret dans l'exécution du marché.

Dans les locaux du prestataire, les informations sensibles font l'objet d'une gestion spécifique. Le titulaire s'engage à ce que les informations sensibles, pendant tout leur cycle de vie, ne puissent être portées, même fortuitement, à la connaissance de personnes n'ayant pas le besoin d'en connaître².

² Le besoin d'en connaître désigne la nécessité impérieuse de prendre connaissance d'une information dans le cadre d'une fonction déterminée et pour la bonne exécution d'une mission précise.

4.12.6.2 Marquage des informations sensibles

Le titulaire a l'obligation de mettre en place un système de gestion permettant d'identifier tous les documents comportant des informations sensibles, quel que soit leur classification (diffusion restreinte, information interne ou information confidentielle), et pour chacun de ces documents ainsi identifiés :

- De connaître la liste des personnes physiques comme morales en ayant eu connaissance ou communication ;
- D'en connaître soit la date de restitution à l'ANTAI soit la date de destruction, ainsi que le nom et la qualité de la personne ayant réalisé l'opération. En cas de destruction des documents, celle-ci doit être réalisée par broyage ou incinération par le titulaire. En cas de restitution, un bordereau de restitution doit être établi par le titulaire qui identifie le représentant de l'ANTAI à qui est remis le document. Au surplus, le bordereau doit stipuler que le titulaire certifie n'avoir ni établi ni conservé de copie du document.

Une information ou une donnée sensible est au minimum de niveau « Information interne » et dans certains cas de niveau « Information confidentielle » au sens de la PSSI de l'ANTAI. Le système d'information les hébergeant est dans ce cas un « Système d'information sensible » au sens de l'II901. Dans certains contextes, le terme "donnée sensible" pourrait aussi désigner une donnée de mention « Diffusion Restreinte » au sens de l'II901. Dans ce cas, le système d'information l'hébergeant est un « Système d'Information Diffusion Restreinte » au sens de cette même instruction. A ce jour, l'ANTAI ne traite pas de données marquées « Diffusion restreinte » au sens de l'II901 dans les différents systèmes d'information s'appuyant sur le présent marché, et n'a en cours aucun projet de ce type. Cet aspect pourra faire l'objet d'un audit à la discrétion de l'ANTAI.

Référence	Exigence
BPO-SSI-016	Le titulaire s'engage à respecter la procédure de marquage en vigueur au sein de l'ANTAI, ainsi qu'à respecter les règles de manipulation associées à chacun des niveaux de sensibilité.

Livrable	Délai / fréquence
Description des dispositions prises par le titulaire pour respecter les règles de marquage et de manipulation des documents (à intégrer dans sa PSSI)	Tout document doit être marqué lors de sa livraison.

4.12.6.3 Mesures de protection à mettre en place

Dans le cas où des informations sensibles, quel que soit leur marquage et quelle que soit la forme de leur support, sont appelées à être conservées dans les locaux du titulaire, leur support papier ou électronique doivent être disposés en dehors de leur utilisation dans des armoires fermant à clé, conforme à l'IGI1300, et dont la clé est conservée par la personne responsable de leur utilisation selon des modalités permettant au titulaire d'assurer la continuité du service. Au CNT, ces armoires sont fournies par l'ANTAI.

À tout moment pendant l'exécution du marché, l'ANTAI se réserve le droit de réaliser tout contrôle dans les locaux utilisés par le titulaire ou ses sous-traitants dans le cadre de l'exécution de la présente prestation (au CNT ou dans d'autres locaux), avec un préavis de vingt-quatre (24) heures, pour vérifier que sont effectivement

respectées les préconisations validées par l'ANTAI s'agissant des règles de gestion et des mesures techniques de sécurisation des moyens de traitement des informations sensibles du MI.

En cas de défaillance constatée dans la mise en œuvre de mesures de sécurité en adéquation avec le niveau de sensibilité des données traitées, il pourra être fait obligation au titulaire de réaliser à ses frais tous travaux de mise en conformité de ses locaux (hors CNT), et l'ANTAI pourra demander le remplacement sans délai du ou des personnels du titulaire à l'origine de cette non-conformité.

Le titulaire a le devoir d'informer sans délai l'ANTAI de toute difficulté rencontrée dans l'application de ces mesures et de toute fuite ou suspicion de fuite d'informations sensibles.

4.12.6.3.1 Sur support papier

La diffusion des documents papier de confidentialité « Diffusion Restreinte », « Information Confidentielle » ou marquage similaire, se fait sous double enveloppe.

L'enveloppe extérieure ne porte aucune mention particulière hormis le nom et l'adresse du destinataire. L'enveloppe interne porte le nom du destinataire et la mention pertinente, à savoir « Information Confidentielle » ou « Diffusion Restreinte ». Les agents du titulaire qui gèrent les arrivées courrier, notamment sur le site du CNT, doivent être sensibilisés à l'usage de ces mentions, ne pas ouvrir l'enveloppe interne et la distribuer fermée au destinataire.

4.12.6.3.2 Sur support électronique

Le titulaire ne doit pas traiter d'information sensible sur des moyens informatiques connectés à un réseau non maîtrisé. L'ANTAI considère qu'un réseau d'entreprise connecté à Internet ne permet pas de garantir ce niveau adéquat de protection des informations.

Le titulaire doit démontrer à l'ANTAI son aptitude à protéger les informations sensibles qu'il serait amené à traiter en dehors des systèmes d'information du ministère de l'Intérieur, notamment sur le site de secours. Pour ce faire :

- Soit l'isolation des moyens de traitement des informations s'effectue de manière physique ;
- Soit cette isolation s'effectue par une interface logique de sécurité présentant des garanties suffisantes afin d'empêcher l'accès aux moyens de traitement des informations sensibles par des tiers.

Le titulaire doit alors soumettre à l'ANTAI une documentation relative aux règles de gestion et aux règles techniques de sécurité de ces moyens de traitement. Ces règles doivent faire l'objet d'une validation formelle par l'ANTAI. L'ANTAI se réserve le droit de procéder à leur contrôle préalablement à toute validation comme après validation et pendant toute l'exécution du présent marché.

Le titulaire doit respecter le besoin d'en connaître : seuls ses agents de la Liste des Intervenants ont accès aux informations nécessaires pour l'exécution du marché. Le respect de cette obligation par le titulaire doit être garanti par la mise en place et l'utilisation de mécanismes de sécurité (authentification individuelle, gestion des droits et traçabilité des accès).

La confidentialité des informations sensibles sur support électronique, quel que soit leur marquage, doit être garantie au moyen d'un mécanisme de chiffrement reposant sur un logiciel agréé par l'ANTAI.

A l'issue du marché, le titulaire procède soit à la restitution, soit à la destruction de l'ensemble des informations sensibles sur support électronique et des documents associés incluant les courriels :

- En cas de restitution, un bordereau de restitution doit être établi par le titulaire qui identifie le représentant de l'ANTAI à qui sont remis les informations sensibles sur support électronique, en déclare la liste et stipule que le titulaire certifie n'avoir ni établi ni conservé de copie des informations sensibles ;
- En cas de destruction, un bordereau de destruction doit être établi par le titulaire qui identifie les supports électroniques détruits, le ou les agents du titulaire ayant procédé à la destruction, le ou les agents du titulaire ayant assisté à la destruction en qualité de témoin(s), le ou les moyens de destruction utilisés. Ce bordereau est transmis à l'ANTAI sans délai et stipule que le titulaire certifie n'avoir ni établi ni conservé de copie des informations sensibles.

Référence	Exigence
BPO-SSI-017	Le titulaire met en œuvre tous les moyens à sa disposition pour assurer un niveau de sécurité adapté dans les échanges informatiques avec les différents partenaires de l'ANTAI.

Livrable	Délai / fréquence
Schéma d'architecture des liens réseaux partenaires	Tenu à jour
Audit annuel des configurations	A fournir sous 1 semaine à la demande de l'ANTAI

4.12.6.3.3 *Sécurisation des locaux du titulaire*

Référence	Exigence
BPO-SSI-018	En cas d'accès au SI de l'ANTAI depuis des locaux du titulaire, le titulaire s'engage à respecter les exigences de l'I1901 concernant la sécurité des locaux.

Livrable	Délai / fréquence
Résultats d'un audit de conformité I1901.	Audit préalable à l'ouverture des accès.
Dossier sécurité du site	Audit annuel Suivi des plans d'actions au COSSUI

4.12.6.4 *Protection des données à caractère personnel*

Dans le cadre de l'exécution du présent marché, le titulaire s'engage à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679³ (ci-

³ Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).

après, « le règlement européen sur la protection des données » ou « RGPD ») ainsi que la directive (UE) 2016/680⁴ et aux dispositions en découlant en droit français.

Les données de constatation d'infraction (plaques d'immatriculation, images, etc.) sont sensibles et font partie des données personnelles entrant dans le champ d'application de la directive 2016/680. Il en est de même pour les autres données du traitement automatisé (infractions PVe, dossiers des OMP et décisions de justice associées) ainsi que toutes les données assimilées (comme les délits forfaitisés).

Référence	Exigence
BPO-SSI-019	Le titulaire nomme un délégué à la protection des données et communique à l'ANTAI ses coordonnées.
BPO-SSI-020	Le titulaire élabore, pour le compte de l'ANTAI, le registre de traitements des données à caractère personnel qui correspond à son périmètre de responsabilité et dans le respect de la réglementation en vigueur.
BPO-SSI-021	Le titulaire s'engage à traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) déclarée(s) dans le registre, en accord avec l'ANTAI.
BPO-SSI-022	Le titulaire s'engage à ne pas effectuer de traitements non documentés et non agréés par l'ANTAI.
BPO-SSI-023	Le titulaire s'engage à informer immédiatement l'ANTAI s'il considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen ou toute autre disposition du droit.
BPO-SSI-024	Le titulaire s'engage à former, responsabiliser et sensibiliser l'ensemble de ses employés susceptibles d'accéder à des données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution du présent marché.
BPO-SSI-025	Si le titulaire fait appel à de la sous-traitance dans le cadre du présent marché, chaque sous-traitant est tenu de respecter l'ensemble des obligations du titulaire concernant la gestion des données à caractère personnel. Le titulaire s'engage à s'assurer que le sous-traitant remplisse ses obligations de manière adéquate.
BPO-SSI-026	Le titulaire réalise les analyses d'impact relatives à la protection des données (AIPD) de son périmètre, associées à toute évolution sur son système.
BPO-SSI-027	Pour l'ensemble des données exportées vers des environnements hors-production, le titulaire s'assure préalablement qu'elles n'intègrent pas de données à caractère personnel. Il s'appuie pour cela sur des mécanismes tels que la pseudonymisation ou l'anonymisation quand applicable.

⁴ Directive (UE) 2016/680 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les autorités compétentes à des fins de prévention et de détection des infractions pénales, d'enquêtes et de poursuites en la matière ou d'exécution de sanctions pénales, et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la décision-cadre 2008/977/JAI du Conseil.

Référence	Exigence
BPO-SSI-028	Le titulaire garantit que les moyens de protection des données personnelles en production sont suffisants au regard de la réglementation et de l'analyse des risques et cohérents de bout en bout, notamment au travers de l'utilisation du chiffrement des données.

Livrables	Délai / fréquence
Coordonnées du Délégué à la Protection des Données tenues dans le registre	Les nouvelles coordonnées sont fournies au plus tard 1 semaine après sa prise de fonction
Registre des traitements sous-traitant	Mise à jour à chaque évolution du système. 4 revues par an.
Procédure d'alerte	Mise à jour des procédures annuellement
Procédures de gestion des actifs	Contrôle de conformité annuel
Programme de sensibilisation	Présenté à chaque COSUI SSI sous forme d'indicateurs (présence, retour, résultats des tests, autres)
Cadrage contractuel	A chaque évolution de la sous-traitance.
AIPD pour chaque traitement	A chaque évolution majeure du SI. Mises à jour annuelles des analyses d'impact effectuées.
Procédure d'anonymisation ou de pseudonymisation	A chaque recette de système. A inclure dans le contrôle de conformité annuel.
Implémentation des mesures définies dans les AIPD	Suivi de l'implémentation en COSUI SSI à l'aide d'indicateurs.

4.12.6.5 Destruction des données

Référence	Exigence
BPO-SSI-029	En fin de marché, le titulaire s'engage à restituer ou détruire de manière sécurisée l'ensemble des informations propriété de l'ANTAI.
BPO-SSI-030	Le titulaire s'assure qu'aucun document sensible ne soit transmis à l'extérieur. A ce titre, le titulaire assure notamment la destruction sécurisée des matériels obsolètes ou des supports décommissionnés.

Livrable	Délai / fréquence
Bordereau de restitution des informations propriété de l'ANTAI	1 semaine maximum après la restitution

Bordereau de destruction des matériels obsolètes ou des supports décommissionnés	1 semaine maximum après la destruction
---	--

4.12.7 Sécurité des développements

4.12.7.1 Sécurité des développements ou scripts

Le titulaire s'engage à corriger toute faille ou défaut de sécurité dans les développements qu'il a lui-même réalisés. En cas de faille identifiée lors d'audits de sécurité réalisés par le titulaire ou par l'ANTAI (ou un tiers auditeur désigné par l'Agence) pendant l'exécution du contrat (phase de reprise incluse), le titulaire fournit une analyse d'impact de correction, propose et met en œuvre le plan d'action de correction : le titulaire récupère ainsi la responsabilité des développements issus des précédents marchés, même s'il n'est pas responsable de leur réalisation.

Référence	Exigence
BPO-SSI-031	Le titulaire s'engage à utiliser un environnement de développement sécurisé afin qu'il ne présente pas un point d'entrée de codes malveillants sur le système de l'ANTAI.
BPO-SSI-032	Le niveau de sécurité des développements doit être assuré par le titulaire. Notamment au moyen d'outillages et de processus d'audit de code.
BPO-SSI-033	Le titulaire réalise un audit de sécurité de l'ensemble des systèmes de son périmètre lors de la phase de reprise. Il établit un état de la sécurité lors de la phase de reprise.
BPO-SSI-034	Le titulaire traitera les failles identifiées lors des audits en tant qu'incidents de sécurité à corriger sur un planning dépendant du degré de gravité de la faille. Le titulaire s'engage à corriger ces failles sur l'ensemble des systèmes dont il a la charge.
BPO-SSI-035	Le titulaire s'assure que les développements et évolutions réalisés sur le système n'apportent pas de dégradation du niveau de sécurité.
BPO-SSI-036	Le titulaire corrige l'ensemble des vulnérabilités identifiées lors de la phase de reprise.

Livrables	Délai / fréquence
Analyse de sécurité des rapports de tests internes (tests techniques et/ou fonctionnels) Analyse de sécurité des schémas réseau Analyse de sécurité des schémas d'architecture de l'environnement de développement	Rapport d'audit annuel Suivi des indicateurs en COSUI SSI
Audit de code	Rapport d'audit annuel

Livrables	Délai / fréquence
Rapport d'analyse d'impact des failles	Rapport d'analyse sous 2 semaines
Proposition de plan d'action	Document de plan d'action moins d'un mois après l'audit
Suivi et mise en œuvre du plan d'action	
Cahier de tests de non-régression	Avant chaque MEP

4.12.7.2 Protection des données à caractère personnel

Référence	Exigence
BPO-SSI-037	Le titulaire, dans la définition des nouvelles applications, s'assurera que les problématiques de protection des données personnelles sont prises en compte dès la définition de la solution (« <i>privacy by design</i> »).

Livrable	Délai / fréquence
Chapitre dédié à la protection des données personnelles dans les documents de spécifications détaillées	A chaque évolution ou création d'application

4.12.8 Obligations de maintien en conditions de sécurité

Dans le cadre de la protection des données le titulaire s'engage de façon générale à respecter la directive Police/Justice et le RGPD, et en particulier à assurer les mesures de sécurité techniques listées ci-dessous.

4.12.8.1 Gestion des correctifs

Le titulaire est responsable de la gestion des mises à jour de sécurité sur l'ensemble du périmètre du marché ainsi que de la réalisation de la veille sécurité. La veille sécurité doit permettre de détecter les failles au plus tôt et préparer le dispositif de mise à jour. Cette veille est complétée par le système d'alerte en place au sein du ministère de l'Intérieur, auquel l'ANTAI est abonnée.

L'application des mises à jour et correctifs identifiés dans le cadre de la veille sécurité est de la seule responsabilité du titulaire.

Le titulaire présente le rapport de ces activités en comité de suivi de la SSI.

Référence	Exigence
BPO-SSI-038	Le titulaire effectue les mises à jour de sécurité dans les délais prévus à la Politique de gestion des correctifs de l'ANTAI, sauf dérogation expresse de l'ANTAI.

4.12.8.2 Sécurité des interfaces

Référence	Exigence
BPO-SSI-039	Le titulaire met en œuvre les mécanismes permettant la sécurité applicative des systèmes du présent marché et se conforme à l'état de l'art en la matière (recommandations et guides de développement applicatif web de l'OWASP par exemple).
BPO-SSI-040	Le titulaire assure la sécurité des interfaces entre les systèmes du présent marché et ceux des autres lots ou marchés avec lesquels il est en interaction.
BPO-SSI-041	Tous les échanges entre les systèmes du présent marché et ceux des autres marchés avec lesquels ils sont en interfaces sont tracés, notamment datés et archivés, de manière sécurisée.
BPO-SSI-042	Le titulaire met en œuvre les évolutions des interfaces qui sont proposées par lui ou par les prestataires avec lesquels il échange des données, après validation de l'ANTAI.
BPO-SSI-043	Le titulaire assure l'homogénéisation des formats et protocoles d'échanges avec des systèmes tiers après accord des prestataires concernés et validation de l'ANTAI.
BPO-SSI-044	Le titulaire propose pour chaque évolution une architecture permettant de répondre aux contraintes de sécurité ainsi qu'aux exigences de la PSSI de l'ANTAI, aux recommandations de l'ANSSI, ou aux contraintes du MI.

Livrables	Délai / fréquence
Cahier de recette sécurité Rapport des outils utilisés pour les contrôles	Pour chaque mise en production
Contrat d'interface	Audit annuel de conformité des interfaces et recensement des contrats
Implémentation de la concentration des logs	Contrôle de conformité annuel
Cahier de recette de chaque interface	Fourniture du cahier de recette 1 semaine avant la Mise en production
Plan de sécurité dont revue des configurations	Plan annuel à date anniversaire Suivi du plan en comité de suivi
Validation SSI du DAT	2 phases de remarques maximum

4.12.8.3 Durcissement des serveurs et postes de travail

Le titulaire s'assure de la sécurité des systèmes et applications du périmètre du présent marché. A ce titre il définit avec l'ANTAI, et en conformité avec sa PSSI, les critères de durcissements des serveurs et postes de travail, ainsi que les outils et processus permettant de l'assurer.

Référence	Exigence
BPO-SSI-045	Le titulaire définit avec l'ANTAI les configurations et les critères de sécurisation des systèmes d'opération des serveurs et postes de travail sous sa responsabilité.

Livrable	Délai / fréquence
Procédure d'analyse de sécurité de la gestion des configurations	Mise à jour deux fois par an

4.12.8.4 Suivi et administration des certificats relatifs à l'IGC de l'ANTAI

Le titulaire est en charge du bon fonctionnement du système et de l'assurance du respect des critères de sécurité sur son périmètre de responsabilité. Cette responsabilité comprend la bonne gestion du cycle de vie des certificats, pour les systèmes qui en ont l'usage.

Référence	Exigence
BPO-SSI-046	Le titulaire utilise les certificats de l'IGC de l'ANTAI ou de toute autre IGC validée par le RSSI de l'ANTAI pour le bon fonctionnement des systèmes du présent marché ainsi que le respect des exigences de sécurité des échanges avec des systèmes tiers.
BPO-SSI-047	Pour son périmètre, le titulaire prend en charge le suivi ainsi que les opérations liées au cycle de vie des certificats (demande de certificat, renouvellement, révocation, suivi des listes de révocation, etc.). Le titulaire respecte les processus décrits au sein des Politiques de Certification (PC) de l'ANTAI.
BPO-SSI-048	Le titulaire s'assure d'anticiper les incidents potentiels liés aux certificats et notamment : les expirations de certificats et leur renouvellement, l'expiration de liste de révocation.

Livrable	Délai /fréquence
Document de suivi des certificats	Fourni en début de marché, Mise à jour mensuelle

4.12.8.5 Production des indicateurs sécurité

Dans le cadre du SMSI de l'ANTAI, la tenue d'indicateurs sécurité permet de mesurer le niveau de sécurité effectif de l'environnement de l'ANTAI, le bon fonctionnement des mécanismes de sécurité et d'identifier les faiblesses afin de prévoir et planifier des évolutions futures. La gestion des indicateurs de sécurité participe à l'amélioration continue de la sécurité au sein des SI.

L'état des indicateurs est présenté en comité de suivi de la SSI.

Référence	Exigence
BPO-SSI-049	Le titulaire produit lors des comités de suivi SSI les indicateurs sécurité participant à la conduite du SMSI.

Livrable	Délai / fréquence
Indicateurs de sécurité	Suivi des indicateurs en COSUI SSI

4.12.8.6 Gestion et exploitation des journaux (logs)

Le titulaire doit s'assurer que l'ensemble des systèmes et applications du périmètre du présent marché génère bien les journaux de sécurité nécessaires au suivi sécurité et au respect des exigences de sécurité prévues au présent CCTP.

Référence	Exigence
BPO-SSI-050	Le titulaire assure la traçabilité de l'ensemble des opérations réalisées dans le cadre de l'exécution de ses prestations sous forme de journaux d'événements dont il garantit l'intégrité dans le temps.
BPO-SSI-051	Le titulaire précise les moyens de gestion de ces journaux et assure notamment que l'ensemble des opérations effectuées sur les interfaces internes ou externes du SI sont tracées.
BPO-SSI-052	Le titulaire assure une mise à disposition de ces journaux aux concentrateurs de journaux du SI.
BPO-SSI-053	Le titulaire assure la complétude des journaux du SI de manière notamment à assurer le suivi de l'ensemble des opérations réalisées sur un dossier.
BPO-SSI-054	Le titulaire assure que le système permet le stockage et la conservation des journaux pour leur durée légale. Il assure de même un système de purge des journaux en fin de durée autorisée.
BPO-SSI-055	Le titulaire est responsable de l'analyse des logs en cas d'incident de sécurité et des analyses post-mortem qui en découlent : • Pour une application dont il n'est que TMA : action en appui de la TME ; • Pour un SI dédié à l'ANTAI ou un SI mutualisé : il est responsable du traitement de l'incident, de la remise en état du système et de son durcissement pour éviter la reproduction de l'attaque. Il devra communiquer à l'ANTAI les éléments d'analyses associés : traces, etc.

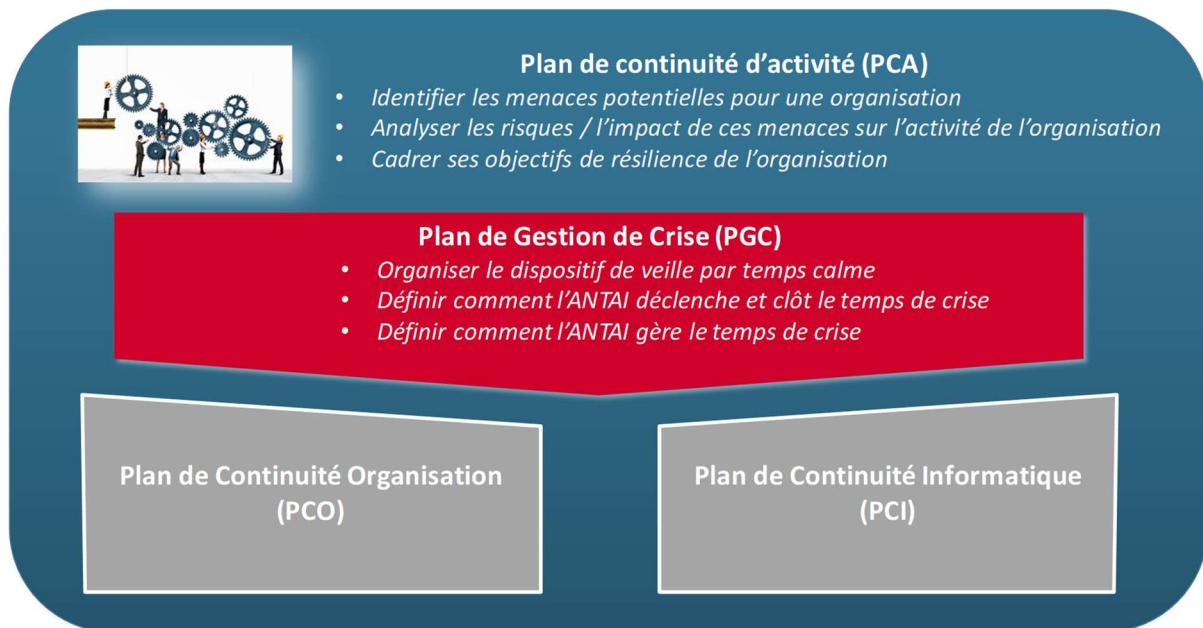
Livrables	Délai/fréquence
Production des journaux d'événements adéquats	Fil de l'eau
Identification et centralisation des journaux	
Maintien du DAT de gestion des logs	Au fil des évolutions du système
Supervision des journaux d'événements	Fil de l'eau
Rapport de purge des journaux	Suivi bisannuel des purges
Rapport d'analyse post mortem	2 semaines après demande de l'ANTAI

4.12.9 Indicateurs (KPI)

Référence KPI	Indicateur	Cible	Fréquence de mesure	Méthode de mesure
SSI-KPI-1	Manquements à la PSSI de l'ANTAI et au RGS	0	Annuelle	Nombre de manquements du titulaire à la PSSI de l'ANTAI ou au RGS
SSI-KPI-2	Respect des délais de correction des failles de sécurité de niveau critique	100%	Mensuelle	Nombre de vulnérabilités de niveau critique détectées et corrigées dans les délais prévus par la Politique de gestion des correctifs rapporté au nombre total de vulnérabilités critiques détectées
SSI-KPI-3	Respect des délais de correction des failles de sécurité de niveau élevé	100%	Mensuelle	Nombre de vulnérabilités de niveau élevé détectées et corrigées dans les délais prévus par la Politique de gestion des correctifs rapporté au nombre total de vulnérabilités critiques détectées
SSI-KPI-4	Respect des délais de correction des failles de sécurité	< 1 mois	Mensuelle	Durée moyenne de correction des failles de sécurité
SSI-KPI-5	Taux de non-conformité sur les audits réalisés	0%	Annuelle	Nombre d'audits sécurité ayant identifié des corrections de niveau grave à réaliser rapporté au nombre d'audits de sécurité réalisés.
SSI-KPI-6	Qualité et sécurité des systèmes	0	Mensuelle	Nombre de vulnérabilités constatées

4.13 P06 : Plan de Continuité d'Activité (PCA)

4.13.1 Présentation



Le Plan de Continuité d'Activité (PCA) : l'objet du PCA est d'identifier les menaces, d'en analyser les impacts, et de dimensionner ses objectifs de continuité de service. Il couvre l'ensemble des études préparatoires, des stratégies, de l'organisation, des processus et des ressources, destinés à assurer les fonctions vitales du site du CNT en cas de crises aussi diverses que les risques naturels, sanitaires, énergétiques, etc.

Le Plan de Gestion de Crise (PGC) définit la gouvernance de la crise.

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

Le Plan de Continuité Informatique (PCI) couvre l'ensemble des moyens automatisés, manuels et procédures organisationnelles mis en œuvre pour assurer la continuité de tout ou partie du SI sous-jacent à l'activité.

Le CNT dispose d'un site secondaire qui dimensionne le PCO : il permet le repli partiel des utilisateurs en cas d'indisponibilité des postes ou des locaux de travail sur le site principal.

Il est précisé que le site secondaire de l'ANTAI ne dispose pas d'équipements permettant la réalisation des activités TIM, ERA, TRC et ARC. Le titulaire devra s'organiser sur ses propres sites de secours.

La présente prestation couvre la contribution du titulaire du présent marché à la préparation du PCA et à la réalisation d'exercices réguliers.

De manière générale, le titulaire doit décliner le PCA et mettre en place une organisation et des processus adaptés qui seront mis en œuvre, en cas de déclenchement du PCA par l'ANTAI, dans l'objectif d'assurer l'activité minimale prévue au PCA. Notamment, les mesures suivantes doivent être prises :

- Le titulaire doit mettre en place un site de secours, mobilisable sous 3 jours, permettant d'assurer les activités ERA à hauteur de 10 millions de pages pendant le premier mois ;

- Concernant les activités de la fonction TRC/TIM, le titulaire doit organiser ses activités afin de mettre en place une redondance au sein du site principal du CNT. Il est à noter que l'organisation actuelle du CNT permet une redondance partielle entre deux bâtiments du site principal ;
- Concernant les activités de TMA :
 - A titre préventif, l'ensemble des développements réalisés par le titulaire doit être compatible avec l'activation du PCA et notamment son volet PCI ;
 - En cas de déclenchement du PCA, les équipes de développement du titulaire effectueront leurs livraisons sur la PIC ANTAI du site secondaire. Les équipes ayant besoin d'un accès aux environnements de tests (intégration, qualification, recette) ou de production (pré-production ou production) seront routées vers le site secondaire.

Par ailleurs, le titulaire doit réaliser :

- Un exercice PCA réduit, activable au maximum une fois par an, sur demande de l'ANTAI, avec un préavis d'un mois, et couvrant les activités de répétition de bascule ;
- Un exercice PCA complet, activable au maximum une fois sur la durée du marché, sur demande de l'ANTAI, avec un préavis de deux mois, et couvrant les activités de répétition de bascule mettant en œuvre le site de secours spécifique aux activités d'ERA.

4.13.2 Exigences

Référence	Exigence
BPO-PCA-001	Le titulaire propose un plan de continuité d'activité conforme au PCA de l'ANTAI.
BPO-PCA-002	Le titulaire veille en mode préventif à ce que ses développements soient compatibles avec le PCI de l'ANTAI.
BPO-PCA-003	Le titulaire adapte ses procédures, en cas d'incident réel, afin que ses livraisons soient opérées sur la PIC ANTAI du site secondaire.
BPO-PCA-004	Le titulaire contribue, en cas d'incident réel, à la démarche de gestion de crise au CNT mise en place par l'ANTAI. Il met en place, pour la bascule de responsabilité, une organisation de crise répondant aux exigences du plan de gestion de crise défini par l'ANTAI.
BPO-PCA-005	Le titulaire propose, rédige et fournit à l'ANTAI des mises à jour de l'ensemble des documents associés au PCA pour le périmètre le concernant.
BPO-PCA-006	Le titulaire travaille en étroite collaboration avec l'ANTAI pour résoudre les crises éventuelles dans les plus brefs délais ou, à défaut, pour en limiter les impacts.
BPO-PCA-007	Si l'origine de la crise est identifiée au sein du périmètre du titulaire, il met en place, une fois la crise résolue, les actions correctives pour éviter qu'elle ne se reproduise.

Référence	Exigence
BPO-PCA-008	Le titulaire décrit ses modalités de gestion de crise qui s'articulent notamment autour : • D'une organisation d'acteurs responsables ; • De fiches réflexes (acteurs et responsables) précisant la conduite à tenir ; • Les processus de retour d'expérience pour limiter au maximum la réitération des crises ou des défauts d'efficience observés dans leur traitement.
BPO-PCA-009	Le titulaire s'organise pour travailler en temps de crise avec les différents prestataires de l'ANTAI, qu'il s'agisse de TMA, de TME, d'éditeurs ou de tiers, en vue d'assurer un niveau de service au plus proche de la situation nominale, et le cas échéant précise sans délai à l'ANTAI les fonctions qu'il ne serait plus en mesure d'assurer pendant tout ou partie de la durée de la crise.
BPO-PCA-010	Le titulaire met en place un site de secours, mobilisable sous 3 jours, permettant d'assurer les activités ERA à hauteur de 10 millions de pages pendant un mois.
BPO-PCA-011	Le titulaire réalise, au maximum une fois par an et sur demande de l'ANTAI, avec un préavis d'un mois, un exercice PCA réduit. Il fournit à son issue un rapport de l'exercice à l'ANTAI, faisant apparaître, le cas échéant, les actions de correction nécessaires.
BPO-PCA-012	Le titulaire réalise, une fois sur la durée du marché et sur demande de l'ANTAI, avec un préavis de deux mois, un exercice PCA complet. Il fournit à son issue un rapport de l'exercice à l'ANTAI, faisant apparaître, le cas échéant, les actions de correction nécessaires.

4.13.3 Livrables

Livrables attendus	Délais
Procédures de PCA (PGC, PCO, PCI) du titulaire en cohérence avec le PCA de l'ANTAI	Mise à jour annuelle
Mise à jour des documents de gestion de crise relevant de son périmètre	Mise à jour à chaque fois que nécessaire
Rapport d'exercice PCA réduit	A l'issue de chaque exercice dans un délai de 2 semaines
Rapport d'exercice PCA complet	A l'issue de chaque exercice dans un délai de 2 semaines

4.14.1 Assistance à l'organisation d'un projet innovant

4.14.1.1 Objet

Le titulaire pourra être sollicité par l'ANTAI pour participer et fournir des prestations indispensables à la réalisation d'un projet innovant, susceptible d'être conduit en dehors du cadre du présent marché, au moyen d'un appel à candidatures (défi). Dans un tel cadre, le titulaire pourrait par exemple être sollicité pour :

- Extraire, anonymiser, annoter et mettre à disposition des jeux de données issus des systèmes de production aux participants des défis ;
- Fournir des documentations et explications détaillées aux participants d'un éventuel défi lancé par l'ANTAI sur les fonctionnalités métiers des systèmes existants ;
- Effectuer toute autre prestation en lien avec le bon déroulement des défis et dans le respect des droits de propriété industrielle du titulaire.
- De tels challenges pourront être lancés à l'initiative de l'ANTAI.

NB : le titulaire pourra par ailleurs être invité à participer en tant que candidat à ces défis pour favoriser l'émergence de réponses innovantes aux problématiques de l'ANTAI, sa candidature et le cas échéant sa prestation seront alors régies par les règles applicables au défi et non par le présent marché.

Également, et sur demande de l'ANTAI, le titulaire pourra être sollicité dans le cadre du présent marché sur une durée limitée et dans un esprit de recherche et de développement, pour concevoir un produit expérimental preuve de concept, ou bien mener une étude visant à établir la faisabilité d'un projet ou les opportunités en lien avec une avancée technologique ou organisationnelle.

Des profils expérimentés pourront être demandés pour assurer le bon déroulement de ces expérimentations, par exemple : Data scientist, Data engineer, Expert en traitement d'images, en vision par ordinateur ou en reconnaissance de formes, Expert en apprentissage automatique et en intelligence artificielle.

4.14.1.2 Exigences

Référence	Exigence
BPO-INNO-001	Le titulaire met à disposition de l'ANTAI les ressources demandées (jeux de données, documentation, participation d'intervenants techniques, etc.).
BPO-INNO-002	Sur demande de l'ANTAI, le titulaire conçoit un produit ou une étude dont la complexité est à définir en concertation avec l'ANTAI.

4.14.1.3 Livrables

Livrables attendus	Délais
Jeux de données, documentation, participation d'intervenants techniques	Au jalon convenu avec l'ANTAI
Note de cadrage de l'expérimentation / du projet innovant	Au jalon convenu avec l'ANTAI
Documentation produite lors de l'expérimentation ou du projet innovant (descriptifs, modèles de données, fichiers de paramétrages, etc.) dans le respect des droits de propriété industrielle du titulaire	Au jalon convenu avec l'ANTAI
Bilan et retour d'expérience de l'expérimentation /du projet innovant	Au jalon convenu avec l'ANTAI

4.15 P08 : Etudes

4.15.1 Présentation

Dans le cadre du présent marché, l'ANTAI pourra solliciter des études sur les systèmes et leurs évolutions. Ces études peuvent concerner notamment :

- Des études d'architecture générale, réalisées via l'outil open source ArchiMate, ou bien d'architecture technique, concernant par exemple des évolutions importantes de la chaîne de traitement des infractions et des redevances ou la refonte de certaines fonctions de la chaîne ;
- Des études d'impact technico-fonctionnelles permettant le cadrage de solutions avant l'implémentation d'une évolution fonctionnelle importante (ex. : impact matériel ou applicatif d'une évolution réglementaire) ;
- Des études statistiques, consistant en la production de données statistiques nécessitant des requêtes spécifiques dans les bases de données du système d'information, voire des études statistiques de plus grande ampleur sur la chaîne de traitement des infractions et des redevances.

Pour chaque étude, la démarche de la prestation est la suivante :

- Réunion de cadrage avec l'ANTAI et l'ensemble des acteurs concernés pour préciser le besoin ou le périmètre de l'étude ;
- Définition de la charge et consolidation du calendrier de l'étude ;
- Si besoin, prévoir des interviews ou réunions avec les acteurs concernés ;
- Rédaction du rapport d'étude, incluant le cas échéant le prix auquel le titulaire s'engage à réaliser la prestation faisant l'objet de l'étude, ainsi que les prérequis éventuels ;
- Présentation de restitution de l'étude à l'ANTAI et remise du rapport d'étude.

4.15.2 Exigences communes

Référence	Exigence
BPO-ETU-001	Le titulaire réalise toute étude demandée par l'ANTAI, dans les délais validés par l'ANTAI.
BPO-ETU-002	Le titulaire analyse et mène toutes les actions nécessaires à la consolidation du besoin et propose à l'ANTAI un contenu et un calendrier de l'étude.
BPO-ETU-003	Le titulaire organise toute réunion de concertation ou atelier de travail nécessaire afin de mener à bien les études demandées. Chaque réunion et atelier donne lieu à la fourniture d'un compte-rendu annexé au rapport d'étude.
BPO-ETU-004	Pour chaque étude réalisée, le titulaire fournit une synthèse (1 à 2 pages) résumant la problématique, les actions réalisées et les solutions proposées, à destination de la direction de l'ANTAI.
BPO-ETU-005	Le titulaire présente à l'ANTAI la restitution des études réalisées. La restitution donne lieu à la production d'un support de synthèse et d'un compte-rendu de la restitution.

Les études d'architecture et les études d'impact demandées par l'ANTAI sont catégorisées en niveaux de complexité simple, moyenne et complexe selon l'ampleur de l'analyse et des travaux demandés. Les études statistiques demandées par l'ANTAI sont catégorisées en niveau de complexité simple, moyenne et complexe selon l'ampleur de l'analyse et des travaux demandés. La catégorisation de chaque étude est proposée par le titulaire et validée par l'ANTAI avant son lancement. Le titulaire proposera dans son offre sa méthode d'évaluation de la complexité.

4.15.3 Etude d'architecture

4.15.3.1 Présentation

L'objet de ce type d'étude est de réaliser l'étude d'évolutions majeures de l'architecture de la chaîne de traitement des infractions et des redevances. Ce type d'étude s'appuie sur la cartographie de l'existant et chaque étude doit être menée avec ArchiMate puis livrée dans le référentiel d'architecture.

Les thèmes traités dans ce type d'étude sont les suivants :

- Conception de l'architecture générale d'un système à partir des spécifications de l'ANTAI (topologie, performances, fonctionnalités, sécurité, applications) ;
- Décomposition en sous-systèmes logiques et physiques ;
- Définition du plan d'intégration et de transition avec l'ancien système ;
- Pilotage du déploiement et de la montée en charge ;
- Veille technologique ;
- Estimation des charges relatives à l'intégration de l'évolution.

4.15.3.2 Exigences spécifiques

Partie	Exigences
BPO-ETU-006	Le titulaire réalise une étude d'architecture simple dans un délai de 10 jours correspondant à une charge de réalisation de 5 jours.
BPO-ETU-007	Le titulaire réalise une étude d'architecture moyenne dans un délai de 20 jours correspondant à une charge de réalisation de 10 jours.
BPO-ETU-008	Le titulaire réalise une étude d'architecture complexe dans un délai de 40 jours correspondant à une charge de réalisation de 20 jours.
BPO-ETU-009	Le titulaire met en place une méthodologie conforme à l'état de l'art en matière d'étude d'architecture.
BPO-ETU-010	Chaque étude doit être menée avec ArchiMate puis livrée dans le référentiel d'architecture.

4.15.3.3 Livrables spécifiques

Livrables attendus	Délais
Compte-rendu d'audit du système d'information Dossier d'architecture fonctionnelle, applicative et technique Plan d'intégration Revue d'évolutions techniques et fonctionnelles Revue veille technologique	Le titulaire réalise une étude : • Simple dans un délai de 10 jours ; • Moyenne dans un délai de 20 jours ; • Complexe dans un délai de 40 jours.

4.15.4 Etude d'impact technico-fonctionnel

4.15.4.1 Présentation

Les études d'impact demandées par l'ANTAI doivent permettre d'identifier les impacts liés à des évolutions fonctionnelles souhaitées (impacts fonctionnels, techniques, organisationnels et financiers).

4.15.4.2 Exigences spécifiques

Référence	Exigences
BPO-ETU-011	Le titulaire identifie la liste des caractéristiques fonctionnelles, techniques, organisationnelles, de sécurité et économiques pertinentes à prendre en compte dans le cadre de l'étude.
BPO-ETU-012	Le titulaire identifie les facteurs clés, les éléments favorables et les risques éventuels pour l'ANTAI (y compris dans le cas de non-réalisation).
BPO-ETU-013	Le titulaire estime le cas échéant les gains potentiels apportés par le projet étudié ainsi que le retour sur investissement.

Référence	Exigences
BPO-ETU-014	Le titulaire fournit à l'ANTAI un rapport d'étude pour chaque étude comprenant <i>a minima</i> : • L'analyse d'impact (impacts fonctionnels, techniques, organisationnels et financiers le cas échéant) ; • Les propositions de solutions ou alternatives ; • Le calendrier de réalisation pour chaque solution ou alternative ; • Et plus généralement tout élément permettant à l'ANTAI de prendre une décision suite à cette étude.
BPO-ETU-015	Le titulaire réalise une étude simple dans un délai de 10 jours correspondant à une charge de réalisation de 5 jours.
BPO-ETU-016	Le titulaire réalise une étude moyenne dans un délai de 20 jours correspondant à une charge de réalisation de 10 jours.
BPO-ETU-017	Le titulaire réalise une étude complexe dans un délai de 40 jours correspondant à une charge de réalisation de 20 jours.

4.15.4.3 Livrables spécifiques

Livrables attendus	Délais
Rapport de l'étude technico-fonctionnelle simple, moyenne ou complexe	Le titulaire réalise une étude : • Simple dans un délai de 10 jours ; • Moyenne dans un délai de 20 jours ; • Complexe dans un délai de 40 jours.

4.15.5 Etude statistique

4.15.5.1 Présentation

Les études statistiques demandées par l'ANTAI portent sur l'élaboration des outils d'extraction de données (requêtes sur base de données) et de calcul afin de produire les indicateurs statistiques voulus par l'ANTAI.

Elles sont catégorisées en complexité simple, moyenne, élevée, complexe selon l'ampleur de l'analyse, la complexité du sujet à traiter et celle de la requête à élaborer (compréhension et définition des méthodes de calcul des indicateurs, accessibilité aux informations demandées, modification ou création de requêtes, création de tables de travail temporaires, croisement de plusieurs sources de données, temps de traitement de la demande, vérifications manuelles de la cohérence des données, etc.).

La méthodologie de ces travaux statistiques spécifiques est validée conjointement avec l'ANTAI.

4.15.5.2 Exigences spécifiques

Référence	Exigence
BPO-ETU-018	Le titulaire échange avec l'ANTAI pour affiner et adapter les méthodes de calcul au besoin défini. Le titulaire échange avec l'équipe statistiques de l'ANTAI pour affiner le besoin en fonction des limitations techniques des bases du SI : • Lorsqu'un indicateur ne peut pas être calculé comme dans la demande initiale ou n'est pas disponible ; • Lorsque la profondeur d'historique ne permet pas d'obtenir les données demandées.
BPO-ETU-019	Le titulaire doit faciliter la compréhension des données pour l'ANTAI. Il formule des intitulés très clairs pour chaque variable et chaque modalité, et met en place avec l'aide de l'ANTAI un dictionnaire des variables unique qui sera utilisé pour l'ensemble des demandes statistiques. Ce dictionnaire doit être alimenté et mis à jour.
BPO-ETU-020	Le titulaire réalise les études statistiques simples dans un délai de 2 jours (étude et réalisation comprises).
BPO-ETU-021	Le titulaire réalise les études statistiques moyennes dans un délai de 5 jours (étude et réalisation comprises).
BPO-ETU-022	Le titulaire réalise les études statistiques élevées dans un délai de 8 jours (étude et réalisation comprises).
BPO-ETU-023	Le titulaire réalise les études statistiques complexes dans un délai de 10 jours (étude et réalisation comprises).
BPO-ETU-024	Le titulaire vérifie la fiabilité et la cohérence des données produites avant de transmettre le résultat des demandes statistiques à l'ANTAI : • En effectuant des croisements avec d'autres sources de données ; • En comparant avec des précédentes demandes lorsqu'elles existent ; • En mettant en relation, le cas échéant, avec des incidents de production.
BPO-ETU-025	Le titulaire commente de manière synthétique les résultats significatifs.
BPO-ETU-026	Le titulaire assure le suivi des demandes et répond à l'ensemble des interrogations de l'ANTAI sur les données livrées. Un unique point d'entrée est défini pour les questions de l'ANTAI et les réponses associées. En cas de doute sur la cohérence de certaines données, l'ANTAI peut demander une extraction de quelques dossiers afin de vérifier leurs caractéristiques.

Référence	Exigence
BPO-ETU-027	Le titulaire répond aux interrogations de l'ANTAI sur les demandes statistiques préalablement livrées dans un délai de 1 jour en moyenne et de 3 jours maximum.

4.15.5.3 Livrables spécifiques

Livrables attendus	Délais
Rapport d'analyse statistique	Le titulaire réalise une étude statistique : • Simple dans un délai de 2 jours ; • Moyenne dans un délai de 5 jours ; • Elevée dans un délai de 8 jours ; • Complexe dans un délai de 10 jours.

4.15.6 Livrables

Livrables attendus	Délais
Compte-rendu de chaque réunion ou atelier de travail	2 jours après la réunion ou l'atelier
Support de synthèse de restitution	A la restitution
Compte-rendu de la restitution	2 jours après la restitution

4.15.7 Indicateurs (KPI)

Référence KPI	Indicateur	Cible	Fréquence de mesure	Méthode de mesure
ETU-KPI-1	Retard dans les jalons de livraison des études	0	Trimestrielle	Nombre d'études pour lesquelles les jalons de livraisons validés n'ont pas été respectés rapporté au nombre total d'études réalisées. Les retards causés par un tiers ne sont pas imputables au titulaire, toutefois des propositions de solutions de contournement sont attendues pour le respect de ces jalons.

4.16.1 Présentation

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

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

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

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

Pendant cette phase, le titulaire du présent marché conserve l'entière responsabilité de l'exécution des prestations.

4.16.2 Description de la prestation

Une démarche générale de préparation et de mise en œuvre d'un transfert est conduite par le titulaire du présent marché :

- Garantir, tout au long du marché, la capacité de transférabilité ;
- Préparer le transfert de compétence et de matériel ;
- Opérer le transfert, notamment au travers de :
 - La fourniture des éléments transférables et formation du ou des tiers entrants ;
 - La phase d'exécution des prestations par le titulaire du présent marché, sous observation du ou des tiers entrants ;

- La bascule technique et/ou opérationnelle, prestation par prestation, selon le planning demandé par l'ANTAI avec une production sur le site secondaire du titulaire afin de permettre l'installation du titulaire du marché suivant ;
- Le retrait des matériels du titulaire en phase de transfert pour garantir l'installation de ceux du prochain titulaire entrant. Sous demande de l'ANTAI avec un préavis de 1 mois, le titulaire sortant devra basculer tout ou partie de sa production éventuelle sur son site secondaire ;
- La phase d'exécution des prestations par le ou les tiers entrants, sous contrôle du titulaire du présent marché ;
- La bascule de responsabilité entre le titulaire du présent marché et le ou les tiers entrants.

4.16.3 Sous-prestations

4.16.3.1 Garantie continue de transférabilité

Le titulaire doit fournir *a minima* une fois par an, ou bien sur demande de l'ANTAI, l'état de transférabilité correspondant au périmètre du présent marché contenant :

- La liste détaillée de l'ensemble des composants matériels et logiciels utilisés dans le cadre des activités du présent marché (développement, tests, exploitation, production) ;
- Pour chaque composant :
 - Sa description fonctionnelle ;
 - Sa localisation physique et fonctionnelle ;
 - Sa situation en termes de transférabilité : intégralement transférable / partiellement transférable (avec les précisions correspondantes) / non transférable mais pouvant être obtenu par un tiers (par ex. : logiciels commercialisés) / non transférable et ne pouvant être obtenu par un tiers dans le commerce (par ex. : logiciels développés en propre par le titulaire et non-commercialisés) ;
 - Lorsque le composant est considéré par le titulaire comme non-transférable : la justification de non-transférabilité, son caractère remplaçable ou non dans la chaîne de production, de développement et d'exploitation ainsi que la spécification détaillée des interfaces entre ce composant et les autres composants du périmètre du présent marché. L'ANTAI se réserve la possibilité de refuser ;
 - Lorsque le composant est considéré par le titulaire comme non-transférable, le titulaire précise les raisons qui l'ont conduit à faire le choix correspondant et propose les actions nécessaires afin de le remplacer par un composant transférable ;
 - Lorsque le composant à transférer est un logiciel en cours de développement qui ne pourra être mis en production avant la fin d'exécution du présent marché, le titulaire précise l'état des travaux et convient avec l'ANTAI d'une trajectoire vers un état stable permettant d'assurer une recette partielle et la réversibilité.
- La liste détaillée de l'ensemble de la documentation utilisée dans le cadre des activités du présent marché (spécifications, développements, codes sources, procédures de compilation, recettes,

procédures d'exploitation, bases de connaissances, etc.), qu'elles aient fait l'objet d'une livraison explicite à l'Agence ou non.

- La liste détaillée des maquettes et modèles utilisés dans le cadre de l'exécution du présent marché, notamment pour la prestation ERA (modèles WYSIWYG, facsimilés prêts à l'impression, maquettes vides imprimées sur papier, fichiers AFP, etc.).

Le titulaire s'engage sur le fait que l'ensemble des composants et de la documentation sont totalement transférables en fin d'exécution du présent marché, y compris en cas de résiliation anticipée du marché avant le terme prévu.

4.16.3.1.1 Exigences

Référence	Exigence
BPO-TFT-001	Le titulaire fournit le premier état de transférabilité au plus tard trois mois après la fin de la phase de reprise.
BPO-TFT-002	Le titulaire tient à jour en permanence l'état de transférabilité correspondant au périmètre du présent marché.
BPO-TFT-003	Le titulaire justifie tout emploi d'un composant non-transférable et présente la trajectoire qu'il propose afin de remplacer ce composant par un composant transférable. L'ANTAI se réserve la possibilité de refuser. Les actions réalisées au titre de cette trajectoire sont à la charge du titulaire.
BPO-TFT-004	Le titulaire garantit que l'ensemble des composants soient totalement transférables en fin d'exécution du présent marché.
BPO-TFT-005	Le titulaire garantit le retrait de son matériel pour sécuriser l'installation de ceux du prochain titulaire entrant. Sous demande de l'ANTAI, avec un préavis de 1 mois, le titulaire devra basculer tout ou partie de sa production éventuelle sur son site de secours.

4.16.3.1.2 Livrables

Livrables attendus	Délais
Etat de transférabilité	Trois mois après la fin de la phase de reprise puis une fois par an ou bien un mois après la demande de l'ANTAI.

4.16.3.2 *Préparation du transfert*

Avant l'opération effective de transfert de compétence au(x) nouveau(x) titulaire(s), le titulaire prépare l'organisation du transfert ainsi que la logistique associée : élaboration des supports de formation, mise à jour de la documentation, mise à jour de l'état de transférabilité etc.

4.16.3.2.1 Exigences

Référence	Exigence
BPO-TFT-006	Le titulaire définit l'organisation du transfert de compétence et la soumet à la validation de l'ANTAI. Le titulaire réalise l'ensemble des actions nécessaires au bon déroulement du transfert de compétence, notamment l'élaboration des supports de formation, la mise à jour de la documentation et de l'état de transférabilité.

4.16.3.2.2 Livrables

Livrables attendus	Délais
Plan de formation	8 semaines suivant la commande de la prestation
Supports de formation	8 semaines suivant la commande de la prestation
Ensemble de la documentation mise à jour	4 semaines suivant la commande de la prestation
Etat de transférabilité mis à jour	4 semaines suivant la commande de la prestation

4.16.3.3 Opération de transfert

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

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

Le titulaire devra fournir une journée d'entrant de production au titulaire entrant et contrôler les résultats de production du titulaire entrant sur cette journée de production : la recette en double ;

Le titulaire du présent marché reste responsable de la bonne exécution des prestations du présent marché jusqu'à la fin de celui-ci.

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

- L'ensemble des données (tous les contenus gérés) des applications du présent marché (données courantes, données sauvegardées, données archivées et données quelconques) ;
- L'ensemble des logiciels développés au titre du présent marché, transférables et utilisés dans le cadre des activités du présent marché, ainsi que les codes sources et les procédures de compilation associés ;
- La description fonctionnelle des logiciels utilisés dans le cadre des activités du présent marché mais non développés dans le cadre du marché (logiciels du commerce, logiciels et bibliothèques open source,

etc.) et la documentation associée ainsi que la spécification détaillée des interfaces entre ces logiciels et les logiciels développés au titre du présent marché ;

- L'ensemble des documentations rédigées et/ou utilisées, quel que soit leur objet (documents d'architecture, spécifications fonctionnelles et techniques, documentation d'exploitation, de maintenance, d'utilisation, documentation des bibliothèques logicielles utilisées, etc.) ;
- L'ensemble des matériels appartenant à l'ANTAI gérés par le titulaire dans le cadre des prestations du présent marché (postes de travail, serveurs, équipements réseaux, etc.) ;
- Les configurations d'exploitation des applications mises en œuvre dans le présent marché (site principal et secondaire) ;
- Les maquettes et modèles utilisés dans le cadre de l'exécution du présent marché, notamment pour la prestation ERA (modèles WYSIWYG, facsimilés prêts à l'impression, maquettes vides imprimées sur papier, fichiers AFP, etc.) ;
- Le plan de déménagement des personnels et des matériels (imprimantes, scanners, etc.) permettant au(x) titulaire(s) entrant(s) d'installer au CNT leurs propres personnels et matériels au cours de la phase de réversibilité, sans risque de compromettre le respect des obligations de continuité de service du titulaire sortant qui prévoient une durée maximale d'interruption de la production de 3 jours pour chaque service lors de la bascule de responsabilité. Ce plan détaillera notamment le recours aux dispositifs mis en place au sein du CNT et sur le site de secours du titulaire en vue d'assurer la continuité d'activité en cas de sinistre et le cas échéant, pendant la durée nécessaire à l'installation de la chaîne de production du nouveau titulaire sur site, si celle-ci ne peut pas coexister avec celle du titulaire (ex. : ERA) ;
- Pour chaque activité concernée, il est procédé à une bascule technique et/ou opérationnelle du titulaire actuel vers le ou les tiers désignés.

Les formations et la phase sous observation se déroulent dans les locaux du CNT ou du titulaire situés en France métropolitaine ; la phase sous contrôle d'une durée d'un mois au CNT ou dans les locaux du ou des tiers désignés situés en France métropolitaine. Le contrôle exercé par le titulaire peut se faire en présentiel ou à distance.

La validation d'aptitude pour chaque prestation est prononcée en fonction des résultats consignés dans les différents documents d'évaluation et de contrôle validés et signés par l'ANTAI. L'ANTAI pourra effectuer des réserves si certains composants transférés ne sont pas fonctionnels. Les éventuels incidents de catégorie P1 et P2 encore ouverts au moment de la bascule de responsabilité pourront par ailleurs donner lieu à l'application de pénalités pour dépassement de délais, le calcul de ces pénalités étant effectué en prenant comme date virtuelle de clôture de l'incident celle de la bascule de responsabilité (cf § 4.8.11 du présent CCTP).

A l'issue de la bascule de responsabilité, la responsabilité de l'ensemble des prestations incombe totalement aux tiers désignés.

4.16.3.3.1 Exigences

Référence	Exigence
BPO-TFT-007	Le titulaire réalise les opérations de transfert, sur demande de l'ANTAI, dans les six derniers mois de l'exécution du présent marché.
BPO-TFT-008	Le titulaire fournit à l'ANTAI et transfère à un ou plusieurs tiers désignés par l'Agence l'ensemble des données permettant le transfert de compétence ainsi que le savoir-faire et les compétences acquises au cours de l'exécution du présent marché.
BPO-TFT-009	Le titulaire doit avoir fourni et transféré à l'ANTAI à la fin du présent marché le référentiel documentaire complet. Il fournit et transfère également à la fin du présent marché, à un ou plusieurs tiers choisis par l'ANTAI, le référentiel documentaire complet.
BPO-TFT-010	Le titulaire garantit la sécurité et la confidentialité des données manipulées. A la fin du présent marché et après la bascule le titulaire ne garde aucune copie ou sauvegarde des données du système. Il procède à leur effacement ou à leur destruction en utilisant les moyens adaptés validés par l'ANTAI visant à s'assurer qu'aucune donnée ne puisse être récupérée.

4.16.3.3.2 Livrables

Livrables attendus	Délais
Ensemble des éléments à transférer en fin de marché	• Au démarrage de la prestation • Version finale à la bascule (en cas de mise à jour)
Bilan de la formation théorique et pratique	• A la fin des formations théoriques, un bilan devant prouver que le nouvel entrant a reçu toute la formation nécessaire pour exercer ses fonctions • Avant le jalon Go/No Go concernant la bascule technique, afin de donner son avis sur la capacité du nouvel entrant à assumer ses nouvelles responsabilités
Liste des connaissances et compétences à transférer	Bilan mensuel du transfert de ces éléments

4.16.4 Assistance complémentaire

Cette prestation consiste à porter une assistance complémentaire au futur titulaire : cela peut se traduire par exemple, par des formations complémentaires ou de l'assistance téléphonique après la bascule de responsabilité.

Le titulaire du présent marché s'engage à porter assistance au futur titulaire au-delà de la bascule de responsabilité avec des intervenants compétents, sur sollicitation de l'ANTAI, dans une limite de 10 demi-journées.

4.16.4.1 Exigence

Référence	Exigence
BPO-TFT-011	Le titulaire du présent marché s'engage à porter assistance au futur titulaire au-delà de la bascule de responsabilité avec des intervenants compétents, sur sollicitation de l'ANTAI, dans une limite de 10 demi-journées.

4.16.5 Transfert en cours de marché

Au cours de l'exécution du présent marché, l'ANTAI peut demander au titulaire de transférer une partie des activités de son périmètre à un service de l'Etat ou à un tiers désigné.

Dans cette hypothèse le titulaire réalise sur demande une étude technico-fonctionnelle afin d'identifier les conséquences et les risques de cette décision, puis réalise les prestations de préparation et de transfert décrites dans les chapitres précédents.

4.16.6 Indicateurs (KPI)

Référence KPI	Indicateur	Cible	Fréquence de mesure	Méthode de mesure
TFT-KPI-1	Retard dans la livraison de l'état de transférabilité	0	Annuelle	Nombre de jours de retard dans la livraison d'un état de transférabilité. Pour le calcul de cet indicateur, le délai de livraison considéré correspond au délai de livraison de l'état de transférabilité complet, satisfaisant la totalité des exigences indiquées au CCTP.
TFT-KPI-2	Défauts de transférabilité du système	0 en fin de marché	Annuelle	Nombre de composants non-transférables

Référence KPI	Indicateur	Cible	Fréquence de mesure	Méthode de mesure
TFT-KPI-3	Retard dans la préparation du transfert	0	Mensuelle	Nombre cumulé de jours de retard dans la livraison des documents prévus au CCTP. Pour le calcul de cet indicateur, le délai de livraison considéré correspond au délai de livraison des documents complets, satisfaisant la totalité des exigences indiquées au CCTP.
TFT-KPI-4	Taux de réalisation des formations dans les délais prévus	100%	Mensuelle	Nombre de formations réalisées par le titulaire sans report de date rapporté au nombre de formations planifiées. Les reports causés par un tiers ne sont pas imputables au titulaire.

Annexes

Annexe 1 - Sigles et abréviations

Sigles	Définitions
ACO	Avis de contravention
ADOC	Application de consultation des dossiers d'infraction
AET	Autorité d'enregistrement technique
AF	Amende forfaitaire
AFD	Amende forfaitaire délictuelle
AFM	Amende Forfaitaire Majorée
AFMd	Amende forfaitaire majorée délictuelle
AGC	Application de Gestion Centrale
AGD	Application de gestion des dossiers
AIR	Analyse des images radar
AMD	Application Amendes mise en œuvre par la DGFIP pour le traitement des AFM
AMOA	Assistance à la Maîtrise d'Ouvrage
ANSSI	Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information
ANTAI	Agence nationale de traitement automatisé des infractions
ANTS	Agence Nationale des Titres Sécurisés
APA	Avis de paiement
API	Application Programming Interface
APJ	Agent de police judiciaire
APE	Archivage Physique et Electronique
ARC	Archivage des documents physiques
BO	Business object

Sigles	Définitions
BPO	Business process outsourcing
CA	Contrôle automatisé
CACIR	Centre Automatisé de Constatation des Infractions Routières
CCT MI	Cadre de Cohérence Technique du Ministère de l'Intérieur
CCTP	Cahier des Clauses Techniques Particulières
CEA	Centre d'encaissement des amendes
CER	Centre National d'Encaissement de Rennes
CFT	Cross File Transfer
CJN	Casier judiciaire national
CJNA	Casier judiciaire national automatisé
CMDB	Configuration management database
CNAU	Centre National d'Assistance aux Utilisateurs (Police et gendarmerie) à Rochefort
CNT	Centre national de traitement
CODIR	Comité de direction
COMEP	Comité de mise en production
COFIL	Comité de pilotage
COFIL	Comité de Pilotage
COPROJ	Comité de projet
COSMA	Comité de suivi des marchés
COSTRAP	Comité stratégique partenaires
COSUI	Comité de Suivi
CPMGN	Centre de production multimédia de la Gendarmerie nationale
CPP	Code de procédure pénale
CRC	Centre de ressources et de contact
CS	Course spéciale

Sigles	Définitions
CT	Collectivités territoriales
DACG	Direction des affaires criminelles et des Grâces
DAF	Direction administrative et financière de l'ANTAI
DAJ	Direction des affaires juridiques
DAM	Demande d'annulation de la majoration
DCA	Département du Contrôle Automatisé
DCSP	Direction centrale de la Sécurité publique
DE	Demande d'évolution
DES	Demande d'étude statistique
DGFIP	Direction générale des finances publiques
DGGN	Direction générale de la Gendarmerie nationale
DGPN	Direction générale de la Police nationale
DIF	Dossier d'infraction
DINP	Direction de l'Innovation et des Nouveaux Projets
DINUM	Direction Interministérielle du Numérique
DNS	Domain Name System
DPIA	Analyses d'impact relatives à la protection des données
DPICA	Direction du Projet Interministériel Contrôle Automatisé
DSIC	Direction des Systèmes d'Information et de Communication
DSJ	Direction des services judiciaires
DSR	Délégation à la Sécurité Routière
DT	Direction technique de l'ANTAI
ERA	Edition, routage et affranchissement des courriers
SI-ERPC	Système d'Information de l'éducation routière et du permis de conduire
ESN	Entreprise de Services du Numérique

Sigles	Définitions
ET	Equipement de terrain
EUCARIS	Plateforme européenne d'échange d'informations relatives à l'identification d'un véhicule
FDP	Formulaire de Demande de Photographies (de l'infraction)
FEROS	Fiche d'expression rationnelle des objectifs de sécurité
FM	Facility management
FOVeS	Fichier des objets et des véhicules signalés
FPS	Forfait post-stationnement
FPSM	Forfait post-stationnement majoré
FRA	Formulaire de réclamation (AFM)
FRE	Formulaire de requête en exonération
FVV	Fichier des véhicules volés
GDI	Gestion des incidents
GTD	Garantie des Temps de Détection
GTI	Garantie des Temps d'Intervention
GTR	Garantie des Temps de Rétablissement
GPO	Group Policy Object
GTR	Garantie de temps de rétablissement
ICAM	InfoCentre Amende – Infocentre paiement des amendes côté DGFIP
ICMP	Internet Control Message Protocol
IDP	Identification des plaques d'immatriculation
IGC	Infrastructure de Gestion des Certificats
INCA	Protocole de communication utilisé notamment pour les échanges avec la DGFIP
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
ITSM	Information technology service management (outil ANTAI de gestion des services informatiques)

Sigles	Définitions
KPI	Key Performance Indicator
LAP	Lecteur automatique de plaques
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol
LIRE	Liasse recommandée
LNR	Lettre de non-rattachement
LOM	Loi d'Orientation des Mobilités
LRA	Lettre de rappel
LRAR	Lettre recommandée avec accusé de réception
LT	Lettre type
MEP	Mise En Production
MIF	Messages d'infraction
MINOS	Application de traitement du contentieux pénal des contraventions classe 1 à 5 relevant de la compétence du tribunal de police et des greffes détachés.
MJ	Ministère de la justice
NATINF	Natures d'infractions
NRPE	Nagios Remote PluginExecutor
OCR	Optical Character Recognition
OMP	Officier du ministère public
OPJ	Officier de police judiciaire
PAI	Paie des Amendes par Intranet
PAQ	Plan d'Assurance Qualité
PCA	Plan de Continuité d'Activité
PDU	Power distribution unit
PGCS	Plan de Gestion des Changements Sécurisé
PGP	Plan de Gestion des Problèmes
PIC	Plateforme d'intégration continue
PND	Pli non distribué

Sigles	Définitions
POC	Proof of Concept
PP	Préfecture de police
PrESTO	Protocole d'Echanges STandard et Ouvert
PRU	Portail relations usagers
PSE	Protocole Standard d'Echange
PSG	Plage de service garantie
PSSI	Politique de Sécurité des Systèmes d'Information
PV	Procès-verbal
PVA	Point de Vente Agréé [buraliste]
PVe	Procès-verbal électronique
PVe HE	Procès-verbal électronique hors Etat
RAD	Recalage automatique des documents
RGI	Référentiel Général d'Interopérabilité
RGPD	Règlement Général sur la Protection des Données
RGS	Référentiel général de sécurité
RGT	Réseau général de transport
RIF	Relevé d'infraction
ROCADE	Recouvrement Optimisé des Condamnation, Amendes et produits Divers de l'Etat
ROP	Reconnaissance d'Ordonnance Pénale
RPVJ	Réseau Privé Virtuel Justice
SAE	Système d'archivage électronique
SEDA	Standard d'échange de données pour l'archivage
SGF	Système de gestion des flottes
SI	Système d'information
SID	Système des infractions délictuelles
SIE	Système d'information et d'échange
SIV	Système d'Information des Véhicules

Sigles	Définitions
SLA	Engagements de services (« Service Level Agreement »)
SMCOU	Service courrier
SMIDC	Service métier d'identification du Mis en cause
SMIDV	Service métier d'identification du Véhicule
SMSI	Système de management de la Sécurité de l'Information
SMTP	Simple Mail Transfer Protocol
SNMP	Simple Network Management Protocol
SNPC	Système national du permis de conduire -> changement récent en SNPC SI-ERPC (Système d'Information de l'éducation routière et du permis de conduire)
SRJ	Système référentiel Justice
SSH	Secure Shell
SSI	Sécurité des systèmes d'information
STSI²	Service des technologies et des systèmes d'information de la Sécurité intérieure
SVE	Saisine par voie électronique (site web étatique)
SVI	Serveur vocal interactif
SVV	Système des Véhicules Volés
SWA	Site web de l'ANTAI
TAI	Télépaiement des Amendes par Internet
TAJ	Traitement des Antécédents Judiciaires
TAM	Traitement des Amendes sur Mobile
TCA	Trésorerie du contrôle Automatisé
TCI	Titulaire du certificat d'immatriculation
TCS	Traitements Courriers Spécifiques
TG	Trésorerie générale
TGI	Tribunal de grande instance

Sigles	Définitions
TIA / TIM	Traitement d'Image Automatique / Manuel
TMA	Tierce maintenance applicative
TME	Tierce maintenance d'exploitation
TP	Tribunal de police
TRC	Traitement du retour courrier
TRPP	Transmission des procédures pénales
TSA	Tri service arrivée
UE	Union Européenne
UO	Unité d'œuvre
VA	Vérification d'Aptitude
VITAM	Programme interministériel d'archivage numérique
VSR	Vérification de Service Régulier

Annexe 2 - Organisation des marchés du CNT5

L'ANTAI a décidé de privilégier l'organisation en prestations horizontales en ayant recours à des marchés de maintenance applicative (TMA) dédiés à des domaines fonctionnels distincts et à un unique marché d'exploitation (TME), transverse au sein du programme.

Les principes retenus sont les suivants :

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

A titre indicatif, la structuration actuelle du programme est la suivante :

- **Marché TMA Cœur.** Ce marché couvre les prestations de maintenance applicative des applications et logiciels des domaines fonctionnels suivants :
 - Chaîne de traitement CA (contrôle automatisé) ;
 - Chaîne de traitement PVe (procès-verbal électronique) ;
 - Chaîne de traitement SID (infractions délictuelles) ;
 - Chaîne de traitement FPS (forfait post-stationnement) ;

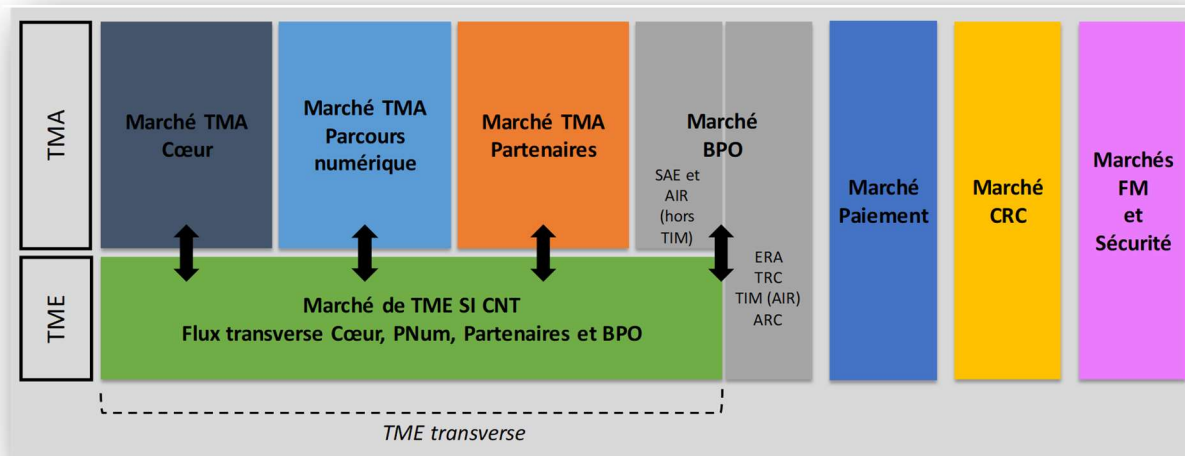
- Productions statistiques et suivi de la performance ;
 - Consultation des dossiers d'infraction (ADOC/ACNT) ;
 - Centralisation des échanges (SIE) ;
 - Intermédiation avec la gestion des certificats (AET).
- **Marché TME.** Ce marché couvre l'exploitation, la supervision et le support utilisateur des applications et logiciels des domaines fonctionnels suivants :
 - Chaîne de traitement CA (contrôle automatisé) ;
 - Chaîne de traitement PVe (procès-verbal électronique) ;
 - Chaîne de traitement SID (infractions délictuelles) ;
 - Chaîne de traitement FPS (forfait post-stationnement) ;
 - Productions statistiques et suivi de la performance ;
 - Consultation des dossiers d'infraction (ADOC/ACNT) ;
 - Centralisation des échanges (Système d'information et d'échange - SIE) ;
 - Intermédiation avec la gestion des certificats (AET) ;
 - Site www.antai.gouv.fr, espace collectivités et autres services verbalisateurs, espace professionnel des gestionnaires de flotte, espace contestation, interface de paiement ;
 - Site www.amendes.gouv.fr et applications smartphone associées ;
 - Site www.stationnement.gouv.fr ;
 - Application PVe ;
 - Application AGC (Application de Gestion Centrale du Pve) ;
 - Application PHENIX et son infocentre ;

- Application MINOS et son infocentre ;
- Logiciels d'analyse d'image ;
- Système d'archivage électronique.
- **Marché TMA Partenaires.** Ce marché couvre les prestations de maintenance applicative des applications et logiciels suivants :
 - Application PVe ;
 - Application AGC (Application de Gestion Centrale du Pve) ;
 - Application PHENIX et son infocentrev ;
 - Application MINOS et son infocentre.
- **Marché TMA Parcours Numérique.** Ce marché couvre les prestations de maintenance applicative des services suivants :
 - Site www.antai.gouv.fr ;
 - Espace collectivités et autres services verbalisateurs ;
 - Espace professionnel des gestionnaires de flotte (SGF) ;
 - Espace contestation (PRU) ;
 - Interface de paiement ;
 - Site www.amendes.gouv.fr et applications smartphone associées ;
 - Site www.stationnement.gouv.fr.
- **Marché *Fourniture et maintenance applicative des applications et logiciels de reconnaissance d'image et d'archivage électronique et fourniture de service de vidéocodage, d'édition, de traitement du courrier et d'archivage physique.*** Ce marché couvre les prestations de maintenance applicative des logiciels et la fourniture de services dans les domaines fonctionnels suivants :
 - Edition, routage, et affranchissement des courriers (ERA) ;

- Traitement des courriers reçus au CNT (TRC) et archivage des documents physiques (ARC) ;
- Analyse des images transmises par les dispositifs de contrôle automatique (AIR) ;
- Archivage physique et électronique des documents (AP).

Selon le périmètre fonctionnel, le marché couvre les prestations de maintenance applicative seulement (l'exploitation, la supervision, le support utilisateurs et la maintenance sont réalisés par le marché de TME) ou l'ensemble des prestations de maintenance applicative, d'exploitation, de supervision, de support et de maintenance des équipements.

- **Marché Paiement.** Ce marché couvre la fourniture des services de paiement multicanal de la chaîne de traitement automatisé des infractions et des redevances. Les canaux de paiement mis à disposition des usagers sont les suivants :
 - Site Internet de l'ANTAI. Il est précisé que l'exploitation et la maintenance applicative de ce site sont hors périmètre du présent marché ;
 - Applications sur smartphone. Il est précisé que l'exploitation et la maintenance applicative de ces applications sont hors périmètre du présent marché ;
 - Serveur vocal interactif ;
 - Réseau des trésoreries et centres d'encaissement de la DGFIP ;
 - Réseau des points de vente agréés (buralistes) ;
 - Forces de l'ordre, pour le paiement immédiat sur bord de route.
- **Marché Centre de Ressources et de Contact (CRC).** Ce marché couvre le centre d'appel pour les usagers.
- **Marché Facilities Management (FM).** Ce marché couvre la gestion multi techniques et multiservices du CNT situé à Rennes.
- **Marché Sécurité.** Ce marché couvre les prestations de sécurité du site du CNT à Rennes.



Annexe 3 - Cadre technique du programme CNT5/CNT6

Généralités

L'ANTAI a décidé de mettre en place un cadre technique unique pour l'ensemble des marchés du programme CNT6 afin d'assurer une cohérence globale de fonctionnement. Le titulaire participera à la mise en place de ce cadre technique pendant la phase de transition.

Outils de gestion du programme

Les outils de gestion de programme utilisés actuellement ou envisagés par l'ANTAI sont présentés ci-dessous. Les outils actuels sont tous « on premise ». Ils sont soumis à des restrictions d'accès et sont administrés par le titulaire du marché TME sur les plateformes ANTAI. L'ANTAI se réserve le droit, durant toute la durée d'exécution du marché, de remplacer les outils utilisés.

Gestion documentaire : Atlassian CONFLUENCE

L'ANTAI fournit au lancement du marché les structures des environnements, les règles de nommage des fichiers et d'obsolescence des documents. Les référentiels documentaires issus de l'exécution du précédent marché sont également livrés dans ces environnements. Jusqu'à présent, l'ANTAI utilisait également le système Alfresco qui est en cours de décommissionnement.

Gestion de projet et des tests et exigences de niveau programme : Atlassian JIRA et outils dédiés à la traçabilité des exigences et des tests.

Le titulaire du présent marché peut utiliser son propre outil de test pour suivre ses scénarios voire automatiser des tests dans son environnement de développement. En revanche, l'outil choisi par l'ANTAI doit être utilisé pour gérer les exigences applicatives et les tests deux à deux, fonctionnels et métier et de bout-en-bout, qui nécessitent l'intervention de fonctions développées par plusieurs marchés. Les cahiers de tests fonctionnels seront intégrés et regroupés dans l'outil. Actuellement, l'ANTAI mène une étude d'opportunité pour le remplacement de la solution ALM Octane par la solution Atlassian Xray. Le titulaire devra prendre en compte cette évolution potentielle dans le cadre de l'exécution du présent marché.

Architecture d'entreprise : ArchiMate

L'ANTAI s'appuie sur le formalisme standard ArchiMate et l'outil de modélisation libre Archi pour la cartographie de son SI et les études d'architecture. L'ensemble de ces travaux est conservé dans un référentiel d'architecture basé sur le gestionnaire de versions Gitlab. Dans le cadre de leurs activités, les titulaires des marchés du programme CNT6 disposeront d'un accès au référentiel afin de pouvoir réaliser des études d'architecture fonctionnelle, applicative et technique et actualiser la cartographie du SI à chaque évolution de leur périmètre.

Management visuel : iObeya

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

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

Le titulaire du présent marché doit utiliser l'outil retenu par l'ANTAI pour gérer :

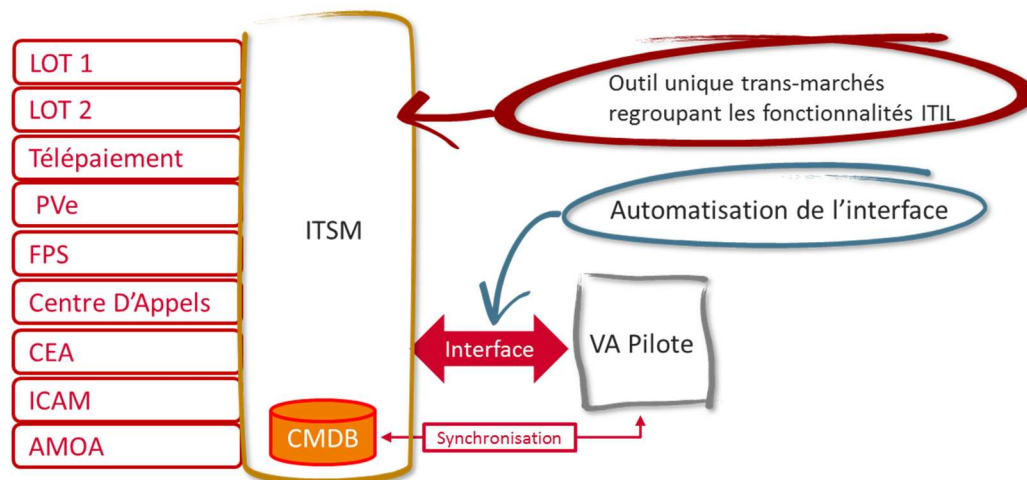
- Les incidents ;
- Les problèmes ;
- Les demandes de service ;
- Les changements ;
- Les mises en production ;

- Les configurations.

L'utilisation de cet outil doit permettre à tous les acteurs, ANTAI et prestataires, de disposer d'une vision globale de l'état de la production du CNT.

Tous les incidents doivent y être tracés, qu'ils soient issus de la production ou des tests passés sur les plateformes de qualification ou de recette. Tous les incidents répétés sont qualifiés de problèmes. Un changement (modification, création ou suppression) d'un des composants de l'infrastructure du système d'information (logiciel, application, équipement, matériel, configuration, documentation, procédure, etc.) y est reporté. Toutes les mises en production y sont tracées. Les configurations, soit la description technique du système (et de ses divers composants) et l'ensemble des modifications apportées au cours de l'évolution du système, doivent également y être suivies.

Le titulaire du marché TME est chargé de renseigner cet outil dans tous ses aspects ; les titulaires des autres marchés sont chargés de renseigner leurs activités liées à la gestion des incidents et des problèmes.



A titre indicatif, en cible, la Direction de l'innovation de l'ANTAI souhaite se doter d'un outil de gestion des indicateurs de performances (KPI) et des engagements de services (SLA). Actuellement, la direction mène une étude d'opportunité pour la production, à terme, de ces indicateurs par le Datalab de l'ANTAI. La mise en œuvre des outils nécessaires à la collecte, au calcul et à la production des indicateurs sera initiée conjointement par l'ANTAI et le titulaire du présent marché dès le lancement du marché.

Les plateformes du programme

Généralités

L'ANTAI a mis en place des environnements communs et une méthodologie unique. Ces plateformes devront être utilisées et animées par l'ensemble des prestataires de l'ANTAI.

Le titulaire du marché TME est responsable de la fourniture, de l'exploitation, de la maintenance de l'ensemble des plateformes décrites dans le présent paragraphe.

A ce titre, le titulaire du marché TME rédige, à destination des titulaires des marchés de TMA, les procédures de livraisons applicatives sur ces différents environnements.

Le support en continu à l'exécution des tests (lancement de travaux batch, récupération de log, vieillissement de plates-formes, etc.) durant les différentes phases de recette relève également de la responsabilité du titulaire du marché TME.

Le titulaire du marché TME gère la disponibilité de ces différentes plateformes et le calendrier des opérations dans le cadre du comité de mise en production.

Le titulaire du marché TME spécifie aux titulaires des marchés de TMA les contraintes et spécificités de chaque plateforme (par exemple : disponibilités des environnements, fraîcheur et volume des données, mutualisation possible de l'infrastructure, niveau d'automatisation des outils d'exploitation, etc.).

PIC ANTAI : plateforme d'intégration continue et déploiement

Le titulaire du marché TME spécifie aux titulaires des marchés de TMA l'environnement de livraison et de déploiement, la PIC ANTAI, et le fournit au titre de son offre cible :

- Un référentiel des sources incluant un système de gestion des versions (au sens large : ensemble des objets concourant à la création des applications et à leur bonne exécution) des systèmes applicatifs des titulaires des marchés de TMA, et des outils et sources d'exploitation et de supervision des systèmes du marché TME ;
- Un outillage d'intégration continue (compilation automatique des sources, tests automatiques unitaires et de qualité, etc.) à destination des titulaires des marchés de TMA ;
- Un outillage de déploiement automatisé des livrables applicatifs des marchés de TMA et du marché TME sur les différentes plates-formes décrites ci-après.

Le titulaire du marché TME s'assure que la PIC ANTAI est conforme au cadre de cohérence technique du ministère de l'intérieur (CCT MI), et doit justifier ses choix s'il y déroge.

Les marchés de TMA devront pouvoir être autonomes pour livrer leur production dans la PIC ANTAI, et déployer leurs applications sur la plateforme d'intégration.

A l'initialisation, c'est-à-dire lors de la transition entre les marchés CNT5 et CNT6 :

- Le titulaire du marché TME fournit l'environnement référentiel avec les outils permettant de stocker et gérer en versions les différents objets de référence ;
- Le titulaire du marché TME livre les sources ou les paramétrages des outils d'exploitation et de supervision pour alimentation du référentiel ;
- Les titulaires des marchés de TMA livrent l'ensemble de leurs sources pour alimentation de ce référentiel ;
- Le titulaire du marché TME fournit l'environnement d'intégration continue, avec les outils nécessaires à la reconstruction des applications en environnement ANTAI. Les livraisons des titulaires des marchés de TMA doivent se conformer aux attendus des outils de l'ANTAI ;
- La construction des exécutables par les titulaires et la vérification de la bonne exécution des applications ainsi recréées et des outils de couverture des tests et de la qualité en environnement ANTAI est décrite dans la prestation de reprise de chaque marché.

Gestion des jeux de données sur les plates-formes hors production

Afin qu'aucune donnée nominative ne puisse être utilisée par des personnels non habilités, l'ensemble des travaux sur les plateformes de test (hors production) est exécuté sur des données anonymisées.

Le titulaire du marché TME gère dans le référentiel de la PIC ANTAI ces données de référence et l'éventuel outillage permettant de réinitialiser les données des plateformes à chaque campagne de tests, ou à la demande à l'intérieur d'une campagne.

En fonction de la plateforme utilisée et des tests à effectuer, les titulaires des marchés de TMA ou l'ANTAI complèteront ce jeu de données avec les données qu'ils estiment nécessaires à leurs tests.

Plateforme d'intégration

La plateforme d'intégration, basée sur l'outil GitLab, est destinée à permettre l'intégration deux à deux des évolutions ou corrections applicatives livrées par les titulaires des marchés de TMA, aussi bien que des évolutions ou corrections relatives aux systèmes d'exploitation et de supervision, livrées par le titulaire du marché TME.

Dans l'esprit, cette plateforme doit être considérée comme un « bac à sable bouchonné » (au regard des interfaces externes). Elle n'existe pas actuellement mais le processus cible est décrit ci-dessous.

En régime courant, à chaque livraison, les titulaires des marchés de TMA livrent, via l'outil de déploiement automatique de la PIC ANTAI, sur la plateforme d'intégration, les sources/applicatifs compilés qui viennent compléter ou remplacer les objets applicatifs devant faire l'objet du test d'intégration.

En complément du sous-ensemble représentatif des données anonymisées fourni par le titulaire du marché TME, les titulaires des marchés de TMA complètent ce jeu de données avec celles qu'ils estiment nécessaires à leurs tests d'intégration. Ces compléments sont livrés avec le reste de leur livraison dans la PIC ANTAI.

La stratégie de tests applicatifs peut nécessiter des actions ou des outils spécifiques d'exploitation (vieillessement de plateforme, restauration de données, etc.), qui seront élaborés par les titulaires des marchés de TMA en autonomie et livrés avec le reste de leur livraison dans la PIC ANTAI.

Les éventuelles évolutions des conditions d'exploitation ou de supervision induites par la livraison à tester sont spécifiées par le livreur titulaire du marché de TMA. Le titulaire du marché TME prend en compte l'éventuel impact de la livraison sur ses outils et procédures.

Le titulaire du marché de TMA déroule ses tests d'intégration, qui couvrent dans ce dernier cas la bonne intégration des impacts sur les procédures et outils d'exploitation, avec l'éventuelle assistance du titulaire du marché TME.

Il n'est pas prévu sur cette plateforme de saisir de sollicitations relatives à des anomalies d'intégration dans l'outil ANTAI de gestion des services informatiques (ITSM) : la livraison est réputée fonctionner, le titulaire du marché TME assiste à cette intégration ; le titulaire du marché de TMA itère donc jusqu'à la bonne intégration de sa livraison, dans le temps qui lui est imparti par le calendrier de l'intégration.

La validation par l'ANTAI des résultats des tests d'intégration et de la complétude des livrables permet le déploiement du logiciel sur la plateforme de qualification par le titulaire du marché TMA.

Plateforme de qualification

La plateforme de qualification est destinée à permettre à l'ANTAI de délivrer un logiciel opérable sans régression et des livrables de qualité pour l'utilisateur final.

Il s'agit d'un environnement qui se rapproche des conditions de production, permettant de dérouler des tests techniques et fonctionnels de bout en bout, éventuellement connecté aux partenaires extérieurs (DGFIP, loueurs, etc.) si leurs environnements de qualification le permettent. Elle n'existe pas actuellement mais le processus cible est décrit ci-dessous.

Le titulaire du marché TME est responsable de la mise à disposition d'un tel environnement, complet en termes applicatif et exploitation, réinitialisé avec le jeu de données de référence anonymisé, dans le respect de son planning de disponibilité des environnements.

Le titulaire du marché de TMA déploie les éléments à qualifier sur cet environnement, dès la validation par l'ANTAI des tests d'intégration sur la plateforme d'intégration et de la complétude des livrables. Il délivre le référentiel de tests de qualification/recette dans l'outil retenu par l'ANTAI.

Pour des besoins notamment de qualification des outils de supervision / exploitation, l'ANTAI pourra accéder en autonomie à ces outils.

En complément du sous-ensemble représentatif des données anonymisées fourni par le titulaire du marché TME, l'ANTAI complète ce jeu de données avec les données qu'elle estime nécessaire à ses opérations de qualification.

La stratégie de qualification peut nécessiter des actions ou des outils spécifiques d'exploitation (vieillessement de plateforme, restauration de données...), qui seront élaborés par le titulaire du marché de TMA à la demande de l'ANTAI.

Les tests sont déroulés par l'ANTAI à l'aide de l'outil de gestion des tests et des scénarios correspondants, mis à disposition par les titulaires des marchés TMA.

Les éventuelles anomalies détectées par l'ANTAI au cours de la phase de qualification sont saisies par l'ANTAI (sur la base d'une typologie recette) dans l'outil ANTAI de gestion des services informatiques. La priorité et la criticité de l'anomalie sont déterminées par l'ANTAI. Le titulaire du marché (de TMA ou de TME selon l'anomalie) corrige ces anomalies et les livre à nouveau dans la PIC ANTAI, dans le respect de la réactivité exigée, dans le temps qui lui est imparti par le calendrier de qualification.

La validation par l'ANTAI des tests de qualification, de la qualité des livrables du titulaire du marché de TMA, de l'exploitabilité des livrables d'exploitation et de supervision éventuels, permet le déploiement du logiciel sur la plateforme de recette par le titulaire du marché TMA, si la stratégie de test en a déterminé la nécessité, sinon son déploiement en pré-production par le titulaire du marché TME.

Plateforme de recette

La plateforme de recette est destinée à effectuer les tests de recette métier du logiciel et des livrables métier (processus métier, support de formation, manuel utilisateur, aide en ligne, etc.) par l'utilisateur final.

Elle a les mêmes caractéristiques techniques que la plateforme de qualification, elle doit permettre de dérouler des scénarios de tests métier mis à disposition par les titulaires des marchés TMA.

Le titulaire du marché TME est responsable de la mise à disposition d'un tel environnement, complet en termes applicatif et d'exploitation, réinitialisé avec le jeu de données de référence anonymisé, dans le respect de son planning de disponibilité des environnements communiqué à la TMA.

Le titulaire du marché de TMA déploie les éléments à recetter sur cet environnement, dès la validation par l'ANTAI sur la plateforme de qualification des tests de qualification, de la qualité des livrables du titulaire du marché de TMA, de l'exploitabilité des livrables d'exploitation et de supervision éventuels.

En complément du sous-ensemble représentatif des données anonymisées fourni par le titulaire du marché TME, l'utilisateur final complète ce jeu de données avec les données qu'il estime nécessaires à ses opérations de recette.

La stratégie de tests peut nécessiter des actions ou des outils spécifiques d'exploitation (vieillessement de plateforme, restauration de données, etc.), dont le besoin aura été anticipé et spécifié par l'utilisateur final, et qui seront élaborés et réalisés par le titulaire du marché TME à la demande de l'ANTAI.

Les tests sont déroulés par l'ANTAI à l'aide de l'outil de gestion des tests et des scénarii correspondants, mis à disposition par les titulaires des marchés TMA.

Les éventuelles anomalies détectées par l'utilisateur final au cours de la phase de recette sont saisies par lui (sur la base d'une typologie recette) dans l'outil ANTAI de gestion des services informatiques. La priorité et la criticité de l'anomalie sont déterminées par l'ANTAI. Le titulaire du marché (de TMA ou de TME selon l'anomalie) corrige ces anomalies et les intègre dans la PIC ANTAI, dans le respect de la réactivité exigée, dans le temps qui lui est imparti par le calendrier de recette.

La validation par l'ANTAI de la recette utilisateur (logiciels et livrables) permet le déploiement du logiciel sur la plateforme de pré-production par le titulaire du marché TME.

Plateforme de pré-production

La plateforme de pré-production est un environnement iso-production qui permet de répondre à quatre besoins différents :

- La validation de la mise en production des livraisons recettées ;
- La reproduction des anomalies constatées en production ;
- La validation d'une correction à chaud ;
- La mise en œuvre de tests de performance.

La plateforme de pré-production est dite iso-production. Il peut toutefois exister des différences (entre la partie matérielle physique et la partie du réseau physique différents par exemple) qui doivent-être transparentes pour les titulaires des marchés de TMA. Pour les titulaires de marché de TMA, c'est une copie de l'environnement de production rafraîchie périodiquement.

Elle est fournie par le titulaire du marché TME.

La validation de la mise en production d'une livraison recettée relève d'une procédure globale qui prévoit la vérification de la complétude des livrables recettés et de leur exploitabilité, ainsi que le déroulement sur la plateforme de pré-production de la procédure d'installation livrée par le titulaire du marché de TMA. Cette procédure globale est placée sous la responsabilité du titulaire du marché TME.

La validation par l'ANTAI du bon déroulement de la procédure globale sur la plateforme de pré-production permet l'installation de la livraison sur la plateforme de production.

La reproductibilité d'une anomalie constatée en production par un incident enregistré dans l'outil ANTAI peut être difficile dans un environnement de développement et nécessiter un environnement présentant les mêmes caractéristiques (contexte, logiciel, données, etc.) que la plateforme de production. Le titulaire du marché de TMA en face d'une telle difficulté peut solliciter le titulaire du marché TME pour disposer d'un accès ponctuel à la plateforme de pré-production pour reproduire l'anomalie sous le contrôle de l'ANTAI.

Le titulaire du marché TME doit fournir de tels accès temporaires, dans des plages de disponibilité mises en visibilité lors du comité de mise en production.

La validation d'une correction ou d'une solution de contournement à chaud intervient lorsqu'un incident de production d'un niveau de gravité ou de criticité élevé nécessite la mise en œuvre d'une procédure accélérée de livraison, dite correction à chaud, dont la validation peut être effectuée sur la plateforme de pré-production.

Le titulaire du marché de TMA en charge d'une telle correction peut solliciter le titulaire du marché TME pour disposer d'un accès ponctuel à la plateforme de pré-production pour valider sa correction sous le contrôle de l'ANTAI.

Le titulaire du marché TME doit fournir de tels accès temporaires, dans des plages de disponibilité mises en visibilité lors du comité de mise en production.

La mise en œuvre de tests de performances peut être décidée dans le cadre de la trajectoire d'évolutions, et nécessite d'être exécutée sur un environnement présentant les mêmes caractéristiques (contexte, logiciel, données, etc.) que la plateforme de production.

Le titulaire du marché de TMA en charge d'une telle campagne de tests peut solliciter le titulaire du marché TME pour disposer d'un accès limité dans le temps à la plateforme de pré-production, et d'une éventuelle assistance, pour dérouler sa campagne de tests sous le contrôle de l'ANTAI.

Le titulaire du marché TME doit fournir de tels accès et une telle assistance, dans des plages de disponibilité mises en visibilité lors du comité de mise en production.

Plateforme de production

La plateforme de production est destinée à assurer la production de l'ensemble des systèmes sous la responsabilité du titulaire du marché TME.

Le titulaire du marché TME est seul habilité à accéder à l'environnement de production, pour y opérer ses actions et opérations d'exploitation et de supervision.

L'ANTAI se réserve toutefois le droit à des fins de contrôle de disposer d'un accès permanent en lecture seule pour un nombre limité d'utilisateurs nominativement habilités.

Au-regard des exigences de disponibilité et de qualité de service, le titulaire du marché TME assure la continuité d'activité conformément à la prestation Plan de Continuité d'Activité (cf. : 4.12 P06 : *Plan de Continuité d'Activité (PCA)*).

Plateforme de recette éditeurs du PVe

La plateforme de recette éditeurs du PVe a pour objet de permettre aux éditeurs (prestataires des solutions de verbalisation électronique hors État) de mettre en œuvre et de tester leur solution de verbalisation de façon autonome et complète (i.e. de bout en bout). C'est une plateforme de type intégration.

L'éditeur qui veut réaliser la recette de sa solution y injecte les MIF issus de sa solution, la plateforme doit générer des ACO et des PV au format PDF pour validation.

La plateforme éditeurs est donc constituée de l'ensemble des interconnexions et services nécessaires à la réception des MIF de tests (envoyés par les éditeurs), à la simulation des systèmes d'enrichissement d'un ACO (simulation par bouchonnage des appels Loueurs, SIV ou autres) ainsi qu'à la fabrication d'un ACO et d'un PV au format PDF mis à disposition des éditeurs sur la plateforme elle-même.

De manière complémentaire, la plateforme éditeurs dispose d'outils de recette dédiés fournis par l'ANTAI au titulaire du marché TME lors de l'initialisation du marché permettant par exemple le dépôt manuel de MIF de test ou le détail des erreurs d'intégration d'un MIF lorsque celui-ci n'est pas conforme.

Le titulaire du marché TME est responsable de la mise à disposition d'un tel environnement, complet en termes d'applicatif et d'exploitation, réinitialisé avec le jeu de données de référence anonymisé.

Outre les utilisateurs finals (prestataires éditeurs inscrits) de la présente plateforme, le titulaire du marché TME est seul habilité à accéder à la plateforme éditeurs, pour y opérer ses actions et opérations d'exploitation et de supervision.

Plateforme de formation

C'est une plateforme de type intégration. Le titulaire du marché TME est responsable de la mise à disposition d'un tel environnement, complet en termes applicatif et exploitation, dans le respect de son planning de disponibilité des environnements.

Le sous-ensemble représentatif des données de formation qui peuplent cet environnement est fourni par l'ANTAI au titulaire du marché TME lors de l'initialisation du marché et est gardienné par le titulaire du marché TME. Il est sauvegardé et restauré à la demande par le titulaire du marché TME.

Plateforme éditeurs FPS

La plateforme éditeurs FPS est une plateforme de type intégration. Elle a un double objectif :

- Bac-à-sable : permettre aux éditeurs de solutions logicielles FPS pour les collectivités, de tester leur solution en interconnexion avec le SI FPS de l'ANTAI, qui permet notamment :

- La validation de la mise en place de liaison (Publique avec certificat SSL, etc.) avec des tiers jusqu'à l'application FPS ;
- La validation fonctionnelle FPS basique : tester les échanges entre les applications éditeurs sans exécuter l'ensemble du workflow fonctionnel, ceci grâce à la notion de bouchon et d'actions « presse-bouton », développés pour simuler l'exécution de workflow.
- Auto-certification : permettre aux éditeurs d'auto-certifier l'interface de leur solution avec le SI FPS de l'ANTAI dans différents cas d'usages. Un certificat (document PDF) délivré par le système permet aux éditeurs d'attester auprès des collectivités que leur solution sait s'interconnecter avec le SI de l'ANTAI et sait gérer les cas d'usage principaux.

L'éditeur qui veut réaliser la recette de sa solution y injecte les MFPS qu'elle génère, simule un vieillissement des MFPS dans le système, vérifie qu'il récupère bien les états et changements, et sait les exploiter. La plateforme doit générer des avis de paiement de FPS (APA) au format PDF pour validation.

La plateforme éditeurs est donc constituée de l'ensemble des interconnexions et services nécessaires à la réception des MFPS de test (envoyés par les éditeurs), à la simulation des systèmes d'enrichissement d'un FPS (simulation par bouchonnage des appels SIV ou autres) ainsi qu'à la fabrication d'un APA au format PDF mis à disposition des éditeurs sur la plateforme elle-même.

Le titulaire du marché TME est responsable de la mise à disposition d'un tel environnement, complet en termes applicatif et exploitation, réinitialisé avec le jeu de données de référence anonymisé.

Outre les utilisateurs finals (prestataires éditeurs inscrits) de la présente plateforme, le titulaire du marché TME est seul habilité à accéder à la plateforme éditeurs, pour y opérer ses actions et opérations d'exploitation et de supervision.

L'organisation du support N1, N2 et N3

Définition du terme « requêtes »

Les requêtes correspondant à des sollicitations de la part des utilisateurs métier du système d'information :

- Signalement d'incident ;
- Demande de services ou de changement.

La gestion des requêtes par le Centre de Service du marché TME permet de :

- Fournir un canal aux utilisateurs pour demander et recevoir des services standards pour lesquels un processus d'autorisation et/ou d'exécution prédéfini existe ;
- Fournir de l'information aux utilisateurs sur les services disponibles et la procédure pour les obtenir ;
- Se procurer et fournir les éléments demandés faisant partie des services standards ;
- Répondre aux demandes d'informations générales, aux plaintes et aux commentaires.

Les requêtes peuvent être issues :

- Des utilisateurs du système d'information ;
- Des outils de supervision (de manière automatisée ou bien manuelle) utilisés par le titulaire du présent marché.

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

- Saisir la requête dans l'outil d'ITSM de l'ANTAI en lui attribuant une catégorie ou en créant une catégorie adaptée, selon une procédure que le titulaire définira et soumettra à validation de l'ANTAI, en l'absence de catégorie correspondant à la requête ;
- Traiter la requête grâce à l'application d'une procédure. Ce cas concerne la résolution d'un incident connu ou la fourniture d'un service ou la réalisation d'un changement ;
- Accompagner les utilisateurs dans l'utilisation des outils (conseils sur le fonctionnement des applications) ;
- Transmettre la requête vers le groupe de support adéquat, identifié grâce au diagnostic initial. Les requêtes sont néanmoins suivies par le support jusqu'à leur clôture.

Définition des niveaux de support

Dans le présent document, les niveaux de support sont définis comme suit :

Niveau 1 : Helpdesk et Front office du Centre de Services

Les activités du support de niveau 1 sont assurées par le titulaire de l'exploitation du périmètre, c'est-à-dire le titulaire du marché de TME mais aussi le titulaire du présent marché ou le titulaire du marché Paiement, et couvrent notamment :

- Prise d'appel ;
- Enregistrement dans l'outil d'ITSM du ticket et affectation ;
- Qualification de la sollicitation :
 - S'il s'agit d'une demande de service ou de changement : réalisation d'actions prévues au catalogue de service ou escalade vers le support de niveau 2 ;
 - S'il s'agit d'un incident : analyse de premier niveau basée sur la documentation mise à disposition (fiches).

A la différence du support de niveau 2, le support de niveau 1 est basé sur l'utilisation de procédures de shift left qui pourront se présenter sous différentes formes (documents, Wiki, etc.). Si la démarche n'aboutit pas (hors délais, niveau de compétence, etc.), la demande est transférée à un intervenant de niveau 2.

Niveau 2 : Back office du Centre de Services

Les activités du support de niveau 2 sont assurées par le titulaire de l'exploitation du périmètre, c'est-à-dire le titulaire du marché de TME, le titulaire du présent marché ou le titulaire du marché Paiement, et sont gérées par des techniciens qualifiés et organisés en fonction de leurs domaines de compétence. Dans le cadre de l'exécution du présent marché, trois domaines de compétences doivent être couverts par le support :

- Métier (réglementaire/juridique) ;
- Fonctionnel (CA, PVe, SID, FPS, services du parcours numérique, applications partenaires, notamment de la chaîne pénale aval etc.) ;
- Technique (systèmes, réseau, bases de données etc.).

Traitement des incidents :

- Analyse de second niveau sur la base des documentations d'exploitation, de spécification, d'analyse des logs, qualification et exécution des traitements correctifs ;

- Rappel de l'utilisateur ou escalade vers le niveau N3.

Traitement des demandes de service ou de changement :

- Il s'agit d'exécuter des actions figurant au catalogue de services nécessitant un certain niveau de compétences, même si elles sont documentées. Par exemple :
 - la réalisation d'export de données en utilisant un outil ad-hoc tel « Business Objects » ;
 - la résolution d'une administration de droit spécifique ;
 - etc.

Le support de niveau 2 doit documenter des procédures de shift left afin de :

- Rendre possibles des interventions sur incident par le support de niveau 1 ;
- Documenter/industrialiser des demandes de service ou de changement pour que le support de niveau 1 puisse les traiter en autonomie.

Niveau 3 : Niveau d'expertise

Le support de niveau 3 est assuré par :

- Les titulaires de TMA pour les applications de leur périmètre ;
- Le titulaire du marché de TME sur le périmètre de ses prestations, notamment les prestations d'exploitation et supervision des systèmes d'information, de maintenance et d'exploitation de la sécurité, de maintenance évolutive, de maintenance des matériels.

Processus actuel de gestion des tickets à l'ANTAI

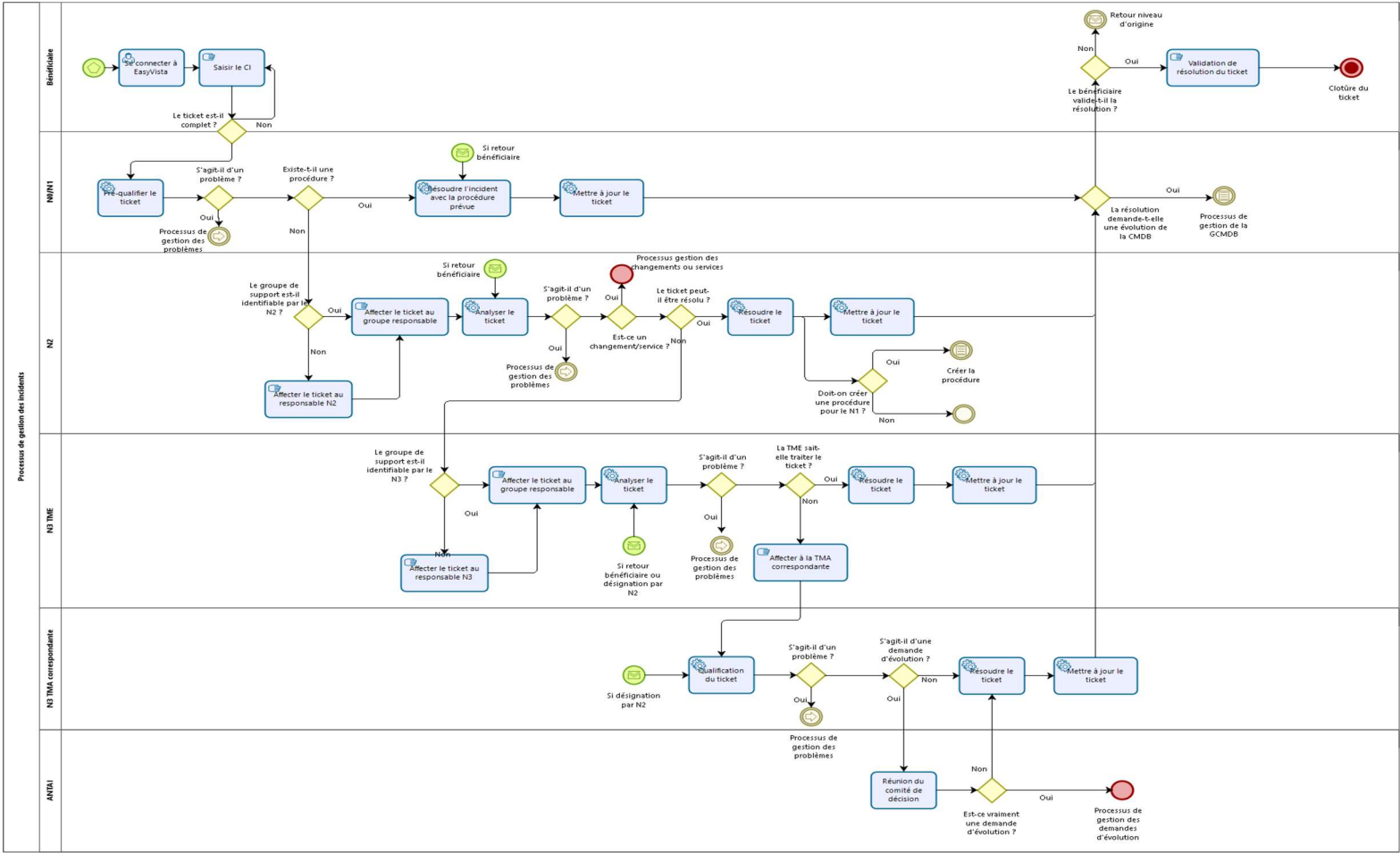


Tableau de synthèse des environnements et matériels

		Spécifications	Fourniture	Installation	Maintenance	Consommables	Hébergement
Postes de travail (production)	Services de l'OMP, du CACIR, de l'ANTAI	ANTAI	ANTAI	TME	TME		ANTAI
	Titulaires des marchés présents sur le site du CNT*	Titulaire	Titulaire	Titulaire	Titulaire	Titulaire	ANTAI
	Vidéocodage	BPO	BPO	BPO	BPO	BPO	ANTAI
	Imprimantes (bureautique)	ANTAI	ANTAI	TME	ANTAI	ANTAI	ANTAI
Matériels réseaux*		TME	ANTAI	TME	TME	ANTAI	ANTAI
Plateformes	PIC	TME	ANTAI	TME	TME	ANTAI	ANTAI
	Intégration	TME	ANTAI	TME	TME	ANTAI	ANTAI
	Qualification	TME	ANTAI	TME	TME	ANTAI	ANTAI
	Recette	TME	ANTAI	TME	TME	ANTAI	ANTAI
	Pré-production	TME	ANTAI	TME	TME	ANTAI	ANTAI
	Production	TME	ANTAI	TME	TME	ANTAI	ANTAI
	Recette éditeur Pve	TME	ANTAI	TME	TME	ANTAI	ANTAI
	Formation	TME	ANTAI	TME	TME	ANTAI	ANTAI
	Editeur FPS	TME	ANTAI	TME	TME	ANTAI	ANTAI
	Développement	TMA	TMA	TMA	TMA	TMA	TMA
	Minos	ANTAI	ANTAI (hors sauvegarde et stockage fournis par le MJ)	ANTAI	ANTAI	Min. Justice	Min. Justice
Industriel et services	BPO hors SAE et AIR	BPO	BPO	BPO	BPO	BPO	ANTAI
	Paieement	Paieement	Paieement	Paieement	Paieement	Paieement	Paieement

*Les titulaires, pour leurs besoins de fonctionnement (et, pour la TME, de connexion au réseau de production), approvisionnent leurs propres matériels, y compris postes de travail, imprimantes, matériels réseaux, lignes télécom, etc., dans le respect des spécifications fournies par l'ANTAI.

Annexe 4 - Liste des flux

N° de flux	Fonction métier	Boîte fonctionnelle 1	Boîte fonctionnelle 2	Flux interne / externe à l'ANTAI	Description des échanges
1	BPO	DGFIP (inc. trésoreries, AMD, etc.)	Navette CEA/CER	Flux non informatique	Transfert via navette des chèques issus du CNT vers le CEA et/ou le CER de Rennes
2	BPO / SI Cœur	CA / PVe / SID	ARC : Archivage physique	Interne	Fourniture des numéros de boîte d'archives Gestion de l'extraction et la destruction de document
3	BPO / SI Coeur	SI Délictuel (SID)	SIE	Interne	Gestion des AFD, AFDM et des LT : édition, statut des messages, demande de PDF, contestation en ligne

N° de flux	Fonction métier	Boîte fonctionnelle 1	Boîte fonctionnelle 2	Flux interne / externe à l'ANTAI	Description des échanges
4	BPO / SI Cœur	CA / PVe	AIR : Analyse d'Image Radar	Interne	La fonction AIR est interfacée avec le marché Cœur pour : - o Les éléments d'identification de plaques dans la chaîne contrôle automatisée - o La remontée d'anomalies par le vidéocodage sur les équipements de terrain (flux vitesse et feux rouges) - o Le détournage CACIR pour définir la zone d'infraction pour les feux rouges - o La demande photos sur l'application AGD du marché Cœur
5	BPO / SI Cœur	CA / PVe	ERA : Compositions, PDF	Interne	La fonction ERA est interfacée avec le marché Cœur pour : - o Les documents numériques composés et leurs éditions numériques ; - o Les éditions du courrier physique - o Le fichier des adresses mis à jour via Charade et les fichiers PND (comme la date de retour de chaque PND et le motif PND) - o Les informations de traçabilité envoyées ; - o Les informations de reporting de la fonction pour l'alimentation des outils statistiques et de pilotage ; - o Les images « facsimilé » des courriers édités à destination du SAE.

N° de flux	Fonction métier	Boîte fonctionnelle 1	Boîte fonctionnelle 2	Flux interne / externe à l'ANTAI	Description des échanges
6	BPO / SI Cœur	CA / PVe / SID	TRC : Traitement courriers entrants	Interne	La fonction TRC est interfacée avec le SI Cœur pour : o Les données d'indexation des documents reçus ainsi que le scan associé (formulaires, feuille libre, enveloppe, etc.) o Les informations relatives aux accusés de réception et aux PND hors alliage
7	BPO	TRC : Traitement courriers entrants	ARC : Archivage physique	Interne	La fonction TRC et la fonction Archivage physique communique ensemble pour la remontée des courriers entrant pour archivage sur place ou distant pour la durée légale.
8	BPO	ERA : Compositions, PDF	ARC : Archivage physique	Interne	Flux des courriers en provenance des extractions d'archives à joindre dans les enveloppes avec les courriers issus de la composition.
9	BPO / SI Cœur	SIE	TRC : Traitement courriers PND et AR entrants	Interne	Traitement des PND et des AR dans le cadre des AFD et AFDM, LT Fourrière, LR TRANSDEV, FPS
10	BPO	TRC : Traitement courriers entrants	LA POSTE (SNA, PND, etc.)	Externe	Gestion des PND hors alliage, AR, etc.
11	BPO	ERA : Compositions, PDF	LA POSTE (SNA, PND, etc.)	Externe	Demande de déménagé (CHARADE), gestion des PND Alliage et Alliage Premium

N° de flux	Fonction métier	Boîte fonctionnelle 1	Boîte fonctionnelle 2	Flux interne / externe à l'ANTAI	Description des échanges
12	BPO / SI Cœur	SIE	ERA : Compositions, PDF	Interne	Gestion de l'éditique et des échanges avec La Poste pour recevoir les PND Alliage Simple et Alliage Premium pour FPS
13	BPO / SI Cœur	CA /PVE / SID	SAE	Interne	Alimentation du SAE via SIP de versement
14	BPO	ERA : Compositions, PDF	Camion de l'opérateur postal	Flux non informatique	Remise à la poste des courriers envoyés par l'ERA
15	BPO	TRC : Traitement courriers entrants	Navette CEA/CER	Flux non informatique	Envoi des chèques reçus au CNT
16	BPO	SIE	TRANSDEV	Externe	Le SIE est interfacé avec les sociétés privées conventionnées comme Transdev pour : o Les documents numériques composés ; o Les éditions du courrier physique o Le fichier des adresses mis à jour via Charade et les fichiers PND ; o Les informations de traçabilité envoyées ; o Les informations de reporting de la fonction pour l'alimentation des outils statistiques et de pilotage ;
17	BPO / PRU	Portail Relation Usager	TRC	Interne	Appel au service de traduction (ex. : SYSTRAN) pour traduire les cas 3 de contestations sur le portail

N° de flux	Fonction métier	Boîte fonctionnelle 1	Boîte fonctionnelle 2	Flux interne / externe à l'ANTAI	Description des échanges
					relation usager + traduire les courriers dactylographiés reçus sur le TRC
18	BPO	TRC : Traitement courriers entrants	TRC : ADMINCNT	Interne	La fonction TRC est interfacée avec l'outil de Gestion des courriers de l'Administrateur du CNT.
19	BPO	TRC : Traitement courriers entrants	SVE (@)	Externe	La fonction TRC est interfacée avec une boîte aux lettres du ministère de l'Intérieur pour les demandes photo et les courriers de l'Administrateur du CNT adressées via le SVE
20	BPO	Camion de l'opérateur postal	TRC : Traitement courriers entrants	Externe	Réception des courriers à traiter par le TRC
21	BPO	SIE	SI Fourrière	Externe	Le SIE est interfacé avec le SI Fourrière pour : o Les éditions du courrier physique remis en poste en avec Accusé de Réception o Le fichier des adresses mis à jour via Charade et les fichiers PND ; o Le Scan des Accusés de Réception o Les informations de traçabilité envoyées ; o Les informations de reporting de la fonction pour l'alimentation des outils statistiques et de pilotage ;

Annexe 5 - Tableau de synthèse des livrables

Ce tableau a pour unique vocation de synthétiser les livrables contenus au présent CCTP. Il n'a pas de valeur contractuelle et en cas de contradiction avec les livrables contenus dans les prestations du présent CCTP, ces derniers font foi.

Prestation	Livrables attendus	Délai
Prestations communes	Référentiel documentaire complet, de qualité et à jour, totalement exploitable et transférable.	Immédiat.
ERA	Synthèse de l'état mensuel de production réalisé dans le mois calendaire par type de produit, et par partenaire.	Mensuel
TRC	Synthèse de l'état mensuel de production réalisé dans le mois calendaire par type de produit, et par partenaire.	Mensuel
AIR	Synthèse de l'état mensuel de production réalisé dans le mois calendaire par type de produit, et par partenaire.	Mensuel
APE	Compte-rendu d'activité hebdomadaire donnant l'ensemble des éléments détaillés de la production. Le titulaire prendra en compte les données à présenter demandées par l'ANTAI.	Livraison le premier jour de la semaine suivante
APE	Etat des archives	Annuel

Prestation	Livrables attendus	Délai
APE	Plan d'action pour l'amélioration du processus d'archivage afin de limiter les délais de stockage inutiles	6 mois après la bascule de responsabilité
APE	Procès-verbal de destruction	Avant la fin du mois suivant la destruction
Reprise	Liste des interlocuteurs de la phase de reprise	1 semaine avant la réunion de lancement de la reprise
Reprise	Stratégie de reprise : • L'organisation et la présentation des chefs d'équipes ; • Les plannings détaillés de prestations de reprise CNT5-CNT6 ; • Le périmètre de la reprise ; • La planification des premières réunions et des jalons importants ; • Le plan d'action pour réussir la reprise ; • La trame des livrables attendus ; • Les risques identifiés ; • Les moyens de production envisagés par le titulaire au CNT et sur site de secours ; • Les besoins en termes d'infrastructures pour ses équipes et ses moyens de production ; • La présentation de ses autres sites de production hors CNT.	24h avant la réunion de lancement

Prestation	Livrables attendus	Délai
Reprise	Premier état des lieux des systèmes, documents, matériels et logiciels repris	1 mois avant la bascule de responsabilité
Reprise	Spécifications si nécessaire des besoins en surface, volume, puissance électrique, climatisation, techniques pour le site du CNT	Lors de la réunion de lancement
Reprise	Comité Reprise et Comptes rendus de comité : avancement de la montée en compétence du titulaire sur les différentes prestations (périmètre couvert, restant à couvrir, difficultés rencontrées, risques, etc.)	Lors de chaque COSUI Reprise Lors de chaque Comité de coordination Reprise
Reprise	Matrice de cas pratiques du marché validée	A chaque COSUI à partir d'un mois maximum après la réunion de lancement
Reprise	Maquettes PDF réalisées avec les équipements du titulaire	M-1 avant la bascule de responsabilité pour toutes les maquettes
Reprise	Stratégie de recette en double et résultats obtenus	Résultats validés à 100% : prérequis au GO Bascule en phase sous contrôle
Reprise	Maquettes papier réalisées avec les équipements du titulaire.	M-1 avant la bascule de responsabilité pour les maquettes les plus complexes (les catégories complexes) et S-1 pour les maquettes de catégorie simple.
Reprise	Référentiel technique et documentaire des systèmes de remplacement des éléments non reversés s'il y a lieu.	En entrée de la phase d'exécution sous contrôle.

Prestation	Livrables attendus	Délai
Reprise	Avancement de la couverture des cas pratiques représentatifs du périmètre de maintenance.	Lors des COSUI Reprise de la phase d'exécution sous contrôle.
Reprise	Bilan de la phase d'exécution sous contrôle, démontrant la capacité du titulaire à opérer le service et la capacité des moyens de production à absorber la production.	Lors du dernier Comité de coordination Reprise avant bascule de responsabilité.
Reprise	Rapport d'étonnement sur les différents domaines sous la responsabilité du titulaire.	Lors du dernier Comité de coordination Reprise avant bascule de responsabilité.
Reprise	Etat des lieux à la reprise des systèmes, documents, matériels et logiciels repris	Au plus tard un mois après la bascule de responsabilité
Reprise	Bilan de la phase de reprise	Au plus tard un mois après la bascule de responsabilité
Pilotage	Plan d'assurance qualité (et le processus de mise à jour et de suivi)	• Première version livrée lors de la réunion de lancement • Version consolidée livrée au plus tard 6 mois après la notification du marché • Mises à jour annuelles <i>a minima</i>
Pilotage	Présentation de la réunion de lancement	1 semaine avant la réunion de lancement du marché

Prestation	Livrables attendus	Délai
Pilotage	Liste des CV des personnes clés de l'équipe du titulaire	1 semaine avant la réunion de lancement du marché
Pilotage	Présentation du dispositif de pilotage du titulaire	Lors de la réunion de lancement du marché
Pilotage	Maquette du format et contenu des supports et des comptes-rendus	Avant la 1ère tenue des réunions correspondantes
Pilotage	Support de présentation des réunions hebdomadaires	1 jour avant la réunion.
Pilotage	Support de présentation des comités	3 jours avant la réunion
Pilotage	Contribution du titulaire aux réunions transverses	1 semaine avant la réunion
TMA	Correction des anomalies ou mise en œuvre des solutions de contournement sur les plateformes hors production (dont par exemple : intégration, qualification, recette, formation).	Récurrent
TMA	• Les spécifications fonctionnelles générales et détaillées ; • Les documents de conception actualisés ; • La cartographie actualisée dans l'outil ANTAL.	A chaque livraison
TMA	• Le dossier test et stratégies contenant les tests unitaires, de non-régression, de charge, de qualification, et de recette (stratégie de test, plan de test, cahier des tests) ; • Le rapport avec les résultats après exécution.	A chaque livraison
TMA	• Le manuel d'installation, mis à jour ; • Le manuel d'exploitation, mis à jour ; • Les fiches d'instruction de supervision.	A chaque livraison

Prestation	Livrables attendus	Délai
TMA	• Les manuels et documents utilisateurs mis à jour ainsi que l'aide en ligne ou sur l'écran ; • Les supports de formations ; • L'application elle-même, mise à jour ; • L'intégralité des codes sources de l'application.	A l'issue de chaque train de livraison
TMA	Rapport d'audit de la qualité du code	Sur demande de l'ANTAI et <i>a minima</i> annuellement. L'ANTAI, ou un tiers désigné par l'ANTAI, se réserve le droit d'auditer les outils et processus de mesure de la qualité du code.
Support	Mise à jour du ticket ou mise à jour du dossier ITSM affecté	Immédiat
Support	Shift Left : bases de connaissances, bases des erreurs connues mises à jour	Récurrent
Support	Analyse transverse des incidents et demandes récurrentes	Récurrent
Support	Documents utilisateurs (guide pratique, etc.)	Récurrent
Support	Reporting mensuel de l'activité du support N3	Mensuel
Formation	Supports de formation validés	Au moins une semaine avant chaque formation.

Prestation	Livrables attendus	Délai
Formation	Liste d'émargement Questionnaires de satisfaction	A la suite de chaque formation
SSI	PSSI Maître d'œuvre qui décline les dispositions de la PSSI de l'ANTAI et les recommandations de l'ANSSI.	Revue et mise à jour annuelle de la PSSI Maître d'œuvre
SSI	Documents prévus par la DISSIP (démarche d'intégration de la sécurité des systèmes d'information dans les projets du ministère de l'intérieur).	Contrôle annuel
SSI	Support du Comité de suivi SSI	A chaque COSUI SSI
SSI	Bilan SSI support du COPIL du présent marché	A chaque comité
SSI	Liste des intervenants	1 semaine après demande de l'ANTAI
SSI	Formulaire d'accès au SI	1 semaine avant l'arrivée du collaborateur
SSI	Revue d'homologation	Une fois par an
SSI	Rapport d'incident	Le rapport doit être fourni au maximum 1 semaine après l'incident
SSI	Rapport de qualification	A fournir pour chaque solution

Prestation	Livrables attendus	Délai
SSI	Documents prévus par la DISSIP (démarche d'intégration de la sécurité des systèmes d'information dans les projets du ministère de l'intérieur) Matrice de traçabilité entre DAT (Dossier d'Architecture Technique) et la DISSIP	3 mois après commande
SSI	Fourniture de tout document nécessaire aux auditeurs. Accès à toute ressource ou système nécessaire aux auditeurs. Les engagements précis du titulaire sont indiqués dans la PSSI.	A la date prévue avec les auditeurs
SSI	• Rapport d'analyse d'impact • Document de plan d'action • Réalisation des corrections	Analyse d'impact sous 2 semaines Plan d'action un mois après l'audit Suivi hebdomadaire d'avancement sur les corrections
SSI	Réalisation des corrections des failles	En fonction de la criticité de la faille la correction doit être mise en œuvre entre 24h et 1 mois.
SSI	Description des dispositions prises par le titulaire pour respecter les règles de marquage et de manipulation des documents (à intégrer dans sa PSSI)	Tout document doit être marqué lors de sa livraison.

Prestation	Livrables attendus	Délai
SSI	Schéma d'architecture des liens réseaux partenaires Audit annuel des configurations	Tenu à jour A fournir sous 1 semaine à la demande de l'ANTAI
SSI	Résultats d'un audit de conformité II901. Dossier sécurité du site	Audit préalable à l'ouverture des accès. Audit annuel Suivi des plans d'actions au COSSUI
SSI	Coordonnées du Délégué à la Protection des Données tenues dans le registre	Les nouvelles coordonnées sont fournies au plus tard 1 semaine après sa prise de fonction
SSI	Registre des traitements sous-traitant	Mise à jour à chaque évolution du système. 4 revues par an.
SSI	Procédure d'alerte	Mise à jour des procédures annuellement
SSI	Procédures de gestion des actifs	Contrôle de conformité annuel
SSI	Programme de sensibilisation	Présenté à chaque COSUI SSI sous forme d'indicateurs (présence, retour, résultats des tests, autres)
SSI	Cadrage contractuel	A chaque évolution de la sous-traitance.

Prestation	Livrables attendus	Délai
SSI	AIPD pour chaque traitement	A chaque évolution majeure du SI. Mises à jour annuelles des analyses d'impact effectuées.
SSI	Procédure d'anonymisation ou de pseudonymisation	A chaque recette de système. A inclure dans le contrôle de conformité annuel.
SSI	Implémentation des mesures définies dans les AIPD	Suivi de l'implémentation en COSUI SSI à l'aide d'indicateurs.
SSI	Bordereau de restitution des informations propriété de l'ANTAI	1 semaine maximum après la restitution
SSI	Bordereau de destruction des matériels obsolètes ou des supports décommissionnés	1 semaine maximum après la destruction
SSI	Analyse de sécurité des rapports de tests internes (tests techniques et/ou fonctionnels) Analyse de sécurité des schémas réseau Analyse de sécurité des schémas d'architecture de l'environnement de développement	Rapport d'audit annuel Suivi des indicateurs en COSUI SSI
SSI	Audit de code	Rapport d'audit annuel

Prestation	Livrables attendus	Délai
SSI	Rapport d'analyse d'impact des failles Proposition de plan d'action Suivi et mise en œuvre du plan d'action	Rapport d'analyse sous 2 semaines Document de plan d'action moins d'un mois après l'audit
SSI	Cahier de tests de non-régression	Avant chaque MEP
SSI	Chapitre dédié à la protection des données personnelles dans les documents de spécifications détaillées	A chaque évolution ou création d'application
SSI	Cahier de recette sécurité Rapport des outils utilisés pour les contrôles	Pour chaque mise en production
SSI	Contrat d'interface	Audit annuel de conformité des interfaces et recensement des contrats
SSI	Implémentation de la concentration des logs	Contrôle de conformité annuel
SSI	Cahier de recette de chaque interface	Fourniture du cahier de recette 1 semaine avant la Mise en production
SSI	Plan de sécurité dont revue des configurations	Plan annuel à date anniversaire Suivi du plan en comité de suivi
SSI	Validation SSI du DAT	2 phases de remarques maximum

Prestation	Livrables attendus	Délai
SSI	Procédure d'analyse de sécurité de la gestion des configurations	Mise à jour deux fois par an
SSI	Document de suivi des certificats	Fourni en début de marché, Mise à jour mensuelle
SSI	Indicateurs de sécurité	Suivi des indicateurs en COSUI SSI
SSI	Production des journaux d'événements adéquats Identification et centralisation des journaux	Fil de l'eau
SSI	Maintien du DAT de gestion des logs	Au fil des évolutions du système
SSI	Supervision des journaux d'événements	Fil de l'eau
SSI	Rapport de purge des journaux	Suivi bisannuel des purges
SSI	Rapport d'analyse post mortem	2 semaines après demande de l'ANTAI
PCA	Procédures de PCA (PGC, PCO, PCI) du titulaire en cohérence avec le PCA de l'ANTAI	Mise à jour annuelle
PCA	Mise à jour des documents de gestion de crise relevant de son périmètre	Mise à jour à chaque fois que nécessaire
PCA	Rapport d'exercice PCA réduit	A l'issue de chaque exercice dans un délai de 2 semaines

Prestation	Livrables attendus	Délai
PCA	Rapport d'exercice PCA complet	A l'issue de chaque exercice dans un délai de 2 semaines
Innovation	Jeux de données, documentation, participation d'intervenants techniques	Au jalon convenu avec l'ANTAI
Innovation	Note de cadrage de l'expérimentation / du projet innovant	Au jalon convenu avec l'ANTAI
Innovation	Documentation produite lors de l'expérimentation ou du projet innovant (descriptifs, modèles de données, fichiers de paramétrages, etc.) dans le respect des droits de propriété industrielle du titulaire	Au jalon convenu avec l'ANTAI
Innovation	Bilan et retour d'expérience de l'expérimentation /du projet innovant	Au jalon convenu avec l'ANTAI
Etudes	Compte-rendu d'audit du système d'information Dossier d'architecture fonctionnelle, applicative et technique Plan d'intégration Revue d'évolutions techniques et fonctionnelles Revue veille technologique	Le titulaire réalise une étude : • Simple dans un délai de 10 jours ; • Moyenne dans un délai de 20 jours ; • Complexe dans un délai de 40 jours.

Prestation	Livrables attendus	Délai
Etudes	Rapport de l'étude technico-fonctionnelle simple, moyenne ou complexe	Le titulaire réalise une étude : • Simple dans un délai de 10 jours ; • Moyenne dans un délai de 20 jours ; • Complexe dans un délai de 40 jours.
Etudes	Rapport d'analyse statistique	Le titulaire réalise une étude statistique : • Simple dans un délai de 2 jours ; • Moyenne dans un délai de 5 jours ; • Elevée dans un délai de 8 jours ; • Complexe dans un délai de 10 jours.
Etudes	Compte-rendu de chaque réunion ou atelier de travail	2 jours après la réunion ou l'atelier
Etudes	Support de synthèse de restitution	A la restitution
Etudes	Compte-rendu de la restitution	2 jours après la restitution
Transfert	Etat de transférabilité	Trois mois après la fin de la phase de reprise puis une fois par an ou bien un mois après la demande de l'ANTAI.

Prestation	Livrables attendus	Délai
Transfert	Plan de formation	8 semaines suivant la commande de la prestation
Transfert	Supports de formation	8 semaines suivant la commande de la prestation
Transfert	Ensemble de la documentation mise à jour	4 semaines suivant la commande de la prestation
Transfert	Etat de transférabilité mis à jour	4 semaines suivant la commande de la prestation
Transfert	Ensemble des éléments à transférer en fin de marché	• Au démarrage de la prestation • Version finale à la bascule (en cas de mise à jour)

Prestation	Livrables attendus	Délai
Transfert	Bilan de la formation théorique et pratique	• A la fin des formations théoriques, un bilan devant prouver que le nouvel entrant a reçu toute la formation nécessaire pour exercer ses fonctions • Avant le jalon Go/No Go concernant la bascule technique, afin de donner son avis sur la capacité du nouvel entrant à assumer ses nouvelles responsabilités
Transfert	Liste des connaissances et compétences à transférer	Bilan mensuel du transfert de ces éléments

Annexe 6 - Liste des indicateurs (KPI)

Référence KPI	Indicateur	Cible	Fréquence de mesure	Méthode de mesure
ERA-KPI-1	Remise aux SI émetteurs des demandes d'édition de courriers numériques au-delà du délai de 24h.	0	Mensuelle	L'indicateur est calculé sous forme de "points" en comptabilisant les dépassements (au-delà de 24h) sur un mois calendaire pour les délais de remise des courriers numériques aux systèmes d'information correspondants, ventilés selon 5 catégories de dépassement ($\leq 24h$, $>24h$ et $\leq 48h$, $>48h$ et $\leq 72h$, $>72h$ et $\leq 96h$, $>96h$). Pour chaque tranche entamée de 1000 documents dans une catégorie, un point est attribué. L'indicateur correspond à la somme de ces points, pondérée par le numéro de la catégorie correspondante.
ERA-KPI-2	Délai moyen de remise postale de courriers physiques, simples ou recommandés sans liasse	$<J+3$	Mensuelle	L'indicateur est calculé en effectuant la moyenne sur un mois calendaire des délais de remise des courriers physiques, simples ou recommandés sans liasse à l'opérateur postal. Le délai mesuré correspond au délai en jours ouvrés entre la demande d'édition par l'émetteur applicatif et la date de remise du courrier à l'opérateur postal.
ERA-KPI-3	Délai moyen de remise postale de courriers physiques avec liasse recommandée	$<J+4$	Mensuelle	L'indicateur est calculé en effectuant la moyenne sur un mois calendaire des délais de remise des courriers physiques avec liasse recommandée à l'opérateur postal. Le délai mesuré correspond au délai en jours ouvrés entre la mise à disposition des informations à éditer par l'émetteur applicatif et la date de remise du courrier à l'opérateur postal.

Référence KPI	Indicateur	Cible	Fréquence de mesure	Méthode de mesure
ERA-KPI-4	Remise des retours de traçabilité aux émetteurs applicatifs	<J+1	Mensuelle	L'indicateur est calculé en effectuant la moyenne sur un mois calendaire des délais en heures entre la remise du document produit et la transmission des éléments de traçabilité aux systèmes d'information correspondants.
ERA-KPI-5	Taux d'optimisation de l'affranchissement	100%	Mensuelle	L'indicateur est calculé sur le nombre de courriers affranchis à la tarification la plus avantageuse par rapport au nombre total de courriers affranchis dans le mois.
ERA-KPI-6	Remise des courriers physiques au-delà du délai maximum de 7 jours ouvrés, dans un mois calendaire	0	Mensuelle	L'indicateur est calculé sous forme de "points" en comptabilisant les dépassements (au-delà de 7J ouvrés) sur un mois calendaire pour les délais de remise des courriers à l'opérateur postale, ventilés selon 5 catégories de dépassement (<=24h, >24h et <=48h, >48h et <=72h, >72h et <=96h, >96h). Pour chaque tranche entamée de 10 000 documents dans une catégorie, un point est attribué. L'indicateur correspond à la somme de ces points, pondérée par le numéro de la catégorie correspondante.
TRC-KPI-1	Délai moyen de traitement des courriers reçus à tort	<24h	Mensuelle	L'indicateur est calculé en effectuant la moyenne en heures sur un mois calendaire des délais entre la date de réception du courrier au CNT et la date de remise postale.
TRC-KPI-2	Délai moyen de traitement des plis non distribués PND ou Accusés de Réception AR physiques	<J+4	Mensuelle	L'indicateur est calculé en effectuant la moyenne sur un mois calendaire des délais de traitement des retours PND. Le délai mesuré correspond au délai entre la réception du PND/AR physique et la mise à disposition de l'information au système d'information correspondant.

Référence KPI	Indicateur	Cible	Fréquence de mesure	Méthode de mesure
TRC-KPI-3	Délai moyen de traitement des plis non distribués PND ou AR électroniques	<24h	Mensuelle	L'indicateur est calculé en effectuant la moyenne en heures sur un mois calendaire des délais de traitement des retours PND électroniques. Le délai mesuré correspond au délai entre la réception du PND/AR électronique et la mise à disposition de l'information au système d'information correspondant.
TRC-KPI-4	Délai moyen de traitement des courriers avec paiement	<J+1	Mensuelle	L'indicateur est calculé en effectuant la moyenne sur un mois calendaire des délais entre la date de réception du courrier au CNT et la date de remise postale à la navette du Pôle Amende.
TRC-KPI-5	Délai moyen de traitement des Demandes Photos	<J+3	Mensuelle	L'indicateur est calculé en effectuant la moyenne sur un mois calendaire des délais. Le délai mesuré correspond au délai entre la réception du courrier au CNT et la prise de décision sur la demande photo.
TRC-KPI-6	Délai moyen de traitement des courriers destinés à l'administrateur du CNT	<J+4	Mensuelle	L'indicateur est calculé en effectuant la moyenne sur un mois calendaire des délais de traitement des courriers destinés à l'administrateur du CNT. Le délai mesuré correspond au délai entre la réception de la demande et sa mise à disposition dématérialisée auprès de l'administrateur du CNT.
TRC-KPI-7	Délai moyen de traitement des courriers de contestation	<J+4	Mensuelle	L'indicateur est calculé en effectuant la moyenne sur un mois calendaire des délais entre la réception du courrier de contestation (CS41101/recyclage) et la transmission des informations traitées au système d'information correspondant.

Référence KPI	Indicateur	Cible	Fréquence de mesure	Méthode de mesure
TRC-KPI-8	Délai moyen de traitement des courriers non rattachables	<J+4	Mensuelle	L'indicateur est calculé en effectuant la moyenne sur un mois calendaire des délais entre la demande reçue du courrier de non-rattachement et la remise postale du courrier.
TRC-KPI-9	Délais en jour de dépassement des courriers reçus et traités au-delà du maximum de 7 jours ouvrés.	0	Mensuelle	L'indicateur est calculé sous forme de "points" en comptabilisant les dépassements (au-delà de 7J ouvrés) sur un mois calendaire pour les délais de remise des scans des courriers reçus au SI, ventilés selon 5 catégories de dépassement (<=24h, >24h et <=48h, >48h et <=72h, >72h et <=96h, >96h). Pour chaque tranche entamée de 1000 documents dans une catégorie, un point est attribué. L'indicateur correspond à la somme de ces points, pondérée par le numéro de la catégorie correspondante.
AIR-KPI-1	Délai moyen de traitement manuel de lecture d'un MIF	<J+2	Mensuelle	L'indicateur est calculé en effectuant la moyenne sur un mois calendaire des délais de lecture manuelle d'un MIF. Le délai mesuré correspond au délai entre la réception du MIF par TIM et la mise à disposition de la lecture au système d'information émetteur.
AIR-KPI-2	Dépassement du délai maximum de 7 jours ouvrés pour le traitement des MIF	0	Mensuelle	L'indicateur est calculé sous forme de "points" en comptabilisant les dépassements (au-delà de 7J ouvrés) sur un mois calendaire pour les délais entre la réception du MIF et le retour d'analyse AIR sur le MIF, ventilés selon 5 catégories de dépassement (<=24h, >24h et <=48h, >48h et <=72h, >72h et <=96h, >96h). Pour chaque tranche entamée de 1000 documents dans une catégorie, un point est attribué. L'indicateur correspond à la somme de ces points, pondérée par le numéro de la catégorie correspondante.

Référence KPI	Indicateur	Cible	Fréquence de mesure	Méthode de mesure
AIR-KPI-3	Taux moyen minimum de reconnaissance automatique de plaque (immatriculation et pays)	Jusqu'au 31/12/2023 : 60% 2024 : 63% 2025 : 66% 2026 : 69%	Mensuelle	L'indicateur est calculé de la façon suivante : nombre de plaques reconnues en automatique dans un mois calendaire, divisé par la somme des nombres de plaques reconnues par TIA et TIM dans le même mois calendaire. Un indicateur moyen annuel est calculé pour le calcul de pénalité. Changement au 1er janvier de chaque année.
AIR-KPI-4	Taux moyen minimum de rejet en automatique	T0 : taux de rejet à la bascule. T0>15% 2024 : T0+5% 2025 : T0+ 10% 2026 : T0+15%	Mensuelle	L'indicateur est calculé de la façon suivante : nombre de rejets en automatique dans un mois calendaire, divisé par la somme des nombres de rejets par TIA et TIM dans le même mois calendaire. Un indicateur moyen annuel est calculé pour le calcul de pénalité. Changement au 1er janvier de chaque année.
AIR-KPI-5	Taux moyen d'erreurs de reconnaissance de plaque (immatriculation ou pays erroné)	<0,10%	Mensuelle	L'indicateur est calculé de la façon suivante : volume de reconnaissance de plaques en erreur (pays ou immatriculation incorrect) dans un mois calendaire, divisé par le volume total de plaques reconnues par TIA et TIM dans le même mois. Un indicateur moyen annuel est calculé pour le calcul de pénalité.
AIR-KPI-6	Taux moyen d'erreurs de rejet erroné	<5%	Mensuelle	L'indicateur est calculé de la façon suivante : volume de rejets effectués à tort (rejet à tort d'une photo exploitable hors file Rejet Doute sur plaque) dans un mois calendaire, divisé par le volume total de plaques exploitables (lues par TIA et TIM + rejetées à tort hors doute sur plaque) dans le même mois. Un indicateur moyen annuel est calculé pour le calcul de pénalité.

Référence KPI	Indicateur	Cible	Fréquence de mesure	Méthode de mesure
AIR-KPI-7	Taux moyen de rejet abusif	<0,05%	Mensuelle	L'indicateur est calculé de la façon suivante : volume de rejets effectués à tort (rejet d'une photo exploitable hors file Rejet Doute sur plaque) dans un mois calendaire, divisé par le volume total de plaques exploitables (lues par TIA et TIM + rejetées à tort hors doute sur plaque) dans le même mois. Un indicateur moyen annuel est calculé pour le calcul de pénalité.
AIR-KPI-8	Taux moyen de Doute sur plaque	T0 : taux de rejet Doute sur plaque T0<4% 2024 calc : T0-0,5% 2025 : T0-1% 2026 : T0-1,5%	Mensuelle	L'indicateur est calculé de la façon suivante : volume de rejets doute sur plaque dans un mois calendaire, divisé par le volume total de plaques exploitables (lues par TIA et TIM) + rejetées en doute sur plaque) dans le même mois. Un indicateur moyen annuel est calculé pour le calcul de pénalité. Changement au 1er janvier de chaque année.
APE-KPI-1	Délai moyen de traitement des extractions d'archives locales	<J+3	Mensuelle	L'indicateur est calculé en effectuant la moyenne sur un mois calendaire des délais entre la réception de la demande et la remise postale des archives.
APE-KPI-2	Délai moyen de traitement des extractions d'archives distantes	<J+5	Mensuelle	L'indicateur est calculé en effectuant la moyenne sur un mois calendaire des délais entre la réception de la demande et la remise postale des archives.

Référence KPI	Indicateur	Cible	Fréquence de mesure	Méthode de mesure
APE-KPI-3	Les demandes d'extraction d'archivages doivent être traitées dans un délai maximum de 7 jours	0	Mensuelle	L'indicateur est calculé sous forme de "points" en comptabilisant les dépassements (au-delà de 7J ouvrés) sur un mois calendaire pour les délais entre la réception de la demande et la remise en poste des dossiers extraits des archives, ventilés selon 5 catégories de dépassement (<=24h, >24h et <=48h, >48h et <=72h, >72h et <=96h, >96h). Pour chaque tranche entamée de 100 documents dans une catégorie, un point est attribué. L'indicateur correspond à la somme de ces points, pondérée par le numéro de la catégorie correspondante.
REP-KPI-1	Toutes les réalisations doivent être produites sur le site du CNT au plus tard 3 mois après la date théorique de bascule	100%	Mensuelle	La production des prestations ERA, TRC, TIM, ARC doit se réaliser totalement sur le site du CNT au plus tard trois mois après la date théorique de bascule, soit au plus tard 9 mois après la date de démarrage de la reprise.
REP-KPI-2	Taux de reprise des cas d'usage	100%	Mensuelle	Rapport entre le nombre de cas d'usages maîtrisés par le titulaire au cours d'un mois calendaire et le nombre total de cas d'usages déterminés par le donneur d'ordre au cours de ce même mois calendaire.
REP-KPI-3	Taux d'avancement du développement des masques et maquettes simples	100% à M-1	Mensuelle	Toutes les maquettes non complexes doivent être livrées pour recette au donneur d'ordre sous format papier au maximum un mois au moins avant la bascule de responsabilité. Le taux est le rapport entre le nombre de masques/maquettes livrés et le nombre total de masques/maquettes à réaliser.

Référence KPI	Indicateur	Cible	Fréquence de mesure	Méthode de mesure
REP-KPI-4	Taux d'avancement du développement des masques et maquettes complexes en format AFP	100% à M-2	Mensuelle	Tous les masques et maquettes complexes doivent être livrés pour recette au donneur d'ordre au maximum deux mois avant la bascule de responsabilité. Le taux est le rapport entre le nombre de masques/maquettes livrés et le nombre total de masques/maquettes à réaliser
REP-KPI-5	Taux d'avancement du rattachement du matériel/logiciel du titulaire au SI de l'ANTAI	100%	Mensuelle	Taux d'avancement du rattachement du matériel/logiciel du titulaire au SI de l'ANTAI incluant l'utilisation de la PIC ANTAI.
REP-KPI-6	Validation de la recette en « double »	100%	Mensuelle	La recette en « double » doit présenter 100% des résultats positifs.
REP-KPI-7	Taux d'avancement de la bascule des flux de production	100%	Mensuelle	Taux d'avancement de la bascule des flux de production
REP-KPI-8	Maitrise des compétences	100%	Mensuelle	Nombre de ressources formées à 100% rapporté au nombre total de ressources prévues

Référence KPI	Indicateur	Cible	Fréquence de mesure	Méthode de mesure
PIL-KPI-1	Taux de respect des délais de diffusion des supports et comptes rendus des instances de coordination et de pilotage	100%	Mensuelle	Rapport entre le nombre de supports et comptes-rendus transmis dans les délais et le nombre total de supports et comptes-rendus prévus dans le cadre des instances de coordination et de pilotage de la période concernée.
PIL-KPI-2	Taux de respect des délais de fourniture des livrables	100%	Mensuelle	Nombre de livrables fournis dans le mois calendaire dans le respect des délais prévus au CCTP rapporté au nombre total de livrables prévus.
PIL-KPI-3	Suivi des actions des CR des comités	100%	Mensuelle	Nombre d'actions initialement attribuées au titulaire réalisées et closes dans le délai initialement prévu au plan d'actions rapporté au nombre total d'actions initialement attribuées au titulaire. Les retards causés par un tiers ne sont pas imputables au titulaire.
PIL-KPI-4	Suivi des erreurs de facturation	0%	Mensuelle	Nombre de factures émises en erreur pour un acte de facturation unique
TMA-KPI-1	Respect des délais de traitement des incidents en production au titre de la GTR	100%	Mensuelle	Cumul du nombre d'heures de dépassement du traitement de tous les incidents P1 et P2 hors délais sur le mois au titre de la GTR. Le temps de traitement est la durée entre l'élément déclencheur de l'incident et la mise en place du correctif. Dans le cadre des opérations de transfert décrites au chapitre 4.15 du CCTP, les incidents P1 et P2 encore ouverts au moment de la prise de responsabilité du futur titulaire seront considérés comme clos à

Référence KPI	Indicateur	Cible	Fréquence de mesure	Méthode de mesure
				cette date et pourront engendrer, en cas de dépassement des délais prévus, à l'application de pénalités.
TMA-KPI-2	Respect des jalons de livraison des évolutions	100%	Trimestriel	Nombre d'évolutions pour lesquelles les jalons de livraisons validés ont été respectés rapporté au nombre total d'évolutions réalisées et livrées au titre de la maintenance évolutive. Pour cet indicateur, l'ensemble des livrables associés aux évolutions est pris en compte (documentation, plans et rapports de tests, procédures d'installation etc.) Les retards causés par un tiers ne sont pas imputables au titulaire, toutefois des propositions de solutions de contournement sont attendues pour le respect de ces jalons.
SSI-KPI-1	Manquement à la PSSI de l'ANTAI et au RGS	0%	Annuelle	Nombre de manquements du titulaire à la PSSI ou au RGS
SSI-KPI-2	Respect des délais de correction des failles de sécurité de niveau critique	100 %	Mensuelle	Nombre de vulnérabilités de niveau critique détectées et corrigées dans les délais prévus par la Politique de gestion des correctifs rapporté au nombre total de vulnérabilités critiques détectées
SSI-KPI-3	Respect des délais de correction des failles de sécurité de niveau élevé	100 %	Mensuelle	Nombre de vulnérabilités de niveau élevé détectées et corrigées dans les délais prévus par la Politique de gestion des correctifs rapporté au nombre total de vulnérabilités critiques détectées

Référence KPI	Indicateur	Cible	Fréquence de mesure	Méthode de mesure
SSI-KPI-4	Respect des délais de correction des failles de sécurité	< 1 mois	Mensuelle	Durée moyenne de correction des failles de sécurité
SSI-KPI-5	Taux de non-conformité sur les audits réalisés	0%	Annuelle	Nombre d'audits sécurité ayant identifié des corrections de niveau grave à réaliser rapporté au nombre d'audits de sécurité réalisés.
SSI-KPI-6	Qualité et sécurité des systèmes	0	Mensuelle	Nombre de vulnérabilités constatées
ETU-KPI-1	Retard dans les jalons de livraison des études	0%	Trimestrielle	Nombre d'études pour lesquelles les jalons de livraisons validés n'ont pas été respectés rapporté au nombre total d'études réalisées. Les retards causés par un tiers ne sont pas imputables au titulaire, toutefois des propositions de solutions de contournement sont attendues pour le respect de ces jalons.
TFT-KPI-1	Retard dans la livraison de l'état de transférabilité	0	Annuelle	Nombre de jours de retard dans la livraison d'un état de transférabilité. Pour le calcul de cet indicateur, le délai de livraison considéré correspond au délai de livraison de l'état de transférabilité complet, satisfaisant la totalité des exigences indiquées au CCTP.

Référence KPI	Indicateur	Cible	Fréquence de mesure	Méthode de mesure
TFT-KPI-2	Défauts de transférabilité du système	0 en fin de marché	Annuelle	Nombre de composants non-transférables
TFT-KPI-3	Retard dans la préparation du transfert	0	Mensuelle	Nombre cumulé de jours de retard dans la livraison des documents prévus au CCTP. Pour le calcul de cet indicateur, le délai de livraison considéré correspond au délai de livraison des documents complets, satisfaisant la totalité des exigences indiquées au CCTP.
TFT-KPI-4	Taux de réalisation des formations dans les délais prévus	100%	Mensuelle	Nombre de formations réalisées par le titulaire sans report de date rapporté au nombre de formations planifiées. Les reports causés par un tiers ne sont pas imputables au titulaire.

Annexe 7 - Liste des niveaux de service

Responsable TMA	Périmètre fonctionnel	Type	Nom référence	Niveaux de service	Description succincte
BPO	AIR	Logiciel	Traitement d'image automatique (TIA)	N3 - ARGENT	Applications ou logiciels permettant le traitement d'image automatique
BPO	SAE	Logiciel	Système d'Archivage Electronique (SAE)	N3 - BRONZE	Applications ou logiciels permettant l'archivage électronique des documents
BPO	ERA	Interface métier BPO	SIE	N3 - ARGENT	SIE : interface d'interconnexion de partenaires externes fournissant des services de : Demande d'édition De gestion des retours PND / AR De gestion des déménagés
BPO	TRC	Logiciel	Service de traduction Systran	N3 - ARGENT	Applications ou logiciels permettant la traduction automatique de courriers étrangers dactylographiés
BPO	TRC	Logiciel	AdminCNT	N3 - BRONZE	Applications ou logiciels permettant de prendre des décisions sur les courriers numérisés adressés à l'administrateur du CNT
BPO	TRC	Logiciel	Service Analyse Prénom	N3 - BRONZE	Applications ou logiciels permettant de compléter automatiquement la civilité des usagers lorsque la donnée n'est pas saisie par l'utilisateur

Annexe 8 - Liste des maquettes ERA

Référence modèle	Modèle	Type	Description	Pages	Multilangue	Complexité
ACO	Avis de Contravention français. L'ACO se compose de 2 ou 3 feuillets : • L'ACO 2 feuillets est composé d'un ACO recto / FRE au verso et d'une notice de paiement • L'ACO 3 feuillets est composé d'un ACO recto/verso, d'un FRE recto/verso et d'une notice recto/verso	ACO T1	Avis de contravention pour Conducteur Titulaire sur une infraction Loi Violence Routière Titulaires ou premier conducteur désigné par un loueur conventionné, nécessitant un talon de paiement et un talon de consignation	6	O	Complexe, mais mutualisable entre les différents types
		ACO T2	Avis de contravention (ACO hors Loi Violence Routière ou Désignations (ACO DAC), nécessitant un talon de paiement mais pas de talon de consignation	6	O	
		ACO T3	Avis de contravention (ACO DAC déjà payés, envoyés pour régularisation) ne nécessitant ni talon de paiement, ni talon de consignation	6	O	
		ACO T4	Avis de contravention concernant les infractions n'impliquant pas de retrait de point, avec interception. (Cas 1 et cas 2 rayés sur la requête en exonération (FRE)).	4	O	
		ACO T4	ACO Non Désignation : qui introduit l'infraction de non désignation du conducteur d'un véhicule par le représentant légal d'une personne morale titulaire du certificat d'immatriculation ou détentrice de ce véhicule.	4	O	
		ACO T5	Avis de contravention nécessitant un talon de paiement et un talon de consignation (ACO LVR Titulaires ou désigné loueur électronique – identique au type 1 mais avec verso fixe)	6	O	
		ACO T9	Avis de contravention concernant les infractions n'impliquant pas de retrait de point, sans interception. (Cas 1 et cas 2 non rayés sur la requête en exonération).	4	O	

Référence modèle	Modèle	Type	Description	Pages	Multilingue	Complexité
ACO ETR	Avis de contravention en langue Etrangère. 17 langues + le français sont disponibles. Le code langue est identifié par un trigramme reçu avec les données à imprimer.	ACO T6	Avis de contravention nécessitant un talon de paiement et un talon de consignation (ACO LVR Titulaires ou premier conducteur désigné par un loueur conventionné)	6	O	Complexe, mais mutualisable
		ACO T7	Avis de contravention nécessitant un talon de paiement mais pas de talon de consignation (Désignations).	6	O	
		ACO T10	Avis de contravention concernant les infractions n'impliquant pas de retrait de point, avec interception. (Cas 1 et cas 2 rayés sur la requête en exonération).	4	O	
		ACO T11	Avis de contravention concernant les infractions n'impliquant pas de retrait de point, sans interception. (Cas 1 et cas 2 non rayés sur la requête en exonération).	4	O	
e-ACO / e-Aco ETR	Avis de contravention numérique français ou ETR.	ACO1 à ACOT11	Pour les eDocuments (eACO FR et eACO ETR), la composition des fichiers PDF créés suit les mêmes règles que pour celles des ACO papier (ACO FR/ACO ETR), si ce n'est que toutes les URL présentes sur le PDF doivent être cliquables.		O	Complexe, mais mutualisable
ACO Editeur	Les ACO Editeurs sont des ACO FR et/ou ACO ETR en langue française (belge, suisse, etc.) générés sur un environnement spécifique : la plateforme ACO Editeurs.	ACO1 à ACOT11	La composition des ACO Editeurs suit exactement les mêmes règles de composition que les ACO FR/ETR, si ce n'est qu'on rajoute en plus, sur chaque page d'un ACO Editeur, en diagonale, au recto comme au verso, le filigrane « SPÉCIMEN ».		O	Complexe, mais mutualisable
LT OMP FR et ETR	LT1 – Lettre type de classement.	LT1	4 modèles: LT1 : une décision de classement en consultation active LT1FRE : une décision de classement, suite à un FRE; LT1DHP : une décision de classement suite à un DHP ; LT1REC : une décision de classement suite à un FRA	1 ou 2	O	Moyen

Référence modèle	Modèle	Type	Description	Pages	Multilingue	Complexité
	LT2 – Lettre type de transmission	LT2	4 modèles LT2 / LT2FRE / LT2DHP / LT2REC	1 ou 2	O	Moyen
	LT3 – Lettre type de rejet	LT3DAM	5 sous-modèles LT3 / LT3DAM / LT3DHP / LT3FRE / LT3REC	1 ou 2	O	Moyen
	LT4 – Lettre type de transformation consignation en paiement	LT4	4 sous-modèles LT4 / LT4DHP / LT4FRE /LT4REC	1 ou 2	O	Moyen
	LT5 - LT décision Circulaire	LT5	4 sous-modèles LT5 / LT5DHP / LT5FRE /LT5REC	1 ou 2	O	Moyen
	LT6 - LT Annulation ACO	LT6	4 sous-modèles LT6/ LT6DHP / LT6FRE /LT6REC	1 ou 2	O	Moyen
	LT23 - Courrier Libre	LT23	1 modèle LT23	1	O	Moyen
	LT31 – Lettre type de rejet hors délai	LT31	4 sous-modèles LT31/ LT31DHP / LTF31FRE /LT31REC	1 ou 2	O	Moyen
	LT32 – Lettre type de rejet du recours SNPC.	LT32	1 modèle LT32 – Lettre type de rejet du recours SNPC.	1	N	Moyen
	LT33 – Lettre type de restitution des points SNPC.	LT33	1 modèle LT33 – Lettre type de restitution des points envoyée au requérant lord d'un recours SNPC.	1	N	Moyen
	LT34 – Lettre type au SNPC pour demander la restitution des points.	LT34	1 modèle LT34 – Lettre type au SNPC pour demander la restitution des points.	1	N	Moyen
	LT35 – Lettre type de rejet pour des raisons linguistique.	LT35	4 sous-modèles LT35/ LT35DHP / LTF35FRE /LT35REC	1 ou 2	O	Moyen
	LT71 – Lettre type de retour à l’amende forfaitaire.	LT71	1 modèle RAF	1	O	Moyen
	LT72 – Lettres type de retour à l’amende forfaitaire minorée	LT72	1 modèle RAM	1	O	Moyen
	LTRGT – Lettre de prise en compte du règlement.	LTRGT	4 sous-modèles LTRGT/ LTRGTDHP / LTRGTFRE /LTRGTREC	1 ou 2	O	Moyen

Référence modèle	Modèle	Type	Description	Pages	Multilangue	Complexité
	LTRMB – Lettre de remboursement.	LTRMB	4 sous-modèles LTRMB/ LTRMBDHP / LTRMBFRE /LTRMBREC	1 ou 2	O	Moyen
DEMANDES PHOTOS	LT CACIR de réponse aux demandes photos : 3 documents existants	NDP	1 modèle NDP – Notice de Demande de Photo.	1	O	Moyen
		FDP	1 modèle FDP – Formulaire de Demande de Photo.	1	O	Moyen
		RDP	1 modèle RDP – Lettre type de rejet de la demande de photo.	1	O	Moyen
LT - JP	JP – Justificatif de Paiement.	JP	1 modèle	1	N	Moyen
eLT FR et ETR	Lettre-type dématérialisée. Les LT existent toutes en E-LT déclinées selon les mêmes sous-modèles.	eLT FR et ETR	Lettre type dématérialisée		O	Moyen
LRE	Lettre de Relance suite à PND ACO	LRE	1 modèle	1	N	simple
LRA	Lettre de rappel suite à PND AFM	LRA	1 modèle	1	N	simple
AFM	Amende forfaitaire majorée pour la France	AFM	Le document est composé de 3 feuillets recto-verso : - Avis Majoré CA - Notice de Paiement AFM - FRA titulaire (avec TIP) ou FRA Désigné (sans TIP)	6	N	Moyen
AFM ETR	Amende forfaitaire majorée pour l'étranger. Présence du signe ETR sur le document AFM.	AFM ETR	Le document est composé de 3 feuillets recto-verso : - Avis Majoré CA - Notice de Paiement AFM - FRA titulaire (avec TIP) ou FRA Désigné (sans TIP)	6	N	Moyen
SNCF	Lettre de relance émise pour le compte de la SNCF	LR1	LR1 : Lettre de relance 1	2	N	simple

Référence modèle	Modèle	Type	Description	Pages	Multilangue	Complexité
		LR2	LR2 : Lettre de relance 2	2	N	simple
LNR	Lettre de non-rattachement	LNR	1 modèle	2	N	simple
LNR FPS	Lettre de non-rattachement FPS	LNR FPS	1 modèle	1	N	simple
SOIT TRANSMIS	Dossier transmis à la justice	DTR ou DTRSO	1 modèle. Document composé du PDF reçu du SI Coeur DTR : Document de transmission DTRSO : Document de transmission sans Originaux		N	simple
LSPC	Lettre du service du permis de conduire	LSPC	1 modèle simple	1	N	simple
AFD	Avis d'amende forfaitaire délictuelle	AFD	1 modèle décliné en plusieurs sous-modèles	6	N	complexe
LT AFD	Lettre type avis d'amende forfaitaire délictuelle	LT AFD	1 modèle	2	N	simple
APA ou FPS	Avis de paiement de forfait post-stationnement	APA	1 modèle APA	4	N	moyen
		APA rectificatif	1 modèle APA rectificatif	4	N	moyen
		APA Annulation	1 modèle APA Annulation	4	N	moyen
LT FPS	Justificatif de paiement FPS	LT FPS	1 modèle APA notification de paiement	1	N	simple

Référence modèle	Modèle	Type	Description	Pages	Multilangue	Complexité
LR TRANSDEV	Lettre de relance TRANSDEV	LR Transdev	1 modèle unique décliné en nombreuses villes. Possibilité de personnaliser une page spécifique (image) par ville.	4	N	moyen
LT ADMINCNT	Lettre type personnalisée ADMINCNT. 4 sous-modèle existant	LT ADMIN CNT	3 sous modèles : LT4 - droit d'accès CNIL OK LT5 - droit d'accès CNIL -demande de pièces LT8 - droit d'opposition	1	N	simple
		LTO ADMIN CNT	LTO - LT Libre. L'utilisateur a la possibilité d'ajouter un paragraphe complet.	1	N	moyen
LR SI Fourrière	Lettre de Relance SI Fourrière. Une lettre de relance qui se décline en 3 modèles	LR_Simple	3 sous-modèles : LR_Simple Lettre de Relance SI Fourrière. LR_IC_Nouv : Lettre de Relance SI Fourrière Nouvelle LR_IC_Rapp : Lettre de Relance SI Fourrière Rappel	1	N	simple

Annexe 9 - Annexes consultables ou fournies sur demande

Le tableau ci-dessous récapitule les annexes consultables selon les modalités définies au sein du règlement de consultation ou fournies sur demande :

Numéro d'annexe	Nom de l'annexe	Statut
9.1	Démarche d'intégration de la sécurité des systèmes d'information dans les projets	Fournie sur demande
9.2	Cadre de cohérence technique du Ministère de l'Intérieur	Fourni sur demande
9.3	Inventaire matériel et logiciel	Fournie sur demande
9.4	Spécifications fonctionnelles et maquettes	Fournies sur demande
9.5	Etat des lieux technique et bâtiminaire	Fournie sur demande
9.6	Politique de sécurité des systèmes d'information de l'ANTAI et politique de gestion des correctifs	Fournie sur demande
9.7	Plan de continuité d'activité (PCA) de l'ANTAI	Consultables sur demande
9.8	Caractéristiques des photos envoyées par les équipements de terrain	Consultables sur demande
9.9	Conventions de service	Consultables sur demande
9.10	Sources des modules à reprendre en TMA (ex. : SIE)	Consultables sur demande
9.11	Règlement général de sécurité (RGS)	Consultable à cette adresse https://www.ssi.gouv.fr/entreprise/reglementation/confiance-numerique/le-referentiel-general-de-securite-rgs/