

AGENCE NATIONALE DE TRAITEMENT AUTOMATISE DES INFRACTIONS

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

**Maintenance applicative des services liés au
parcours numérique de l'utilisateur (ANTAI
CNT7).**

Version numéro 1 publiée le 26/05/2026 sur Place

Marché n° ANTAI_AOO_2026_04_PNU attribué à

le ...

Table des matières

Table des matières	2
1 Définitions et conventions	7
1.1 Sigles et abréviations	7
1.2 Définitions et conventions	7
1.2.1 Glossaire	7
1.2.2 Exigences, livrables et unités d'œuvre	9
1.2.3 Conventions sur les schémas	10
2 Présentation du marché.....	11
2.1 Contexte	11
2.2 Objet du marché	12
2.3 Périmètre fonctionnel du marché.....	12
2.3.1 Présentation du domaine fonctionnel « communication numérique »	12
2.3.2 Présentation du domaine fonctionnel « services numériques »	17
2.3.3 Approche globale	21
2.4 Interfaces externes du marché	25
2.5 Enjeux spécifiques du marché	27
2.6 Prestations attendues	28
2.7 Volumétries du marché	28
2.7.1 Éléments de volumétrie du domaine fonctionnel relatif à la verbalisation électronique ...	29
2.7.2 Éléments de volumétrie du domaine fonctionnel relatif aux services numériques.....	30
3 Description des prestations attendues	31
3.1 REP : Reprise	31

3.1.1	Périmètre de la prestation de reprise	31
3.1.2	Phase de montée en charge et prise de connaissance du contexte	35
3.1.3	Phase d'exécution des prestations sous observation	38
3.1.4	Décision de passage de la phase sous observation à la phase sous contrôle	39
3.1.5	Phase d'exécution des prestations sous contrôle	39
3.1.6	Décision de bascule de responsabilité	40
3.1.7	Phase de vérification de service régulier (VSR)	40
3.1.8	Exigences et livrables associés	41
3.2	PIL : Pilotage des prestations	41
3.2.1	Présentation et informations contextuelles.....	41
3.2.2	Pilotage contractuel général du marché	42
3.2.3	Dispositif complémentaire de pilotage en phase de reprise.....	48
3.2.1	Exigences et livrables associés	49
3.3	TMA : Tierce Maintenance Applicative.....	49
3.3.1	Présentation et informations contextuelles.....	49
3.3.2	Le guide projet/produit de l'ANTAI	50
3.3.3	Description des activités de la maintenance applicative	50
3.3.4	Description des activités de maintenance corrective	58
3.3.5	Description des activités de rétro-documentation	60
3.3.6	Exigences et livrables associés	61
3.4	SUP : Support	61
3.4.1	Présentation et informations contextuelles.....	61
3.4.2	Plages horaires d'intervention	62

3.4.3	Niveaux de services	62
3.4.4	Priorité des incidents et des autres sollicitations.....	62
3.4.5	Délais maximums de résolution	63
3.4.6	Calcul des délais de résolution	64
3.4.7	Connaissances métier	65
3.4.8	Coordination des acteurs	65
3.4.9	Capitalisation des connaissances	66
3.4.10	Cas des réquisitions.....	66
3.4.11	Exigences et livrables associés	67
3.5	FOR : Formation	67
3.5.1	Présentation et informations contextuelles.....	67
3.5.2	Exigences et livrables associés	68
3.6	SSI : Sécurité des Systèmes d'Information.....	69
3.6.1	Présentation et informations contextuelles.....	69
3.6.2	Gouvernance sécurité du titulaire	69
3.6.3	Homologation de sécurité.....	70
3.6.4	Audits de sécurité.....	70
3.6.5	Obligation de maintien en conditions de sécurité (MCS).....	71
3.6.6	Correction des vulnérabilités	72
3.6.7	Gestion des Incidents de sécurité	72
3.6.8	Protection des informations autres que les données à caractère personnel	73
3.6.9	Protection des données à caractère personnel	74
3.6.10	Mesures de sécurité en lien avec les modalités d'exécution des prestations	75
3.6.11	Exigences générales et livrables associés.....	76

3.7	PCA : Plan de Continuité d'Activité	77
3.7.1	Présentation et informations contextuelles.....	77
3.7.2	Exigences générales et livrables associés.....	78
3.8	ETU : Études et innovation.....	78
3.8.1	Présentation et informations contextuelles.....	78
3.8.2	Exigences et livrables associés	80
3.9	TRS : Transfert.....	80
3.9.1	Présentation et informations contextuelles.....	80
3.9.2	Organisation, préparation et pilotage général des opérations de transfert.....	81
3.9.3	Opérations de transfert.....	81
3.9.4	Assistance complémentaire	83
3.9.5	Exigences et livrables associés	83
3.10	GCE : Assistance à la gestion du contenu éditorial	84
3.10.1	Présentation et informations contextuelles.....	84
3.10.2	Profil attendu	84
3.10.3	Focus sur les opérations relatives aux contenus éditoriaux	86
3.10.4	Exigences et livrables associés	89
	Annexes du CCTP	90
	Annexe 1 - Sigles et abréviations.....	90
	Annexe 2 – Organisation des marchés du CNT	95
	Annexe 3 – Référentiel documentaire	96
	Annexe 4 - Cadre technique du programme	99
1.	Généralités	99

1	Outils de gestion du programme	99
2	Les plateformes du programme.....	103
	Annexe 5 - Organisation des processus de support	110
1	Notions.....	110
2	Présentation	110
3	Définition des niveaux de support	111
4	Définition des niveaux de priorité	115
5	Niveaux de service	116
	Annexe 6 - Liste des niveaux de service	118
	Annexe 7 - Annexes consultables ou fournies sur demande	122
	Fin du document	123

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
Bascule de responsabilité	Date à laquelle la responsabilité des services et prestations bascule de manière totale ou partielle du titulaire de l'ancien marché vers le titulaire du présent marché.
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.
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.
Maintenance	Prestations permettant le maintien en condition opérationnelle des matériels et des logiciels sur les aspects préventifs, adaptatifs, correctifs, évolutifs et sécuritaires.
Maintenance préventive	Cette maintenance regroupe l'ensemble des actions visant à réduire la probabilité d'apparition des problèmes et donc des incidents perturbant le fonctionnement nominal des systèmes et services numériques déployés au sein des environnements de production
Maintenance adaptative	Cette maintenance regroupe toutes les opérations permettant d'assurer le maintien en conditions opérationnelles d'une application face aux évolutions de son environnement technique. Cela inclut notamment la gestion des obsolescences, les mises à jour logicielles et matérielles, les mises à niveau des systèmes d'exploitation, des middlewares.

Sigles	Définition
Maintenance corrective	Cette maintenance consiste à traiter les anomalies ou incidents (au sens ITIL, c'est-à-dire les interruptions ou dégradations non planifiées d'un service informatique) détectés dans les systèmes concernés par le marché, ainsi que dans leurs évolutions futures.
Maintenance évolutive	Cette maintenance a pour objectif de faire évoluer fonctionnellement et/ou architecturalement les systèmes concernés par le marché, afin de répondre à de nouveaux besoins métier, à des changements réglementaires ou à des opportunités d'amélioration.
Maintenance de la sécurité logicielle	Cette maintenance consiste à implémenter les remédiations aux failles et vulnérabilités identifiées dans les processus inhérents à la satisfaction de l'exigence SSI-023 ainsi que les mesures préventives et adaptatives définies dans le cadre des activités de maintien en condition de sécurité (cf. chapitre 3.6.5).
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.
PNUM CNT6	Ce terme désigne l'ensemble des services et prestations relatifs à l'ancien marché.
PNUM CNT7 ou PNUM	Ce terme désigne l'ensemble des services et prestations décrits au sein du présent marché.
PIC ANTAI	La plate-forme d'intégration continue (PIC) est un environnement ANTAI de livraison des codes produits par les titulaires de marché ayant une activité de TMA et exploité par le titulaire du marché de TME. Cette plate-forme permet également d'automatiser et de gérer de manière sécurisée les processus relatifs aux audits de code automatisés et aux déploiements des « builds » sur les environnements techniques de l'ANTAI.
PGSN du MI	Politique de gouvernance de la sécurité du numérique du ministère de l'Intérieur.
Reprise	La prestation de reprise couvre l'ensemble des tâches nécessaires à la prise en charge complète et opérationnelle des services et prestations du périmètre du présent marché par le titulaire du présent marché.

Sigles	Définition
RGS	Référentiel Général de Sécurité (cf. https://cyber.gouv.fr/le-referentiel-general-de-securite-rgs)
Shift-left	Dans le cadre des plans d'action pour améliorer l'enrichissement de la base de connaissance relative aux processus de support aux utilisateurs, cette activité consiste à documenter les réponses aux sollicitations répétitives de façon à ce qu'elles puissent être traitées en autonomie par un niveau de support de technicité inférieur ou par l'utilisateur lui-même.
Soit-transmis	Document administratif ou judiciaire permettant la transmission entre autorités (parquet, OMP, etc.) d'une procédure ou d'une pièce de procédure.
Système CNT	Désigne l'ensemble du système tel qu'il fonctionne dans le cadre des programmes CNT.
Titulaire CNT	Désigne le titulaire d'un des marchés des programmes CNT.
Transférabilité	Aptitude d'un composant ou d'un domaine technico-fonctionnel à être transféré à un ou plusieurs tiers au cours de la vie du marché.
Tierce maintenance applicative (TMA)	Prestations qui consistent à : - Assurer le maintien en condition opérationnelle de logiciels ; - Faire évoluer sur le plan fonctionnel des logiciels.
Tierce maintenance exploitation (TME)	Prestations qui couvrent l'exploitation commune de l'ensemble des services et systèmes hébergés au CNT ou dans les locaux de certains ministères afin notamment de garantir le maintien en condition opérationnelle des chaînes de traitement de l'ANTAI, y compris en 24/24 7/7 pour certains composants.
Tierce recette applicative (TRA)	Prestations qui consistent à vérifier et valider une application ou un système avant sa mise en production, notamment dans le cadre des opérations de VABF. Ces tests peuvent être de différentes natures : bout-en-bout, performance, ergonomie, robustesse etc.
Transition	Période pendant laquelle les services et prestations d'un ancien marché sont transférés vers un ou plusieurs tiers désignés par l'ANTAI.

1.2.2 Exigences, livrables et unités d'œuvre

Les exigences, livrables et unités d'œuvre associés aux prestations du présent marché sont formalisés au sein du tableau de traçabilité des exigences. En conséquence, le titulaire doit

impérativement appréhender les descriptions des différentes prestations du présent CCTP (cf. chapitre 3) en conjonction avec ce tableau.

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

1.2.3 Conventions sur les schémas

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

2 Présentation du marché

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

2.1 Contexte

L'ANTAI contribue depuis sa création à la transformation numérique de l'action publique. À ce titre, la relation avec ses usagers (mis en cause et redevables) et partenaires (collectivités, gestionnaires de flotte, etc.) s'inscrit de façon croissante sur le web, qu'il s'agisse d'informer ou de mener des actions de communication d'une part, et de développer des services et outils en ligne accessibles et performants d'autre part.

À partir de 2015, l'ANTAI a donc engagé un profond chantier de dématérialisation de ses démarches usagers.

Le premier axe d'action a reposé sur la refonte en 2017 de son site Internet www.antai.gouv.fr et, en 2021, de nouvelles améliorations graphiques, techniques (« Content Management System » (CMS) Drupal) et éditoriales (optimisation de l'arborescence, simplification du vocabulaire, etc.). Le nombre de visites annuelles sur le site institutionnel de l'ANTAI progresse chaque année depuis cette période et atteint près de 24 millions en 2025. En 2026, www.antai.gouv.fr fait à nouveau l'objet d'une refonte ergonomique, technique et une mise au Design system de l'État.

En 2018, une nouvelle étape a été franchie avec la notification d'avis de contravention électronique dits e-ACO. Lorsqu'une adresse courriel est connue, l'ANTAI propose par courriel au contrevenant de consulter et obtenir l'avis sous forme numérique en ligne. En cas de refus, ou en l'absence de réponse sous 7 jours, l'envoi physique est réalisé. En 2025, ce mode de notification a permis la mise à disposition, sur www.usagers.antai.gouv.fr, de 6,6 millions d'avis de contravention notifiés à des contrevenants dont l'adresse électronique a été obtenue via le système d'immatriculation des véhicules (SIV), directement auprès du mis en cause dans le cadre d'une interception (PVe) ou à la suite d'une désignation de conducteur réalisée sur le site web de l'Agence. Le volume de contraventions électroniques a vocation à poursuivre son augmentation au cours des prochaines années.

La croissance de l'utilisation des services en ligne de l'ANTAI tend à démontrer l'adhésion des usagers aux gains associés à la dématérialisation des démarches (simplicité, rapidité, traçabilité, économie des frais d'envoi postal, etc.). Désormais, 78% des contestations sont réalisées en ligne et plus de 81% des amendes sont payées de manière dématérialisée. L'Agence souhaite poursuivre la modernisation et la simplification de ses sites et services numériques afin d'améliorer l'accessibilité, la confiance et la satisfaction des différents usagers : particuliers, professionnels ou partenaires institutionnels.

2.2 Objet du marché

Le présent marché a pour objet d'assurer les prestations de communication numérique (gestion éditoriale du contenu) et de maintenance applicative des services numériques pour l'ensemble des usagers et partenaires :

Sites web/applications	URL
<u>Site web institutionnel de l'ANTAI (SWA) : communication vers le grand public, les usagers et les partenaires.</u>	https://www.antai.gouv.fr/
<u>Portail relation usagers (PRU) : démarches en ligne (consultation du dossier, contestation, formulaire de contact) des usagers.</u>	https://www.usagers.antai.gouv.fr/xxx
<u>Espace professionnel des gestionnaires de parcs automobiles (SGF) aussi appelé « Espace professionnel des gestionnaires de flotte ».</u>	https://entreprises.antai.gouv.fr/
<u>Espace partenaires (SWA Part) : dédié aux collectivités et autres services verbalisateurs.</u>	https://partenaires.antai.gouv.fr/
<u>Espace d'administration des Parcs (SGF) et Partenaires (SWA Part).</u>	https://admin.entreprises.antai.gouv.fr/

2.3 Périmètre fonctionnel du marché

2.3.1 Présentation du domaine fonctionnel « communication numérique »

2.3.1.1 Objet du domaine fonctionnel

Le domaine fonctionnel « communication numérique » couvre le site institutionnel [antai.gouv.fr](https://www.antai.gouv.fr) appelé SWA (Service Web de l'ANTAI) qui constitue la principale source d'information pour les usagers et partenaires de l'Agence : particuliers, professionnels et partenaires institutionnels. Ce site permet d'accéder à l'ensemble des sites web de l'ANTAI.

Le SWA propose un contenu éditorial propre et des sources d'informations d'origine externe référencées par l'ANTAI. Son contenu est régulièrement mis à jour par le titulaire du présent marché et par l'ANTAI qui doit bénéficier pour ce faire d'un accès au back office (logiciel de gestion de contenus CMS) et de formations à chaque évolution. Le back-office permet aux contributeurs de l'ANTAI de créer ou mettre à jour le contenu du site internet et de répondre aux exigences et aux standards d'une communication numérique à l'état de l'art (SEO/SEM, RGAA, etc.). Le front-office, lui, permet aux visiteurs de consulter ces contenus.

Contrairement à une utilisation standard de CMS, le CMS Drupal n'est pas exposé en zone publique.

2.3.1.2 Description du Site Web de l'ANTAI (SWA)

Généralités

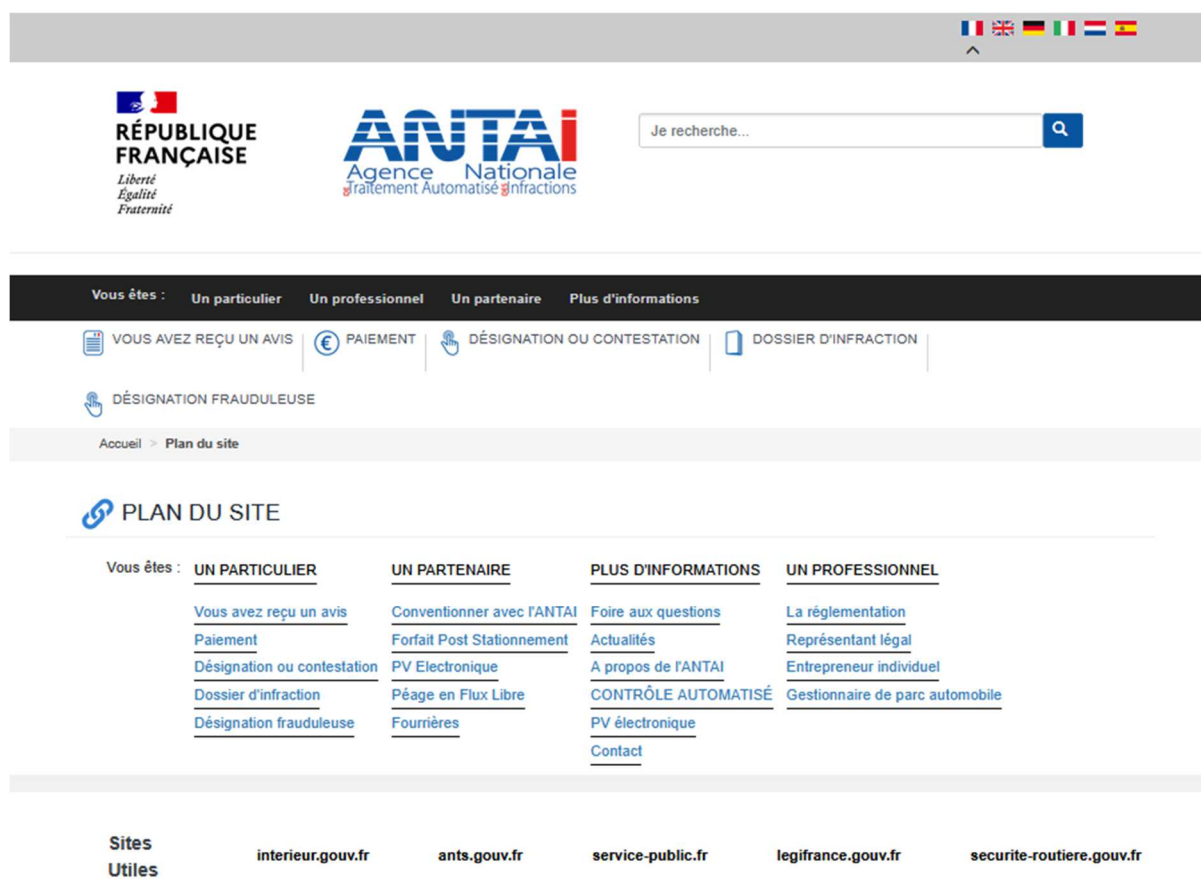
Le site web de l'ANTAI (SWA) constitue une source d'information de premier plan pour les usagers de l'ANTAI, en particulier les personnes destinataires d'avis de contravention, d'avis de paiement de forfait post-stationnement et d'avis d'amende forfaitaire délictuelle, Français comme étrangers, ainsi que pour ses partenaires (collectivités, entreprises, etc.).

Le contenu éditorial du site web de l'ANTAI, en particulier, doit participer à la promotion des missions et de l'ensemble des services numériques et produits de l'Agence vers lesquels il renvoie.

Dès lors, la réactualisation du contenu des différents sites web – gage d'attractivité, de qualité mais surtout de confiance des usagers et partenaires institutionnels envers l'ANTAI - doit bénéficier pour ce faire d'outils de gestion de contenus et de procédures intuitives et flexibles.

Les évolutions éditoriales des différents sites web doivent par conséquent être décorrélables du calendrier des évolutions techniques.

À titre indicatif, la capture d'écran ci-dessous présente le plan du site web de l'ANTAI (SWA) à la date de rédaction du présent marché :



Présentation des espaces

Le site web de l'ANTAI est organisé autour de quatre espaces :

- **Espace particulier**

L'espace particulier est dédié à l'information de l'ensemble des usagers du site et, plus spécifiquement, aux particuliers qui souhaitent être orientés dans leurs démarches à la suite de la réception d'un avis leur notifiant une amende ou une redevance.

- **Espace professionnel**

Cet espace est dédié aux professionnels responsables de la gestion d'une flotte de véhicules, il a vocation à accompagner leurs démarches de désignation.

- **Espace Partenaires**

Cet espace est destiné aux collectivités territoriales, aux entreprises publiques ou privées avec délégation de service public dans le secteur du transport, qui souhaitent accéder à l'une des prestations de service que l'ANTAI offre :

- La verbalisation électronique ;
- Le service FPS ;
- Le service d'éditique pour les fourrières ;

- Le service péage en flux libre (*Freeflow*).
- **Espace Plus d'informations**

Cet espace agrège plusieurs pages web « froides » (A propos de l'ANTAI, Contrôle automatisé, PV électronique) ou dynamiques (actualités et FAQ) afin de faciliter l'accès direct à ces informations figurant au premier niveau de l'arborescence du site.

Contenu éditorial

Le contenu éditorial correspond à l'ensemble des pages statiques et des documents liés à télécharger.

Il est constitué de pages d'informations dites « froides » et de pages « chaudes » notamment les actualités dont le contenu et l'angle éditorial sont définis et validés par l'ANTAI. Sa mise en œuvre (rédaction, création ou recherche iconographique et intégration) est effectuée par le titulaire du marché ou directement par l'ANTAI selon des modalités précisées au sein de la prestation de gestion du contenu éditorial du présent CCTP.

Les sujets traités sont par exemple :

- L'actualité ;
- La présentation d'une activité ou d'un objectif de l'ANTAI ;
- Un rappel du cadre législatif relatif aux infractions ;
- Le cycle de vie d'une infraction ;
- Les questions fréquentes.

Le contenu rassemble des textes, des visuels, des infographies, des documents PDF, des vidéos, etc.

Langues supportées

Le site web de l'ANTAI (SWA) et le portail de la relation aux usagers (PRU) sont traduits en plusieurs langues. Les espaces réservés aux gestionnaires de flottes (SGF) et aux partenaires (SWA-PART) intègrent des contenus en langue française uniquement. À titre indicatif et à date, les langues de traduction actuellement utilisées sur le SWA et le PRU sont :

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

Note : la valorisation de l'unité d'œuvre « GCE-T » correspond à un forfait de traduction d'un contenu dans les cinq langues énumérées précédemment. La valorisation de l'unité d'œuvre « GCE-TS » correspond à la traduction d'un contenu dans une des langues officielles de l'Union Européenne.

Processus de gestion du contenu éditorial

Le pilotage du domaine fonctionnel « communication numérique » du marché est confié au pôle Stratégie, communication et affaires juridiques de l'ANTAI, qui participe aux COSTRAT, COPIL et COSUI du présent marché (cf. prestation de pilotage).

Les acteurs actuels

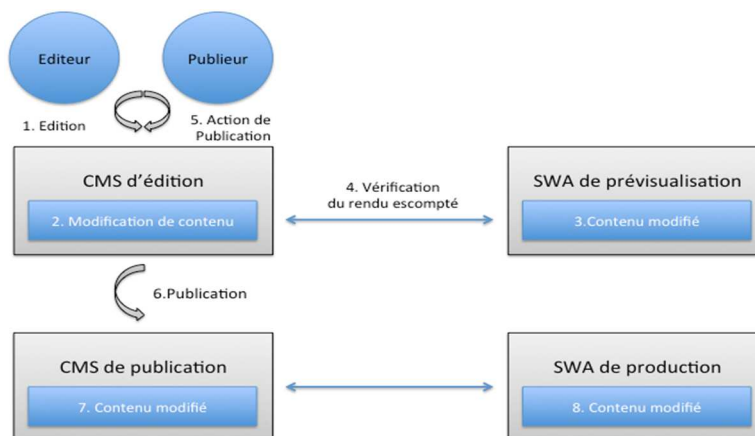
L'éditeur (ANTAI) : il est chargé de fournir au titulaire le contenu éditorial, soit directement au travers du CMS dans le cas d'une modification éditoriale simple, soit au travers de documents remis aux équipes du titulaire lors des phases de spécifications des évolutions fonctionnelles du site Web ANTAI. Il valide le résultat obtenu en recette ou au travers du site de prévisualisation du CMS d'édition et donne son accord pour la publication.

Le publieur (ANTAI ou titulaire du présent marché) : il est chargé par l'éditeur de publier en production le contenu du CMS après validation de l'éditeur. L'éditeur ANTAI peut, s'il le souhaite, endosser directement le rôle de publieur.

Le traducteur (titulaire du présent marché) : assermenté, il assure la traduction du contenu éditorial qui lui est soumis. Après intégration des traductions par le titulaire du marché, il vérifie en accédant au site en recette que les traductions intégrées sont correctes et complètes.

Le responsable front office (titulaire du présent marché) : il accompagne l'éditeur dans la modification du contenu éditorial dans le CMS d'édition et à l'aide des indications de l'éditeur sur les modifications apportées, il valide le résultat obtenu sur le site de prévisualisation du CMS d'édition. Il fait part de ses remarques à l'éditeur et l'assiste dans l'animation éditoriale du site web et la valorisation des contenus.

Synthèse des étapes de publication



Processus de publication

2.3.2 Présentation du domaine fonctionnel « services numériques »

2.3.2.1 Objet du domaine fonctionnel

Le site web de l'ANTAI (SWA) présenté précédemment renvoie vers les services numériques qui sont présentés ci-après et destinés :

- aux particuliers (PRU) : suivi du dossier d'infraction, contestation, désignation, paiement ;
- aux gestionnaires de parc automobile (SGF) : espace réservé, désignations, adhésion et conventionnement ;
- aux partenaires de l'ANTAI (SWA PART) : espace réservé pour l'adhésion et le conventionnement des collectivités (services FPS, PVe et fourrières), des entreprises avec délégation de service public (notamment SNCF, Transdev), et des sociétés concessionnaires d'autoroute pour l'accès à EUCARIS TOLL par l'intermédiaire de l'ANTAI.

2.3.2.2 Description du Portail de la Relation Usagers (PRU)

Le portail relation aux usagers (PRU) rassemble l'ensemble des démarches / parcours / formulaires en ligne proposés aux usagers.

A ce titre, il est destiné aux particuliers et propose les démarches suivantes :

- La notification par courriel de la mise à disposition sur le portail des avis ou lettres-types au format PDF ;
- La mise à disposition des avis ou lettres-types au format PDF accessibles depuis le portail avec le lien adéquat ;

- Le suivi de l'état d'avancement du dossier d'infraction ;
- Un renvoi vers le site de paiement des amendes ;
- La contestation des avis de contravention et des avis d'amende forfaitaire délictuelle.
- L'accès à un formulaire de contact mis en place au niveau du PRU disponible via un lien au niveau du site web de l'ANTAI (SWA).

Toutes ces fonctionnalités sont disponibles dans les six langues du site web (cf. 2.3.1.2 Description du Site Web de l'ANTAI (SWA)).

La notification par courriel de la mise à disposition d'avis électroniques

Lorsque l'adresse courriel d'un usager est connue, l'ACO ou les lettres de réponses de l'OMP du CNT sont générées en PDF afin qu'elles puissent être récupérées par l'utilisateur.

Un courriel est alors envoyé à l'utilisateur. Le courriel contient un lien qui va afficher un questionnaire sur ce qu'il souhaite faire.

La mise à disposition des avis ou lettres-types au format PDF

Lorsque l'utilisateur clique sur le lien proposé dans le courriel, le questionnaire demande s'il souhaite continuer la procédure de manière dématérialisée ou non.

Si l'utilisateur refuse la dématérialisation ou s'il n'ouvre par le courriel reçu, le document papier sera envoyé à son domicile selon la procédure classique.

Si l'utilisateur accepte la procédure dématérialisée, il pourra télécharger son document au format PDF (e-ACO ou e-LT) dans un délai de 90 jours.

NB : D'autres types d'envois de documents sont susceptibles d'être dématérialisés dans la durée d'exécution du marché, selon l'évolution des besoins et des textes régissant les différentes procédures (AFD, FPS, ...).

Le suivi du dossier d'infraction

La consultation de dossier permet à l'utilisateur de consulter un ensemble d'informations relatives à son dossier d'infraction

(cf. <https://www.usagers.antai.gouv.fr/demarches/saisienumeroconsultation>).

Après s'être identifié en renseignant son numéro d'avis, son nom et la date de son avis, l'utilisateur a accès aux informations de son dossier.

La consultation de dossier se décompose en deux temps :

- La demande d'information de dossier (permettant de vérifier si le mis en cause peut accéder à la consultation) ;
- La demande de consultation de dossier (permettant de rechercher les informations du dossier et de les afficher).

Le paiement des amendes

Lorsque l'utilisateur consulte son dossier d'infraction, un lien vers le site de paiement des amendes (<https://www.amendes.gouv.fr>) lui est fourni. Le site de paiement ne fait pas partie du périmètre du présent marché.

La contestation

L'interface de contestation (cf. <https://www.usagers.antai.gouv.fr/demarches/saisienumero>) repose sur une architecture applicative composée de différents services. Pour se connecter, l'utilisateur s'identifie grâce à son numéro d'avis, son nom et la date de son avis. L'utilisateur est guidé dans son parcours selon le cas de contestation qui le concerne, par exemple, ce n'était pas son véhicule, ou il a prêté/loué son véhicule à une tierce personne qu'il doit désigner ou un autre motif de contestation. Une fois sa contestation terminée, l'utilisateur est invité à conserver le PDF de sa contestation et reçoit un accusé de réception par mail de sa démarche.

Le formulaire de contact

Le formulaire de contact fait partie du PRU (<https://www.usagers.antai.gouv.fr/fr/contact>) et est accessible via une redirection sur le SWA. Il permet aux usagers de contacter l'ANTAI par écrit principalement pour avoir des informations sur les procédures liées à leur amende. Le service client de l'ANTAI peut ainsi répondre par mail à l'utilisateur.

La gestion du contenu éditorial du PRU pourra être amenée à évoluer pour répondre aux besoins de souplesse et de réactivité de l'ANTAI.

2.3.2.3 Description du Site des Gestionnaires de Flottes (SGF)

Depuis le 1er janvier 2017, les entreprises disposant de véhicules immatriculés au nom de la personne morale doivent désigner les personnes physiques qui conduisaient leurs véhicules au moment de l'infraction (article L.121-6 du code de la route).

L'espace réservé professionnel permet ainsi aux entreprises possédant des flottes de véhicules de désigner de façon simultanée plusieurs auteurs d'infractions routières commises au volant de véhicules appartenant à leur flotte.

L'accès au site se fait par l'URL : <https://entreprises.antai.gouv.fr>.

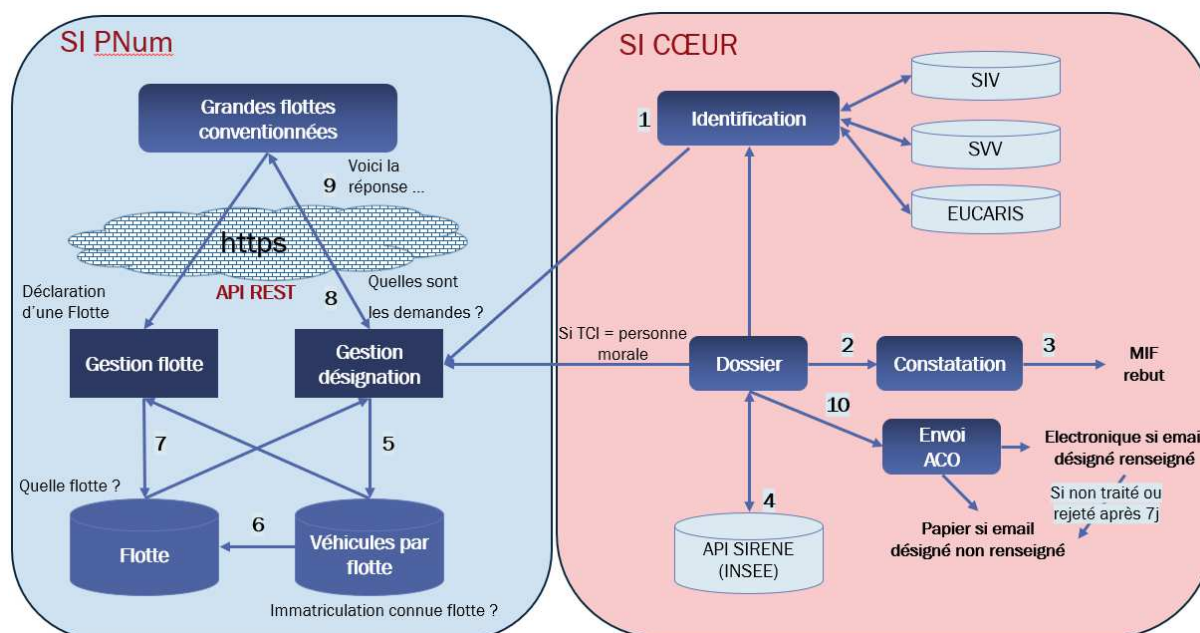
Le site SGF est disponible en langue française uniquement.

Le site est réservé aux entreprises dont la flotte excède 10 véhicules (les autres utilisent le PRU comme les particuliers), et il existe deux types de comptes :

- les entreprises possédant entre 11 et 1000 véhicules disposent d'un compte de type « Parc moyen », permettant de faire des désignations sur des avis de contravention

reçus soit par voie postale, soit par voie électronique (si l'adresse mail est déclarée au SIV), par lots en utilisant des fichiers csv (100 désignations par lot) ;

- les entreprises possédant plus de 1000 véhicules disposent d'un compte de type « Grand parc » et passent une convention avec l'ANTAI *via* le SGF afin de totalement dématérialiser les échanges entre systèmes d'information. Une fois la convention validée et l'intégration réalisée par les gestionnaires de flotte dans leurs systèmes d'information, ils sont amenés à déclarer, *via* les API exposées, les véhicules qui composent leurs flottes. Par la suite, dès que des infractions correspondent auxdits véhicules, une demande de désignation est exposée sur une route dédiée. Le gestionnaire dispose d'un délai technique de désignation et, sans réponse, un avis est émis au titulaire du certificat d'immatriculation.



NB : Le SI Cœur, en charge de la gestion du cycle de vie des dossiers d'infraction, est en dehors du périmètre du présent marché.

2.3.2.4 Description du Site Web de l'ANTAI pour les PARTenaires (SWA-PART)

L'espace réservé aux partenaires de l'ANTAI (cf. <https://partenaires.antai.gouv.fr>) permet aux collectivités territoriales ainsi qu'à d'autres catégories de partenaires (établissements publics, ..., selon leurs prérogatives légales et réglementaires) de conventionner avec l'ANTAI afin de pouvoir accéder au service de procès-verbal électronique (PVe), de forfait de post-stationnement (FPS), de gestion du Freeflow (accès à EUCARIS TOLL destiné aux sociétés concessionnaires d'autoroute (SCA)) et/ou à l'édition des avis de mise en fourrière.

Le site SWA-PART est disponible en langue française uniquement.

2.3.2.5 Description de (ADMIN) l'espace commun de l'administration SGF et SWA-PART

Une console d'administration <https://admin.entreprises.antai.gouv.fr> permet :

- La gestion des comptes métier (administrateurs, back office, facturation, ...) ;
- L'administration des comptes SGF (Grand parc et Parc moyen) ;
- L'administration des comptes SWA-PART ;
- La gestion des véhicules spéciaux ;
- La gestion des facturations Freeflow et SI Fourrières ;
- Des fonctionnalités de messagerie entre les utilisateurs du SWA-PART et l'ANTAI.

La partie administration du site SWA-PART est disponible en langue française uniquement.

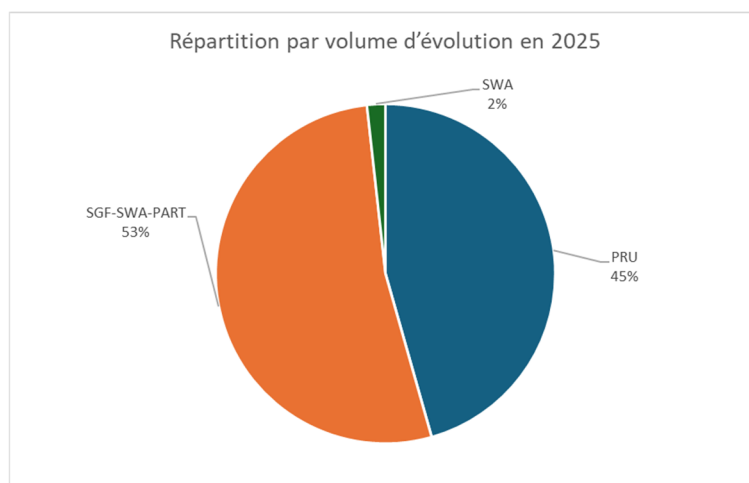
2.3.3 Approche globale

2.3.3.1 Trajectoire réalisée dans le cadre du programme CNT6

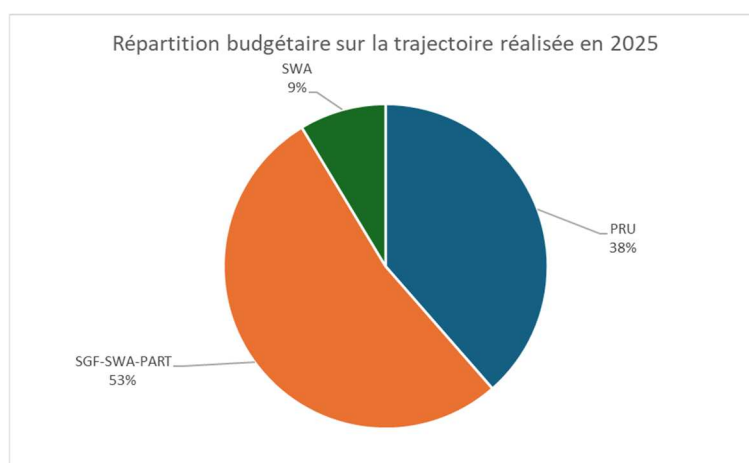
La trajectoire mise en œuvre dans le cadre du CNT6, au sein du périmètre du présent marché, a poursuivi les ambitions générales suivantes :

- Traiter l'impact sur l'interface SWA-PART de la refonte de l'outil VA-PILOTE qui permet la gestion du déploiement de la verbalisation électronique (projet GESPVE) ;
- Effectuer la refonte tant ergonomique que technique du site web de l'ANTAI (SWA) permettant d'offrir aux usagers une expérience utilisateur plus moderne et reposant sur une infrastructure à jour des derniers standards du marché ;
- Atteindre l'objectif ministériel de 100% de conformité sur l'accessibilité pour les sites en « .gouv.fr » en 2025 ;
- Assurer le maintien d'un haut niveau de sécurité et de non obsolescence des sites web de l'ANTAI du fait de leur sensibilité aux risques cyber et de leur exposition sur Internet.

Sans présager du futur, et à titre purement indicatif, en 2025, 114 évolutions ont été réalisées selon la répartition thématique ci-dessous :



Le budget associé se répartit de la façon suivante :



2.3.3.2 Approche globale par degré d'obsolescence des sous-systèmes applicatifs

À titre indicatif, le périmètre de reprise intégrée, à date, 25 sous-systèmes applicatifs (cf. annexe 6) qui se répartissent de la façon suivante :

Domaine fonctionnel	Nombre de sous-systèmes applicatifs
Communication numérique	

SWA	2
Services numériques	
PRU	9
ADMIN SGF SWA-PART	14
TOTAL	25

Services numériques (PRU, ADMIN, SGF, SWA-PART) :

- 100% de composants modernisés (SpringBoot, Spring Cloud).
- 100% des composants sont résilients (c'est-à-dire en mode actif/actif sur plusieurs sites, « scalables » à chaud...)

Communication numérique (SWA) :

- 50% des composants sont résilients (c'est-à-dire en mode actif/actif sur plusieurs sites, « scalables » à chaud...)
- Projet en cours : refonte ergonomique et du socle technique Drupal

2.3.3.3 Approche globale par technologie / composant

Services numériques (PRU, ADMIN, SGF, SWA-PART) :

- Couche applicative :
 - o 100% Linux
 - o 100% sur plateforme java / Traitements batch shell/java ordonnancés dans Visual TOM
 - o Flux de type service web
- SGBD : Base relationnelle uniquement : 100% MariaDB
- Autres composants : Apache / Angular - ClamAV

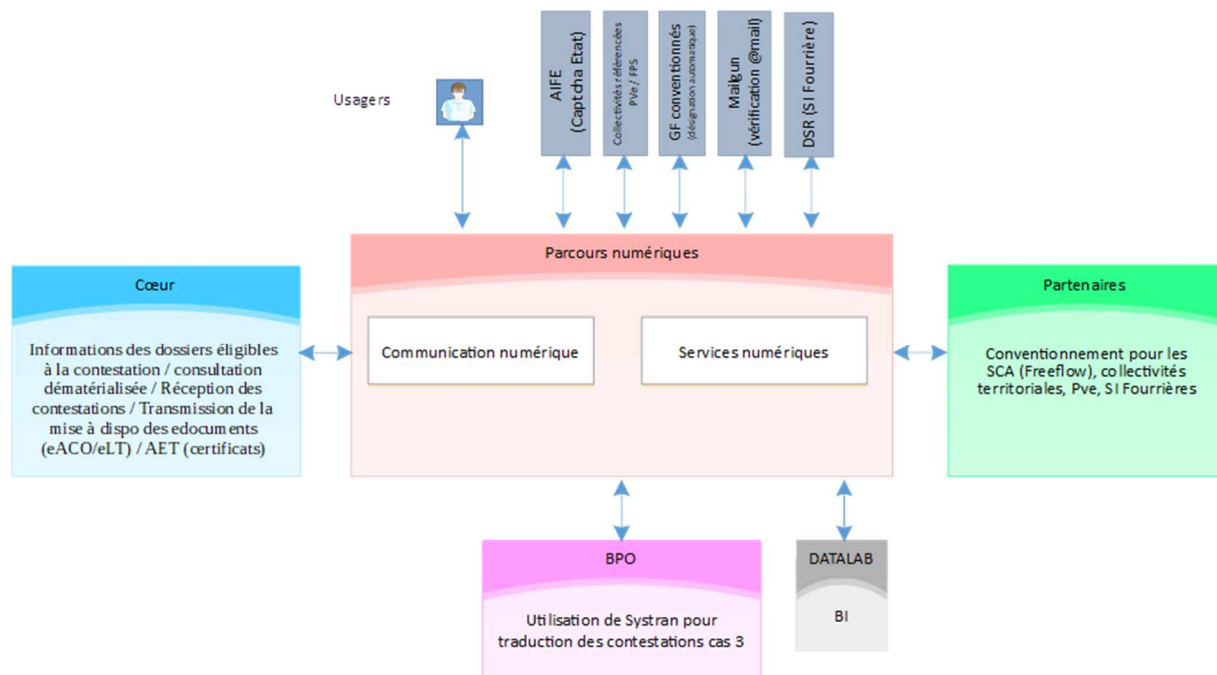
Communication numérique (SWA) :

- Couche applicative :
 - o 100% Linux

- o PHP, Drupal (CMS, Module TOME) / Extraction d'une copie statique pour mise en ligne.
- SGBD : Base relationnelle uniquement : 100% MariaDB
- Autres composants : ClamAV

L'outil CENTREON est utilisé pour la supervision de toutes les applications du domaine.

2.4 Interfaces externes du marché



Les principales interfaces externes du présent marché sont les suivantes :

- Avec le périmètre Cœur :
 - o Récupération des informations relatives aux dossiers éligibles à la contestation et à la désignation dématérialisées et envoi des contestations et désignations pour les infractions contraventionnelles et délictuelles ;
 - o Récupération des informations relatives au suivi des dossiers *via* la consultation en ligne pour les infractions contraventionnelles et délictuelles ;
 - o A la demande du SI CŒUR, lorsque le titulaire du certificat d'immatriculation est une personne morale, vérification de l'existence d'un véhicule correspondant aux données d'un dossier d'infraction dans la base de véhicules déclarés par les gestionnaires de flotte. En cas de correspondance, l'application SGF expose une demande de désignation au gestionnaire de la flotte concerné.

Une fois la désignation réalisée, celle-ci sera transmise au SI CŒUR pour envoi de l'Avis de Contravention ;

- o Réception des eDocuments (eACO et eLT) à mettre à disposition de l'utilisateur au travers du PRU ;
- o Une fois les conventions FPS des collectivités territoriales validées, transmission des informations de conventionnement au SI COEUR pour permettre l'activation du service de traitement des FPS au profit de ces collectivités ;
- o Gestion des certificats VPN des utilisateurs de l'application de gestion centrale des PVE via l'AET (pour mise à disposition sur le SWA-Part) ;
- Avec le périmètre Partenaires :
 - o A la demande du SI Partenaires, vérification du conventionnement effectif d'un client du service EUCARIS-TOLL (notamment société concessionnaire d'autoroute (SCA)) pour autoriser ou non l'accès aux services d'identification au travers de l'ANTAL ;
 - o Récupération des données permettant d'établir la facturation du service EUCARIS TOLL fourni aux SCA en fonction du nombre d'interrogations réalisées ;
 - o Une fois les conventions PVE des collectivités territoriales (ou des autres partenaires utilisateurs du PVE) validées, transmission des informations de conventionnement vers l'application GesPVE pour permettre l'activation du service de traitement des PVE au profit de ces clients ;
- Avec le périmètre BPO :
 - o Utilisation de l'application Systran pour la traduction des contestations cas 3 (cas « autres », où l'utilisateur décrit le motif de sa contestation dans un format libre) ;
 - o Récupération des données permettant d'établir la facturation des services d'édition fournis aux collectivités territoriales pour les notifications de mise en fourrière ;
- Avec la DSR (SI Fourrières) :
 - o A la demande du SI Fourrières, vérification du conventionnement effectif d'une collectivité territoriale pour bénéficier des services éditiques de l'ANTAL dans le cadre des notifications de mise en fourrière ;
- Avec le DATALAB maintenu par l'ANTAL, pour les aspects BI.

Par ailleurs, le présent marché utilise les autres services suivants :

- Sur le PRU :
 - o Le transfert des données du formulaire de contact à travers une API vers le Centre de ressources et de contacts de l'ANTAL ;

- o Le CaptchEtat de l'Agence pour l'informatique financière de l'État (AIFE) ;
 - o Les services de Mailgun pour la vérification des adresses électroniques lors de la saisie par le contrevenant lors d'une contestation ;
- Sur le SWA :
 - o La FAQ « Stonly » ;
 - o Les vidéos « DailyMotion » ;
 - o Le dispositif d'accessibilité téléphonique « RogerVoice » ;
- Sur le PRU et le SWA
 - o Le service MATOMO de statistiques sur les audiences du site (« on premise » et non exposé en zone publique).

2.5 Enjeux spécifiques du marché

Les principaux enjeux du présent marché sont les suivants :

- Réussir la reprise des systèmes issus de l'exécution du programme CNT6 tout en garantissant la continuité du service ;
- Assurer une production de qualité avec la meilleure performance ;
- Faire converger les différents services du parcours numérique de l'utilisateur en recherchant une unicité de présentation et une cohérence dans les parcours ;
- Contribuer en continu à la transformation numérique de la relation usager par des innovations et le développement de parcours numériques fluides, simples et rapides qui répondent aux attentes des usagers et partenaires de l'Agence ;
- Co-construire avec les utilisateurs des portails (partenaires, CRC...) des services et parcours numériques compréhensibles et accessibles à tous, pour améliorer l'expérience et la satisfaction des utilisateurs comme l'image innovante de l'ANTAI ;
- Prendre en compte les exigences réglementaires et bonnes pratiques applicables à la conception de parcours numériques ;
- Assurer une animation éditoriale réactive, claire, mettant en avant l'actualité de l'Agence et promouvant ses parcours numériques ;
- Faciliter la réversibilité des prestations vers le prochain titulaire (cf. prestation de transfert).

2.6 Prestations attendues

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

Référence	Intitulé	Description synthétique
REP	Reprise	Activités de reprise des prestations du titulaire du marché précédent CNT6.
PIL	Pilotage des prestations	Activités de pilotage contractuel des prestations du marché.
TMA	Tierce Maintenance Applicative (TMA)	Activités de maintenance corrective, préventive, adaptative, évolutive et sécuritaire concernant les applications listées au marché.
SUP	Support de niveau N2 et 3	Activités de support de niveau 2 et 3.
FOR	Formation	Activités de préparation et de réalisation de formations.
SSI	Sécurité des systèmes d'information (SSI)	Activités liées au respect des exigences SSI.
PCA	Plan de Continuité d'Activité (PCA)	Activités liées au PCA de l'ANTAI et à la réalisation d'exercices réguliers.
ETU	Études et Innovation	Réalisation d'études technico-fonctionnelles, décisionnelles ou à caractère innovant.
TRS	Transfert	Activités de préparation et de réalisation du transfert de responsabilité vers un ou plusieurs tiers désignés par l'ANTAI.
GCE	Gestion du contenu éditorial	Gestion et animation du contenu éditorial du site web de l'ANTAI.

2.7 Volumétries du marché

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

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

Cette croissance pourrait être liée au développement de nouveaux projets en lien avec :

- La mise en place de nouvelles amendes forfaitaires délictuelles (AFD) ;
- Les conséquences de la loi d'orientation des mobilités (LOM) et avec la préparation de dispositifs de contrôle automatisé pour les zones à faibles émissions, les voies réservées notamment au covoiturage, le pesage en marche des poids lourds et une expérimentation des radars sonores, en partenariat avec le ministère en charge des transports ;
- Les conséquences de la loi 3DS (différenciation, décentralisation, déconcentration, simplification) qui donne la possibilité aux collectivités territoriales d'installer des radars automatiques sur les routes ;
- Les conséquences de projets mis en œuvre par des opérateurs pilotés par les collectivités (exemple : écocontribution, pour la gestion du non acquittement de la taxe) ;
- L'adaptation des dispositifs de verbalisation électronique au futur système de réseau radio (RRF) ;
- Les applications de l'intelligence artificielle et de la data....

2.7.1 Éléments de volumétrie du domaine fonctionnel relatif à la verbalisation électronique

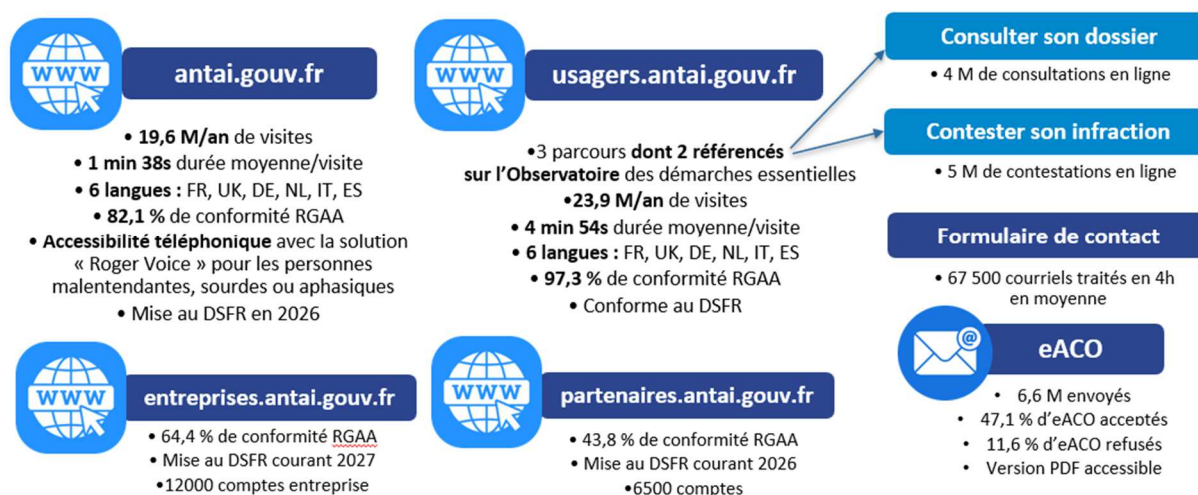
Les éléments de volumétrie présentés dans la présente section correspondent à la période de janvier à décembre 2025.

Objet	Volumes constatés entre janvier et décembre 2025
Nombre de messages d'infractions traités dans le cadre du PVe	13 730 000
Dont PN et GN	5 000 000
Dont collectivités et autres	8 730 000
Nombre de terminaux mobiles actifs* (PN et GN)	Environ 120 000
Nombre de terminaux mobiles actifs (collectivités et autres)	Environ 28 500
Nombre de certificats (IGC) émis et en vigueur	19 657
Nombre d'unités verbalisatrices	Environ 11 900
Dont Gendarmerie	Environ 4 300
Dont Police	Environ 1 100
Dont collectivités et autres	Environ 6 500
Nombre de versions PVe déployées	5 versions en 2025

*Ayant utilisé au moins une fois l'application PVe depuis le début de l'année 2025.

2.7.2 Éléments de volumétrie du domaine fonctionnel relatif aux services numériques

Les éléments de volumétrie présentés ci-dessous concernent l'année 2025.



3 Description des prestations attendues

3.1 REP : Reprise

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

Cette prestation doit être exécutée en lien étroit avec la prestation de pilotage contractuel général du présent marché, notamment pour ce qui concerne les activités spécifiques de pilotage à mener au titre de la reprise (cf. chapitre 3.2.3 du présent CCTP et unité d'œuvre PIL-REP).

3.1.1 Périmètre de la prestation de reprise

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

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

- Maîtriser l'ensemble des systèmes du périmètre du marché à la fois d'un point de vue fonctionnel, logiciel, documentaire, organisationnel et matériel ;
- Reprendre à son compte les systèmes transférés du titulaire en charge de PNUM CNT6 pour couvrir le périmètre du présent marché, qu'il doit réutiliser, au besoin en les adaptant, sauf s'il propose et met en place une solution technique alternative plus efficace, étant cependant précisé qu'il doit dans tous les cas assurer le maintien en condition opérationnelle et de sécurité des composants transférables effectivement utilisés en vue de leur reversement au(x) tier(s) désigné(s) par l'ANTAI en fin de marché, lors de la phase de transfert. Mettre en place les éventuels systèmes complémentaires qu'il juge nécessaire pour l'exécution du marché et qui ne sont pas reversés par le titulaire sortant du marché CNT6 ;
- Mettre en œuvre ses moyens propres afin d'être en mesure d'assurer, de manière opérationnelle, l'exécution de l'ensemble des prestations du marché ;
- Mettre en œuvre un pilotage général dont le contenu est précisé au chapitre 3.2.2 du présent CCTP ;
- Mettre en œuvre un pilotage spécifique à cette opération de reprise dont le contenu est précisé au chapitre 3.2.3 du présent CCTP ;
- Mettre en œuvre un pilotage spécifique à la SSI (cf. §3.6) et aux activités de PCA (cf. § 3.7).

Les opérations de reprise réalisées par le titulaire peuvent faire l'objet d'un découpage par domaines d'activité cohérents (ex : Site des Gestionnaires de Flote, Portail usagers, Site Web de l'ANTAI, ...), avec un calendrier propre à chaque domaine, mais tous les domaines devront

avoir été repris dans un délai maximal de 3 mois à compter du lancement de la prestation de reprise. Pour chaque domaine, la période pendant laquelle s'exécutent ces prestations, dans le respect de cette échéance globale, est dénommée « phase de reprise ». Le titulaire doit définir sa stratégie de reprise en veillant à sa cohérence avec les opérations de transfert assurées en parallèle par le titulaire en charge du marché PNUM CNT6, la faire valider par l'ANTAI et réaliser au titre des commandes des unités d'œuvre de reprise l'ensemble des actions de sécurisation nécessaires à la bascule de responsabilité afin de maintenir une continuité entière du service.

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

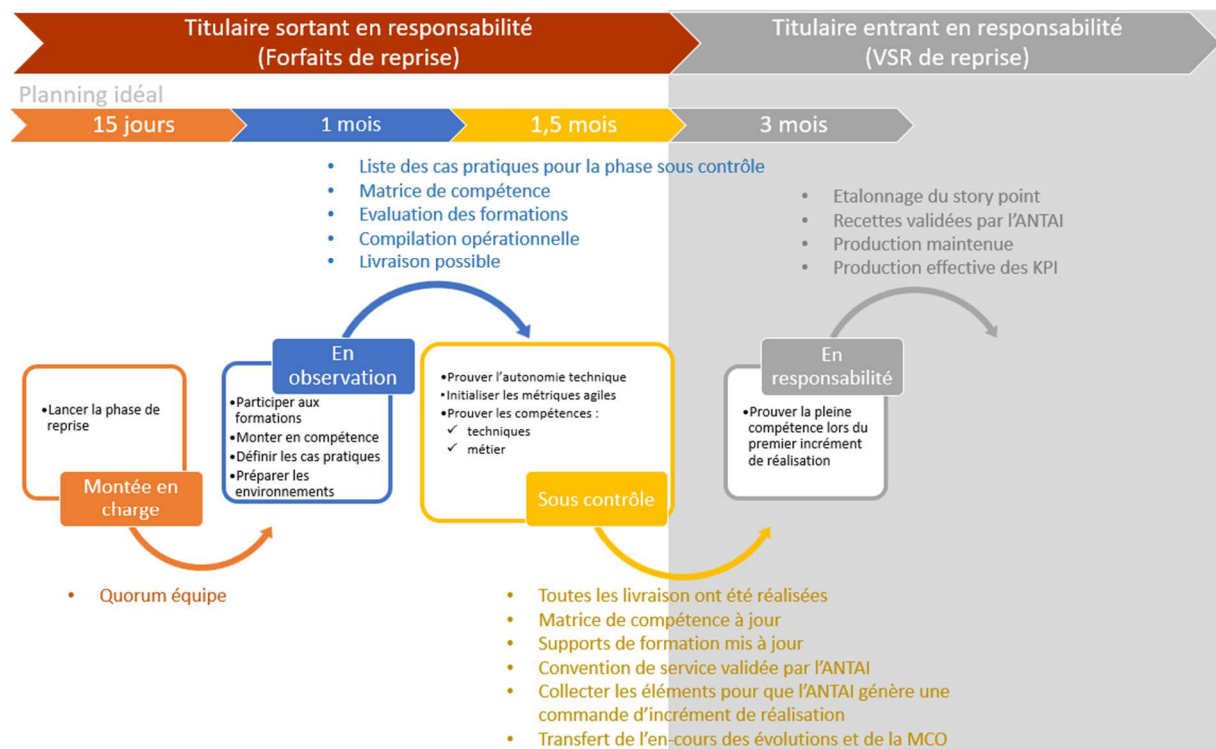
La présente prestation comprend :

- La reprise des prestations de service réalisées au titre du marché du CNT6 et décrites dans ce document ;
- La reprise des composants applicatifs à maintenir au titre de la prestation de TMA (cf. chapitre 3.3 du présent CCTP) ;
- La mise en place d'une organisation de reprise adaptée afin d'assurer la continuité de la production et permettant de limiter l'impact des bascules ;
- La montée en compétence et la prise en charge pendant toute la durée de la reprise des activités forfaitaires SSI (cf. chapitre 3.6 du présent CCTP) et PCA (cf. chapitre 3.7 du présent CCTP), c'est à dire sans commande supplémentaire d'unités d'œuvre SSI et PCA qui sont dédiées aux activités post-reprise.

Le titulaire devra présenter sa stratégie de reprise dans les délais maximums précisés dans les exigences de la prestation « Reprise » (cf. annexe 3 du CCAP).

3.1.1.1 Principaux jalons de la phase de reprise

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



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

- **Phase de montée en charge, prise de connaissance du contexte et formation** : elle débute à la réunion de lancement du marché et permet au nouveau titulaire d'organiser sa montée en charge, d'échanger avec le titulaire sortant (PNUM CNT6), de convenir du planning prévisionnel de réversibilité et de formations et de préparer son dispositif qu'il présente en réunion de lancement de la reprise, au plus tard un mois après la notification du marché. L'ANTAI, ses partenaires et le titulaire sortant (PNUM CNT6) dispensent aux équipes du titulaire entrant les formations nécessaires à leur bonne appréhension du périmètre fonctionnel, applicatif et technique.
- **Phase d'exécution de la prestation dite « sous observation »** : le titulaire du présent marché (CNT7) accompagne le titulaire sortant (PNUM CNT6) dans la réalisation d'opérations, sans toutefois les réaliser en responsabilité propre. Cette phase ne peut excéder une durée de 1 mois sur la durée totale de la phase de reprise du présent marché.
- **Phase d'exécution de la prestation dite « sous contrôle »** : le titulaire sortant (PNUM CNT6) accompagne le titulaire du présent marché (CNT7) dans la réalisation des opérations. Ces opérations sont réalisées sous la responsabilité du titulaire de l'ancien marché.
- **Basculer de responsabilité des prestations**, du titulaire sortant (PNUM CNT6) vers le titulaire du présent marché (CNT7).

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

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

Marché CNT7	Délai maximu m	Date prévisionnelle de début de la reprise	Date prévisionnelle de bascule entre les phases sous observation et sous contrôle	Date limite de fin de la reprise	Date limite de fin de VSR
PNUM	3 mois	16/02/2027	01/04/2027	17/05/2027	17/08/2027

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

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

3.1.1.2 Localisation des prestations de reprise

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

3.1.1.3 Comitologie

La comitologie associée au pilotage spécifique de la période de reprise est décrite au chapitre 3.2.3 du présent CCTP.

3.1.1.4 Opérations à réaliser

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

- La prise de connaissance du contexte, du référentiel documentaire et technique du marché, des procédures et outils de l'ANTAI ;
- La formation de ses équipes aux systèmes et prestations du périmètre de reprise (cf. §3.1.2.3).
- L'élaboration d'un état des lieux des systèmes, documents, matériels et logiciels repris et l'identification des systèmes devant, le cas échéant, être mis en œuvre pour remplacer des composants non repris. Tout élément qui ne figurera pas dans

ce document sera considéré comme accepté en l'état par le titulaire du marché, qui ne pourra pas revenir dessus ;

- La reprise de l'ensemble des éléments techniques reversés par le titulaire sortant ;
- La rédaction de la convention de service ;
- Le déroulement d'un ensemble de travaux permettant la montée en compétence du titulaire du marché sur l'ensemble du périmètre de la prestation TMA :
 - o La mise en place des environnements de développement du titulaire et des outils indispensables à la synchronisation des sources avec la PIC ANTAI (cf. annexe 7.7 du présent CCTP) et à l'analyse qualité et sécurité des développements (cf. annexe 7.8 du CCTP) ;
 - o La production d'un état des lieux sur l'état de transférabilité des composants repris et des seuils qualité et sécurité définis au sein de l'annexe 7.8 du CCTP ;
 - o La prise en charge de demandes de support de niveau 2 et 3 sur les applications gérées ;
 - o La prise en main, lors de la phase sous-observation, des procédures sur étagère (demandes de service, changements standards), qui devront ensuite être mises en œuvre dans le cadre de la phase sous-contrôle ;
 - o Le développement de versions correctives ou évolutives des applications gérées ;
 - o L'installation de versions applicatives sur les environnements de recette ;
 - o Le cas échéant, l'assistance à des opérations de recette constitutives de la phase de VABF ;
 - o L'assistance aux opérations de déploiement de livrables au sein des environnements de pré-production et de production ;
- La préparation puis la réalisation des bascules de responsabilité inhérentes à chaque domaine et composant logiciel dans l'objectif de réaliser la bascule complète des services et des prestations dans un délai maximum de 3 mois.

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

3.1.2 Phase de montée en charge et prise de connaissance du contexte

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

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

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

Domaine	Composant	Compétences techniques
Pilotage et suivi des prestations	Pilotage contractuel du marché et des opérations de reprise	Directeur de projet Responsable qualité Chef(s) de projet
Maintenance applicative	Tous	Voir grille de compétences indiqués dans l'onglet « Valo. TMA EVO » du BP-DQE.
Sécurité du SI	Management de la sécurité, des habilitations, des accès logiques et des données personnelles	Responsable Sécurité RSSI Délégué à la protection des données personnelles Officier de sécurité
Gestion du contenu éditorial	Prestations courantes associées à la gestion du contenu éditorial	Voir profil décrit au chapitre 3.10.2 du présent CCTP.

Le titulaire doit disposer de profils ayant la connaissance des outils du cadre technique de l'ANTAI (cf. annexe 4 du présent CCTP). Il n'est pas prévu de formation par le titulaire sortant (PNUM CNT6) sur les usages associés à ces outils.

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

3.1.2.1 Prise de connaissance du contexte et installation initiale des équipes sur le site du CNT

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

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

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

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

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

3.1.2.2 Réunion de lancement de la prestation de reprise

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

Un planning prévisionnel des opérations, détaillé a minima à la maille hebdomadaire, sera défini par le titulaire au lancement des opérations en concertation avec l'ANTAI et le titulaire sortant (PNUM CNT6).

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

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

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

3.1.2.3 Formation

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

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

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

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

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

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

3.1.2.4 Stratégie de validation des prestations de reprise

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

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

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

3.1.3 Phase d'exécution des prestations sous observation

3.1.3.1 *Élaboration de la matrice des cas pratiques représentatifs*

Au début de la phase sous observation, le titulaire définit, avec le titulaire sortant (PNUM CNT6), un panier de cas d'usage pratiques et de travaux représentatifs sur la maintenance applicative (cf. § 3.3 du présent CCTP) et la gestion du contenu éditorial (cf. § 3.10 du présent CCTP). Ce panier intègre les aspects suivants :

- pratiques courantes et spécifiques associées à la prestation de TMA ;
- pratiques courantes et spécifiques associées à la prestation de gestion du contenu éditorial ;
- complexité des actes et travaux : simples, moyens, complexes, etc. ;
- typologie des travaux : support, 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 transfert de compétences optimal. Il est soumis à la validation de l'ANTAI.

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

3.1.3.2 *Reprise de la maintenance applicative des logiciels*

Il s'agit pour le repreneur de maîtriser la maintenance applicative des composants propriétés de l'ANTAI à reprendre de l'ancien titulaire 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 y compris les outils permettant la synchronisation des sources avec la PIC ANTAI (cf. annexe 7.7 du CCTP) et les analyses qualité et sécurité des codes (cf. annexe 7.8 du CCTP) ;
- Participe à la validation des sources fournies par le titulaire sortant (PNUM CNT6) dans la PIC ANTAI : complétude du référentiel, bonne compilation de ses éléments, identité entre ces éléments compilés et les exécutable en production, etc. ;
- Récupère sur sa plateforme de développement les sources du marché à reprendre ;

- Participe aux opérations de maintenance correctives et à l'exécution des « pipelines » de génération des livrables applicatifs sur le PIC ANTAI et de production des rapports qualité exigés au sein de l'annexe 7.8 du présent CCTP ;
- Met en œuvre la synchronisation entre son référentiel de sources et la PIC ANTAI ;
- Produit un état des lieux qualité et sécurité des composants repris et soumet à la validation de l'ANTAI les seuils SonarQube qui serviront à analyser la performance des activités de tierce maintenance applicative. Il met en perspective cet état des lieux avec l'état de transférabilité des composants repris (cf. annexe 7.5 du CCTP).

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

Concernant les prestations de service, le titulaire observe les processus du titulaire sortant et les activités de ses agents. Il forme ses propres agents à ces processus.

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

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

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

3.1.5 Phase d'exécution des prestations sous contrôle

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

3.1.5.1 Réalisation de la maintenance applicative des logiciels

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 CNT6 que les nouveaux systèmes mis en œuvre, le cas échéant, par le titulaire pour remplacer les composants non repris.

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

Les prestations sous contrôle sont initiées sur validation de l'ANTAI sur le ou les sites d'exécution des prestations du titulaire, et dès que l'espace de travail est disponible, sont réalisées sur le site du CNT (cf. chapitre V du CCAP).

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

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

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

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

3.1.5.2 Bilan de la phase sous-contrôle

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

3.1.6 Décision de bascule de responsabilité

Un bilan de la phase d'exécution sous contrôle doit être livré et restitué à l'ANTAI par le titulaire lors du Comité de coordination Reprise avant l'échéance maximum de reprise (3 mois après le lancement des opérations de reprise).

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

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

3.1.7 Phase de vérification de service régulier (VSR)

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

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

L'admission de la VSR (cf. annexe 2 du CCAP) est décidée par l'ANTAI sur présentation du bilan complet actualisé de la bascule de responsabilité intégrant notamment un état exhaustif de la

performance des systèmes et des processus mis en œuvre et les éventuelles dettes techniques à résorber dans le cadre de l'exécution du présent marché.

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

3.1.8 Exigences et livrables associés

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

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

3.2 PIL : Pilotage des prestations

3.2.1 Présentation et informations contextuelles

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

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

Pendant toute la phase de reprise, des dispositifs supplémentaires (cf. chapitre 3.2.3 du présent CCTP) doivent être mis en œuvre par le titulaire en plus des dispositifs généraux de pilotage (cf. chapitre 3.2.2 du présent CCTP).

En phase de reprise uniquement, l'unité d'œuvre « PIL-REP » permet à l'ANTAI de commander à la fois les prestations de pilotage contractuel général (cf. chapitre 3.2.2) et les prestations spécifiques à la phase de reprise (cf. chapitre 3.2.3).

À l'issue de la phase de reprise, l'ANTAI commande les prestations générales de pilotage (cf. chapitre 3.2.2 du présent CCTP) *via* l'unité d'œuvre « PIL ».

Enfin, l'organisation, la préparation et le pilotage général des opérations de transfert (organisation, planification, suivi des opérations de transfert par domaine et par composant applicatif) sont intégrés à la prestation de pilotage contractuel général (cf. chapitre 3.2.2 du CCTP).

3.2.2 Pilotage contractuel général du marché

Cette prestation concerne les profils qui seront mobilisés pour assurer le pilotage global du marché (gestion administrative, direction générale du programme, organisation et animation des instances de suivi et de pilotage du marché, plan d'amélioration continue, gestion des compétences, élaboration des tableaux de bord, garantie continue de transférabilité, préparation des opérations de transfert en fin de marché, organisation de l'astreinte de support...), et non les profils qui interviendront au sein des prestations opérationnelles du marché. Ainsi par exemple, la direction et la coordination technique de l'activité de maintenance applicative (TMA) ne doivent pas être valorisées dans la prestation de pilotage général mais dans celle des prestations opérationnelles.

3.2.2.1 Comitologie générale

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

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

Instance	Rôle de l'instance	Fréquence	Rôle du titulaire	Emplacement	Participants <i>a minima</i>
					Autres : Partenaires institutionnels Titulaires des autres marchés concourant au fonctionnement de la chaîne de traitement
Comité de production (PRA)	Pilotage de l'avancement des actions prioritaires de production impactant plusieurs marchés.	Hebdomadaire	Contributeur	Distanciel	ANTAI : Direction technique Représentants du pôle production Responsables d'opération Titulaire : Responsables opérationnels Autres : Responsables opérationnels des autres marchés CNT
Comité de suivi de la gouvernance (COSUI GOUV)	Suivi des activités contractuelles du marché	Hebdomadaire	Animateur	Distanciel	ANTAI : Responsables d'opération du marché Responsables de produit et autres acteurs ANTAI selon les sujets Titulaire : Référént en charge de l'assistance à la gestion du contenu éditorial, directeur de projet du titulaire du marché
Comité de suivi production (COSUI RUN)	Suivi de l'avancement de la production et de la performance du marché.	Hebdomadaire	Animateur	Distanciel	ANTAI : Responsables d'opération du marché et autres acteurs ANTAI selon les sujets Titulaire : Directeur de projet et chef de projet du titulaire du marché

Instance	Rôle de l'instance	Fréquence	Rôle du titulaire	Emplacement	Participants <i>à minima</i>
Comité de suivi éditorial (COSUI EDITO)	Suivi de l'avancement de la production éditoriale du marché.	Hebdomadaire	Animateur	Distanciel	ANTAI : Responsables d'opération du marché Responsables de produit et autres acteurs ANTAI selon les sujets Titulaire : Référént en charge de l'assistance à la gestion du contenu éditoriale et chef de projet du titulaire du marché
Comité de suivi de la sécurité des systèmes d'informations (COSUI SSI)	Suivi de la mise en œuvre du système de management de la sécurité des systèmes d'information (SMSI) de l'ANTAI, des plans d'action SSI ainsi que des indicateurs relatifs à la sécurité des systèmes d'information du marché.	Mensuel	Animateur	Distanciel	ANTAI : RSSI ANTAI Titulaire : RSSI du titulaire du marché
Change Advisory Board / Emergency CAB (CAB /eCAB)	Planification des déploiements sur les environnements techniques de l'ANTAI, notamment la production et l'environnement de recette.	Hebdomadaire	Animateur pour le périmètre dont le titulaire assure directement l'exploitation Contributeur : pour le périmètre dont le titulaire n'assure que l'activité de TMA	Distanciel	ANTAI : Pôle production ANTAI Représentants du titulaire du marché TME Responsables des titulaires des marchés des programmes CNT

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

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

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

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

3.2.2.2 Plages de service et gestion des astreintes

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

Types	Demandeurs	Plages horaires
Support et MCO sur les composants de niveaux « Argent » et « Bronze »	Tous.	Entre 8h et 18h, du lundi au vendredi de chaque semaine hors jours fériés.
Support et MCO sur les cas d'usages métier de niveau « Or »	Tous.	8h à 18h, tous les jours de la semaine y compris samedi, dimanche et jours fériés (plage étendue)
Point de contact d'astreinte sur crise ou événement exceptionnel¹	ANTAI (direction et pôle production, RSSI) et référents sécurité du ministère de l'Intérieur.	Entre 18h et 8h le lendemain du lundi au vendredi de chaque semaine. 24h sur 24, les samedi, dimanche et jours fériés.
Demandes d'interventions planifiées en heures non ouvrées	Sur demande de l'ANTAI avec un délai de prévenance de 48 heures ouvrées.	Entre 18h et 8h du lundi au vendredi de chaque semaine. 24h sur 24, les samedi, dimanche et jours fériés.

La mise en place de l'astreinte de support et du point de contact unique est financée par les unités d'œuvre relatives aux prestations de pilotage (« PIL » ou « PIL-REP » en phase de reprise uniquement).

La résolution d'une demande de support en heures non ouvrées est prise en charge par l'unité d'œuvre « SUP-HNO ».

¹ Par exemple, pour permettre de prévenir le titulaire d'un incident concernant le site CNT et impactant potentiellement les services et les équipements du titulaire du marché.

3.2.2.3 Garantie continue de transférabilité

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

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

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

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

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

3.2.2.4 Organisation, préparation et pilotage général des opérations de transfert

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

3.2.3 Dispositif complémentaire de pilotage en phase de reprise

Le présent chapitre décrit les prestations complémentaires au dispositif de pilotage général contractuel du marché évoqué ci-dessus (cf. chapitre 3.2.2), qui sont à réaliser lors de la phase de reprise uniquement².

Cette activité doit notamment permettre d'assurer l'efficacité et la précision des opérations de reprise, notamment pour ce qui concerne l'organisation et la planification détaillée des opérations de reprise, la gestion des risques et la coordination vis-à-vis des acteurs de l'ANTAI, du titulaire en charge du marché PNUM CNT6 et des titulaires des autres marchés des programmes CNT6 et CNT7.

3.2.3.1 Comitologie spécifique à la phase de reprise

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

² Pour mémoire, conformément au § 3.2.1 ci-dessus, la prestation de pilotage valorisée financièrement au titre de la reprise inclut à la fois les prestations générales et ces prestations complémentaires, jusqu'à la bascule de responsabilité globale. Ce n'est donc qu'à partir de cette date que la prestation de pilotage décrite au § 3.2.2 fait l'objet d'une commande.

Instance	Rôle de l'instance	Fréquence	Rôle du titulaire du marché	Participants <i>a minima</i>
	suivies et leur réalisation est tracée.			Autres : Éventuellement, l'assistance à maîtrise d'ouvrage de l'ANTAI.

3.2.1 Exigences et livrables associés

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

Au cours de la phase de reprise uniquement, l'ensemble des prestations relatives à la prestation de pilotage général contractuel ET au pilotage spécifique de la période de reprise sont valorisées par l'unité d'œuvre "PIL-REP". A l'issue de la phase de reprise, le pilotage général est valorisé uniquement par l'unité d'œuvre "PIL".

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

3.3 TMA : Tierce Maintenance Applicative

3.3.1 Présentation et informations contextuelles

La présente prestation couvre cinq types d'activités :

- La maintenance corrective, qui consiste à traiter les anomalies ou incidents (au sens ITIL, c'est-à-dire les interruptions ou dégradations non planifiées d'un service informatique) détectés dans les systèmes concernés par le marché, ainsi que dans leurs évolutions futures. Elle vise à restaurer le fonctionnement normal du service dans les plus brefs délais. Lorsque l'incident a pour origine un problème (au sens ITIL), la résolution de celui-ci sera prise en charge au titre de la maintenance préventive, sauf si le rétablissement du service nécessite impérativement sa résolution immédiate ;
- La maintenance évolutive, qui a pour objectif de faire évoluer fonctionnellement et/ou architecturalement les systèmes concernés par le marché, afin de répondre à de nouveaux besoins métier, à des changements réglementaires ou à des opportunités d'amélioration. La réalisation d'une maquette dynamique permettant de présenter de manière concrète des fonctionnalités et/ou un parcours utilisateurs afin de préciser les besoins de l'ANTAI et de ses partenaires. Elle se traduit par l'ajout, la modification ou l'optimisation de fonctionnalités, de performances ou de structures logicielles. Elle inclut également la gestion des montées de version des composants sur étagère, dès lors qu'elles apportent des évolutions fonctionnelles, techniques ou de sécurité, ou qu'elles sont nécessaires à la compatibilité avec l'environnement cible.

Elle inclut également les activités de rétro-documentation décrites au paragraphe 3.3.5 ;

- La maintenance préventive, qui consiste à prévenir les incidents avant qu'ils ne se manifestent ou ne se manifestent à nouveau. Elle inclut la résolution des problèmes (au sens ITIL, les causes profondes d'incidents) ainsi que les actions de veille technologique ;
- La maintenance adaptative, qui regroupe l'ensemble des opérations permettant d'assurer le maintien en conditions opérationnelles d'une application face aux évolutions de son environnement technique. Cela inclut notamment la gestion des obsolescences, les mises à jour logicielles et matérielles, les mises à niveau des systèmes d'exploitation, des middlewares ;
- La maintenance de la sécurité logicielle, qui consiste à implémenter les remédiations aux failles et vulnérabilités identifiées dans les processus inhérents à la satisfaction de l'exigence SSI-022 ainsi que les mesures préventives et adaptatives définies dans le cadre des activités de maintien en condition de sécurité (cf. chapitre **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**).

La maintenance de sécurité logicielle, la maintenance adaptative, la maintenance évolutive et la maintenance préventive sont traitées par le processus décrit dans le paragraphe 3.3.3. La maintenance corrective est détaillée au paragraphe 3.3.4.

3.3.2 Le guide projet/produit de l'ANTAI

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

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

3.3.3 Description des activités de la maintenance applicative

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

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

1. Préparation
2. Planification
3. Pilotage
4. Réalisation
5. Vérification et Validation des livrables

6. Packaging et si besoin assistance au déploiement de version applicative en environnement cible
7. Bilan et capitalisation des bonnes pratiques

3.3.3.1 Préparation : murissement

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

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

Une fois collectés, ces besoins sont :

- Priorisés par les responsables des opérations, puis validés par la direction de l'ANTAI, lors d'instances dédiées, un calendrier annuel est communiqué avec ces jalons ;
- Chiffrés par le titulaire et validés conjointement avec l'ANTAI, à l'issue d'une phase d'étude préliminaire, durant laquelle les titulaires doivent :
 - o S'approprier les besoins en échangeant avec l'ANTAI et les parties prenantes concernées ;
 - o Être force de proposition vis-à-vis de l'ANTAI sur le dimensionnement des Cartes de Contribution « Epic » qui leur sont soumises, de sorte à évaluer le volume des travaux à réaliser pendant un cycle de développement.

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

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

3.3.3.2 Planification

Présentation

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

Cet événement a pour objectifs :

- D'établir un planning précis et progressif des actions à réaliser au cours des sprints

successifs du cycle de développement ;

- De lier finement les développements prioritaires avec les UO prévus par la commande ;
- De confirmer, au besoin identifier, les dépendances entre les périmètres d'action des différents titulaires des marchés des programmes CNT ;
- D'anticiper les risques ;
- De synchroniser les phases de développement et de tests ;
- D'identifier des créneaux de mises en production avec les équipes d'exploitation.

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

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

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

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

Chiffrage affiné des cartes Jira et engagement forfaitaire de résultat du titulaire

- Le chiffrage affiné permet, tout au long du cycle, d'établir un lien entre les unités d'œuvre commandées et le découpage fin des travaux (« EPIC - Contributions », « User Stories », « Enablers », etc.).
- Itération par itération, le chiffrage affiné de chaque itération (passage des « estimation en story point » aux « story point » formels), validé par l'ANTAI, constitue la cible de référence du titulaire sur les développements qu'il doit réaliser pour le nombre d'unités d'œuvre convenu et formalisé au sein du document adossé à la commande initiale.
- En conséquence, et sauf justification très détaillée d'éventuels aléas, le titulaire du présent marché s'efforce à respecter l'estimation validée associée à la réalisation complète des livrables spécifiés dans le document adossé à la commande initiale, selon les modalités d'admission définie au sein de l'annexe 2 du CCAP du présent marché.
- Au lancement de chaque itération un état des lieux liste de manière détaillée les story points qui doivent être produits, permettant de faire le lien avec la commande initiale d'unités d'œuvre passée en amont du cycle.

3.3.3.3 Pilotage technique

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

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

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

Instance	Rôle de l'instance	Fréquence	Présentiel / distanciel	Rôle du titulaire du marché	Participants <i>a minima</i>
PI Planning	Cf. § « Planification » <i>supra</i>	Trimestriel	A minima : Chaque équipe impliquée dans la programmation des réalisations du PI est représentée en présentiel	Contribution Cf. §3.3.3.2 « Planification » du présent CCTP	Équipes de développement du titulaire. Responsables d'opération du marché, PMO et autres acteurs ANTAI selon les sujets.
Murissement / Product Backlog Refinement	Suivre l'avancement de la préparation des travaux du cycle de développement Avancer des sujets ponctuels	Hebdomadaire	En présentiel ou distanciel sur accord de l'Antai	Animateur Présenter l'avancement sur l'affinement	Responsable d'opération du marché et autres acteurs ANTAI selon les sujets. Acteurs projets du Titulaire
Comité de suivi projet (COSUI Projet)	Suivi de l'avancement des projets de maintenance évolutive (TMA).	Hebdomadaire	En présentiel ou distanciel sur accord de l'Antai	Animateur Présenter l'avancement des projets	Responsable(s) d'opération du marché et autres acteurs ANTAI selon les sujets. Responsable TMA côté titulaire du marché.
Change Advisory Board (CAB /eCAB)		Cf. §3.2 Pilotage			
Synchronisation transverse marchés	Confirmer l'alignement établi en PI Planning des équipes de développements, d'exploitation des marchés de la DT pour la maille de l'itération	1 par itération	En présentiel ou distanciel sur accord de l'Antai	Contribution Présenter et prendre en compte les dépendances et planification réajustées en interaction avec les titulaires des autres marchés des programmes CNT.	Équipes de développement du titulaire. Responsables d'opération du marché et autres acteurs ANTAI selon les sujets.

Instance	Rôle de l'instance	Fréquence	Présentiel / distanciel	Rôle du titulaire du marché	Participants <i>a minima</i>
Point de synchro entre la TMA et la TME ANTAI	Coordination TMA/TME sur les changements, interventions et problèmes d'exploitation courants	Hebdomadaire	En distanciel	Animateur Piloter les actions et rédiger le compte-rendu	Responsable d'opération du marché Chefs de projet Production ANTAI TME ANTAI Autres acteurs ANTAI selon l'actualité Acteurs Exploitation et Chefs de projets du Titulaire
Bilan itération	Bilan de réalisation de l'itération, du cycle	1 par itération	En présentiel ou distanciel sur accord de l'Antai	Animateur Présenter le bilan d'itération, de cycle préparé	Responsable d'opération du marché, autres acteurs ANTAI selon les sujets. Acteurs projets du Titulaire

3.3.3.4 Réalisation

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

La réalisation correspond à la mise en œuvre des travaux identifiés lors de la phase de planification, mais intègre également le traitement des anomalies (usine et VABF) remontées pendant les itérations.

L'ANTAI participe, avant toute implémentation, à la validation des solutions fonctionnelles et des décisions d'architecture technique, notamment en lien étroit avec le pôle production de l'ANTAI et plus particulièrement ses architectes techniques. Cette étape vise à s'assurer de l'alignement des solutions avec les besoins exprimés, les standards techniques de l'ANTAI, ainsi que les contraintes techniques, réglementaires et opérationnelles.

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

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

Comme stipulé dans l'annexe 7.7 « PIC ANTAI » le titulaire du marché doit déposer systématiquement les codes produits et maintenus au sein des dépôts gérés par l'ANTAI, permettant ainsi les opérations de prise en charge par l'exploitant pour diffusion/installation sur les environnements sous sa responsabilité.

3.3.3.5 Vérification et validation des livrables

Les pratiques de l'ANTAI en matière de vérification et validation sont synthétisées au sein du guide projet produit (cf. annexe 7.6 du présent CCTP).

Le processus de Vérification et Validation est un élément clé de la qualité logicielle. Il s'applique à tous les types de maintenance et s'intègre dans chaque phase du projet, de la conception au déploiement.

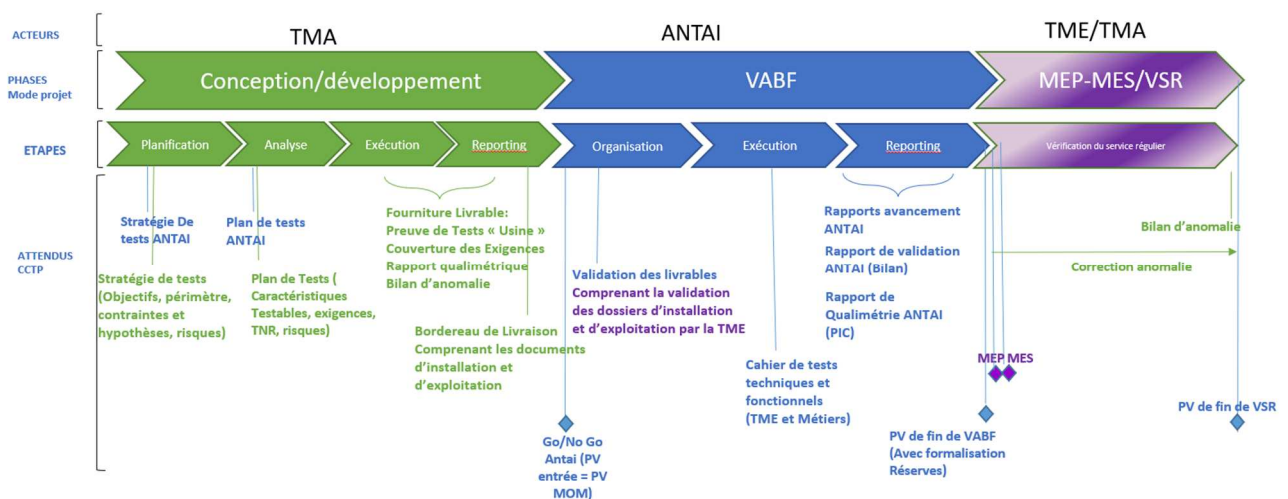
Conformément aux standards ISTQB, le titulaire doit mener des campagnes de tests structurées, adressant progressivement différents niveaux de tests, et suivant le principe de complémentarité progressive.

La démarche sera basée sur une approche de gestion des risques, afin d'assurer une couverture optimale des exigences et des risques du projet.

Elle sera formalisée par le titulaire, en amont de chaque projet, dans une stratégie de recette, fondée sur un modèle fourni par l'ANTAI.

Ce document sera soumis à l'approbation de l'ANTAI. Les différentes phases de la stratégie seront réalisées tout au long du projet, jusqu'à la mise en service des fonctionnalités attendues.

L'exécution de la stratégie sera découpée en phases et jalons, au cours desquels des livrables sont attendus. Le schéma ci-dessous présente de manière synthétique les jalons et les livrables associés à l'activité.



Parmi ces phases, la recette Usine et la validation d'aptitude au bon fonctionnement revêtent une importance fondamentale.

Recette Usine (Tests unitaires, tests d'intégration applicative)

La recette usine inclut différents niveaux de tests. Il s'agit des tests de composants, d'intégration, système, et d'intégration de systèmes dont le titulaire a la responsabilité.

Cette recette usine fait partie intégrante des unités d'œuvre de maintenance corrective et évolutive (TMA-MCO, TMA-EVO).

Pour déclencher la VABF d'une version candidate, le titulaire fournit un procès-verbal de mise en ordre de marche (MOM) accompagné des livrables définis dans l'annexe 2 du CCAP (événements Préavis et livraison pour Mise en Ordre de Marche).

Note sur les tests automatisés

L'ANTAI a pour ambition de généraliser les tests automatisés sur l'ensemble du présent marché. Sur le périmètre applicatif du SWA-PART et à la date de rédaction du présent CCTP, une bibliothèque de tests automatisés est en cours de réalisation par le titulaire du marché CNT6. Celle-ci devrait être finalisée pour le lancement du présent marché.

Ces tests pourront être exécutés sur la plateforme mise en œuvre par le titulaire du présent marché ainsi que sur la plateforme de recette de l'ANTAI.

Il s'agit à date de scénarios métier, écrits avec du code « typescript », et exécutés via le logiciel « Playwright » spécialisé dans les tests des interfaces web et des API.

Le titulaire devra prendre en compte cette bibliothèque dans la conception des stratégies de test relatives aux projets de développement.

Il devra également assurer la maintenance de ce patrimoine de test, notamment pour :

- adapter les scénarios ;
- supprimer les scénarios obsolètes ;
- enrichir la bibliothèque avec de nouveaux scénarios pertinents eu égard à leur retour sur investissement.

L'existence de ce patrimoine n'exclut pas de prévoir la réalisation de tests manuels, dans la stratégie de test de chaque projet. En effet, certains contrôles critiques, nécessaires à la levée des principaux risques de dysfonctionnement, peuvent ne pas être couverts par les tests automatisés. Ces éléments sont alors "dériskés" par d'autres moyens.

Validation d'Aptitude au Bon Fonctionnement (VABF)

La phase de VABF peut démarrer après validation du procès-verbal de MOM par l'ANTAI. Cette phase, est de la responsabilité de l'ANTAI ou tout tiers désigné par l'ANTAI. Elle doit permettre de réaliser la recette fonctionnelle et technique des versions candidates à une mise en production.

Dans ce cadre, le titulaire peut être sollicité pour effectuer des tests complémentaires en environnement ANTAI, selon la stratégie de VABF définie par l'ANTAI.

Le chef de projet ANTAI valide le bon déroulement des tests, et s'assure que la stratégie initiale est respectée ou adaptée en fonction des évolutions du projet.

Les tests peuvent concerner :

- Tests 2 à 2 (pour les interfaces avec les autres marchés ou les partenaires de l'ANTAI)
- Tests métier *via* interfaces utilisateurs.

- Tests de performance
- Tests d'exploitabilité

Les scénarios peuvent être rédigés par la TMA. Ils sont validés par l'ANTAI

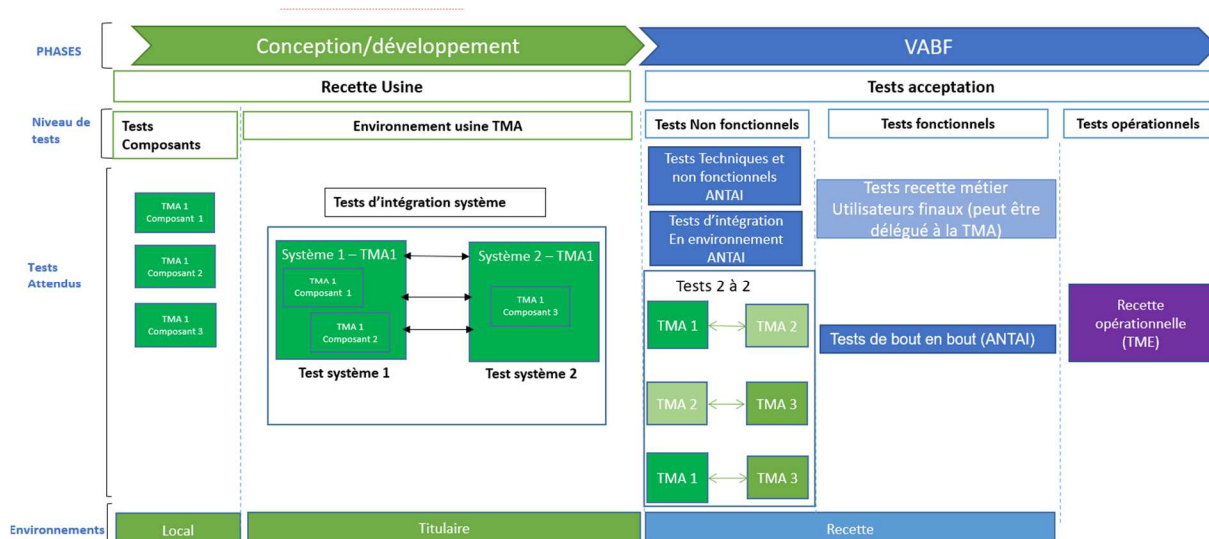
Ils peuvent être exécutés par la TMA, sur demande de l'ANTAI.

Enfin, le titulaire du marché pourra également, sur demande, assister l'ANTAI et surtout le titulaire du marché de TME au déploiement et à la validation des versions applicatives en environnement de pré-production, voire de production. Cette validation constituant la fin de la phase de VABF.

Ces prestations de réalisation et de support sont valorisées par les UO TMA-MCO ou TMA-EVO.

Schéma de synthèse

Le schéma ci-dessous illustre les différentes typologies de tests associés aux phases de recette usine et de VABF.



3.3.3.6 Packaging et assistance au déploiement de version applicative en environnement cible

Dans le cadre des activités de maintenance évolutive et corrective (UO TMA-EVO et TMA-MCO), le titulaire assiste l'ANTAI et la TME au déploiement de versions applicative en environnement cible à partir des packages livrés sur la PIC ANTAI et les aide à réaliser les ultimes tests opérationnels permettant de valider le bon fonctionnement de celles-ci.

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

3.3.3.7 Bilan et capitalisation des bonnes pratiques

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

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

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

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

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

3.3.4 Description des activités de maintenance corrective

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

Un ticket de maintenance corrective fait généralement suite à la détection et l'analyse d'un incident de niveau 2 ou 3 détecté en production (cf. chapitre 3.4 relatif à la prestation de support du présent CCTP). La maintenance logicielle corrective consiste notamment à réaliser les étapes suivantes :

- Corriger la cause racine du dysfonctionnement, ou à défaut proposer une solution de contournement permettant d'éliminer le symptôme si la correction de la cause racine s'avère trop longue ou trop complexe à effectuer. Dans ce dernier cas et si le dysfonctionnement est constaté a posteriori de la phase de VSR, la prise en charge de la correction sera effectuée par une commande fondée sur les unités d'œuvre de maintenance évolutive agile (UO « TMA-EVO ») ;
- Réaliser, le cas échéant, la reprise des données ;
- Réaliser, les différentes phases de tests conduisant à la mise en production ;

- Compléter ou corriger la documentation associée le cas échéant ;
- Compléter les tests automatisés s'ils existent.

Le processus de support lié en amont à cette activité est détaillé au chapitre 3.4 du présent CCTP et à l'annexe 5 relative à l'organisation du support technique de l'ANTAI. En particulier, sur les incidents de priorité P1, conduisant à une anomalie logicielle, le titulaire doit assurer la mise en place d'une solution de contournement dans les délais maximums stipulés au sein de la prestation de support.

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

Les sollicitations sont caractérisées par une priorité, qui détermine la réactivité exigée pour la correction de l'anomalie. Le système de priorisation (P1, P2, P3...) est décrit au sein de l'annexe 5 **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** relative à l'organisation du support technique de l'ANTAI.

Le niveau de priorité d'un incident est proposé lors de la saisie de la sollicitation par l'initiateur de la demande. Cette priorité est ensuite validée par l'ANTAI, qui complète, le cas échéant, les informations saisies au sein de l'outil ITSM de l'ANTAI. Au besoin, l'ANTAI pourra requalifier le niveau de priorité d'une sollicitation.

Le croisement de la priorité avec le niveau de service attendu sur le système concerné (cf.0 ci-dessous) donne le délai maximum alloué pour réaliser la correction.

Anomalies	Niveaux de service		
Priorité	Bronze	Argent	Or ³
P1	24h	16h	8h
P2	48h	32h	16h
P3	144h	96h	48h

Les délais de correction sont calculés entre les horodatages :

- De la sollicitation (arrivée du ticket dans le groupe d'intervenant TMA) ainsi validée ;
- De la livraison du correctif en environnement de recette (transfert du changement à l'exploitant).

Le tableau ci-dessous décrit le cadre de valorisation des unités d'œuvre pouvant être facturées pour le développement d'un correctif logiciel.

³ Voir les plages de service définies au chapitre 3.2.2.2. Le niveau Or intègre des plages en HNO. Les niveaux Bronze et Argent ne comptabilisent que les HO.

Phases correspondant au constat de l'incident ou anomalie	Unités d'œuvre pouvant être facturées pour le développement d'un correctif logiciel
Murissement, conception, développement et recette usine	Pris en charge par les commandes initiales d'UO « TMA-EVO » en lien avec la réalisation des incréments de programme.
VABF	Pris en charge par la commande initiale d'UO « TMA-EVO » en lien avec la réalisation des incréments de programme.
VSR	Pris en charge par le titulaire au titre de la garantie.
Post-VSR	La sollicitation du support, l'analyse de l'incident et la mise en œuvre d'une éventuelle solution de contournement sont pris en charge par les UO SUP-N2 ou SUP-N3 La conception, le développement et la recette du correctif définitif sont pris en charge par l'UO TMA-MCO Les éventuels travaux de reprise des données en lien avec le correctif sont pris en charge par l'UO SUP-TX

Note : se reporter à l'annexe 2 du CCAP pour obtenir davantage d'informations sur les caractéristiques des différentes phases associées au cycle de développement logiciel et les critères d'admission des livrables.

3.3.5 Description des activités de rétro-documentation

L'exhaustivité et la qualité du référentiel documentaire de la chaîne de traitement automatisé des infractions et des redevances constituent un enjeu essentiel pour la maîtrise, par l'ANTAI, des systèmes qui composent la chaîne. Le titulaire du marché doit en conséquence sur son périmètre, faire évoluer le référentiel documentaire existant (y compris la cartographie), au fur et à mesure des développements qu'il réalise, et fournir un référentiel documentaire complet, de qualité et à jour, aux jalons fixés dans le présent CCTP, totalement exploitable et transférable en fin de marché. Ces prestations sont alors dues au titre des prestations de pilotage du marché (cf. chapitre 3.2 du présent CCTP).

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

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

3.3.6 Exigences et livrables associés

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

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

- TMA-EVO qui valorise les tâches nécessaires à la réalisation des opérations de maintenance évolutive, préventive, adaptative, de sécurité logicielle, de rétro documentation et d'assistance aux opérations de VABF (§**Erreur ! Source du renvoi introuvable.** hors §**Erreur ! Source du renvoi introuvable.**) ;
- TMA-MCO qui valorise les tâches nécessaires à la réalisation des opérations de maintenance corrective hors des garanties prévues par les phases d'admission contractuelle des livrables logiciels produits au titre de l'UO TMA-EVO (§ **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**).

Pour mémoire, les corrections apportées lors d'un cycle de développement et jusqu'à la mise en production des logiciels correspondants relèvent des unités d'œuvre « TMA-EVO ». Le développement d'un correctif lié à une anomalie constatée en phase de VSR doit être pris en charge par le titulaire du marché, sans surcoût pour l'ANTAI, y compris les éventuelles opérations de VABF en lien avec la recette du correctif. Le développement d'un correctif lié à une anomalie détectée postérieurement à la VSR est pris en charge par l'unité d'œuvre « TMA-MCO » (cf. tableau « cadre de valorisation des unités d'œuvre pouvant être facturées pour le développement d'un correctif logiciel » présent au § 3.3.4)

3.4 SUP : Support

3.4.1 Présentation et informations contextuelles

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

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

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

- Demandes de service ;
- Toute autre demande d'information.

La prestation couvre également les demandes de travaux suivantes :

- Les rattrapages ou les reconstructions de données (cf. cadre de valorisation des unités d'œuvre pouvant être facturées pour le développement d'un correctif logiciel au chapitre 3.3.4 du présent CCTP) ;
- Actes de maintenance divers (ex. : ajustement de paramétrages...) ;
- Mise à jour de référentiels ;
- Travaux sur les données : migration ou exports de données ;
- Traitement d'une réquisition judiciaire (cf. chapitre 3.4.10 du présent CCTP) ;
- Etc.

Chaque demande de travaux fera l'objet d'une estimation de la charge de travail correspondante par le titulaire et devra être soumise à validation de l'ANTAI avant lancement des travaux de réalisation. La capitalisation dans le référentiel documentaire et l'ajout dans le catalogue des demandes de service devra être proposée.

3.4.2 Plages horaires d'intervention

Les plages horaires d'intervention sont définies au sein du chapitre 3.2.2.2 du présent CCTP relatif à la prestation de pilotage contractuel du marché.

3.4.3 Niveaux de services

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

3.4.4 Priorité des incidents et des autres sollicitations

La priorité dépend du type de demande de support :

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

titulaires des marchés des programmes CNT pour appréhender fortement et en permanence le fonctionnement des processus métier mis en œuvre par l'ANTAI.

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

3.4.5 Délais maximums de résolution

Délais maximums relatifs aux incidents :

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

Les plages de service correspondantes aux différents niveaux sont décrites au chapitre 3.2.2.2.

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

Délais maximums relatifs aux demandes de service :

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

Priorités	Délai de traitement
P1	8h
P2	16h
Autre	72h

⁴ Voir les plages de service définies au chapitre 3.2.2.2. Le niveau Or intègre des plages en HNO. Les niveaux Bronze et Argent ne comptabilisent que les HO.

3.4.6 Calcul des délais de résolution

Le délai de résolution d'un incident est calculé exclusivement à partir des informations saisies au sein l'outil ITSM de l'ANTAI (cf. annexe 4 relative aux outils du cadre technique de l'ANTAI). Ces informations sont exploitées par l'ANTAI et le titulaire du présent marché pour calculer les indicateurs de performance du marché et les éventuelles pénalités associées.

Règle générale :

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

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

Le temps passé par un titulaire sur la résolution d'un ticket correspond à la somme des périodes de traitement du titulaire dans les plages de service indiquées au chapitre 3.2.2.2 pour lesquelles celui-ci est identifié comme porteur de l'action. Dans le cas de la transmission d'un ticket d'un titulaire A vers un titulaire B, le décompte du temps passé pour le titulaire B débute une seconde après la date de transmission du ticket par le titulaire A et suspend de fait le calcul de temps pour le titulaire A.

Effet des suspensions :

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

Effet des changements de priorité :

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

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

Cas de la maintenance corrective :

Les temps passés en lien avec le processus de support et le processus de maintenance corrective sont calculés de manière indépendante.

Dans le cas où un incident conduit à une action de maintenance corrective sur un logiciel, le calcul du temps passé sur le processus de support s'arrête à la date de planification des développements correspondants à la production du correctif (ex : création d'une carte de MCO dans Jira). Cette dernière date constitue par ailleurs le point de départ du calcul du temps passé sur la mise en œuvre des développements nécessaires à la correction de l'anomalie dans les délais maximums indiqués au chapitre 3.3.4 du CCTP.

Exemple :

Une anomalie de type P2-Argent est constatée sur un service X relatif au présent marché.

Le support de niveau 2 puis le support de niveau 3 effectuent les premières analyses nécessaires au traitement du problème. Ces études préliminaires montrent qu'il est nécessaire de réaliser un développement pour corriger le dysfonctionnement constaté.

Une carte Jira est créée et documentée par les équipes de support et de maintenance corrective pour planifier le développement du correctif.

Le temps passé correspondant à l'activité de support jusqu'à la création de la carte Jira est de 3 heures, ce qui est conforme au délai maximum de résolution indiqué au sein du chapitre 3.4.6 du CCTP.

Le temps passé à développer le correctif en MCO est égale à 216h et dépasse le délai maximum indiqué dans le tableau présenté au chapitre 3.3.4 du CCTP (32 heures). Ce dépassement sera comptabilisé dans le cadre du calcul relatif à la pénalité TMA-PENA-5.

Cependant, pour ce qui concerne les incidents de ce type et catégorisés en priorité 1, le titulaire doit concevoir et implémenter une solution de contournement dans le délai maximum de résolution de l'incident concerné. En cas d'impossibilité, le titulaire doit démontrer de manière détaillée et factuelle les facteurs empêchant la mise en place de la solution de contournement. Le non-respect de cette exigence peut conduire à l'application de la pénalité SUP-PENA-2.

3.4.7 Connaissances métier

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

3.4.8 Coordination des acteurs

La prestation de support nécessite une coordination permanente des intervenants de l'ensemble des titulaires des marchés des programmes CNT et des acteurs de l'ANTAI. À ce titre, le titulaire doit mettre en œuvre une organisation permettant de répondre à cet objectif majeur, transverse à l'ensemble des prestations techniques sous-traitées par l'ANTAI.

3.4.9 Capitalisation des connaissances

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

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

3.4.10 Cas des réquisitions

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

Si la réquisition porte sur des données strictement relatives à l'activité du titulaire et qu'il peut y répondre sans intervenir sur le SI opéré pour le compte de l'ANTAI (traces de navigation ou d'envoi de mails de ses agents, ...), il lui revient d'y répondre directement. S'il identifie à cette occasion un élément susceptible de porter atteinte à la sécurité de l'ANTAI, il lui revient d'en alerter l'ANTAI, conformément aux dispositions prévues au sein de la prestation de pilotage contractuel général du marché (cf. chapitre 3.2.2 du CCTP).

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

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

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

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

3.4.11 Exigences et livrables associés

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

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

- La résolution d'une demande au niveau 2 est valorisée par l'unité d'œuvre SUP-N2.
- La résolution d'une demande au niveau 3 est valorisée par l'unité d'œuvre SUP-N3. Cette unité d'œuvre intègre les travaux préparatoires du guichet unique de niveau 2. En conséquence, le titulaire ne peut en aucun cas exiger la facturation de deux unités d'œuvres N2 et N3 pour la résolution d'une même demande.
- Les demandes de travaux sont valorisées par l'unité d'œuvre SUP-TX sur la base tarifaire d'une demi-journée de travaux.
- La résolution d'une demande en heures non ouvrées, quel que soit le niveau, est valorisée par l'unité d'œuvre SUP-HNO.

3.5 FOR : Formation

3.5.1 Présentation et informations contextuelles

La prestation de formation consiste, pour le titulaire à :

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

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

Le périmètre de la prestation de formation décrite dans ce chapitre ne couvre pas les activités suivantes qui doivent être effectuées au titre de la prestation de pilotage (cf. chapitre 3.2 du présent CCTP et exigences PIL-028 et PI-044) :

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

Les destinataires des formations peuvent être les agents de l'ANTAI, les partenaires de l'agence et les utilisateurs des applications et des services relatifs au présent marché.

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

De façon facultative, et sur autorisation de l'ANTAI, ces formations peuvent faire l'objet d'enregistrements, en mobilisant pour ce faire des moyens propres au titulaire, qui s'assure par ailleurs du consentement des personnes concernées. Dans ce cas, ces enregistrements constituent des livrables du marché et deviennent la propriété de l'ANTAI dès leur réalisation. En aucun cas ces enregistrements ne peuvent contenir de prise de vue des installations techniques du CNT ou de parties identifiables de ses locaux et ne pourront être conservés par le titulaire après la fin de la période d'exécution du présent marché. Au cours de celle-ci, le titulaire prend toutes mesures utiles permettant de garantir que la consultation de ces enregistrements est réservée exclusivement à ses personnels, celui de ses sous-traitants déclarés comme intervenant au titre du présent marché, sur la base du besoin d'en connaître, ainsi qu'à l'ANTAI et aux destinataires des formations, toute dérogation à cette règle devant faire l'objet d'une demande de validation auprès de l'ANTAI.

Note : La mise à jour des supports de formation existants, y compris ceux qui ont été élaborés dans le cadre des précédents marchés doit être effectuée au titre de la prestation de pilotage (cf. chapitre 3.2 du présent CCTP).

3.5.2 Exigences et livrables associés

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

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

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

3.6 SSI : Sécurité des Systèmes d'Information

3.6.1 Présentation et informations contextuelles

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

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

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

3.6.2 Gouvernance sécurité du titulaire

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

L'officier de sécurité a principalement la charge de la sécurité des locaux de son entité ainsi que de l'habilitation ou de l'accréditation des personnes exerçant des fonctions sensibles ou accédant à des ressources sensibles (y compris, le cas échéant, s'il s'agit de sous-traitants ou de fournisseurs). Il établit les règles en la matière, le cas échéant en conformité avec la réglementation applicable aux activités particulières de l'entité, et veille à leur bonne

application. Dans le cadre du marché, il est demandé que le titulaire mette l'ANTAI en contact avec un officier de sécurité, compétent sur ces sujets au sein de son organisme.

Le responsable de la sécurité des systèmes d'information est plus spécifiquement en charge des aspects préventifs (définition et contrôle des règles de sécurité informatique et de développement sécurisé, homologation des systèmes d'information, ...) et réactifs (détection des attaques informatiques, réaction en cas d'attaque, ...) de la cybersécurité, en prenant en compte la réglementation applicable, les enjeux métier et les risques. Dans le cadre du marché, il est demandé que l'équipe mise en place au titre du contrat intègre un RSSI, compétent sur le périmètre des activités réalisées par le titulaire au profit de l'ANTAI (qu'elles s'appuient ou non sur des ressources opérées par le titulaire). Ce RSSI devra disposer des compétences techniques adéquates mais pourra être distinct du RSSI en charge des systèmes d'information internes du titulaire. Il rendra compte au RSSI de l'ANTAI et devra être joignable en cas d'urgence par celui-ci aux horaires prévus au §3.2.2.2 du présent CCTP, ou à défaut faire l'objet d'une suppléance documentée, notamment pendant ses congés ou au titre du dispositif d'astreinte mis en place par le titulaire pour prendre en compte les incidents en horaires non ouvrés. Il devra être immédiatement remplacé par un profil de niveau équivalent ou supérieur en cas de départ ou de changement de fonctions.

3.6.3 Homologation de sécurité

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

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

Concernant les systèmes d'information de catégorie 1 :

Les systèmes d'information (ex. : SI utilisé pour l'activité de TMA) peuvent faire l'objet d'une homologation, sur décision de l'ANTAI, si la nature du service concerné et sa criticité le justifient. Dans ce cas, l'autorité d'homologation est l'autorité qualifiée du titulaire en matière de SSI (AQSSI), mais le RSSI de l'ANTAI est membre de droit de la commission d'homologation des SI concernés, et dispose d'un droit de veto.

Concernant les systèmes d'information de catégorie 2 :

Le titulaire doit pouvoir fournir à l'ANTAI toutes les garanties de sécurité acquises dans le cadre de ses processus interne (décision d'homologation, informations désensibilisées de la synthèse du rapport d'audit...).

3.6.4 Audits de sécurité

Le titulaire s'engage à accompagner l'ANTAI sur la conduite d'audits SSI et/ou RPGD sur son périmètre de responsabilité. Il accompagne et collabore notamment avec les auditeurs

mandatés par l'ANTAI.

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

3.6.5 Obligation de maintien en conditions de sécurité (MCS)

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

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

- Les composants (incluant notamment les bibliothèques applicatives utilisées) nouvellement livrés doivent être dans des versions supportées, et ne doivent pas présenter à la date de livraison de vulnérabilités répertoriées ;
- Lors de développements ultérieurs, le titulaire remplace à chaque fois que raisonnablement possible les composants identifiés comme vulnérables ou obsolètes par des versions non vulnérables et maintenues. Cette obligation porte non seulement sur les composants entièrement intégrés ou développés par le titulaire, mais aussi sur les composants intégrés ou développés par les titulaires qui se sont succédés sur le même périmètre antérieurement au présent marché, lorsque le titulaire est amené à effectuer une correction ou une évolution au titre de la tierce maintenance applicative ;
- Lorsqu'il n'est pas en mesure de procéder à un tel remplacement, le titulaire signale à l'ANTAI l'utilisation de toute version obsolète ou vulnérable dans les composants qu'il livre en la justifiant (utilisation rendue nécessaire par des contraintes techniques, et ou des adhérences avec des systèmes tiers...) et il propose toute action de remédiation pertinente à cette situation (ex : remplacement du composant vulnérable par un composant alternatif fonctionnellement équivalent, modification de l'architecture technique, suppression de l'adhérence au système tiers, etc.) ;
- Le titulaire mène une veille interne sur la sécurité des composants qu'il livre ou qu'il utilise dans le cadre du marché et signale à l'ANTAI toute vulnérabilité identifiée.

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

3.6.6 Correction des vulnérabilités

Le titulaire s'engage à remédier aux failles et aux vulnérabilités identifiées ou à implémenter les mesures de sécurité adéquates permettant de les réduire de manière satisfaisante. Ces failles et vulnérabilités peuvent être détectées soit suite aux activités de maintien en condition de sécurité (cf. chapitre 3.6.5) soit lors d'audits de sécurité (cf. chapitre 3.6.4)

La stratégie de correction des failles et vulnérabilités doit être intégrée au plan de gestion des obsolescences et de traitement des vulnérabilités SSI (cf. prestation de pilotage chapitre 3.2 du présent CCTP) et les implémentations seront réalisées *via* les processus de maintenance applicative (cf. chapitre 3.3 du présent CCTP).

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

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

3.6.7 Gestion des Incidents de sécurité

Le titulaire doit déclarer à l'ANTAL tout incident dont il a connaissance, y compris les compromissions de son propre système d'information, qui pourrait impacter (notamment par rebond) la sécurité des systèmes d'information de l'ANTAL. Ces incidents peuvent impacter, mais sans s'y limiter, la disponibilité des systèmes, la capacité du titulaire à assurer sa prestation, ainsi que la confidentialité ou l'intégrité des données sensibles (dont les données personnelles) traitées automatiquement ou manipulées. Le titulaire s'engage à informer

l'ANTAI sans délai en cas de détection d'une telle compromission ou incident, afin de permettre une réaction rapide et coordonnée pour minimiser les risques et prévenir tout préjudice

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

3.6.8 Protection des informations autres que les données à caractère personnel

3.6.8.1 Principes

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

Sont notamment systématiquement considérées comme « Informations internes » les données suivantes :

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

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

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

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

3.6.8.2 Marquage des informations sensibles

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

pourrait aussi désigner une donnée de mention « Diffusion Restreinte » au sens de l'I1901. Dans ce cas, le système d'information l'hébergeant est un « Système d'Information Diffusion Restreinte » au sens de cette même instruction.

Cependant, à date, l'ANTAI ne traite pas de données marquées « Diffusion restreinte » au sens de l'I1901 dans les différents systèmes d'information s'appuyant sur le marché, et n'a en cours aucun projet de ce type.

3.6.8.3 Mesures de protection à mettre en place

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

En vue de prévenir le vol des données de l'ANTAI contenues dans les postes de travail nomade du titulaire, celui-ci met systématiquement en place les mesures de protection suivantes :

- Câbles antivols et filtre de confidentialité ;
- Installation d'une solution de chiffrement robuste, qualifiée par l'ANSSI afin de permettre le chiffrement des données sensibles de l'ANTAI que les personnels du Titulaire seraient amenés à stocker ou communiquer dans le cadre de leurs missions.

3.6.9 Protection des données à caractère personnel

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

3.6.10 Mesures de sécurité en lien avec les modalités d'exécution des prestations

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

Activités	Exigences de sécurité
Recette des logiciels en environnement technique ANTAI (VABF)	Pour exercer les activités de recette des logiciels en environnement technique ANTAI (constitutives de la phase de VABF), le titulaire est responsable de la fourniture des postes de travail. De son côté, l'ANTAI fournit les licences des systèmes d'exploitation et des outils nécessaires au bon fonctionnement (solution antivirus...) de ces postes. L'ANTAI assure également les opérations de « masterisation » et d'intégration au système d'information de l'ANTAI au travers d'une prestation réalisée par la TME. Le titulaire doit sécuriser ces postes en conformité totale avec la PGSN-MI. Pour exécuter ces prestations le titulaire doit opérer à partir de l'espace mis à disposition sur le site du CNT ou des locaux sécurisés du titulaire (cf. exigence SSI-028) en utilisant le bastion informatique mis à disposition par l'ANTAI. Concernant le télétravail des collaborateurs du titulaire sur ce thème, ceux-ci ne devront pas travailler depuis des lieux publics (espace de coworking ...) pour accéder aux environnements sécurisés <i>via</i> le bastion informatique.
Développement logiciel et tests unitaires	Pour exercer ces activités le titulaire est totalement responsable de la fourniture et de la configuration des postes de travail nécessaires à ses collaborateurs pour exécuter ces prestations. Le titulaire doit sécuriser ces postes en conformité totale avec la politique de sécurité des systèmes d'information de l'ANTAI et la PGSN-MI. Le télétravail des collaborateurs du titulaire depuis des lieux publics (espace de coworking ...) pour la réalisation de cette activité est interdit.

Activités	Exigences de sécurité
Toute activité donnant lieu à un accès aux données à caractère personnel, ou à un accès aux environnements de production de l'ANTAI ou aux environnements de production du titulaire servant à la réalisation des prestations.	Voir annexe 4 du CCAP.

3.6.11 Exigences générales et livrables associés

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

À l'issue des opérations de reprise, l'ensemble des prestations décrites dans ce chapitre et dans le tableau de traçabilité des exigences sont valorisées par l'unité d'œuvre forfaitaire « SSI » dans le BP-DQE, à quelques exceptions près :

- les éventuelles analyses conduites au titre du support, lorsque celles-ci sont à l'origine de l'identification d'un incident de sécurité (cf. §3.6.7), notamment si l'incident est détecté au travers de l'analyse d'un dysfonctionnement applicatif. En revanche, les analyses SSI conduites au titre d'un incident de sécurité identifié comme tel sont incluses dans le forfait SSI ;
- les travaux de TMA nécessaires à la correction d'une vulnérabilité du code maintenu au titre du présent marché ou à l'intégration d'une mise à jour d'un composant logiciel tiers utilisé par une application maintenue à ce même titre (cf. 3.6.5 et 3.6.6). Ces travaux sont réalisés dans les conditions décrites au chapitre 3.3 et donnent ainsi lieu à la facturation d'UO TMA-EVO. En revanche les autres activités liées au processus de maintien en condition de sécurité sont valorisées dans le forfait SSI, notamment :
 - la veille sur les menaces et les vulnérabilités (CERT-FR, éditeurs, etc.) et la réalisation des études d'impact associés sur les périmètres précisés au chapitre 3.6.5 ;
 - la formalisation et la restitution en COSUI SSI des propositions de remédiation à implémenter dans le cadre des opérations de maintenance applicative (ex : remplacement du composant vulnérable par un composant alternatif fonctionnellement équivalent, modification de l'architecture technique, suppression de l'adhérence au système tiers, etc.) ;

- le suivi des actions et des travaux de remédiation validés par l'ANTAI lors des COSUI SSI.

Au cours de la période de reprise, la montée en compétence et la prise en charge des activités forfaitaires SSI sont intégrées dans la valorisation des unités d'œuvre de reprise (cf. chapitre 3.1 du présent CCTP et UO préfixées par « REP » dans le BP-DQE).

3.7 PCA : Plan de Continuité d'Activité

3.7.1 Présentation et informations contextuelles

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

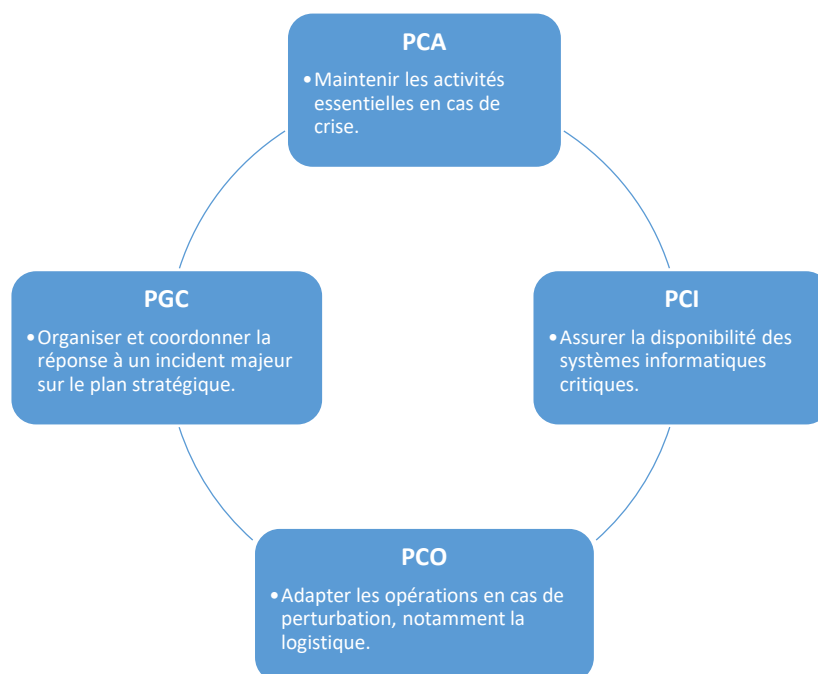


Schéma global du plan de continuité de l'ANTAI

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

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

de ses parties prenantes.

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

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

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

3.7.2 Exigences générales et livrables associés

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

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

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

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

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

3.8 ETU : Études et innovation

3.8.1 Présentation et informations contextuelles

Dans le cadre du marché, l'ANTAI pourra solliciter des études sur les systèmes et leurs évolutions. Ces études peuvent concerner notamment :

- Des études technico-fonctionnelles sur des sujets en lien avec :
 - o L'architecture technique ;
 - o L'urbanisation des composants ;
 - o L'évaluation des impacts (techniques, fonctionnels, organisationnels, financiers...) associés à des nouveaux besoins ou à des changements/transferts de composants techniques ;

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

Dans le cadre de la réalisation des études, des profils experts pourront être demandés pour assurer le traitement de certains sujets thématiques (Data scientist, Senior Data engineer, Machine/Deep Learning Engineer, Master Data Manager, Ingénieur IA/LLM, Expert en numérique responsable, Expert UX/UI, etc.).

3.8.2 Exigences et livrables associés

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

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

3.9 TRS : Transfert

3.9.1 Présentation et informations contextuelles

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

Ceci implique que l'ensemble des procédures, outils et systèmes utilisés et maintenus au titre du présent marché soient transférables à la fin de l'exécution du présent marché ou en cas de résiliation anticipée du marché avant le terme prévu, c'est-à-dire peuvent être repris, utilisés et maintenus par un 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.

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

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

Pendant cette phase, le titulaire du présent marché conserve l'entière responsabilité de l'exécution des prestations, sous réserve d'éventuels transferts partiels de périmètre

susceptibles d'intervenir avant la fin de la phase de transfert, selon les modalités définies à l'article 3.9.3.

3.9.2 Organisation, préparation et pilotage général des opérations de transfert

L'organisation, la préparation et le pilotage global des opérations de transfert sont intégrés à la prestation de pilotage contractuel général du présent marché (cf. chapitre 3.2.2 du présent CCTP) et valorisée par l'unité d'œuvre « PIL ».

3.9.3 Opérations de transfert

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

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

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

Ces travaux se dérouleront alors selon un calendrier et des modalités propres à chaque périmètre, qui auront été validés conjointement par l'ANTAI et les titulaires entrant et sortant dans un délai de 15 jours calendaires après la notification du bon de commande de la prestation.

Pour chaque périmètre ainsi défini, les parties pourront convenir de fixer par écrit une date de transfert de responsabilité, pouvant intervenir avant l'échéance maximale de 3 mois prévue pour le transfert complet du marché. A compter de cette date, le titulaire sortant est déchargé de toute responsabilité au titre du périmètre concerné. Il demeure en revanche responsable des autres périmètres n'ayant pas encore fait l'objet d'un transfert. Le transfert global de responsabilité devient automatique à la date de bascule du dernier périmètre vers le(s) titulaire(s) entrant(s).

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

Sur demande du ou des titulaires entrants ou de l'ANTAI, le titulaire du présent marché devra fournir une journée d'entrant de production (i.e. des jeux de données) pour ce qui relève de son périmètre de responsabilité et contrôler les résultats de la production du titulaire entrant.

La phase sous observation se déroule dans les locaux du CNT. Les formations se déroulent également dans ces locaux, ou de manière exceptionnelle dans des locaux fournis par le titulaire du présent marché, situés en France métropolitaine.

Les sessions de formation qui, du fait de leur objet ou de leur nature, ne nécessitent pas une présence physique des intervenants sur le site du CNT ou sur celui du titulaire du présent marché, peuvent également être dématérialisées au moyen d'un dispositif de visioconférence préalablement approuvé par l'ANTAI. Sur demande de l'ANTAI, ces sessions pourront faire l'objet d'un enregistrement réalisé dans le respect des dispositions RGPD, et d'un stockage sur les systèmes d'information de l'ANTAI pour en permettre leur réutilisation ultérieure, de manière exclusive (i.e. le titulaire devra détruire ses éventuelles copies des enregistrements à l'issue des opérations de transfert et ne pourra en aucune façon exploiter/utiliser ces supports en dehors de la présente prestation). Sur autorisation de l'ANTAI, ces enregistrements pourront être consultés en tant que de besoin par le titulaire entrant et ses éventuels sous-traitants, pendant toute la durée de l'exécution du marché, sans toutefois que ceux-ci ne puissent en conserver de copie à l'issue.

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

- L'ensemble des données (tous les contenus gérés) des applications du présent marché (données courantes, données sauvegardées, données archivées et données quelconques) ;
- L'ensemble des logiciels développés au titre du présent marché et utilisés dans le cadre des activités du présent marché, ainsi que la totalité des codes sources et les procédures de compilation associées ;
- La description fonctionnelle des logiciels utilisés dans le cadre des activités du présent marché mais non développés dans le cadre du marché (logiciels du commerce, logiciels et bibliothèques open source, etc.) et la documentation associée ainsi que la spécification détaillée des interfaces entre ces logiciels et les logiciels développés au titre du présent marché ;
- Toutes les documentations des services et composants du présent marché (documents d'architecture, spécifications fonctionnelles et techniques, documentation d'exploitation, de maintenance, d'utilisation, documentation des bibliothèques logicielles utilisées, etc.), dans un format éditable et directement exploitable ;
- 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 (modèles de génération de document ou de courriels...);
- De manière générale l'ensemble de la documentation produite et/ou utilisée et des données et bases de connaissances créées et/ou utilisées au cours de l'exécution du présent marché.

Lors de la phase sous contrôle, le contrôle exercé par le titulaire du présent marché doit en principe se faire en présentiel. « En présentiel » s'entend ici par défaut sur le site du CNT mais certaines opérations peuvent aussi avoir lieu, en accord avec l'ANTAI, sur un site du titulaire du présent marché, si la nature des prestations faisant l'objet de ce contrôle le permet.

Toutefois, lorsque la nature de la prestation considérée et/ou du contrôle le permet, le contrôle peut aussi se faire à distance, sur autorisation de l'ANTAI.

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 assortir sa validation de réserves si certains périmètres transférés ne sont pas pleinement fonctionnels, dès lors que le manquement n'est pas bloquant pour l'exécution des prestations correspondantes.

À l'issue de la bascule de responsabilité, la responsabilité de l'ensemble des prestations incombe totalement aux tiers désignés.

3.9.4 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.

3.9.5 Exigences et livrables associés

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

L'ensemble des prestations décrites dans ce chapitre et dans le tableau de traçabilité des exigences est valorisé au titre des unités d'œuvre préfixées par le préfixe « TRS- » dans le BP-DQE. Le dénombrement des unités d'œuvre se basera sur le même principe que la reprise des composants simples, moyens et complexes.

3.10 GCE : Assistance à la gestion du contenu éditorial

3.10.1 Présentation et informations contextuelles

Dans le cadre de cette prestation, le titulaire doit assister l'ANTAI dans l'élaboration, l'animation et l'intégration du contenu éditorial des différents sites web de l'agence avec une attention toute particulière pour le site web de l'ANTAI (SWA). Ce dernier devra réaliser sa prestation en conformité avec la politique de communication et les enjeux stratégiques de l'Agence, tout en mettant en œuvre les normes de communication digitale (brand content, webmarketing, SEO, etc.).

Il collabore également à la rédaction de contenus pouvant être publiés sur les réseaux sociaux.

S'inscrivant pleinement dans la démarche d'amélioration de son offre de contenu, les différents sites web doivent notamment permettre de présenter et valoriser l'ANTAI, ses missions, ses compétences et ses services. Les informations présentées devront être à jour et suivre les évolutions techniques/servicielles de l'ANTAI et s'adresser à la fois aux usagers comme aux partenaires de l'Agence.

La gestion du contenu éditorial intègre notamment les activités suivantes :

- L'accompagnement de l'agence dans l'amélioration de l'arborescence, de la ligne éditoriale et de la charte graphique ;
- La mise en application d'une ligne éditoriale mettant en avant une information lisible et compréhensible par tous, pouvant impliquer la reformulation des contenus dans une rubrique « Facile À Lire et à Comprendre (FALC) » afin de tenir compte des situations et besoins de l'ensemble de la population française et s'inscrivant ainsi dans la Charte d'accessibilité de la communication du SIG ;
- La rédaction/traduction, la création, la structuration et l'intégration de contenus rédactionnels divers : articles, dossiers, actualités, visuels, vidéos, podcasts, stories, etc. ;
- La mise à jour du contenu éditorial, en cohérence avec les principes du RGAA et du SEO ;
- La création de rapports, de statistiques sur l'efficacité des parcours numériques mis en œuvre par l'ANTAI et la conformité de ceux-ci aux référentiels de l'État et à l'état de l'art du domaine ;
- La réalisation et l'animation de veilles ou d'états de l'art sur des sujets en lien avec les usages numériques, l'évolution de la législation et des référentiels de l'Etat, les stratégies de référencement, l'accessibilité, l'éco-conception...

3.10.2 Profil attendu

L'ANTAI estime que le profil type suivant est parfaitement adapté à la conduite de l'ensemble des missions d'assistance à la gestion du contenu éditorial.

Chargé de communication numérique ou « Content manager »

Ce profil assiste l'ANTAI dans la mise en œuvre et l'animation de sa stratégie de communication numérique des sites web de l'agence.

Activités

- participer à l'administration, l'animation et à la mise à jour des sites internet (au nombre de 4 à la date de publication du marché) en veillant notamment à leur accessibilité et à leur bon référencement ;
- produire et diffuser des contenus optimisés et accessibles pour le web : articles, vidéos, posdcats, newsletters, communiqués... ;
- contribuer à la production des livrables éditoriaux contractuels ;
- contribuer au respect des normes RGAA et WCAG dans tous les contenus produits (y compris les fichiers PDF) ;
- assister à la réalisation d'audits d'accessibilité et mettre en œuvre les propositions d'améliorations ;
- sensibiliser les équipes aux bonnes pratiques en matière d'accessibilité et d'écoconception des parcours numériques ;
- Effectuer des veilles simples sur les usages du web ;
- accompagner à l'analyse fine des audiences sur les sites internet et les parcours numériques à l'aide d'outils d'analytics ;
- assister à la gestion de l'e-réputation de l'organisation et au traitement des situations de crise en ligne.

Compétences

- maîtrise des principaux canaux de communication numérique ainsi que de leurs spécificités ;
- connaissance des outils de gestion de contenus numériques (CMS) et des principaux réseaux sociaux ;
- compétences en création et rédaction de contenus web et techniques de référencement naturel SEO, GEO (« SEMrush », « Google Search Console ») ;
- connaissance approfondie des normes et des bonnes pratiques en matière d'accessibilité numérique (RGAA, WCAG) ;
- connaissance des bonnes pratiques en matière d'écoconception numérique (RGESN) ;
- maîtrise des techniques de création de contenus accessibles et FALC (Facile A Lire et à Comprendre) : langage simplifié et clair, textes alternatifs, sous-titrage, transcription ;

- maîtrise des outils d'analyse web (« Google Analytics », « Matomo », « Eulerian », « Semrush », etc.).
- compétences en création graphique et contenus multimédias (vidéos, podcasts, infographies, etc.) ;
- connaissance des CMS (Drupal, etc.) et de leurs principaux modules ;
- compréhension des technologies d'assistance : lecteurs d'écran, navigation clavier.

Formation

- formation supérieure en communication numérique, édition multimédia, marketing digital ou équivalent (Bac+3 à Bac+5) ;
- double compétence éditoriale et technique appréciée : Master en communication digitale ou marketing digital, Licence professionnelle métiers de l'édition numérique ;
- certifications professionnelles appréciées : certification Opquast (qualité web), certification en accessibilité numérique (RGAA), certifications CMS (Drupal) ;
- connaissance des référentiels et bonnes pratiques en matière d'écoconception numérique ;
- expérience significative de 3 à 5 ans minimum en gestion éditoriale et technique de sites web ;
- maîtrise de la chaîne éditoriale numérique : de la conception à la publication ;
- expérience en stratégie de contenus et architecture de l'information ;
- connaissance des langages web et des « frameworks » techniques modernes ;
- maîtrise des outils de gestion de contenu et de workflow éditorial ;
- maîtrise des outils de référencement naturel SEO/GEO.

3.10.3 Focus sur les opérations relatives aux contenus éditoriaux

La création, la traduction, la modification et la publication des contenus sont définis dans un calendrier rédactionnel et validés par un comité éditorial mensuel auquel participe le titulaire.

L'ensemble des contenus publiés sur les sites web de l'agence et les projets de refontes graphiques et éditoriales sont soumis préalablement à la relecture et à la validation de l'ANTAI et en particulier des responsables Communication et Transformation numérique.

Les différents niveaux de complexité des opérations en lien avec les unités d'œuvre « GCE-S », « GCE-M » et « GCE-C » sont précisés au sein du tableau ci-dessous :

Complexité	Description des activités
Simple	Le niveau simple correspond, d'une part, à la réalisation d'un livrable correspondant aux exemples de complexité suivants :

Complexité	Description des activités
	• Mise à jour d'un texte simple dans une page existante ; • Ajout ou modification d'une image ou d'une infographie avec des textes alternatifs ; • Rédaction et publication d'une actualité ou d'un article <i>via</i> l'interface d'administration ; • Modification de liens hypertextes dans un contenu ; • Mise à jour de coordonnées, horaires, informations pratiques dans un contenu ; • Modification d'un menu de navigation simple ; • Création et intégration d'un contenu multimédias simple (vidéo courte de moins d'une minute par exemple) avec sous-titre et transcription. et, d'autre part, à la publication potentielle de celui-ci sur les plateformes désignées par l'ANTAI.
Moyen	Le niveau moyen correspond, d'une part, à la réalisation d'un livrable correspondant aux exemples de complexité suivants : • Création d'une nouvelle page avec une mise en forme avancée ; • Création et intégration d'un contenus multimédia (ex. : tutoriel vidéo avec voix off, podcast) avec sous-titre et transcription ; • Création d'un formulaire et des questions associées (ex. : satisfaction des usagers) ; • Organisation de contenus avec taxonomies (catégories, mots-clés) ; • Création d'un gabarit de pages réutilisable ; Création d'une infographie ; • Mise en accessibilité d'un contenu (contraste, structure sémantique) ; • Optimisation SEO/GEO éthiques d'un contenu (balises meta, URL canonique, sitemap). et, d'autre part, à la publication potentielle de celui-ci sur les plateformes désignées par l'ANTAI.
Complexe	Le niveau complexe correspond, d'une part, à la réalisation d'un livrable correspondant aux exemples de complexité suivants : • Création de « templates » et de mises en page personnalisées ;

Complexité	Description des activités
	• Configuration d'un « workflow » de validation éditoriale ; • Création d'une infographie html dynamique ; • Paramétrage d'un module ou d'une extension spécifique à la plate-forme CMS ; • Modification d'un fichier CSS ou JavaScript pour adapter la mise en page d'une page ; • Création et intégration d'un contenu multimédia complexe (ex. : vidéo motion design avec voix off) avec sous-titre et transcription. et, d'autre part, à la publication potentielle de celui-ci sur les plates-formes désignées par l'ANTAI.
Traduction	Traduction multilingue (à la date de publication du marché dans les langues suivantes : Anglais, Allemand, Espagnol, Italien et Néerlandais) d'un contenu et publication sur demande de l'ANTAI sur les plates-formes désignées par celle-ci. La valorisation de l'unité d'œuvre « GCE-T » intègre la traduction du contenu dans les 5 langues actuellement utilisées sur les sites de l'ANTAI. La liste des langues est présentée au chapitre 2.3.1.2. La traduction d'un contenu dans une des langues officielles de l'Union Européenne est valorisée par l'unité d'œuvre « GCE-TS ».

Certaines circonstances exceptionnelles peuvent nécessiter de produire et de publier un contenu de niveau simple voire moyen sur les plates-formes de production de manière très urgente.

La volumétrie associée à ces événements est estimée à moins de 10 occurrences par an. Dans ce cas de figure, le titulaire doit pouvoir traiter et publier le contenu demandé par l'ANTAI dans un délai de 1 jour calendaire en mobilisant, le cas échéant, des ressources en heures non ouvrées (soit 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 y compris les jours fériés en lien avec le point de contact astreinte exigée au sein de la prestation de pilotage).

L'ANTAI respectera un délai de prévenance de 24 heures pour ce qui concerne la notification écrite de telles demandes (ex. : envoi d'un courriel au titulaire).

La réalisation de ces opérations doit être intégrée à la valorisation intrinsèque des unités d'œuvre GCE-S et GCE-M et peut faire l'objet d'une pénalité spécifique concernant le respect des délais (cf. pénalité PIL-PENA-1).

3.10.4 Exigences et livrables associés

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

Les prestations de création, de mise à jour et de publication des contenus sont valorisées via les unités d'œuvre « GCE-S », « GCE-M » et « GCE-C » dans le BP-DQE.

La réalisation et la publication de la traduction d'un contenu dans les 5 langues citées au § 2.3.1.2 est valorisée par l'unité d'œuvre « GCE-T ».

La réalisation et la publication de la traduction d'un contenu dans une des langues officielles de l'Union Européenne est valorisée par l'unité d'œuvre « GCE-TS ».

La réalisation d'une veille ou d'un état de l'art est valorisé par l'unité d'œuvre « GCE-VEI ».

Les autres activités sont valorisées par l'unité d'œuvre forfaitaire « GCE-F » dans le BP-DQE.

Annexes du CCTP

Annexe 1 - Sigles et abréviations

Sigles	Définitions
3DS	Loi du 21 février 2022 relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale. Notamment, la loi 3DS permet aux collectivités d'installer des radars automatiques.
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
APE	Archivage Physique et Electronique
ARC	Archivage des documents physiques
BPO	Business process outsourcing

Sigles	Définitions
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
CMDB	Configuration management database
CNT	Centre national de traitement
CODIR	Comité de direction
COMEP	Comité de mise en production
COFIL	Comité de Pilotage
COPROJ	Comité de projet
COSUI	Comité de Suivi
CS	Course spéciale
DAF	Direction administrative et financière de l'ANTAI
DAM	Demande d'annulation de la majoration
DCA	Département du Contrôle Automatisé
DGFIP / DRFIP	Direction générale des finances publiques / Direction régionale des finances publiques
DINP	Direction de l'Innovation et des Nouveaux Projets
DINUM	Direction Interministérielle du Numérique
DNS	Domain Name System
DSR	Délégation à la Sécurité Routière
DT	Direction technique de l'ANTAI
ET	Equipement de terrain
EUCARIS	Plateforme européenne d'échange d'informations relatives à l'identification d'un véhicule

Sigles	Définitions
FDP	Formulaire de Demande de Photographies (de l'infraction)
FOVeS	Fichier des objets et des véhicules signalés (s'est substitué au FVV)
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 (remplacé par FOVES)
GTD	Garantie des Temps de Détection
GTI	Garantie des Temps d'Intervention
GTR	Garantie des Temps de Rétablissement
IGC	Infrastructure de Gestion de
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
ITSM	Information Technology Service Management (outil ANTAI de gestion des services informatiques)
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
NATINF	Natures d'infractions
OCR	Optical Character Recognition
OMP	Officier du ministère public

Sigles	Définitions
PAI	Païement des Amendes par Intranet
PAQ	Plan d'Assurance Qualité
PCA	Plan de Continuité d'Activité
PGCS	Plan de Gestion des Changements Sécurisé
PGP	Plan de Gestion des Problèmes
PIC	Plateforme d'intégration continue, permet de gérer le référentiel des sources et configurations des composants logiciels
PND	Pli non distribué
POC	Proof of Concept
PRU	Portail relations usagers
PSSI	Politique de Sécurité des Systèmes d'Information
PV	Procès-verbal
PVA	Point de Vente Agréé [buraliste]
PVe	Procès-verbal électronique
RGPD	Règlement Général sur la Protection des Données
RGS	Référentiel général de sécurité
SAE	Système d'archivage électronique
SEDA	Standard d'échange de données pour l'archivage
SI	Système d'information
SID	Système des infractions délictuelles
SIE	Système d'information et d'échange
SI CAD	Système d'information de gestion du contrôle automatisé décentralisé. Anciennement dénommé SI-LOM
SI LOM	Système d'information gérant la verbalisation des infractions créées dans le cadre de la loi d'orientation des mobilités (LOM). Devenu SI-CAD.
SIV	Système d'Immatriculation des Véhicules
SLA	Engagements de services (« Service Level Agreement »)
SMSI	Système de management de la Sécurité de l'Information

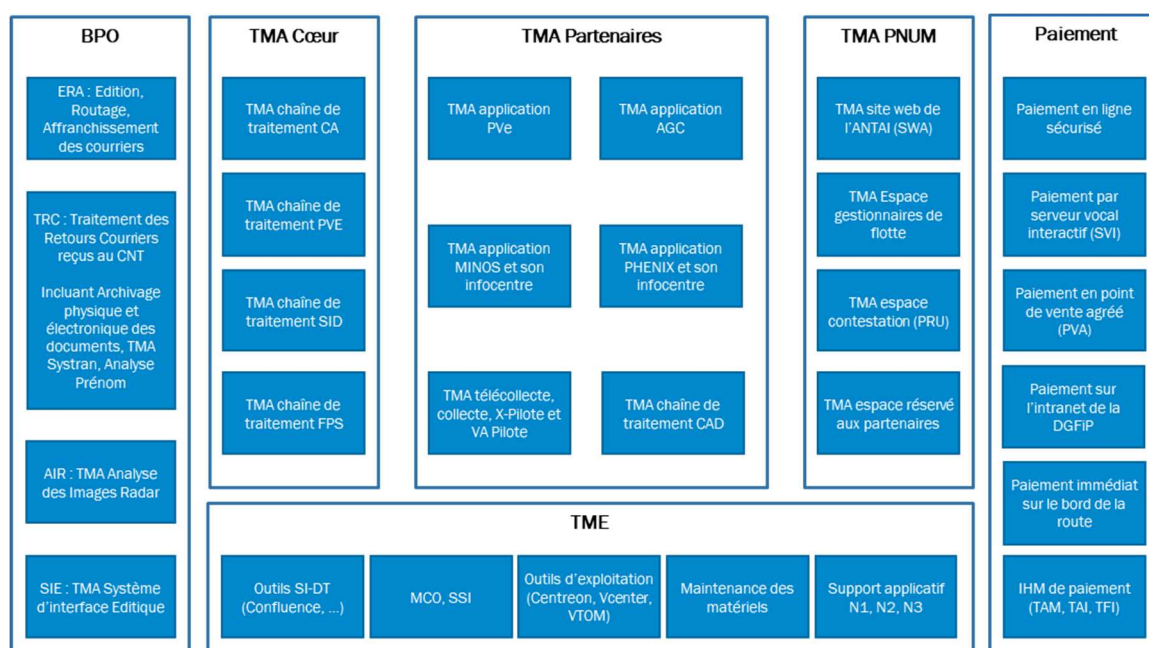
Sigles	Définitions
SNPC	Système national du permis de conduire -> changement récent en SI-ERPC (Système d'Information de l'éducation routière et du permis de conduire)
SSI	Sécurité des systèmes d'information
SVE	Saisine par voie électronique (site web étatique)
SVI	Serveur vocal interactif
SVV	Système satellite des Véhicules Volés (remplacement prévu par FOVES)
SWA	Site web de l'ANTAI
TAI	Télépaiement des Amendes par Internet
TCA	Trésorerie du contrôle Automatisé
TCI	Titulaire du certificat d'immatriculation
TCS	Traitements Courriers Spécifiques
TIA / TIM	Traitement d'Image Automatique / Manuel
TMA	Tierce maintenance applicative
TME	Tierce maintenance d'exploitation
TRC	Traitement du retour courrier
TSA	Tri service arrivée
UE	Union Européenne
UO	Unité d'œuvre
VITAM	Programme interministériel d'archivage numérique
VSR	Vérification de Service Régulier

Annexe 2 – Organisation des marchés du CNT

L'ANTAI a décidé de privilégier l'organisation en prestations horizontales en ayant recours à des marchés de maintenance applicative (TMA) dédiés à des domaines fonctionnels distincts et à un unique marché d'exploitation (TME), transverse au sein du programme.

Les principes retenus sont les suivants :

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



Structuration des marchés des programmes CNT.

Annexe 3 – Référentiel documentaire

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

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

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

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

Référentiel documentaire	TMA	TME	Éditeur / Constructeur
Sources applicatives TMA ^(1a)	R		
Sources TME ^(1b)	C	R	C
Manuels utilisateurs et aide en ligne	R	C	
Documentation fonctionnelle ⁽²⁾	R		
Livrables de test ^(3a)	R	C	
Moyens de test ^(3b)	C	R	
Formation ⁽⁴⁾	R	C	
Support N1		R	
Support N2 ⁽⁵⁾	R	C	
Support N3 TMA ⁽⁵⁾	R	C	
Support N3 TME ⁽⁵⁾		R	C
Documentation d'exploitation ⁽⁶⁾	C	R	
Dossiers d'architecture technique ⁽⁷⁾	C	R	
Documentation SSI ⁽⁸⁾	C	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.

Les précisions suivantes sont apportées :

- (1) Sources au sens large (code, fichiers de paramétrages, de configuration, par environnement le cas échéant, maquettes et fonds de page, fichiers multimédias originaux : images, vidéos, etc.) :
 - a. Sources nécessaires et suffisants pour pouvoir recréer les exécutables métier ;
 - b. Scripts de création ou de configuration des composants d'infrastructure, scripts de traitements non fournis par les TMA, sources fournis par les éditeurs et constructeurs...
- (2) Présentation générale de l'application, spécifications générales et détaillées, cartographie, maquettes, modèles de données, plan d'occupation des sols, flux et interfaces.
- (3) Livrables et moyens de tests :
 - a. Plans de tests (stratégies de test, scénarios de tests, cas de tests) et jeux de données associés, tests de performance (code et documentation), « bouchons logiciels » (code et documentation) pour les environnements de tests ;
 - b. Scripts d'extraction des jeux de données, outils d'anonymisation des données, outil de réinitialisation des environnements et, lorsque disponibles, pour les automates de tests :
 - Documentation permettant l'implémentation des automates ;
 - Documentation des tests et couvertures des tests ;
 - Code source des tests développés ;
 - Procédures d'installation, de mise à jour des tests et d'exécution.
- (4) Documentation de formations utilisateurs, formations dispensées / reçues lors des phases de transition ainsi que les formations créées sur des nouveaux modules pendant la durée du marché. Chaque marché est porteur sur l'ensemble de son domaine fonctionnel ou technique mais peut être contributeur sur les domaines des autres marchés dans le cadre de la formation relative aux diverses interfaces.
- (5) Documentation de support (fiches d'exploitation (FEX), procédures de traitement des alertes de supervision technique, check-lists, post-mortem, etc.). Le titulaire gère dans l'outil de gestion documentaire choisi par l'ANTAI la documentation de support. La TME reste responsable du N3 en cas de demande sur l'infrastructure. Elle doit gérer la relation avec les éditeurs logiciels et constructeurs.
- (6) Par application : manuels d'installation et d'exploitation, dossier de supervision, plan d'ordonnancement (chaînes batchs, arrêt/relance, procédures de reprise, etc.), documentation PCA, plan de MEP et retour arrière, plan de sauvegarde, plan de restauration post-MEP, et un « cahier de VABFO ou tour de clé » ; à chaque livraison applicative, la TMA livre un cahier de test permettant de vérifier que l'application est bien opérationnelle après installation. La TME vérifie que les fonctions essentielles sont opérationnelles, que l'on a bien installé la bonne version, que les principales évolutions apportées par la version sont en état de fonctionnement. Objectif : pouvoir passer ces tests en 30 minutes après l'installation. Certaines vérifications peuvent être un peu décalées dans le temps (exemple : résultats d'un batch essentiel qui ne tournera que la

nuit suivante).

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

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

(8) Documentation SSI couvrant *a minima* :

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

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

Annexe 4 - Cadre technique du programme

1. Généralités

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

1 Outils de gestion du programme

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

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

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

- Système de gestion documentaire : Atlassian CONFLUENCE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Les fonctionnalités clés de Jira Structure incluent :

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

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

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

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

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

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

Les fonctionnalités clés de Jira Structure Gantt incluent :

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

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

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

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

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

Les fonctionnalités clés de ce module incluent :

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

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

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

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

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

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

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

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

- Système de management visuel : iObeya

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2 Les plateformes du programme

Généralités

L'ANTAI a mis en place plusieurs environnements communs, chacun dédiés à des usages spécifiques. Ces plateformes devront être utilisées et animées par l'ensemble des titulaires des marchés des programmes CNT.

Le titulaire du marché de TME est responsable de la fourniture, de l'exploitation et de la maintenance de l'ensemble des plateformes décrites dans le présent paragraphe.

À ce titre, le titulaire du marché de TME rédige, à destination des titulaires des marchés de TMA, les procédures de livraison applicative sur ces différents environnements.

Le titulaire du marché TME spécifie aux titulaires des marchés de TMA les contraintes et spécificités de chaque plateforme (par exemple : disponibilités des environnements, volume des données possible, mutualisation possible de l'infrastructure, niveau d'automatisation des outils d'exploitation, etc.).

Plateforme de recette

- Plateforme de recette – Situation actuelle

La plateforme de recette est un environnement complet, qui se rapproche des conditions de production (applicatifs, flux, ...). L'architecture applicative peut toutefois diverger de celle de production par rapport aux éléments de redondances, et à sa capacité de calcul. Il s'agit en effet d'une plateforme dite « petits volumes ». Ce terme désigne la quantité de données qu'elle héberge, et la volumétrie de transactions qu'elle peut absorber.

Elle permet de dérouler des tests techniques et fonctionnels de bout en bout, éventuellement connecté aux partenaires extérieurs (DGFIP, loueurs, etc.) si leurs environnements de tests le permettent.

Les phases de tests menées sur cette plateforme sont les suivantes :

- Tests d'intégration (sous responsabilité des titulaires ayant une activité de TMA concernés) :
 - Vérification par le titulaire de l'intégration en environnement ANTAI.
- Une partie des tests de VABF * (sous responsabilité ANTAI avec une délégation de certaines tâches de réalisation aux titulaires ayant une activité de TMA ou de TME) :
 - Tests 2 à 2 en interconnexion avec les applicatifs des titulaires des autres marchés ;
 - Exécution des tests techniques et fonctionnels ;
 - 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 ;
 - Tests de bout en bout.

Nota Bene : La phase de VABF démarre à partir de la livraison en environnement de recette suite à validation du procès-verbal de mise en ordre de marche par l'ANTAI (cf. annexe 2 du CCAP).

Dans le cadre de la prestation de MCO, le titulaire du marché de TME est responsable de la mise à disposition d'un environnement de recette, complet en termes d'exploitation, dans le respect du son planning de mise à disposition des environnements.

Les installations applicatives en environnement de recette sont réalisées par les titulaires des marchés ayant une activité de TMA concernés par la version applicative à tester.

Pour des besoins notamment de qualification des outils de supervision / exploitation, l'ANTAI et les titulaires des marchés ayant une activité de TMA pourront accéder en autonomie à ces outils sur cet environnement.

Les jeux de données nécessaires aux tests de chaque marché (TMA, TME...) sont gérés par le marché concerné. L'ANTAI pourra demander aux titulaires concernés de créer potentiellement les jeux de données nécessaires à l'efficacité des opérations de recette.

La stratégie de recette peut nécessiter des actions ou des outils spécifiques d'exploitation (vieillessement de données, restauration de données...), qui seront élaborés, livrés, installés et utilisés par les titulaires des marchés ayant une activité de TMA.

- Plateforme de recette – Situation cible

Le paragraphe précédent décrit la situation actuelle de la plateforme de recette et de ces usages multiples.

Au cours de l'exécution du marché, il est possible que la mise en place de plateformes supplémentaires soit demandée, et notamment dans le cadre de la création potentielle d'une activité de tierce recette applicative (TRA). Dans ce cas, l'ANTAI commandera un projet d'évolution auprès du titulaire de marché de TME et du ou des titulaires de marchés ayant une activité de TMA concernés.

Le nommage des plateformes et la répartition des usages envisagés pourraient correspondre aux items suivants :

- Plateforme d'intégration :
 - o Vérification par la TMA de l'intégration en environnement ANTAI
 - o Tests 2 à 2 en interconnexion avec les applicatifs des titulaires des autres marchés
- Plateforme de qualification :
 - o VABF : Exécution des tests techniques et fonctionnels
- Plateforme de recette :
 - o 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.
 - o Tests de bout en bout

Plateforme de « Bench »

La plateforme de « bench » est utilisée pour la réalisation de tests de charge et de performance. Elle a des caractéristiques similaires à la production sur les aspects volumétrie de données et capacité de traitement.

Elle contient environ 10% des applicatifs de l'ANTAI concernant essentiellement le système d'information « Cœur historique ». Sa couverture applicative est en cours d'extension dans le cadre de projets d'évolution dédiés. Si des tests sont nécessaires sur des applicatifs qui ne seraient pas disponibles sur cette plateforme, la plateforme de pré-production pourra être utilisée.

Dans le cadre de la prestation de MCO, le titulaire du marché TME est responsable de la mise à disposition d'un tel environnement, complet en termes d'exploitation, dans le respect de son planning de disponibilité des environnements.

Les installations applicatives sont réalisées par les titulaires des marchés ayant une activité de TMA concernés.

L'utilisation de la plateforme est partagée entre les acteurs TME et TMA.

Un dispositif permettant la remise en état initial est mis en œuvre par la TME après chaque usage.

À terme, elle a vocation à prendre en charge les tests de performance de manière récurrente.

Plateforme de tests de non-régression (TNR)

La plateforme « TNR » est utilisée pour l'exécution des tests métiers automatisés (Cf. annexe 7.7).

Actuellement, elle héberge 100% des applicatifs du domaine délictuel. Elle a vocation à accueillir d'autres composants applicatifs pour étendre le périmètre couvert par des tests automatiques.

Dans le cadre de la prestation de MCO, le titulaire du marché de TME est responsable de la mise à disposition d'un tel environnement, complet en termes d'exploitation, dans le respect de son planning de disponibilité des environnements.

Les installations applicatives sont réalisées par les titulaires des marchés ayant une activité de TMA concernés.

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 validées au titre de la VABF ;
- La reproduction potentielle 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 mais 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 ayant une activité de TMA. Pour les titulaires des marchés ayant une activité de TMA, la pré-production est constituée d'une copie de l'environnement de production rafraîchie périodiquement par le titulaire du marché de TME.

Dans le cadre de la prestation de MCO, le titulaire du marché TME est responsable de la mise à disposition d'un tel environnement, complet en termes d'exploitation, dans le respect de son planning de disponibilité des environnements.

La validation de la mise en production d'une livraison validée au titre de la VABF relève d'une procédure globale qui prévoit la vérification de la complétude des livrables et de leur exploitabilité, ainsi que le déroulement sur la plateforme de pré-production de la procédure d'installation livrée par les titulaires des marchés ayant une activité de TMA concernés. Cette procédure globale est placée sous la responsabilité du titulaire du marché de TME.

La validation par l'ANTAI du bon déroulement de la procédure globale sur la plateforme de pré-production permet de planifier 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. De manière très exceptionnelle et cadrées par l'annexe 4 RGPD du CCAP, un titulaire de marché ayant une activité de TMA confronté à une telle difficulté peut solliciter le titulaire du marché de TME pour disposer d'un accès ponctuel à la plateforme de pré-production pour reproduire l'anomalie sous le contrôle de l'ANTAI.

La validation d'une correction ou d'une solution de contournement à chaud intervient lorsqu'un incident de production d'un niveau de priorité 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 ayant une activité de TMA en charge d'une telle correction peut solliciter le titulaire du marché de 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 de TME doit fournir de tels accès temporaires, dans des plages de disponibilité mises en visibilité à l'ANTAI.

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 ayant une activité de TMA en charge d'une telle campagne de tests peut solliciter le titulaire du marché de 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 à l'ANTAI.

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 de TME.

Le titulaire du marché de TME est le seul habilité à accéder à l'environnement de production, pour y opérer ses actions et opérations d'exploitation et de supervision.

Toutefois, et de manière très exceptionnelle (résolution d'un incident, problème, installation bloquée, etc.), le titulaire du marché de TMA en charge du sujet peut solliciter le titulaire du marché de TME pour disposer d'un accès ponctuel à la plateforme de production sous le contrôle de l'ANTAI.

Plateforme de recette éditeurs du PVE

La plateforme de recette éditeurs du PVE a pour objet de permettre aux éditeurs de solutions de verbalisation électronique 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.

Dans le cadre de la prestation de MCO, le titulaire du marché TME est responsable de la maintenance de cet environnement, complet en termes d'applicatif et d'exploitation.

Outre les utilisateurs finaux (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.

Toutefois, afin d'accélérer certains sujets (incident, problème, installation bloquée, etc.), le titulaire du marché ayant une activité de TMA en charge du sujet peut solliciter le titulaire du marché TME pour disposer d'un accès ponctuel à la plateforme éditeur PVE 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 à l'ANTAI.

Plateforme de formation

Cette plateforme est utilisée par les écoles de Police et de Gendarmerie. Sa disponibilité doit être en relation avec les sessions de formation.

Dans le cadre de la prestation de MCO, le titulaire du marché de TME est responsable de la maintenance de cet 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 de TME. De nouveaux jeux de données peuvent être demandés *via* la prestation de support du marché.

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 MIF FPS (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.

Dans le cadre de la prestation de MCO, le titulaire du marché de TME est responsable de la maintenance de cet environnement, complet en termes applicatif et exploitation.

Outre les utilisateurs finaux (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.

Toutefois, afin d'accélérer certains sujets (incident, problème, installation bloquée, etc.), le titulaire du marché ayant une activité de TMA en charge du sujet peut solliciter le titulaire du marché TME pour disposer d'un accès ponctuel à la plateforme éditeur FPS 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 à l'ANTAI.

Tableau de synthèse des environnements et matériels

		Spécifications	Fourniture du matériel dont consommables	Installation infrastructure*	Installation applicative*	Maintenance infrastructure*	Maintenance applicative*	Installation, maintenance consommables	Hébergement
Postes de travail dont imprimantes (production)	Services de l'OMP, du CACIR, du Parquet, de l'ANTAI	ANTAI	ANTAI	TME	TME	TME	TME	TME	ANTAI
	Titulaires de marché accédant à la production ANTAI	Titulaire	Titulaire	Titulaire	TME	TME	TME	Titulaire	ANTAI
	Vidéocodage	BPO	BPO	BPO	BPO	BPO	BPO	BPO	ANTAI
Matériels ***		TME	ANTAI	TME	N/A	TME	N/A	TME	ANTAI
Plateformes	Recette	TME	ANTAI	TME	TME/TMA**	TME	TME/TMA**	TME	ANTAI (Mi pour Minos)
	Pré production	TME	ANTAI	TME	TME	TME	TME	TME	ANTAI (Mi pour Minos)
	Production	TME	ANTAI	TME	TME	TME	TME	TME	ANTAI (Mi pour Minos)
	Editeur PVo et FPS	TME	ANTAI	TME	TME	TME	TME	TME	ANTAI
	Formation	TME	ANTAI	TME	TME	TME	TME	TME	ANTAI
	Développement	TMA	TMA	TMA	TMA	TMA	TMA	TMA	TMA
	TNR	TME	ANTAI	TME	TME/TMA**	TME	TME/TMA**	TME	ANTAI (hors Minos)
	Bench	TME	ANTAI	TME	TME/TMA**	TME	TME/TMA**	TME	ANTAI (hors Minos)
	Intégration (à créer)	TME	ANTAI	TME	TME/TMA**	TME	TME/TMA**	TME	ANTAI (Mi pour Minos)
	Qualification (à créer)	TME	ANTAI	TME	TME/TMA**	TME	TME/TMA**	TME	ANTAI (Mi pour Minos)
Industriel et services	BPO (hors SAE et AIR)	BPO	BPO	BPO	BPO	BPO	BPO	BPO	ANTAI
	Paiement	Paiement	Paiement	Paiement	Paiement	Paiement	Paiement	Paiement	Paiement

* Les jar, ksh... effectuant une fonction métier (IHM ou service métier) ainsi que les scripts CI/CD associés sont des applications. Les OS, middleware (apache, tomcat, camunda, ldap, etc.), firmware ainsi que les scripts CI/CD associés sont de l'infrastructure.

** Les certificats applicatifs sont fournis par la TME (IGC ANTAI) et installés par la TMA. La configuration des comptes utilisateurs sont faits par la TME dans les LDAP. Les droits de ces comptes dans les applications sont gérés par les titulaires ayant une activité de TMA concernés.

*** Les titulaires, pour leurs besoins de fonctionnement (bureautique, accès production ou tout autre) doivent approvisionner leurs propres matériels, y compris postes de travail, imprimantes, matériels réseaux, lignes télécom, etc.

Annexe 5 - Organisation des processus de support

Cette annexe décrit l'organisation des processus de support mis en œuvre par l'ANTAI. Elle doit permettre au titulaire d'appréhender correctement certains dispositifs (ex. : niveaux de priorité, rôles des niveaux 2 et 3...) mentionnées au sein de la prestation de support du présent marché (cf. chapitre 3.4 du présent CCTP).

1 Notions

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

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

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

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

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

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

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

2 Présentation

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

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

- Répondre et organiser le traitement des demandes de support formulées par les utilisateurs *via* la plate-forme ITSM de l'ANTAI ;
- Fournir de l'information aux utilisateurs sur les services disponibles et les procédures permettant de les obtenir ;

- Coordonner le traitement des demandes en sollicitant, le cas échéant, les supports des titulaires des autres marchés des programmes CNT ;
- Effectuer le suivi du traitement des incidents, relancer les acteurs et informer régulièrement les demandeurs sur l'avancement ;
- Répondre aux demandes d'informations générales, aux plaintes et aux commentaires ;
- Détecter et signaler les problèmes au sens ITIL et coordonner leur traitement au sens ITIL ;
- Signaler un incident.

Actuellement, les sollicitations du support proviennent de différentes sources :

- Courriel (e-mail) ;
- Appel téléphonique ;
- Ticket créé par les utilisateurs dans l'outil ITSM de l'ANTAI ou certaines applications métiers ;
- Outils conversationnels ("chat" par exemple) ;
- Notification automatique d'expiration par l'outil de gestion des certificats de l'ANTAI ;
- Alertes des outils de supervision du SI de l'ANTAI.

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

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

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

3 Définition des niveaux de support

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

Le support de premier niveau

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

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

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

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

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

Le support de niveau 2

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

Les activités du support de niveau 2 sont assurées :

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

Trois domaines de compétences sont couverts par ce niveau :

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

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

Les tâches effectuées notamment pour le traitement des incidents sont :

- Effectuer une analyse de second niveau sur la base des documentations d'exploitation, de spécification, d'analyse des logs... ;
- Qualifier plus finement le problème et résoudre si possible la demande ;
- Fournir une réponse à l'utilisateur et/ou escalader vers son équipe de niveau 3 ou le niveau 2 d'un autre titulaire de marché des programmes CNT, selon la nature de l'incident (ex. : problème applicatif ou problème lié aux infrastructures).

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

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

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

- Identifier les risques et étudier les améliorations à apporter sur les applications, et aussi sur les processus de production des services ;
- Identifier, documenter et restituer systématiquement les causes racines des incidents constatés en production et proposer à l'ANTAI toutes les modalités de résolution associées à court et moyen termes ;

- Détecter et documenter les récurrences d'incidents à transformer en problème au sens ITIL ;
- Participer activement à l'enrichissement de la base de connaissances de support au travers de l'activité de « shift-left » ;
- Participer au retour d'expérience sur l'activité afin de générer de façon continue des bonnes pratiques.

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

Le support de niveau 3

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

Le support de niveau 3 est assuré par :

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

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

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

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

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

4 Définition des niveaux de priorité

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

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

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

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

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

5 Niveaux de service

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

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

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

Cas du niveau de service « Or »

Les cas d'usage métier critiques pour lesquels un niveau de service « Or » est exigé sont les suivants :

- Usage complet de l'application ADOC (se connecter, faire des recherches...);
- Les services principaux de paiement ;
- Tous les services nécessaires à la sécurité des systèmes d'information y compris les éléments d'infrastructure (pare-feux...);
- Saisie d'infractions depuis l'application de gestion centrale (AGC);
- Saisie des infractions sur l'application mobile « PVE Etat ».
- Sur le présent marché :
 - o Consultation du site web de l'ANTAI (SWA et PRU) incluant notamment les dossiers et avis de contravention électronique (eACO) par les contrevenants ;
 - o Parcours complet de contestation des dossiers par les contrevenants.

Tout événement (incident, anomalie, demande d'assistance) sur un ou plusieurs composants participant à la production d'un des cas d'usages métiers énumérés ci-dessus doit être traité avec un engagement de services de niveau « Or ». Par exemple, un incident sur le service de génération des pièces jointes utilisé par le portail web de l'ANTAI ou tout service nécessaire à la contestation/consultation/mise à disposition des eACO.

À titre d'exemple :

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

Le cumul, sur un mois, des dépassements constatés sur chacun des exemples par rapport aux délais de résolution maximum précisés au sein du chapitre 3.4.5 participent au calcul de la pénalité SUP-PENA-1.

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

Dans le cas des niveaux de services « Argent » et « Bronze », le délai de résolution se calcule unitairement par composant (SSA) quelle(s) que soi(en)t la(les) fonction(s) géré(es) par celui-ci.

Le cumul, sur un mois, des dépassements observés sur le traitement des anomalies ou incidents inhérentes à chacun des composants « Bronze » ou « Argent » par rapport aux délais de résolution maximum précisés au sein du chapitre 3.4.5 participent au calcul de la pénalité SUP-PENA-1.

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

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

Annexe 6 - Liste des niveaux de service

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

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

Domaine applicatif (DAPP)	Type Logiciel	Composants fondamentaux	Niveau de service	Type Logiciel	Complexité de transfert	Description
SWA	IHM	SWA	OR	IHM	Simple	Site institutionnel de l'ANTAI antai.gouv.fr (version statique générée en Back-Office par Drupal)
SWA	IHM	SWA_EDITO	ARGENT	IHM	Simple	CMS permettant la contribution sur le site institutionnel de l'ANTAI et générant le site statique
PRU	IHM	PRU	OR	IHM	Simple	Site de contestation/consultation de dossier usagers.antai.gouv.fr : accessible depuis le site antai.gouv.fr
PRU	Service métier	S_PRUCONFIG	OR	Service métier	Simple	Centralisation de la configuration des microservices du pru
PRU	Service métier	S_PRUCONSL	OR	Service métier	Simple	Microservice de consultation des ACO
PRU	Service métier	S_PRUCONTE	OR	Service métier	Simple	Microservice de contestation/désignation
PRU	Composants techniques	T_PRUGTW	OR	Composants techniques	Simple	Gateway en amont des microservices du PRU
PRU	Service métier	S_PRUMAD	OR	Service métier	Simple	Microservice de mise à disposition des eACO /eLT
PRU	Service métier	S_PRUPJ	OR	Service métier	Simple	Microservice de gestion des pièces justificatives des contestations/désignations
PRU	Composants techniques	T_PRUREGIS	OR	Composants techniques	Simple	Annuaire des microservices du PRU
PRU	Service métier	S_PRUMAIL	OR	Service métier	Simple	Ce service du portail web de l'ANTAI permet l'envoi de mails avec ou sans pièces jointes vers l'extérieur
SGF-SWA-PART	Service métier	SGF_DESIGN	ARGENT	Service métier	Moyen	Microservice de désignation pour les gestionnaires de flottes
SGF-SWA-PART	Composants techniques	T_SGFGTW	ARGENT	Composants techniques	Moyen	Gateway exposant les microservices pour l'application sgf-front

SGF-SWA-PART	Composants techniques	T_SWAPGTW	ARGENT	Composants techniques	Moyen	Gateway exposant les services pour l'application swa-part-front
SGF-SWA-PART	Composants techniques	CONV_GTWX	ARGENT	Composants techniques	Moyen	Gateway exposant les services Pnum vers les applications externes (freeflow, SI Fourrières)
SGF-SWA-PART	Composants techniques	T_SWAPCONF	ARGENT	Composants techniques	Moyen	Centralisation de la configuration des microservices sgf/swapart
SGF-SWA-PART	Composants techniques	T_SWAPREGI	ARGENT	Composants techniques	Moyen	Annuaire des microservices sgf/swapart
SGF-SWA-PART	Composants techniques	T_PNUMAGTW	ARGENT	Composants techniques	Moyen	Gateway exposant les services pour l'application pnum-admin
SGF-SWA-PART	Service métier	S_SWAP_UTL	ARGENT	Service métier	Moyen	Microservice de gestion des utilisateurs, des sociétés/collectivités et de leur convention
SGF-SWA-PART	Service métier	S_SWAP_DOC	ARGENT	Service métier	Moyen	Microservice de gestion des documents administrable par les administrateurs de l'ANTAI et à destination des utilisateurs de SGF et SWAPART
SGF-SWA-PART	Service métier	CONV_MSG	ARGENT	Service métier	Moyen	Service de messagerie instantanée pour communiquer entre CONV_ADMIN et SWA PART uniquement
SGF-SWA-PART	Service métier	CONV_PARC	ARGENT	Service métier	Moyen	Service de gestion des parcs conventionnés - SGF
SGF-SWA-PART	IHM	SGF	ARGENT	IHM	Moyen	L'espace Gestionnaire de Flotte offre un site grand public permettant de réaliser des désignations simultanées des conducteurs ayant commis une infraction traitée par l'ANTAI avec un véhicule de leur flotte. Application Angular. - SGF
SGF-SWA-PART	IHM	CONV_ADMIN	ARGENT	IHM	Moyen	L'espace Gestionnaire de Flotte offre une console d'administration qui permet d'assurer l'administration et le suivi des comptes utilisateurs - SGF
SGF-SWA-PART	IHM	SWA_PART	ARGENT	IHM	Moyen	L'IHM Services Verbalisateurs (parfois appelée IHM partenaires, ou SWA

						Partenaires) est la section du Site Web de l'ANTAI (SWA) dédiée aux collectivités pratiquant la verbalisation électronique (Pve) ou le FPS ainsi qu'au conventionnement des sociétés (freeflow, fourrières). Application Angular.
--	--	--	--	--	--	---

Annexe 7 - Annexes consultables ou fournies sur demande

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

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

Numéro d'annexe	Nom de l'annexe	Canal
7.16	Rapport d'analyse des verbatims	Consultable en "Dataroom" sur le site CNT à Rennes
7.17	Documentation des systèmes applicatifs du marché	Consultable en "Dataroom" sur le site CNT à Rennes

Fin du document