

MARCHE PUBLIC DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA
COMMUNICATION



FOURNITURE DE PRESTATIONS D'ASSISTANCE A MAITRISE
D'ŒUVRE POUR LA DSI DE LA BRANCHE RECOUVREMENT DU
REGIME GENERAL DE LA SECURITE SOCIALE

LOT 2
EXPERTISE

N° de procédure

P	2	6	1	2	-	A	O	O	-	D	S	I
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.)

Sommaire

1.	PREAMBULE	3
2.	DESCRIPTION DU PERIMETRE DU LOT	3
2.1.	COUVERTURE ET ORGANISATION.....	3
2.2.	DESCRIPTION DU PERIMETRE METIER	3
2.3.	ELEMENTS DE VOLUMETRIE ET STATISTIQUES	4
2.4.	ENJEUX	4
2.5.	RISQUES	5
2.6.	CERTIFICATIONS.....	5
3.	DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES.....	6
3.1.	LISTE DES PRESTATIONS ATTENDUES	6
3.2.	GENERALITE - LOCALISATION	8
3.3.	DETAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES	8
3.3.1.	<i>Globalisé</i>	8
3.3.2.	<i>Expertise</i>	9
3.3.2.1.	Pilotage	9
3.3.2.2.	Conception.....	19
3.3.2.3.	Réalisation.....	33
3.3.2.4.	Administration	50
3.3.2.5.	Test.....	62
3.3.2.6.	Support.....	66
3.3.2.7.	Intégration	74
3.3.2.8.	Livraison	75
3.3.3.	<i>Activité-Astreinte</i>	77
4.	MODALITES DES PRESTATIONS	79
4.1.	GOUVERNANCE DU LOT	79
4.1.1.	<i>Comitologie</i>	79
4.1.2.	<i>Reporting</i>	79
4.2.	NIVEAUX DE SERVICE	79
4.2.1.	<i>Indicateurs de niveau de service</i>	79
4.2.2.	<i>Ajout, modification et révision des indicateurs</i>	80
4.3.	CONDITIONS GENERALES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	80
4.3.1.	<i>Sollicitations et suivis des prestations</i>	80
4.3.2.	<i>Phase d'initialisation</i>	81
5.	CAS PRATIQUE.....	81

1. Préambule

Ce document constitue le Cahier des Clauses Techniques Particulières de ce lot. Il s'inscrit en complément au CCTP commun. Il décrit aux soumissionnaires les conditions spécifiques propres au lot en objet en matière de périmètre et de prestations à exercer.

Ce cahier des charges fait partie du DCE (Dossier de Consultation des Entreprises) et des documents contractuels constituant l'Accord Cadre conclu avec le titulaire.

2. Description du périmètre du lot

2.1. Couverture et organisation

Ce lot couvre l'ensemble des prestations d'expertise en MOE hors périmètre couvert par le Lot 3 « Expertises spécifiques ».

L'ensemble des entités, projets et activités géré par la DSI de ACOSS est susceptible d'avoir recours à ce Lot.

Afin d'avoir une vision globale des demandes d'expertise, d'harmoniser et industrialiser les pratiques, la gestion de ce lot est confiée à la Direction Adjointe des Compétences, Capacités et Carrières (DA3C), qui centralisera l'ensemble des demandes d'expertises.

La DA3C assure au travers d'un processus interne toute la phase amont d'identification des solutions d'expertise et sera le relais entre le(s) titulaire(s) du lot et les demandeurs opérationnels des différentes Directions Adjointes de la DSI.

2.2. Description du périmètre métier

L'ensemble des métiers et compétences lié aux activités de la DSI de l'ACOSS peut faire l'objets de demandes d'expertises.

Les activités d'expertise concerneront les différentes phases de la réalisation de projets bout en bout et de l'ensemble des activités transverses permettant d'assurer la réalisation des activités de la DSI tant en termes de pilotage, de conception, de développement, d'intégration, de mise en production et de suivi de production, tel que (liste non-exhaustive) :

- La conception avec :
 - Architecture applicative – Architecture Digitale
 - Spécification Technique
 - Spécification fonctionnelle
 - UX design
 - Rédaction des Users Stories et gestion de la backlog
- La réalisation avec par exemple:
 - Développement/paramétrage applicatif et tests unitaires -- java, Angular, fullstack, C#, Web et API, React
 - Développement/paramétrage applicatif et tests unitaires -- Cobol, données SQL, PL/SQL, NOSQL
 - Développement/paramétrage applicatif et tests unitaires – Système
 - Développement/paramétrage et tests unitaires -- Digital et Mobile
 - Développement/paramétrage applicatif et tests unitaires -- Technologie cloud
 - Développement/paramétrage applicatif et tests unitaires -- Technologie bigdata
- Les activités transverses :
 - Gestion de projets
 - Coordination et animation d'un projet agile
 - Coaching d'un projet agile
 - Stratégie produit
- Les tests :
 - Pilotage de tests

- Stratégie de Test
- Préparation et exécution de tests
- Le Support et assistance
- Les astreintes

Les UO sont décrites dans le §3.

Il est attendu que le candidat démontre sa capacité à répondre à l'ensemble des périmètres au travers des compétences qu'il peut mettre à disposition. Ainsi, il identifiera ses capacités chiffrées par type d'activité et géographique par métier/activités

 cf. CRT	2.3.3 Gestion des dispositifs
--	-------------------------------

2.3. Eléments de volumétrie et statistiques

La DSI de l'ACOSS utilise environ 300 prestations d'expertises sur l'année avec environ une vingtaine de nouvelles demandes par mois.

2.4. Enjeux

Le Lot 2 Expertise doit permettre les montées en capacité et en compétences ponctuelles nécessaire à l'ensemble des projets et des activités de la DSI.

La mise en place de la DA3C répond à plusieurs enjeux rencontrés par la DSI de l'ACOSS ces dernières années dans le cadre des affectations d'expertises :

- Diminuer la charge des managers opérationnels liée à la gestion des prestations d'expertise
- Obtenir une vision globale des demandes d'expertises
- Harmoniser les processus de gestion des expertises
- Fluidifier et industrialiser la mise en œuvre des contrats d'expertises

La DA3C devient donc le point de contact unique pour toute demande de prestation d'expertises et, pour cela, a mis en place un processus interne afin de collecter l'ensemble des demandes d'expertises.

Le suivi des prestations continuera à être réalisé par les managers de proximité.

Il est attendu que le candidat démontre sa capacité à répondre aux enjeux de couverture en termes de compétences (incluant les certifications), de réactivité, fluidité et industrialisation de ses réponses aux demandes de prestation d'expertise.

 cf. CRT	2.3.1.1 Analyse des enjeux spécifiques au lot
--	---

2.5. Risques

L'ACOSS identifie les risques suivants spécifiques à ce lot :

Id	Phase	Catégorie	Description	Impact
1	Exécution	Compétences	Le titulaire n'a pas la capacité de proposer une/des solution(s) avec le bon niveau d'expertise couvrant l'exhaustivité des compétences demandées	Le déficit de compétences engendre pour la DSI - Du délai dans la mise en œuvre des activités, - Une surcharge des équipes ACOSS afin de compenser le manque de compétences et assurer la montée en compétences du titulaire - Une baisse globale de la productivité sur le périmètre concerné
2	Exécution	Engagement	Le titulaire ne répond pas aux demandes de prestation d'expertises dans les délais impartis	Le manque de réactivité du titulaire engendre pour la DSI : - Du délai dans la mise en œuvre des activités, - Une surcharge des équipes ACOSS afin de compenser la capacité à faire non prise en charge - Un risque sur la tenue des jalons projets et/ou des activités le cas échéant
3	Exécution	Périmètre	Le titulaire n'a pas la capacité de fournir des solutions en proximité des sites de l'ACOSS afin d'assurer les interventions sur site.	Le manque de proximité géographique peut impacter la productivité et l'efficacité des équipes qui ne sont pas à mesure de faire des points en présentiels et partager autour des problématiques et les enjeux des activités de façon fluide.

Le candidat explicite dans sa réponse les plans de mitigation qu'il souhaite mettre en œuvre afin de couvrir ces risques.

 cf. CRT	2.3.1.4 Analyse des risques du lot
---	------------------------------------

2.6. Certifications

Le candidat indique dans sa réponse les certifications qu'il possède, ou que certains de ses collaborateurs possèdent (avec le dénombrement associé), qui lui semblent pertinentes sur le périmètre considéré.

Le cas échéant des certifications pourront être demandées au cas par cas dans le cadre de certaines demandes d'expertise.



3. Description des prestations attendues

3.1. Liste des prestations attendues

Code UO	Type UO	Phase/Thème	Libellé	Profil
UO_2_G_INIT_INITLOT	Globalisé	Initialisation	Initialisation du lot	Administrateur de base de données
UO_2_E_A_DBA	Expertise	Administration	DBA Technique	
UO_2_E_A_LINUX	Expertise	Administration	Administration OS linux	Expert systèmes d'exploitation
UO_2_E_A_EH	Expertise	Administration	Administrateur Exchange Hybride	Administrateur d'outils
UO_2_E_A_SO	Expertise	Administration	Administrateur Sharepoint OnLine	Administrateur d'outils
UO_2_E_A_O365	Expertise	Administration	Administrateur Office 365	Administrateur d'outils
UO_2_E_A_TEA	Expertise	Administration	Administrateur TEAMS	Administrateur d'outils
UO_2_E_A_SUPAC	Expertise	Administration	Supervision d'application et composant Service d'accompagnement aux tâches d'administration réseau	Technicien d'exploitation
UO_2_E_A_RESEAU	Expertise	Administration		Technicien réseaux-télécoms
UO_2_E_A_CC	Expertise	Administration	Administration centre de contact Maintien en condition opérationnelle et expertise technique gestion de parc serveurs Windows	Administrateur d'outils
UO_2_E_A_PSW	Expertise	Administration	Administration environnement poste de travail	Administrateur d'outils
UO_2_E_A_EPT	Expertise	Administration	Administration et déploiement des infrastructures serveurs, matériels et logiciels	Administrateur d'outils
UO_2_E_A_ISML	Expertise	Administration	Administration Web Analyse (Ex : Piano Analytics, Matomo)	Administrateur d'outils
UO_2_E_A_ANALYTICS	Expertise	Administration	Administration des outils du test (Ex : ALM, SQUASH)	Administrateur d'outils
UO_2_E_A_OUTITEST	Expertise	Administration		Administrateur d'outils
UO_2_E_C_SF	Expertise	Conception	Spécification fonctionnelle	Analyste Fonctionnel
UO_2_E_C_ST	Expertise	Conception	Spécification Technique	Tech Lead
UO_2_E_I_IP	Expertise	Intégration	Intégration progiciel	Paramétreur de logiciels
UO_2_E_C_SFP	Expertise	Conception	Spécification fonctionnelle progiciel	Analyste Fonctionnel
UO_2_E_C_STP	Expertise	Conception	Spécification technique progiciel	Tech Lead
UO_2_E_C_UID	Expertise	Conception	UI Design	UI Designer
UO_2_E_C_UXD	Expertise	Conception	UX Design	UX Designer
UO_2_E_C_AAAD	Expertise	Conception	Architecture applicative - Architecture Digitale	Architecte Applicatif
UO_2_E_C_AP	Expertise	Conception	Architecture applicative	Architecte Applicatif
UO_2_E_C_EH	Expertise	Conception	Architecte Exchange Hybride	Architecte Technique
UO_2_E_C_ASAM	Expertise	Conception	Architecture et expertise technique - Services Microsoft AZURE	Architecte Technique
UO_2_E_C_APPM	Expertise	Conception	Architecture et expertise technique - Power Platform Microsoft	Responsable des systèmes applicatif
UO_2_E_C_ADPTW	Expertise	Conception	Architecture et expertise technique déploiement poste de travail solutions Microsoft	Architecte Technique
UO_2_E_C_PO	Expertise	Conception	Gestion de la backlog d'un projet agile	Product Owner / Proxy Product Owner
UO_2_E_C_CONPILPROC	Expertise	Conception	Conception et pilotage de processus (ex : PNGT, ITIL)	Expert méthode et outils / qualité
UO_2_E_C_ERT1	Expertise	Conception	Conduite d'études télécom stratégiques cibles	Expert Réseaux-Télécoms
UO_2_E_C_ERT2	Expertise	Conception	Etude et conseil sur le choix d'une nouvelle technologie télécom et son implémentation	Expert Réseaux-Télécoms

UO_2_E_PIL_AGPP	Expertise	Pilotage	Assistance à la gestion Projet / Programme (PMO)	Chargé de pilotage SI (PMO)
UO_2_E_PIL_AGE0	Expertise	Pilotage	Assistance à la gestion Entité Organisationnelle (PMO)	Chargé de pilotage SI (PMO)
UO_2_E_PIL_GDP	Expertise	Pilotage	Gestion de projet maîtrise d'œuvre	Chef de projet maîtrise d'œuvre
UO_2_E_PIL_DPP	Expertise	Pilotage	Direction de Projet / Programme	Directeur de projets
UO_2_E_PIL_PAT	Expertise	Pilotage	Pilotage des activités de Tests	Test Manager
UO_2_E_PIL_PITP	Expertise	Pilotage	Pilotage de l'intégration et transition projet ou lot applicatif	Responsable Transition d'Application
UO_2_E_PIL_CPA	Expertise	Pilotage	Coaching d'un projet agile	Coach Agile
UO_2_E_PIL_CAPA	Expertise	Pilotage	Coordination et animation d'un projet agile	Scrum Master
UO_2_E_PIL_CAPI	Expertise	Pilotage	Coordination et animation d'un Program Increment (PI)	Release Train Engineer
UO_2_E_PIL_SP	Expertise	Pilotage	Pilotage et définition produit	Product Manager
UO_2_E_PIL_GET	Expertise	Pilotage	Pilotage des environnements de tests	Chef de projet maîtrise d'œuvre ou Test Manager
UO_2_E_R_DEV_1	Expertise	Réalisation	Développement/paramétrage applicatif et tests unitaires -- java, angular, fullstack, C#, C++,Web et API, React	Concepteur / développeur
UO_2_E_R_DEV_2	Expertise	Réalisation	Développement/paramétrage applicatif et tests unitaires -- Cobol, PL/SQL, NOSQL	Concepteur / développeur
UO_2_E_R_DEV_3	Expertise	Réalisation	Développement/paramétrage applicatif et tests unitaires -- Système	Concepteur / développeur
UO_2_E_R_DEV_4	Expertise	Réalisation	Développement/paramétrage applicatif et tests unitaires -- Techno cloud	Concepteur / développeur
UO_2_E_R_DEV_5	Expertise	Réalisation	Développement/paramétrage applicatif et tests unitaires -- Techno Décisionnel	Concepteur / développeur
UO_2_E_R_DEV_6	Expertise	Réalisation	Développement/paramétrage applicatif et tests unitaires -- Techno Big Data	Concepteur / développeur
UO_2_E_R_DEV_7	Expertise	Réalisation	Développement/paramétrage applicatif et tests unitaires -- GWT, RCP	Concepteur / développeur
UO_2_E_R_DEV_8	Expertise	Réalisation	Développement/paramétrage applicatif et tests unitaires -- Données SQL, PL/SQL, NOSQL	Concepteur / développeur
UO_2_E_R_DEV_9	Expertise	Réalisation	Développement/paramétrage applicatif et tests unitaires -- Editique (Doc1,EngageOne)	Concepteur / développeur
UO 2 E R DEV 10	Expertise	Réalisation	Concepteur /Développeur de solutions techniques -- Fullstack	Concepteur / développeur
UO 2 E R DEV 11	Expertise	Réalisation	Développement/paramétrage applicatif et tests unitaires -- XLRelease	Concepteur / développeur
UO_2_E_R_DEV_12	Expertise	Réalisation	Concepteur /Développeur de solutions techniques -- PHP-Symfony	Concepteur / développeur
UO_2_E_R_DEV_13	Expertise	Réalisation	Développement/paramétrage applicatif et tests unitaires -- Digital et Mobile (ex. IONIC/Capacitor)	Concepteur / développeur
UO_2_E_R_DEV_14	Expertise	Réalisation	Développement/paramétrage applicatif et tests unitaires -- No code Low code (ex. CONVERTIGO...)	Concepteur / développeur
UO_2_E_R_DEV_15	Expertise	Réalisation	Développement/paramétrage applicatif et tests unitaires -- RPA IPA (ex. UI Path)	Concepteur / développeur
UO_2_E_R_DEV_16	Expertise	Réalisation	Développement/paramétrage applicatif et tests unitaires -- GO	Concepteur / développeur
UO_2_E_R_DEV_17	Expertise	Réalisation	Développement/paramétrage applicatif et tests unitaires -- Powershell	Concepteur / développeur
UO_2_E_R_DEV_18	Expertise	Réalisation	Développement/paramétrage applicatif et tests unitaires -- Prompt (IA)	Concepteur / développeur
UO_2_E_R_DEV_19	Expertise	Réalisation	Paramétrage progiciels -- SEMARCHY	Paramétreur de progiciels
UO_2_E_R_DEV_20	Expertise	Réalisation	Paramétrage progiciels -- VITAM	Paramétreur de progiciels
UO_2_E_R_DEV_21	Expertise	Réalisation	Paramétrage progiciels -- SAP	Paramétreur de progiciels
UO_2_E_R_DEV_22	Expertise	Réalisation	Paramétrage progiciels -- Autres	Paramétreur de progiciels
UO_2_E_R_DEV_23	Expertise	Réalisation	Développement/paramétrage applicatif et tests unitaires -- Autres	Concepteur / développeur
UO_2_E_R_DEV_24	Expertise	Réalisation	Intégration html/Css	Concepteur / développeur
UO_2_E_L_DEVOPS	Expertise	Livraison	DevOps, DevSecOps	Devops
UO_2_E_L_GECL	Expertise	Livraison	Gestion des environnements, configuration et livraison	Release Manager
UO_2_E_L_DAP	Expertise	Livraison	Service de déploiement dans les architectures de production branch-office	Technicien réseaux-télécoms
UO_2_E_S_EH	Expertise	Support	Support niveau 3 Exchange Hybride	Administrateur d'outils

UO_2_E_S_SO	Expertise	Support	Support niveau 3 Sharepoint OnLine	Administrateur d'outils
UO_2_E_S_O365	Expertise	Support	Support niveau 3 Office 365	Administrateur d'outils
UO_2_E_S_T	Expertise	Support	Support niveau 3 TEAMS	Administrateur d'outils
UO_2_E_S_LINUX	Expertise	Support	Support sur l'OS linux	Administrateur d'outils
UO_2_E_S_SPDTN1	Expertise	Support	Support Poste de travail Niveau 1 (CSA)	Technicien support utilisateurs
UO_2_E_S_SPDTN2	Expertise	Support	Support Poste de travail Niveau 2 (CSA)	Assistant fonctionnel
UO_2_E_S_SMN1	Expertise	Support	Support Métier Niveau 1	Technicien support utilisateurs
UO_2_E_S_SMN2	Expertise	Support	Support Métier Niveau 2	Assistant fonctionnel
UO_2_E_S_SMN3	Expertise	Support	Support Métier Niveau 3	Assistant fonctionnel
UO_2_E_T_PET	Expertise	Test	Préparer et exécuter les tests (Hors test intégration)	Testeur
UO_2_E_T_PECNR	Expertise	Test	Préparer et exécuter une campagne de non-régression	Testeur
UO_2_E_T_PECTP	Expertise	Test	Préparer et exécuter une campagne de test de performance	Testeur
UO_2_E_T_AUTOTEST	Expertise	Test	Automatisation des tests (Hors test intégration)	Testeur
UO_2_A_A_AST_	Activité	Astreinte	Astreinte	
UO_2_A_A_TDHNO_	Activité	Astreinte	Travail décalé en HNO	

3.2. Généralité - Localisation

L'ensemble des UO pourront être utilisé sur tous les sites de la DSI de l'ACOSS.
La précision sera apportée lors de l'émission de la demande d'expertise.

3.3. Détail des prestations attendues

3.3.1. Globalisé

Code UO	UO_2_G_INIT_INITLOT
Libellé UO	Initialisation du Lot
Type d'UO	Globalisé
Phase	Initialisation
Description	La prestation établit pour le lot : • L'organisation des acteurs du titulaire • Le récapitulatif de la documentation et des logiciels • la communication, et les instances avec les responsables ACOSS • les processus, méthodes, normes, et procédures • les outils
Entrant	Notification Accord Cadre et DCE
Livrable	• le PAQ instancié du lot • le PAS • la réponse au questionnaire sécurité initié par ACOSS ;

	- la documentation du lot (dont document d'accueil, actualisation de la documentation de référence, dans le respect des normes documentaires en vigueur à la DSI) ; - s - le plan de réversibilité du lot.
Complexité	NA
Profils et compétences associés	A définir par le titulaire en s'appuyant sur la grille des profils (Annexe : « Grille des profils »)

3.3.2. Expertise

3.3.2.1. Pilotage

Code UO	UO_2_E_PIL_AGPP
Libellé UO	Assistance à la gestion Projet / Programme (PMO)
Type d'UO	Expertise
Phase	Pilotage
Description	- Conduite d'opérations relatives au projet/programme en question : - Planification des travaux en lien avec les chefs de projet et ou le Directeur de projet - Organisation et animation de revues de projet, et des comités de pilotage du projet/programme - Analyse de l'avancement projet/programme au moyen d'indicateurs définis en amont, avec remontée d'alerte au chef de projet en cas de risques ou de difficultés - Contribution, mise en œuvre et suivi de plans d'action suite aux risques / difficultés rencontrés (coordination des différents acteurs et suivi de la réalisation des actions leur étant assignées) - Elaboration et rédaction du plan projet/programme - Elaboration et rédaction d'un rapport décrivant l'avancement du projet/programme (rythme d'actualisation du rapport à définir) - En fin de projet/programme : réalisation d'un bilan de projet/programme reprenant de manière synthétique : - Éléments clés de pilotage (organisation, planning, moyens, budgets, etc.) - Problématiques rencontrées et solutions mises en œuvre - Axes d'amélioration
Entrant	- Présentation du contexte et du projet en question - Présentation des outils spécifiques à l'ACOSS - Identification des acteurs
Livrable	- Plan projet/programme - Plannings détaillés et modèles déclinés dans l'outil de planification de l'ACOSS (Sciforma) - Supports de réunions et comptes-rendus - Reporting projet au moyen d'indicateurs - Plans d'action en cas de problèmes détectés sur le projet - Rapport d'avancement projet/programme - Bilan de projet/programme

Complexité	▪ Simple, Moyen, Complexe
Spécificité de l'environnement technique	Sciforma,
Profils et compétences associés	Chargé de pilotage SI (PMO) ▪ Mise en place d'un plan d'activités ▪ Planification des produits/services ▪ Gestion de projets ▪ Gestion des risques ▪ Gestion budgétaire ▪ Amélioration des processus ▪

Code UO	UO_2_E_PIL_AGEO
Libellé UO	Assistance à la gestion Entité Organisationnelle (PMO)
Type d'UO	Expertise
Phase	Pilotage
Description	▪ Conduite d'opérations relatives au portefeuille de projets de l'entité : ○ Planification des travaux en lien avec les chefs de projet ○ Organisation et animation de revues de projet, et des comités de pilotage du projet ○ Analyse de l'avancement projet au moyen d'indicateurs définis en amont, avec remontée d'alerte au chef de projet et/ou au BPO en cas de risques ou de difficultés ○ Définition, mise en œuvre et suivi de plans d'action suite aux risques / difficultés rencontrés (coordination des différents acteurs et suivi de la réalisation des actions leur étant assignées) ▪ Elaboration et rédaction d'un rapport décrivant l'avancement des projets (rythme d'actualisation du rapport à définir) du portefeuille ▪ En fin de projet : réalisation d'un bilan des projets de l'entité reprenant de manière synthétique : ○ Eléments clés de pilotage (organisation, planning, moyens, budgets, etc.) ○ Problématiques rencontrées et solutions mises en œuvre ○ Axes d'amélioration ○ Eléments de capitalisation (méthodologie, modèles de documents, etc.)
Entrant	▪ Présentation du contexte et du projet en question ▪ Présentation des outils spécifiques à l'ACOSS ▪ Identification des acteurs
Livrable	▪ Plannings détaillés et modèles déclinés dans l'outil de planification de l'ACOSS (Sciforma) ▪ Supports de réunions et comptes-rendus ▪ Reporting projet au moyen d'indicateurs ▪ Plans d'action en cas de problèmes détectés sur le projet ▪ Rapport d'avancement projet ▪ Bilan de projet

Complexité	▪ Simple, Moyen, Complexe
Spécificité de l'environnement technique	Sciforma,
Profils et compétences associés	Chargé de pilotage SI (PMO) ▪ Mise en place d'un plan d'activités ▪ Planification des produits/services ▪ Gestion de projets et du portefeuille de projets ▪ Gestion des risques ▪ Gestion budgétaire ▪ Amélioration des processus

Code UO	UO_2_E_PIL_GDP
Libellé UO	Gestion de projet maîtrise d'œuvre
Type d'UO	Expertise
Phase	Pilotage
Description	▪ Appui au pilotage global du projet en termes de : ○ Pilotage financier et budgétaire (structuration du reporting, élaboration des budgets) ○ Pilotage de la gestion et de la maîtrise des risques, ○ Pilotage du respect des livrables, ○ Pilotage de la bonne tenue des jalons et du planning (support à la planification générale et détaillée des activités liées aux plans / programmes / projets issus du portefeuille), ○ Pilotage de la qualité, ○ Pilotage de l'organisation des ressources internes comme externes (évaluation des charges nécessaires), ○ Identification et suivi des facteurs clé de succès des plans / programmes / projets issus du portefeuille ▪ Gestion et suivi du respect de la méthodologie en termes de lancement de projet : réception et vérification de l'adéquation des notes d'opportunités et des notes de lancement avec les standards fixés par la DSI ▪ Préparation des supports de présentation des nouveaux projets pour approbation par les directions métier concernées ▪ Mise à jour du portefeuille de projets
Entrant	▪ Présentation du contexte ▪ Présentation des méthodologies projet et outils spécifiques à l'ACOSS ▪ Identification des acteurs
Livrable	▪ Plan de pilotage programme / projet actualisé ▪ Portefeuille projet actualisé et communiqué aux parties prenantes ▪ Version actualisée de l'outil de suivi des projets de la DSI (Sharepoint) ▪ Supports de présentation à destination des directions métier
Complexité	▪ Simple, Moyen, Complexe

Spécificité de l'environnement technique	Sciforma,
Profils et compétences associés	Chef de projet maîtrise d'œuvre ▪ Mise en place d'un plan d'activités ▪ Planification des produits/services ▪ Gestion des projets et du portefeuille de projets ▪ Gestion des risques ▪ Gestion budgétaire ▪ Amélioration des processus ▪ Gestion de qualité informatique ▪

Code UO	UO_2_E_PIL_DPP
Libellé UO	Direction de Projet / Programme
Type d'UO	Expertise
Phase	Pilotage
Description	▪ Appui au pilotage global de projet/programme en termes de : ○ Identifier la feuille de route du projet/programme ○ Structurer le projet/programme avec l'ensemble des moyens nécessaires à son exécution afin d'en atteindre les objectifs ○ Pilotage financier et budgétaire (structuration du reporting, élaboration des budgets - PIA) ○ Pilotage de la gestion et de la maîtrise des risques, ○ Pilotage du respect des livrables, ○ Pilotage de la bonne tenue des jalons et du planning (support à la planification générale et détaillée des activités liées aux plans / programmes / projets), ○ Pilotage de la qualité, ○ Pilotage de l'organisation des ressources internes comme externes (évaluation des charges nécessaires), ○ Identification et suivi des facteurs clé de succès des plans / programmes / projets issus du portefeuille ▪ Gestion et suivi du respect de la méthodologie en termes de lancement de projet : réception et vérification de l'adéquation des notes d'opportunités et des notes de lancement avec les standards fixés par la DSI ▪ Préparation des supports de présentation des nouveaux projets pour approbation par les directions métier concernées ▪ Mise à jour du portefeuille de projets
Entrant	▪ Présentation du contexte ▪ Présentation des méthodologies projet et outils spécifiques à l'ACOSS ▪ Identification des acteurs
Livrable	▪ Plan de pilotage programme / projet actualisé ▪ Portefeuille projet actualisé et communiqué aux parties prenantes ▪ Version actualisée de l'outil de suivi des projets de la DSI (Sharepoint) ▪ Supports de présentation à destination des directions métier et/ou la DSI

Complexité	▪ Simple, Moyen, Complexe
Spécificité de l'environnement technique	Sciforma,
Profils et compétences associés	Directeur de projets ▪ Mise en place d'un plan d'activités ▪ Planification des produits/services ▪ Gestion des projets et du portefeuille de projets ▪ Gestion des risques ▪ Gestion budgétaire ▪ Amélioration des processus ▪ Gestion de qualité informatique

Code UO	UO_2_E_PIL_PAT
Libellé UO	Pilotage des activités de tests
Type d'UO	Expertise
Phase	Pilotage
Description	• Organiser les activités de test ○ Anime la construction de la stratégie de test globale. ○ Rédige et fait valider par tous les acteurs la stratégie de test globale ○ Rédige et suit le plan d'action de mise à disposition des moyens • Pilote les activités et les natures de test ○ S'assure du respect des engagements de la partie tests en termes de jalons et de qualité ○ Pilote et mesure l'avancement de toutes les activités de test ○ Identifie les risques et propose un plan d'action pour les couvrir ○ Reporte au DP/CP du projet • Garantit l'application des bonnes pratiques de l'ACOSS ○ Apporte son support dans les équipes (Métier/MOA, MOE, , PROD) sur l'application des bonnes pratiques et l'utilisation des outils ○ Contrôle le respect des règles • Facilite la transition vers la production ○ Vérifie et consolide les éléments permettant l'homologation de la solution ○ Vérifie et consolide les entrants nécessaires à la MEP ○ Contribue au plan de bascule

Entrant	Projet / Programme
Livrable	- Stratégie de test globale conforme au PAQ et validée par tous les acteurs - Plan d'action de mise à disposition des moyens - Bilan de fin de projet - Fiche de contrôle (PAQ) - Reporting d'avancement des activités du projet de test
Complexité	Simple, Moyen, Complexe
Profils et compétences associés	Test Manager

Code UO	UO_2_E_PIL_PITP
Libellé UO	Pilotage de l'intégration et transition projet ou lot applicatif
Type d'UO	Expertise
Phase	Pilotage
Description	▪ Analyse de la note d'opportunité et de la grille d'engagement ▪ Interview du CP MOE et définition des services à mettre en œuvre par la DAOS ▪ Définition du budget pour les activités I&T ▪ Participation à la stratégie de test globale projet et/ou programme ▪ Planification des activités I&T : ○ Inscription dans les trains ○ Préparation, intégration, transition - Suivi de la réalisation des activités : ○ Stratégie de tests de niveau + contrôle de sa qualité ○ Matrice de tests (contrôle qualité du patrimoine test, exigence, campagnes sur la MCO) ○ Initialisation des outils de tests, ○ Création/modification d'infrastructure ○ Réservation des environnements de tests (et jeux de données) ○ Gestion de la qualité (rapports lot) - Suivi des livraisons MOE dans les trains (gestion des itérations et du contenu du périmètre de test MCO) - Coordination des MOE • Coordination des testeurs ○ Pool de VM testeurs ○ Vérification des contextes de tests (environnement et jeux de données) ○ Vérification du plan de test et des campagnes de test (en cohérence avec les stratégies de test)

	○ Avancement des tests • Co construction du synopsis de mise en production, diffusion • Construction et mise à jour des indicateurs projet • Génération des rapports qualité • Participation aux instances de suivi opérationnelles des prestations + animation des instances de suivi des tests MCO sur la phase I&T • Analyse d'impact SI et communication transverse • Mise en œuvre du process MEP Appli • Suivi des MEP de lot • Organisation du support applicatif tous couloirs
Entrant	• Documents relatifs au lancement projet • Grille d'engagement projet • Planning et description des lots applicatifs livrés en intégration le cas échéant
Livrable	• Questionnaire projet identifiant les services • Estimation des charges I&T projet • Planning des activités I&T projet • Synopsis de MEP, diffusion • Indicateurs projet • Rapport d'activité des prestations opérationnelles d'intégration • Rapport qualité • Compte-rendu des instances de suivi des activités de tests I&T • Analyse d'impact SI • Respect des engagements en délai, coût et qualité sur les activités I&T • Analyse des dépendances applicatives • Respect des engagements en délai, coût et qualité sur les activités I&T
Complexité	• Simple, Moyen, Complexe
Profils et compétences associés	Responsable Transition d'Application

Code UO	UO_2_E_PIL_CPA
Libellé UO	Coaching d'un projet agile
Type d'UO	Expertise
Phase	Pilotage
Description	• Assurer la conformité des pratiques avec le cadre défini par la DSI. • Proposer des améliorations méthodologiques adaptées à l'organisation et à la structuration de chaque projet en accord avec les responsables Digital et les responsables de la filière. • Assurer le cadrage Agile de projets ambitieux menés par des équipes.

	- Animer des ateliers de créativité, de conception collaborative, de cadrage technique et de résolution de problèmes. - Faciliter certains rituels d'équipes Agile (daily meeting, sprint planning, démonstration, rétrospective...) et animer des ateliers d'amélioration continue en transverse pour tous les métiers de l'entreprise. - Accompagner les équipes agiles dans l'auto-évaluation de leurs pratiques, les aider à identifier leurs axes de progression et les conseiller dans la mise en œuvre des solutions - Contribuer au corpus de méthodes, outils et bonnes pratiques dans l'entreprise et concevoir/animer des formations à destination de tous. - Contribuer à la roadmap produit, constituer le backlog produit
Entrant	Modèle de livrable type et attendu
Livrable	- Plan de coaching personnalisé par fonction - Rapport sur la maturité Agile des différents contributeurs du projet - Rapport d'avancement sur la montée en compétences - Supports et compte rendus d'animation d'ateliers
Complexité	Simple/Moyen/Complexe
Profils et compétences associés	Coach Agile

Code UO	UO_2_E_PIL_CAPA
Libellé UO	Coordination et animation d'un projet agile
Type d'UO	Expertise
Phase	Réalisation
Description	○ - Aide au suivi et à réalisation des activités en mode agile (stories / enabler...). - Aide à comprendre la planification de produit dans un contexte empirique. - Assiste et conseille le Product Owner dans la qualification des besoins. Il s'assure également que le Product Owner a constitué et gère correctement le Backlog. - Assure la coordination des équipes avec le Product Owner et les parties prenantes. - Anime et/ou participe aux cérémonies Scrum. - Aide l'équipe de développement (Dev Team) à s'auto-organiser et développer sa pluridisciplinarité. - Maximise la valeur créée par l'équipe de développement.

	• Identifie et gère les risques de l'équipe de développement. • Identifie et aide à la levée des obstacles à la réalisation des activités. • Définit, met en place et suit des indicateurs de performance (vélocité, prévisibilité, délivrance du produit, satisfaction des utilisateurs, niveau d'engagement des intervenants, qualité de service ...). • Collabore avec d'autres Scrum Masters pour améliorer l'efficacité de l'utilisation de Scrum dans l'organisation.
Entrant	• Modèle de livrable type et attendu
Livrable	• La revue de sprint. • La planification du sprint. • La rétrospective. • Le done (équivalent d'une recette incrémentale).
Complexité	• Simple/Moyen/Complexe
Profils et compétences associés	Scrum Master

Code UO	UO_2_E_PIL_CAPI
Libellé UO	Coordination et animation d'un Program Increment (PI)
Type d'UO	Expertise
Phase	Pilotage
Description	• Préparation, planification et mise en œuvre du Program Increment (PI) ; • Veille à la traduction du besoin métier en éléments exploitables par le programme ; • Organisation d'ART Sync, afin d'identifier tout élément pouvant bloquer tout ou partie du train agile et, si nécessaire, définir les actions de contournement • Organisation d'ateliers nécessaires à la bonne compréhension du besoin, du périmètre, des priorités, etc. ; • Suivi du bon développement des savoir-faire et savoir-être ; • Moteur de la cohésion et de la solidarité des équipes ; • Echanges réguliers avec les scrum masters et les autres parties prenantes, afin d'apporter son soutien si nécessaire et de suivre le rythme des cadences Agile ; • Reporting régulier et mise à jour des indicateurs partagés au sein du programme (PI Objective) ; • Suivi du périmètre, des coûts, des délais et de la qualité et gestion des priorités et des risques du programme.
Entrant	• Modèle de livrable type et attendu
Livrable	• Programs Increment planifiés ;

	• Supports de réunions / ateliers ; • Comptes rendus de réunions / ateliers ; • Indicateurs.
Complexité	• Simple/Moyen/Complexe
Profils et compétences associés	Release Train Engineer

Code UO	UO_2_E_PIL_SP
Libellé UO	Pilotage et définition produit
Type d'UO	Expertise
Phase	Pilotage
Description	• Vision stratégique : définition de la vision produit et des roadmaps, élaboration d'un benchmark identification des besoins utilisateurs • Déploiement de la stratégie et gestion de projet : mise en place et coordination de la roadmap avec les équipes IT, priorisation et mise en production via la méthodologie Agile afin de délivrer de la valeur aux utilisateurs, pilotage et optimisation des parcours grâce au suivi des KPIs. • Management et interface : travail en collaboration avec les équipes produit (UX, innovation, ...) et transverses (IT, Data, Finance, Juridique, Business, ...) ainsi que les prestataires.
Entrant	• Modèle de livrable type et attendu
Livrable	• Vision produit • Roadmap • Benchmark • Priorisation de Backlog • Indicateurs
Complexité	• Simple/Moyen/Complexe
Profils et compétences associés	Product Manager

Code UO	UO_2_E_PIL_GET
Libellé UO	Pilotage des environnements de tests
Type d'UO	Expertise

Phase	Pilotage
Description	• Gérer les besoins en environnements de tests ○ Recueillir les besoins des projets ○ Analyser les demandes des MOE et proposer les moyens de tests ○ Gérer les réservations des applications/couloirs en lien avec les activités de tests. ○ Organiser la gestion capacitaire des moyens de tests • Piloter et coordonner les interventions techniques sur les environnements de tests ○ Organiser, planifier et animer les comités de changement pour les couloirs de tests ○ Réaliser le reporting et communiquer les informations aux utilisateurs des environnements de tests. • Construire et maintenir les tableaux de bord et indicateurs de bon fonctionnement des environnements de tests • Créer les tickets Redmine en lien avec les interventions à réaliser sur les environnements de tests et organiser leur prise en charge • Réaliser le suivi des demandes • Rédiger les workflows et documentation en liens avec les interventions à réaliser sur les environnements de tests
Entrant	• Feuille de route projet : lotissement applicatif, jalons
Livrable	• Instance de pilotage planifiées, animées • Diffusion des comptes rendus • Tableau de bord de l'utilisation des environnements. • Planning des réservations et des interventions techniques sur les environnements de tests • Tickets Redmine d'intervention sur environnements de tests
Complexité	• Simple, moyen, complexe
Profils et compétences associés	Chef de projet maîtrise d'œuvre ou Test Manager

3.3.2.2. Conception

Code UO	UO_2_E_C_SF
Libellé UO	Spécification fonctionnelle

Type d'UO	Expertise
Phase	Conception
Description	La prestation établit pour les spécifications fonctionnelles générales : • les fonctionnalités • les exigences non fonctionnelles • les processus métier modifiés et les nouveaux processus (acteurs, activités avec leurs données d'entrée et de sorties) • les cas d'utilisation (acteurs et cas d'utilisation, priorisation des cas d'utilisation) • le modèle des objets métiers (vision globale de l'ensemble des objets métiers de l'application avec des diagrammes de classe, descriptif synthétique des objets métiers) • la liste des interfaces fonctionnelles externes • la liste des batchs fonctionnels. • la matrice de couverture des exigences du cahier des charges par le DSF (niveau cas d'utilisation ou exigence non fonctionnelle). La prestation établit pour les spécifications fonctionnelles détaillées : • la description détaillée des cas d'utilisation : événement déclencheur, pré-condition et post-condition, scénario nominal, scénarios alternatifs et d'exception, règles métiers, exigences non fonctionnelles • l'étude d'impacts fonctionnels • la description détaillée des objets métiers : diagramme de classe, descriptif des classes, des attributs, cycle de vie de l'objet métier • les écrans • les éditions • le détail des exigences non fonctionnelles • le détail des interfaces fonctionnelles externes • le détail des batchs fonctionnels • la liste des messages d'erreur • la supervision et l'administration fonctionnelle • l'aide en ligne et le manuel utilisateur • la matrice de couverture des exigences du cahier des charges par le DSF (niveau cas d'utilisation ou exigence non fonctionnelle).
Entrant	• Cahier des charges • Expression des besoins • Pré-cadrage • Epics MOA
Livrable	• Spécifications fonctionnelles générales • Spécifications fonctionnelles détaillées
Complexité	Simple/Moyen/Complexe
Profils et compétences associés	Analyste Fonctionnel

Code UO	UO_2_E_C_ST
Libellé UO	Spécification Technique
Type d'UO	Expertise
Phase	Conception
Description	La prestation établit pour le DAD (Dossier d'architecture applicative détaillée) : • la structure (couches, services, données, présentation) • la définition des composants logiciels • l'implantation des composants logiciels sur l'architecture technique. • l'étude d'impact La prestation établit pour le STD(Dossier de spécifications techniques détaillées): • les normes et recommandations de développement • le modèle physique de données • les librairies et composants à utiliser • le détail des messages d'erreur • le détail des interfaces internes et externes. La prestation établit pour le DEX (Dossier d'exploitation) : • la présentation de l'application • l'environnement et la configuration • les procédures de mise en production • les procédures de production récurrente • les procédures d'exception • la gestion de la sécurité • l'archivage • l'administration et la supervision • les niveaux de service
Entrant	• Dossier de Spécifications Fonctionnelles Générales (DSF G) • Cadrage
Livrable	• Dossier d'architecture applicative détaillée (DAD) • Dossier de spécifications techniques détaillées (STD) • Dossier d'exploitation (DEX)
Complexité	Simple/Moyen/Complexe
Profils et compétences associés	Tech Lead

Code UO	UO_2_E_C_SFP
Libellé UO	Spécification fonctionnelle progiciel
Type d'UO	Expertise

Phase	Conception
Description	- Recenser et Analyser le besoin exprimé dans le cahier des charges - Rédiger les spécifications fonctionnelles et le dossier de paramétrage - La spécification fonctionnelle couvre les profils d'utilisateurs à prévoir pour définir les droits et habilitations qui seront à configurer puis à attribuer par les administrateurs.
Entrant	Cahier des Charges décrivant le besoin
Livrable	Document des spécifications fonctionnelles et dossier de paramétrage du Progiciel.
Complexité	Simple/Moyen/Complexe
Profils et compétences associés	Analyste Fonctionnel

Code UO	UO_2_E_C_STP
Libellé UO	Spécification technique progiciel
Type d'UO	Expertise
Phase	Conception
Description	Rédiger la documentation technique relative : - Au paramétrage du progiciel ; - À l'exploitation du progiciel : DAT : Dossier d'Architecture Technique, DEX = Dossier d'Exploitation.
Entrant	Cahier des Charges décrivant le besoin
Livrable	DAT : Dossier d'Architecture Technique, DEX = Dossier d'Exploitation. Tout autre document technique lié au paramétrage et à l'utilisation du progiciel.
Complexité	Simple/Moyen/Complexe
Profils et compétences associés	Tech Leader

Code UO	UO_2_E_C_UID
Libellé UO	UI design
Type d'UO	Expertise
Phase	Conception
Description	Conçoit des interfaces utilisateurs ergonomiques, accessibles et conformes à la charte graphique, en traduisant les besoins métiers et UX en maquettes fonctionnelles et visuelles.
Entrant	- Cahier des charges / expression de besoin / US Jira - Parcours UX / wireframes - Charte graphique / design system - Contraintes techniques (web, mobile, accessibilité)
Livrable	- Maquettes UI (desktop / mobile) - Composants graphiques intégrables (design system) - Spécifications UI (règles d'interaction, états, responsive) - Assets graphiques optimisés (icônes, images)
Complexité	Simple/Moyen/Complexe
Profils et compétences associés	UI Designer

Code UO	UO_2_E_C_UXD
Libellé UO	UX design
Type d'UO	Expertise
Phase	Conception
Description	- Participer aux ateliers Lean Canvas et Story Mapping. - Définir l'ergonomie de l'application (site Web ou application mobile). - Evaluer l'utilisabilité des interactions web et mobile - Participer aux séances de validation des maquettes avec le Product Owner - Garder une cohérence artistique sur l'ensemble des livrables web et mobile
Entrant	- Modèle de livrable type et attendu - Pré-requis de la branche en termes d'ergonomie - Cahier des charges du produit

Livrable	• Suivi des évolutions du marché : rapport de veille sur les usages et les technologies • Recommandations de parcours clients • Wireframes • Audit, analyse et recommandations • Recueil de besoins • Design des pages et écrans • Création d'interfaces
Complexité	Simple/Moyen/Complexe
Profils et compétences associés	UX Designer

Code UO	UO_2_E_C_AAAD
Libellé UO	Architecture applicative - Architecture Digitale
Type d'UO	Expertise
Phase	Conception
Description	Concevoir et réaliser les architectures des applications. • Démontrer la pertinence et la faisabilité de la mise en œuvre d'une technologie particulière en adéquation avec le périmètre fonctionnel, l'architecture et la plateforme technique. • Proposer des architectures et des organisations innovantes. • Concevoir, dimensionner et faire évoluer l'architecture technique des applications concernées. • Contribuer à la veille sur les offres. • Contribuer à la définition de la stratégie de gestion de configuration d'architectures techniques (applications web, SGBD, back-offices, big-data, etc.). • Déployer, administrer et exploiter l'architecture de production. • Automatiser la construction des environnements, les systèmes d'intégration, de déploiement continu, les mises à jour. • Analyser et résoudre les anomalies liées à la performance et à la scalabilité des systèmes. • Évaluer et maîtriser les risques techniques (monitoring, backup, ...).
Entrant	• Modèle de livrable type et attendu • Pré-requis de la branche en termes d'architecture et de sécurité

Livrable	• Rapport et veille. • POC Technologique. • Documentation. • Dossier d'exploitation. • Dossier d'architecture technique (contribution). • Tableaux de bords consolidés. • Support de présentation. • Comptes rendus.
Complexité	Simple/Moyen/Complexe
Profils et compétences associés	Architecte Applicatif

Code UO	UO_6_E_C_AP
Libellé UO	Architecture applicative
Type d'UO	Expertise
Phase	Conception
Description	La prestation établit : ▪ Participer à la rédaction des notes de cadrage et aux dossiers de cadrage ; ▪ Réaliser le Dossier d'Architecture ; ▪ Participer à la rédaction du Cahier des charges (impacts sur l'urbanisation) et au Dossier de Cadrage d'Architecture ; ▪ Porter les prescriptions d'exploitabilité ; ▪ Analyser l'impact de nouvelles solutions dans le système d'information ; ▪ Participer à la définition de l'architecture de production ; ▪ Proposer et suivre les tests en bench et en analyser les résultats ; ▪ Préconiser des choix techniques en vue d'assurer la cohérence de ces évolutions ;

	▪ Définir et gérer les standards techniques ; ▪ Assurer la veille technologique. La prestation établit pour le DAT : ▪ L'urbanisation de la solution (positionnement dans les cartographies fonctionnelles, applicatives et techniques). ▪ L'architecture de la solution (schéma d'architecture, description de la solution, industrialisation de la solution). ▪ Exigences de contraintes de production et d'infrastructure (données, PCA/PRA, TO/RPO, besoins en éditique, en décisionnel, ...). ▪ Exigences et contraintes de sécurité (analyse risques métiers, classification des informations, sécurité des réseaux, ...).
Entrant	DAT existant
Livrable	▪ Dossier d'architecture cible et de trajectoire ; ▪ Dossier d'architecture technique (DAT).
Complexité	Simple/Moyen/Complexe
Profils et compétences associés	Architecte Applicatif

Code UO	UO_2_E_C_EH
Libellé UO	Architecte Exchange Hybride
Type de l'UO	Expertise
Phase	Conception
Description	▪ Analyse de l'architecture en place, ▪ Etat de l'art et proposition de design, ▪ Rédaction dossier d'architecture / conception / exploitation, ▪ Rédaction plan de test, ▪ Rédaction plan de transfert de compétences.
Entrant	▪ Cahier des charges ou expression des besoins ACOSS

	Document d'architecture ACROSS
Livrable	- DAT (Dossier d'Architecture Technique) / DEX (Dossier d'Exploitation) - Transfert de compétences
Complexité	Simple, Moyen, Complexe
Spécificité de l'environnement technique	- Environnement général : 16000 utilisateurs / 150 sites, - Active Directory (19000 comptes et 22000 ordinateurs), - Postes de travail w7 et w10, w11 et mac OS. - Infrastructure de messagerie : - DOMINO de dizaine de serveurs, - EXCHANGE Hybride avec des serveurs de routage dans nos datacenter, - Serveurs Exchange onprem, - Serveurs Passerelle Exchange onprem, - Serveur d'administration et de scripting pour Exchange onprem, - Serveurs de coexistence Exchange onprem - Domino . - OPEN SOURCE (K8S, OpenLDAP, Redis, Postfix, Dovecot, Rainloop, responder, GO, ...). - Infrastructure de pilotage de la gestion des identités de messagerie développée sur Domino et Open Source. - Environnement de messagerie et collaboratif : Office 365.
Profils et compétences associés	Architecte Technique : EXCHANGE Online et OnPremise dans un contexte EXCHANGE Hybride

Code UO	UO_2_E_C_ASAM
Libellé UO	Architecture et expertise technique - Services Microsoft AZURE
Type de l'UO	Expertise
Phase	Conception
Description	- Definition d 'architecture, - Rédaction des dossiers d'infrastructure et architecture technique, - Transfert de compétences technique auprès des équipes en place, - Préconisations et bonnes pratiques ,

	▪ Aide à la décision du choix des services, ▪ Assistance maîtrise d'œuvre, ▪ Rédaction du dossier d'exploitation, ▪ Evaluation des coûts.
Entrant	Cahier des charges ou expression des besoins ACOSS Document d'architecture ACOSS
Livrable	Livrables : ▪ Rapports, ▪ Plan de Test, ▪ DIT / DEX, ▪ Transfert de compétence.
Complexité	▪ Simple, Moyen, Complexe
Spécificité de l'environnement technique	16000 utilisateurs / 150 sites, Active Directory niveau fonctionnel 2016 (19000 comptes 22000 ordinateurs) Postes de travail w7, w10, w11 et MAC OS. Serveurs w2008, w2012, w2016 w2019 w2022 / CITRIX / IVANTI / Office 365 / ADFS / AADCONNECT. Création de templates OS Windows Serveurs avec la solution Packer.
Profils et compétences associés	Architecte Technique - Services Microsoft AZURE

Code UO	UO_2_E_C_APPM
Libellé UO	Architecture et expertise technique - Power Platform Microsoft
Type de l'UO	Expertise
Phase	Conception
Description	▪ Mise en œuvre du Centre d'excellence, ▪ Audit de l'existant, analyse et conception, ▪ Définition et création des environnements, ▪ Rédaction des dossiers d'infrastructure et architecture technique, ▪ Transfert de compétences technique auprès des équipes en place, ▪ Préconisations et bonnes pratiques ,

	▪ Mise en place d'une gouvernance, ▪ Assistance maîtrise d'œuvre, ▪ Améliorer et faire évoluer, ▪ Rédaction du dossier d'exploitation, ▪ Administrer et surveiller les environnements.
Entrant	Cahier des charges ou expression des besoins ACOSS Document d'architecture ACOSS
Livrable	▪ Rapports, ▪ Plan de Test, ▪ DIT / DEX, ▪ Transfert de compétence.
Complexité	▪ Simple, Moyen, Complexe
Spécificité de l'environnement technique	16000 utilisateurs / 150 sites, Active Directory niveau fonctionnel 2016 (19000 comptes 22000 ordinateurs) Postes de travail w7, w10, w11 et MAC OS. Serveurs w2008, w2012, w2016 w2019 w2022 / CITRIX / IVANTI / Office 365 / ADFS / AADCONNECT.
Profils et compétences associés	Responsable des systèmes applicatif : Power Platform Microsoft

Code UO	UO_2_E_C_ADPTW
Libellé UO	Architecture et Expertise technique déploiement poste de travail solutions Microsoft
Type de l'UO	Expertise
Phase	Conception
Description	▪ Analyse de l'architecture Système en place, Etat de l'art et proposition de design / d'évolution, ▪ Rédaction dossier d'architecture / conception / exploitation, ▪ Rédaction plan de test, ▪ Rédaction plan de transfert de compétences.
Entrant	Cahier des charges ou expression des besoins ACOSS Document d'architecture ACOSS

Livrable	▪ Rapports, ▪ Plan de Test, ▪ DAT / DEX, ▪ Transfert de compétence.
Complexité	▪ Simple, Moyen, Complexe
Spécificité de l'environnement technique	16000 utilisateurs / 150 sites, Active Directory (19000 comptes 22000 ordinateurs) Postes de travail w10, w11 et MAC OS, Serveurs w2012, w2016 w2019 Virtualisation Vmware / CITRIX Gestion des postes IVANTI Epm / Office 365, Monitoring Nexthink, XenDesktop .
Profils et compétences associés	Architecte Technique

Code UO	UO_6_E_C_PO
Libellé UO	Gestion de la backlog d'un projet agile
Type d'UO	Expertise
Phase	Conception
Description	Cette prestation consiste à rédiger les users stories en s'assurant que les recommandations émises par les utilisateurs ou nos MOA sont réalisables et compatibles avec les contraintes techniques. Rédiger les User stories et les tests fonctionnels, prioriser les User stories, éventuellement en utilisant les techniques connues du monde agile, assurer un support fonctionnel sur les User Stories auprès des équipes de développeurs. Les compétences attendues pour cette UO sont celles d'un product owner : - Bonne connaissance de la méthodologie et des environnements agiles, - Ecoute active pour une meilleure prise en compte du besoin des utilisateurs, - Ecrire de manière concise et précise. Tâches : - Analyser l'existant ; - Rédiger des users Story à partir des épics métiers.
Entrant	- Expression des besoins du métier

	- Documentation de cadrage
Livrable	User stories
Complexité	Simple/Moyen/Complexe
Profils et compétences associés	Product Owner / Proxy Product Owner

Code UO	UO_2_E_C_ERT1
Libellé UO	Conduite d'études télécom stratégiques cibles
Type d'UO	Expertise
Phase	Conception
Description	▪ Examen de l'existant, ▪ Prise en compte des éléments structurants l'étude, ▪ Diagnostic, ▪ Conduite de l'étude, ▪ Etat de l'art, ▪ Définition de différents scenarii cibles, ▪ Recensement des avantages et inconvénients, ▪ Elaboration de scenarii détaillés, ▪ Aide au choix d'un scénario, ▪ Rédaction complète du scénario choisi, ▪ Définition de la mise en œuvre du processus, ▪ Ecriture du processus de mise en œuvre, ▪ Rédaction du rapport final.
Entrant	N/A
Livrable	▪ Le document complet d'étude. ▪ Les documents décrivant la mise en œuvre du scénario choisi. ▪ Une présentation destinée à communiquer sur la stratégie retenue et sa mise en œuvre. ▪ Transfert de connaissance au profit des équipes internes pour ce qui concerne les travaux réalisés.
Complexité	▪ Simple, Moyen, Complexe
Spécificité de l'environnement technique	Voir le chapitre 3.2 Description du périmètre

Profils et compétences associés	Expert Réseaux-Télécoms
--	--------------------------------

Code UO	UO_2_E_C_ERT2
Libellé UO	Etude et conseil sur le choix d'une nouvelle technologie télécom et son implémentation
Type d'UO	Expertise
Phase	Conception
Description	▪ Etude et analyse de l'existant ▪ Présentation de l'état de l'art ▪ Etude des différents scénarios possibles en fonction du contexte : entretien, enquête interne et externe, examen du degré d'actualité et d'utilité du projet, diagnostic de l'environnement, des structures et des ressources internes afin de classer par ordre de priorité les besoins, l'évaluation technique et financière (avantages et inconvénients), l'évaluation des conséquences techniques, organisationnelles, structurelles et financières au regard des investissements à prévoir. ▪ Rédaction et présentation du rapport final.
Entrant	▪ Documents décrivant l'existant. ▪ Expression de besoin.
Livrable	▪ Rapport d'étude final comprenant : ○ Les préconisations, ○ L'étude d'opportunité détaillant les caractéristiques et impacts techniques, organisationnels, structurels et financiers. ▪ Transfert de connaissance au profit des équipes internes pour ce qui concerne les travaux réalisés.
Complexité	▪ Simple, Moyen, Complexe
Profils et compétences associés	Expert Réseaux-Télécoms

Code UO	UO_2_E_C_CONPILPROC
Libellé UO	Conception et pilotage de processus (ex : PNGT, ITIL)
Type d'UO	Expertise
Phase	Conception
Description	▪ Cadrage et analyse des processus IT ▪ Conception de processus industrialisés

	▪ Coordination transverse et validation ▪ Mise en œuvre opérationnelle ▪ Pilotage et amélioration continue
Entrant	Exemple Processus typiques industrialisés : ▪ Gestion des incidents de production ▪ Gestion des changements (MEP) ▪ Supervision des traitements batch ▪ Pilotage des flux inter-applicatifs ▪ Gestion des anomalies récurrentes (problem management) ▪ Exploitation des environnements
Livrable	▪ Livrables de cadrage (Note de cadrage / dossier d'opportunité, Expression de besoin / recueil des exigences ..) ▪ Livrables de conception (Cartographie des processus cibles , Modélisation des processus (BPMN, logigrammes)) ▪ Livrables de mise en œuvre (Procédures opérationnelles / modes opératoires , Plan de déploiement...) ▪ Livrables de pilotage (Tableaux de bord (KPI / SLA / performance processus) ▪ Livrables d'amélioration continue (Plan d'amélioration continue ..)
Complexité	Simple/Moyen/Complexe
Spécificité de l'environnement technique	NA
Profils et compétences associés	Expert méthode et outils / qualité

3.3.2.3. Réalisation

Code UO	UO_2_E_R_DEV_1
Libellé UO	Développement/paramétrage applicatif et tests unitaires -- java, angular, fullstack, C#, C++, Web et API, React
Type d'UO	Expertise
Phase	Réalisation
Description	Pour les besoins en conception et développement des équipes :

	- Fabriquer les composants logiciels depuis les User Stories fournies par le Product Owner, et les spécifications associées, dans le respect des concepts en place et du dossier d'architecture technique. - Respecter les normes d'utilisation de la plateforme de développement mise à disposition du projet. - Vérifier la bonne exécution des tests automatisés à chaque poussée de code. - Appliquer les procédures de remontées de problèmes ou pour la prise en compte d'anomalies. - Participer et collaborer à l'ensemble des rituels méthodologiques en place sur le projet. - Contribuer à maintenir une bonne vélocité au sein de l'équipe des développeurs. La prestation établit : - la réalisation du code -- java, angular, fullstack, C#, C++, Web et API et React - la préparation et exécution des tests unitaires - la documentation technique associée.
Entrant	- Dossier de spécifications techniques détaillées (STD) - Dossier de spécifications fonctionnelles détaillées (SFD) - Users Story
Livrable	- Code source, binaires, librairies - Jeux de tests - Rapport de tests - Documentation technique
Complexité	Simple/Moyen/Complexe
Profils et compétences associés	Concepteur / développeur -- java, angular, fullstack, C#, C++, Web et API et React

Code UO	UO_2_E_R_DEV_2
Libellé UO	Développement/paramétrage applicatif et tests unitaires – Cobol, PL/SQL, NOSQL
Type d'UO	Expertise
Phase	Réalisation
Description	Pour les besoins en conception et développement des équipes : - Fabriquer les composants logiciels et les spécifications associées dans le respect des concepts en place et du dossier d'architecture technique. - Respecter les normes d'utilisation de la plateforme de développement mise à disposition du projet. - Vérifier la bonne exécution des tests automatisés à chaque poussée de code. - Appliquer les procédures de remontées de problèmes ou pour la prise en compte d'anomalies. - Participer et collaborer à l'ensemble des rituels méthodologiques en place sur le projet.

	La prestation établit : - la réalisation du code -- Cobol, PL/SQL, NOSQL - la réalisation de développement backoffice - la préparation et exécution des tests unitaires - la documentation technique associée.
Entrant	- Dossier de spécifications techniques détaillées (STD) - Dossier de spécifications fonctionnelles détaillées (SFD)
Livrable	- Code source, binaires, librairies - Jeux de tests - Rapport de tests - Documentation technique
Complexité	Simple/Moyen/Complexe
Profils et compétences associés	Concepteur / développeur -- Cobol , PL/SQL, NOSQL

Code UO	UO_2_E_R_DEV_3
Libellé UO	Développement/paramétrage applicatif et tests unitaires -- Système
Type d'UO	Expertise
Phase	Réalisation
Description	La prestation établit : - la réalisation du code -- Système - la préparation et exécution des tests unitaires - la documentation technique associée.
Entrant	- Dossier de spécifications techniques détaillées (STD) - Dossier de spécifications fonctionnelles détaillées (SFD)
Livrable	- Code source, binaires, librairies - Jeux de tests - Rapport de tests - Documentation technique
Complexité	Simple/Moyen/Complexe
Profils et compétences associés	Concepteur / développeur – Système

Code UO	UO_2_E_R_DEV_4
Libellé UO	Développement/paramétrage applicatif et tests unitaires -- Techno cloud
Type d'UO	Expertise
Phase	Réalisation

Description	La prestation établit : - la réalisation du code -- Techno cloud - la préparation et exécution des tests unitaires - la documentation technique associée.
Entrant	- Dossier de spécifications techniques détaillées (STD) - Dossier de spécifications fonctionnelles détaillées (SFD)
Livrable	- Code source, binaires, bibliothèques - Jeux de tests - Rapport de tests - Documentation technique
Complexité	Simple/Moyen/Complexe
Profils et compétences associés	Concepteur / développeur – Techno cloud

Code UO	UO_2_E_R_DEV_5
Libellé UO	Développement/paramétrage applicatif et tests unitaires -- Techno Décisionnel
Type d'UO	Expertise
Phase	Réalisation
Description	La prestation établit : - la réalisation du code -- Techno Décisionnel la préparation et exécution des tests unitaires - la documentation technique associée.
Entrant	- Dossier de spécifications techniques détaillées (STD) - Dossier de spécifications fonctionnelles détaillées (SFD)
Livrable	- Code source, binaires, bibliothèques - Jeux de tests - Rapport de tests - Documentation technique
Complexité	Simple/Moyen/Complexe
Profils et compétences associés	Concepteur / développeur – Technologie Décisionnel

Code UO	UO_2_E_R_DEV_6
Libellé UO	Développement/paramétrage applicatif et tests unitaires -- Techno Big Data
Type d'UO	Expertise
Phase	Réalisation
Description	La prestation établit : la réalisation du code -- Techno Big Data

	- la préparation et exécution des tests unitaires - la documentation technique associée.
Entrant	- Dossier de spécifications techniques détaillées (STD) - Dossier de spécifications fonctionnelles détaillées (SFD)
Livrable	- Code source, binaires, librairies - Jeux de tests - Rapport de tests - Documentation technique
Complexité	Simple/Moyen/Complexe
Profils et compétences associés	Concepteur / développeur – Techno Big Data

Code UO	UO_2_E_R_DEV_7
Libellé UO	Développement/paramétrage applicatif et tests unitaires -- GWT, RCP
Type d'UO	Expertise
Phase	Réalisation
Description	La prestation établit : - la réalisation du code -- GWT, RCP ; - la préparation et exécution des tests unitaires ; - la documentation technique associée.
Entrant	- Dossier de spécifications techniques détaillées (STD) - Dossier de spécifications fonctionnelles détaillées (SFD)
Livrable	- Code source, binaires, librairies ; - Jeux de tests ; - Rapport de tests ; - Documentation technique.
Complexité	Simple/Moyen/Complexe
Profils et compétences associés	Concepteur / développeur -- GWT, RCP

Code UO	UO_2_E_R_DEV_8
Libellé UO	Développement/paramétrage applicatif et tests unitaires -- données SQL, PL/SQL, NOSQL
Type d'UO	Expertise

Phase	Réalisation
Description	Pour les besoins en conception et développement des équipes : - Fabriquer les composants logiciels et les spécifications associées dans le respect des concepts en place et du dossier d'architecture technique. - Respecter les normes d'utilisation de la plateforme de développement mise à disposition du projet. - Vérifier la bonne exécution des tests automatisés à chaque poussée de code. - Appliquer les procédures de remontées de problèmes ou pour la prise en compte d'anomalies. - Participer et collaborer à l'ensemble des rituels méthodologiques en place sur le projet. La prestation établit : - la réalisation du code -- Données SQL, PL/SQL, NOSQL - la préparation et exécution des tests unitaires - la documentation technique associée.
Entrant	- Dossier de spécifications techniques détaillées (STD) - Dossier de spécifications fonctionnelles détaillées (SFD) - Users story
Livrable	- Code source, binaires, librairies - Jeux de tests - Rapport de tests - Documentation technique
Complexité	Simple/Moyen/Complexe
Profils et compétences associés	Concepteur / développeur -- PL/SQL, NOSQL

Code UO	UO_2_E_R_DEV_9
Libellé UO	Développement/paramétrage applicatif et tests unitaires – Editique (Doc1, EngageOne)
Type d'UO	Expertise
Phase	Réalisation
Description	La prestation établit : - la réalisation du code – Editique (Doc1, EngageOne) ; - la préparation et exécution des tests unitaires ; - la documentation technique associée.
Entrant	- Dossier de spécifications techniques détaillées (STD) - Dossier de spécifications fonctionnelles détaillées (SFD)
Livrable	- Code source, binaires, librairies ; - Jeux de tests ; - Rapport de tests ; - Documentation technique.

Complexité	Simple/Moyen/Complexe
Profils et compétences associés	Concepteur / développeur -- Editique (Doc1, EngageOne)

Code UO	UO_2_E_R_DEV_10
Libellé UO	Concepteur /Développeur de solutions techniques -- Fullstack
Type d'UO	Expertise
Phase	Réalisation
Description	▪ Adapte et paramètre les éléments des composants logiciels, ▪ Administre les composants logiciels réutilisables et met à jour la nomenclature de ces composants, ▪ Assemble les composants, ▪ Assure et/ou organise la maintenance corrective et/ou évolutive, ▪ Contribue à la définition des spécifications fonctionnelles, ▪ Détecte les dysfonctionnements et propose et/ou engage des actions correctrices et en assure le suivi, ▪ Effectue les tests unitaires, ▪ Réalise des prototypes, ▪ Réalise l'analyse technique et l'étude détaillée, ▪ Réalise les modules (objets et composants logiciels), dans le respect des normes et standards, ▪ Rédige les documentations (dont les spécifications techniques et contribue à la documentation utilisateur).
Entrant	▪ Connait les langages et outils de développements informatiques, ▪ Connait les outils et langages de conception et modélisation des systèmes d'information, ▪ Connaît les méthodes et outils de tests, ▪ Connaît les outils de gestion de configuration (git) et les outils d'intégration continue (jenkins, sonar, nexus).
Livrable	▪ Dossier de spécifications fonctionnelles, ▪ Dossier de conception applicatif, ▪ Composants et modules logiciels, ▪ Dossier et plan de test.
Complexité	Simple, Moyen, Complexe
Profils et compétences associés	Concepteur - Développeur

Code UO	UO_2_E_R_DEV_11
Libellé UO	Développement/paramétrage applicatif et tests unitaires -- XLRealease
Type d'UO	Expertise
Phase	Réalisation
Description	La prestation établit : ▪ la réalisation du code -- XLRealease ; ▪ la préparation et exécution des tests unitaires ; ▪ la documentation technique associée.
Entrant	▪ Dossier de spécifications techniques détaillées (STD) ▪ Dossier de spécifications fonctionnelles détaillées (SFD)
Livrable	▪ Code source, binaires, librairies ; ▪ Jeux de tests ; ▪ Rapport de tests ; ▪ Documentation technique.
Complexité	Simple/Moyen/Complexe
Profils et compétences associés	Concepteur / développeur -- XLRealease

Code UO	UO_2_E_R_DEV_12
Libellé UO	Concepteur /Développeur de solutions techniques -- PHP Symfony
Type d'UO	Expertise
Phase	Réalisation
Description	• Adapte et paramètre les éléments des composants logiciels, • Administre les composants logiciels réutilisables et met à jour la nomenclature de ces composants, • Assemble les composants, • Assure et/ou organise la maintenance corrective et/ou évolutive, • Contribue à la définition des spécifications fonctionnelles, • Détecte les dysfonctionnements et propose et/ou engage des actions correctrices et en assure le suivi, • Effectue les tests unitaires, • Réalise des prototypes, • Réalise l'analyse technique et l'étude détaillée, • Réalise les modules (objets et composants logiciels), dans le respect des normes et standards,

	• Rédige les documentations (dont les spécifications techniques et contribue à la documentation utilisateur).
Entrant	• Connait les langages et outils de développements informatiques, • Connait les outils et langages de conception et modélisation des systèmes d'information, • Connaît les méthodes et outils de tests.
Livrable	• Dossier de spécifications fonctionnelles, • Dossier de conception applicatif, • Composants et modules logiciels, • Dossier et plan de test.
Complexité	Simple, Moyen, Complexe
Spécificité de l'environnement technique	• PHP, • Symfony, • Angular, • Sonar, Nexus, Git, Gitlab, Maven, Jenkins, • Méthodes agiles, • Connaissances SGBD basique (SQL, ...).
Profils et compétences associés	Concepteur / développeur -- PHP Symfony

Code UO	UO_2_E_R_DEV_13
Libellé UO	Développement/paramétrage applicatif et tests unitaires -- Digital et Mobile (ex. IONIC/Capacitor)
Type d'UO	Expertise
Phase	Réalisation
Description	La prestation établit : • la réalisation du code -- Digital et Mobile (ex. IONIC/Capacitor) • la préparation et exécution des tests unitaires • la documentation technique associée.
Entrant	• Dossier de spécifications techniques détaillées (STD) • Dossier de spécifications fonctionnelles détaillées (SFD)
Livrable	• Code source, binaires, librairies • Jeux de tests • Rapport de tests • Documentation technique
Complexité	Simple/Moyen/Complexe
Profils et compétences associés	Concepteur / développeur – Digital et Mobile (ex. IONIC/Capacitor)

Code UO	UO_2_E_R_DEV_14
----------------	------------------------

Libellé UO	Développement/paramétrage applicatif et tests unitaires – No code Low code (ex. CONVERTIGO...)
Type d'UO	Expertise
Phase	Réalisation
Description	La prestation établit : - la réalisation du code – No code Low code (ex. CONVERTIGO...); - la préparation et exécution des tests unitaires ; - la documentation technique associée.
Entrant	- maquette Figma validée par la Moa - Document des RG
Livrable	- Code source, binaires, librairies ; - Jeux de tests ; - Rapport de tests ; - Documentation technique.
Complexité	Simple/Moyen/Complexe
Profils et compétences associés	Concepteur / développeur -- No code Low code (ex. CONVERTIGO...)

Code UO	UO_2_E_R_DEV_15
Libellé UO	Développement/paramétrage applicatif et tests unitaires – RPA IPA (ex. UI Path)
Type d'UO	Expertise
Phase	Réalisation
Description	La prestation établit : - la réalisation du code – RPA IPA (ex. UI Path); - la préparation et exécution des tests unitaires ; - la documentation technique associée.
Entrant	- Document des US (user stories) validée par la Moa
Livrable	- Code source, binaires, librairies ; - Jeux de tests ; - Rapport de tests ; - Documentation technique.
Complexité	Simple/Moyen/Complexe

Profils et compétences associés	Concepteur / développeur -- RPA IPA (ex. UI Path)
--	--

Code UO	UO_2_E_R_DEV_16
Libellé UO	Développement/paramétrage applicatif et tests unitaires -- GO
Type de l'UO	Expertise
Phase	Réalisation
Description	▪ Analyse de l'existant, ▪ Développements techniques en langage GO sur les composants et applications Open Source, ▪ Documentation des sources, ▪ Rédaction plan de transfert de compétences.
Entrant	▪ Cahier des charges ou expression des besoins ACOSS, ▪ Document d'architecture ACOSS.
Livrable	▪ Code, ▪ Documentation associée, ▪ Transfert de compétences.
Complexité	▪ Simple, Moyen, Complexe
Spécificité de l'environnement technique	• Environnement général : • 16000 utilisateurs / 150 sites, • Active Directory (19000 comptes et 22000 ordinateurs), • Postes de travail w7 et w10, w11 et mac OS, • Infrastructure de messagerie : • DOMINO de dizaine de serveurs, • EXCHANGE Hybride avec des serveurs de routage dans nos datacenter, • OPEN SOURCE (K8S, OpenLDAP, Redis, Postfix, Dovecot, Rainloop, responder, GO, ...). • Infrastructure de pilotage de la gestion des identités de messagerie développée sur Domino et Open Source, • Environnement de messagerie et collaboratif : Office 365, • Compétences techniques

	• Modélisation : BPMN dans le cadre de son utilisation au sein d'un orchestrateur MDA (Model Driven Architecture), • Développement : langages GO, JAVA, JSON, • Intégration/Gestion de configuration : GIT. • Administration : • OS : Linux CentOS 5/6 et 7 (environnements hétérogènes init system V et systemd, • Conteneurisation : Docker et Kubernetes.
Profils et compétences associés	Concepteur / Développeur -- GO

Code UO	UO_2_E_R_DEV_17
Libellé UO	Développement/paramétrage applicatif et tests unitaires -- Powershell
Type de l'UO	Expertise
Phase	Réalisation
Description	▪ Analyse de l'architecture en place, Etat de l'art et proposition de design / d'évolution, ▪ Développements techniques en langage PowerShell , ▪ Développements techniques en langage PowerShell sur les composants et applications Office 365, ▪ Assurer le support de niveau 3 sur les systèmes d'exploitation du Recouvrement, ▪ Assurer l'expertise et l'analyse du matériel des postes de travail, ▪ Rédaction dossier d'architecture / conception / exploitation , ▪ Rédaction plan de test, ▪ Rédaction plan de transfert de compétences, ▪ Documentation des sources.
Entrant	Cahier des charges ou expression des besoins ACOSS Document d'architecture ACOSS
Livrable	▪ Code ▪ Documentation associée ▪ DAT / DEX ▪ Transfert de compétence

Complexité	Simple, Moyen, Complexe
Spécificité de l'environnement technique	16000 utilisateurs / 150 sites, Active Directory (19000 comptes 22000 ordinateurs) Postes de travail w10, w11 et MAC OS, Serveurs w2012, w2016 w2019 Virtualisation Vmware / CITRIX Gestion des postes IVANTI Epm / Office 365, Monitoring Nexthink, XenDesktop : - Infrastructure de messagerie : - DOMINO de dizaine de serveurs - EXCHANGE Hybride avec des serveurs de routage dans nos datacenters : - Serveurs Exchange onprem, - Serveurs Passerelle Exchange onprem, - Serveur d'administration et de scripting pour Exchange onprem, - Serveurs de coexistence Exchange onprem-Domino , - OPEN SOURCE (K8S, OpenLDAP, Redis, Postfix, Dovecot, Rainloop, responder, GO, ...). - Infrastructure de pilotage de la gestion des identités de messagerie développée sur Domino et Open Source. - Environnement de messagerie et collaboratif : Office 365.
Profils et compétences associés	Concepteur / développeur -- Powershell

Code UO	UO_2_E_R_DEV_18
Libellé UO	Développement/paramétrage applicatif et tests unitaires – Prompt (IA)
Type d'UO	Expertise
Phase	Réalisation
Description	La prestation établit : - la réalisation du code – Prompt (IA) ; - la préparation et exécution des tests unitaires ; - la documentation technique associée.
Entrant	- Dossier de spécifications techniques détaillées (STD) - Dossier de spécifications fonctionnelles détaillées (SFD)
Livrable	- Code source, binaires, librairies ; - Jeux de tests ; - Rapport de tests ;

	Documentation technique.
Complexité	Simple/Moyen/Complexe
Profils et compétences associés	Concepteur / développeur – Prompt (IA)

Code UO	UO_2_E_R_DEV_19
Libellé UO	Paramétrage progiciels -- SEMARCHY / xDM DEV, Dashboard, SemQL, SQL
Type d'UO	Expertise
Phase	Réalisation
Description	Pour les besoins en conception et développement des équipes : - Fabriquer les composants logiciels et les spécifications associées dans le respect des concepts en place et du dossier d'architecture technique. - Respecter les normes d'utilisation de la plateforme de développement mise à disposition du projet. - Vérifier la bonne exécution des tests automatisés à chaque poussée de code. - Appliquer les procédures de remontées de problèmes ou pour la prise en compte d'anomalies. - Participer et collaborer à l'ensemble des rituels méthodologiques en place sur le projet. La prestation établit : - la réalisation du code et du paramétrage xDM - la modélisation d'entités, d'attributs, le design de dashboard, la modification des règles du process de certification, le développement requêtes nommées (api, dataNotifications), la réalisation d'interfaces - la préparation et exécution des tests unitaires - la documentation technique associée.
Entrant	- Dossier de spécifications techniques détaillées (STD) - Dossier de spécifications fonctionnelles détaillées (SFD) - Users story
Livrable	- Code source, binaires, librairies - Jeux de tests - Rapport de tests - Documentation technique
Complexité	Simple/Moyen/Complexe

Profils et compétences associés	Paramétreur de logiciels – xDM Dev, Dashboard, SemQL. Certification Semarchy
--	---

Code UO	UO_2_E_R_DEV_20
Libellé UO	Paramétrage progiciels -- Vitam
Type d'UO	Expertise
Phase	Réalisation
Description	La prestation établit : - la réalisation du code – Vitam - la préparation et exécution des tests unitaires ; - la documentation technique associée.
Entrant	- Dossier de spécifications techniques détaillées (STD) - Dossier de spécifications fonctionnelles détaillées (SFD)
Livrable	- Code source, binaires, bibliothèques ; - Jeux de tests ; - Rapport de tests ; - Documentation technique.
Complexité	Simple/Moyen/Complexe
Profils et compétences associés	Paramétreur de logiciels – Vitam

Code UO	UO_2_E_R_DEV_21
Libellé UO	Paramétrage progiciels – SAP
Type d'UO	Expertise
Phase	Réalisation
Description	La prestation établit : - la réalisation du code – SAP - la préparation et exécution des tests unitaires ; - la documentation technique associée.
Entrant	- Dossier de spécifications techniques détaillées (STD) - Dossier de spécifications fonctionnelles détaillées (SFD)
Livrable	- Code source, binaires, bibliothèques ; - Jeux de tests ; - Rapport de tests ; - Documentation technique.

Complexité	Simple/Moyen/Complexe
Profils et compétences associés	Paramétreur de logiciels – SAP

Code UO	UO_2_E_R_DEV_22
Libellé UO	Paramétrage progiciels – Autres
Type d'UO	Expertise
Phase	Réalisation
Description	▪ Installer les nouveaux modules du progiciel ainsi que les évolutions demandées ; ▪ Paramétrer les modules conformément aux besoins métier du client ; ▪ Développer des modules spécifiques afin d'adapter le progiciel à l'utilisation souhaitée par l'ACOSS, ou pour ajouter des fonctionnalités complémentaires non proposées par le progiciel.
Entrant	▪ Dossier des spécifications fonctionnelles ▪ Dossier des spécifications techniques
Livrable	▪ Progiciel opérationnel ; ▪ Procédure de paramétrage ; ▪ Preuves de bon fonctionnement.
Complexité	Simple/Moyen/Complexe
Profils et compétences associés	Paramétreur de logiciels – Autres

Code UO	UO_2_E_R_DEV_23
Libellé UO	Développement/paramétrage applicatif et tests unitaires -- Autres
Type d'UO	Expertise
Phase	Réalisation
Description	La prestation établit : • la réalisation du code – Autres ; • la préparation et exécution des tests unitaires ; • la documentation technique associée.

Entrant	• Dossier de spécifications techniques détaillées (STD) • Dossier de spécifications fonctionnelles détaillées (SFD)
Livrable	• Code source, binaires, librairies ; • Jeux de tests ; • Rapport de tests ; • Documentation technique.
Complexité	Simple/Moyen/Complexe
Profils et compétences associés	Concepteur / développeur – Autres

Code UO	UO_6_E_R_DEV_24
Libellé UO	Intégration html/Css
Type d'UO	Expertise
Phase	Réalisation
Description	La prestation établit : ▪ la réalisation de l'intégration html/Css ; ▪ la préparation et exécution des tests unitaires ; ▪ la documentation technique associée ▪ la conformité à l'accessibilité numérique.
Entrant	▪ Dossier de spécifications techniques détaillées (STD) ▪ Dossier de spécifications fonctionnelles détaillées (SFD)
Livrable	▪ Code source, binaires, librairies ; ▪ Jeux de tests ; ▪ Rapport de tests ; ▪ Documentation technique ▪ Rapport de conformité à l'accessibilité numérique
Complexité	Simple/Moyen/Complexe
Profils et compétences associés	Concepteur / développeur – Html/Css

3.3.2.4. Administration

Code UO	UO_2_E_A_DBA
Libellé UO	DBA Technique
Type de l'UO	Expertise
Phase	Administration
Description	▪ Optimisation des performances d'accès aux bases de données PostgreSQL et Oracle, ▪ Participation aux études de changement des projets sur le périmètre de la modélisation des données, ▪ Participation aux choix de composants/outils logiciels Open Source à valeur ajoutée pour notre SI, ▪ Intégration d'un outil communautaire pgbackrest/barman dans le SI de l'ACOSS, ▪ Mise en œuvre des recommandations de sécurité induites par la criticité des applications hébergées (statut OSE), ▪ Assurer un support auprès des équipes de production ou des maitrises d'œuvre, ▪ Capacité d'analyse pour identifier et corriger tout dysfonctionnement, ▪ Une bonne connaissance système afin d'identifier les problèmes de performance (iostat etc.) qui ne seraient pas induits par les bases de données.
Entrant	N/A
Livrable	▪ Référentiel documentaire, ▪ Rapport de Préconisations, ▪ Rapport d'étude de performance BDD, ▪ Graphe, tableau de bord d'analyse des performances base de données, ▪ Fichiers de paramétrage des Composants bdd.
Complexité	▪ Simple, Moyen, Complexe
Spécificité de l'environnement technique	▪ PostgreSQL et des outils communautaires du domaine, ▪ Oracle, ▪ SQL, ▪ Système Linux, et environnement VMWare,, ▪ Connaissances bash ou tout autre langage de scripting,
Profils et compétences associés	Administrateur de base de données : Postgresql et/ou Oracle

Code UO	UO_2_E_A_LINUX
Libellé UO	Administration OS Linux
Type de l'UO	Expertise
Phase	Administration
Description	- Administration système OS Linux - Appliquer les concepts sécurité (pares-feux, certificats...) - Configurer des interfaces réseau, faire la gestion du routage et du DNS. - Programmer et automatiser des tâches à l'aide de scripts (Bash, Python, ...) - Utiliser des technologies de virtualisation telles que KVM, VMware ou VirtualBox pour gérer des machines virtuelles. - Configurer et administrer des services réseau tels que Apache, Nginx, SSH, DNS, DHCP, etc.
Entrant	- Cahier des charges ou expression des besoins ACOSS - Document d'architecture ACOSS
Livrable	- Rapports : DEX, rapports d'incidents / demandes, - Configuration des politiques avec rédaction des nouvelles documentations associées ou mise à jour des documentations existantes, - Documentation, - Transfert de compétences.
Complexité	Simple, Moyen, Complexe
Spécificité de l'environnement technique	
Profils et compétences associés	Administrateur d'outils – OS Linux

Code UO	UO_2_E_A_EH
Libellé UO	Administrateur Exchange Hybride
Type de l'UO	Expertise

Phase	Administration
Description	▪ Assurer l'expertise technique des infrastructures Exchange Hybride avec le traitement des demandes et incidents associés, ▪ Aider à la montée de version des serveurs de l'infrastructure EXCHANGE concernant notamment les CU obligatoires pour la sécurisation de l'infrastructure, ▪ Aider à l'administration de O365.
Entrant	▪ Cahier des charges ou expression des besoins ACOSS, ▪ Document d'architecture ACOSS.
Livrable	▪ Rapports : DEX, rapports d'incidents, ▪ Documentation associée, ▪ Transfert de compétences
Complexité	▪ Simple, Moyen, Complexe
Spécificité de l'environnement technique	• Environnement général : • 16000 utilisateurs / 150 sites, • Active Directory (19000 comptes et 22000 ordinateurs), • Postes de travail w7 et w10, w11 et mac OS, • Infrastructure de messagerie : • DOMINO de dizaine de serveurs, • EXCHANGE Hybride avec des serveurs de routage dans nos datacenter. ○ Serveurs Exchange onprem, ○ Serveurs Passerelle Exchange onprem, ○ Serveur d'administration et de scripting pour Exchange onprem, ○ Serveurs de coexistence Exchange onprem - Domino , • OPEN SOURCE (K8S, OpenLDAP, Redis, Postfix, Dovecot, Rainloop, responder, GO, ...) • Infrastructure de pilotage de la gestion des identités de messagerie développée sur Domino et Open Source. • Environnement de messagerie et collaboratif : Office 365.
Profils et compétences associés	Administrateur d'outils -- EXCHANGE Hybride

Code UO	UO_2_E_A_SO
Libellé UO	Administrateur Sharepoint OnLine
Type de l'UO	Expertise
Phase	Administration
Description	- Assurer l'expertise technique du service Sharepoint OnLine, - Assurer l'administration du service Sharepoint OnLine avec le traitement des demandes et incidents associés.
Entrant	- Cahier des charges ou expression des besoins ACOSS - Document d 'architecture ACOSS
Livrable	- Rapports : DEX, rapports d'incidents / demandes, - Configuration des politiques avec rédaction des nouvelles documentations associées ou mise à jour des documentations existantes, - Documentation, - Transfert de compétences.
Complexité	Simple, Moyen, Complexe
Spécificité de l'environnement technique	- Environnement général : 16000 utilisateurs / 150 sites, - Active Directory (19000 comptes et 22000 ordinateurs), - Postes de travail w7 et w10, w11 et mac OS, - Tenant Microsoft de production dédié ACOSS avec des licences essentiellement E3. - Tenant Microsoft de pré-production dédié ACOSS avec des licences essentiellement E3.
Profils et compétences associés	Administrateur d'outils -- Sharepoint OnLine

Code UO	UO_2_E_A_O365
Libellé UO	Administrateur Office 365
Type de l'UO	Expertise

Phase	Administration
Description	- Assurer l'expertise technique du service Office 365 - Assurer l'administration du service Teams avec le traitement des demandes et incidents associé.
Entrant	Cahier des charges ou expression des besoins ACOSS Document d'architecture ACOSS
Livrable	- Rapports : DEX, rapports d'incidents / demandes, - Configuration des politiques avec rédaction des nouvelles documentations associées ou mise à jour des documentations existantes. - Documentation. - Transfert de compétences.
Complexité	Simple, Moyen, Complexe
Spécificité de l'environnement technique	- Environnement général : 16000 utilisateurs / 150 sites, - Active Directory (19000 comptes et 22000 ordinateurs), - Postes de travail w7 et w10, w11 et mac OS. - Tenant Microsoft de production dédié ACOSS avec des licences essentiellement E3. - Tenant Microsoft de pré-production dédié ACOSS avec des licences essentiellement E3.
Profils et compétences associés	Administrateur d'outils -- Office 365

Code UO	UO_2_E_A_TEA
Libellé UO	Administrateur Teams
Type de l'UO	Expertise
Phase	Administration
Description	- Assurer l'expertise technique du service Teams. - Assurer l'administration du service Teams avec le traitement des demandes et incidents associés.

Entrant	▪ Cahier des charges ou expression des besoins ACOSS. ▪ Document d'architecture ACOSS.
Livrable	▪ Rapports : DEX, rapports d'incidents / demandes ▪ Configuration des politiques avec rédaction des nouvelles documentations associées ou mise à jour des documentations existantes. ▪ Documentation. ▪ Transfert de compétences.
Complexité	▪ Simple, Moyen, Complexe
Spécificité de l'environnement technique	• Environnement général : • 16000 utilisateurs / 150 sites, • Active Directory (19000 comptes et 22000 ordinateurs), • Postes de travail w7 et w10, w11 et mac OS. • Tenant Microsoft de production dédié ACOSS avec des licences essentiellement E3. • Tenant Microsoft de pré-production dédié ACOSS avec des licences essentiellement E3.
Profils et compétences associés	Administrateur d'outils -- Teams

Code UO	UO_2_E_A_SUPAC
Libellé UO	Supervision d'application et de composant
Type de l'UO	Expertise
Phase	Administration
Description	Ensemble des activités de supervision applicative et technique : -surveillance du SI via les alarmes remontées par les outils de supervision ou par vérification active, -Procédure de vérification /confirmation de l'alarme (levée de doute), -Contextualisation/Corrélation Détermination de l'urgence, -Application des gestes de remise en service et/ou escalade, -Suivi de l'évolution,

	-Communication.
Entrant	Outil de supervision et de centralisation des événements, Modes opératoires de remise en service.
Livrable	Evènement ou alarme prise en charge, traitée et/ou transmise, Communication suivie, Anomalie dans la détection ou la remise en service signalée.
Complexité	Simple, moyen, complexe
Spécificité de l'environnement technique	Connaissance des principes d'interventions en production (ITIL), en particulier Gestion des événements et incidents. Connaissance techniques standard : environnement Unix/Linux, Sgbd, containers, orchestrateurs, sauvegardes, transferts, supervision.
Profils et compétences associés	Technicien d'exploitation

Code UO	UO_2_E_A_RESEAU
Libellé UO	Service d'accompagnement aux tâches d'administration réseau
Type de l'UO	Expertise
Phase	Administration
Description	- Le Candidat doit prendre connaissance du contexte technique du Recouvrement : • Architecture réseau CNP /organisme • Environnement techniques (composants et constructeurs) du périmètre d'intervention - Prendre en charge des gestes et tâches du quotidien d'un administrateur réseau : • Brassage / câblage en salles techniques, • Stagging d'équipements, • Administration des plateformes LAN, WAN ou Wifi via des logiciels de gestion centralisée des architectures
Entrant	▪ Maîtrise des environnements de production.

	▪ Missions préalables de travail en régie en entreprise.
Livrable	Pas de livrables particuliers attendus.
Complexité	▪ Simple, Moyen, Complexe.
Profils et compétences associés	Technicien réseaux-télécoms

Code UO	UO_2_E_A_CC
Libellé UO	Administration centre de contact
Type d'UO	Expertise
Phase	Administration
Description	▪ Aide à l'analyse technique d'un problème ▪ Aide à la configuration spécifique ▪ Administration courante sur le Centre de contacts
Entrant	N/A
Livrable	▪ Procès-verbal de la bonne exécution de la prestation ▪ Compte rendu technique de l'intervention
Complexité	▪ Simple, Moyen, Complexe
Spécificité de l'environnement technique	Connaissance Genesys et Kiamo
Profils et compétences associés	Administrateur d'outils -- Genesys et Kiamo

Code UO	UO_2_E_A_PSW
Libellé UO	Maintien en condition opérationnelle et expertise technique gestion de parc serveurs Windows
Type de l'UO	Expertise
Phase	Administration

Description	- Analyse de l'organisation et architecture en place, propositions d'évolution - Maintien en condition opérationnel du parc serveurs Windows - Traitement des tickets d'incidents
Entrant	Cahier des charges ou expression des besoins ACOSS Document d'architecture ACOSS
Livrable	- Résolution de tickets d'incident, - Documentation d'évolution, - DIT / DEX, - Transfert de compétence.
Complexité	Simple, Moyen, Complexe
Spécificité de l'environnement technique	16000 utilisateurs / 150 sites, Active Directory niveau fonctionnel 2016 (19000 comptes 22000 ordinateurs) Postes de travail w7, w10, w11 et MAC OS. Serveurs w2008, w2012, w2016 w2019 w2022 / CITRIX / IVANTI / Office 365 / ADFS / AADCONNECT. Création de templates OS Windows Serveurs avec la solution Packer.
Profils et compétences associés	Administrateur d'Outils

Code UO	UO_2_E_A_EPT
Libellé UO	Administration environnement poste de travail
Type de l'UO	Expertise
Phase	Administration
Description	- Administrer et optimiser le fonctionnement des infrastructures, en veillant à leur cohérence, et ainsi, garantir la disponibilité auprès des utilisateurs. - Contribuer à l'installation, la mise en production, l'administration et l'exploitation des moyens informatiques d'un ou plusieurs sites informatiques. - Effectuer un inventaire permanent et administre les composants des différentes infrastructures dont il a la charge. - Gérer les droits d'accès à certaines ressources du SI.

	- Proposer des améliorations pour optimiser les ressources existantes et leur organisation - Traiter les incidents ou anomalies en relais des demandes internes : diagnostic, identification, formulation et suivi de la résolution.
Entrant	- Incident ou demande utilisateur formalisé par un ticket Tandem. - Procédure de gestion des incidents. - Portail de la connaissance du CSA. - Chatbot Support et Assistance. - Outil de Gestion de l'inventaire (GLPI).
Livrable	- Création, complétude, résolution ou escalade du ticket Tandem. - Procédure de gestion des incidents (nouvelle ou actualisation). - Portail de la connaissance du CSA. - Actualisation de l'outil de Gestion de l'inventaire (GLPI).
Complexité	Simple, Moyen, Complexe
Spécificité de l'environnement technique	1776 utilisateurs internes / 13 sites. Active Directory (2900 ordinateurs) Postes de travail w10. Serveurs w2008, w2012, w2016 Virtualisation Vmware / CITRIX Gestion des postes IVANTI Epm Office 365. Outil de ticketing Tandem. Outil de gestion de l'inventaire GLPI.
Profils	Administrateur d'outils

Code UO	UO_2_E_A_ISML
Libellé UO	Administration et déploiement des infrastructures serveurs, matériels et logiciels
Type de l'UO	Expertise
Phase	Administration
Description	- Administration, configuration et Maintien en conditions opérationnelles des infrastructures. - Déploiement des infrastructures. - Validation et recette..
Entrant	N/A

Livrable	▪ Participation à la gestion du flux de demandes : ○ Analyse des demandes utilisateurs niveaux 2, ○ Préparation des opérations nécessaires, ○ Réalisation des actions planifiées, ○ Validation des résultats, ○ Renseignement et clôture de la demande. ▪ Participation à la maintenance et au déploiement des Infrastructures. ▪ Réalisation ou mise à jour de la documentation technique.
Complexité	▪ Simple, Moyen, Complexe
Spécificité de l'environnement technique	▪ Environnements virtualisés (VMWare, Citrix). ▪ OS Linux CentOS et Windows server Serveurs ESX.
Profils et compétences associés	Administrateur d'outils

Code UO	UO_2_E_A_ANALYTICS
Libellé UO	Administration Web Analyse (Ex : Piano Analytics, Matomo)
Type d'UO	Expertise
Phase	Administration
Description	Administration de la collecte et l'analyse des données de navigation. Garantit la qualité du tracking, produit des analyses et recommandations pour optimiser la performance des services digitaux.
Entrant	▪ Besoins métiers / KPI de pilotage ▪ Parcours utilisateurs et maquettes ▪ Plan de marquage existant (si disponible) ▪ Accès aux outils analytics (Piano Analytics, Matomo) et TMS (Tag Commander, ...) ▪ Contraintes RGPD / conformité
Livrable	▪ Plan de marquage détaillé ▪ Paramétrage et configuration des outils analytics et TMS ▪ Tableaux de bord et reportings ▪ Analyses de performance et recommandations d'optimisation ▪ Documentation de tracking et règles de gouvernance data
Complexité	Simple/Moyen/Complexe
Spécificité de l'environnement technique	

Profils et compétences associés	Administrateur d'outils - Piano Analytics, Matomo
--	--

Code UO	UO_2_E_A_OUTITEST
Libellé UO	Administration des outils du test (Ex : ALM, SQUASH)
Type d'UO	Expertise
Phase	Réalisation
Description	- Administration de l'outil - Prise en compte des évolutions de son contexte de mise en œuvre (évolutions de la configuration, du paramétrage, ...) - Elaboration d'une roadmap de mise à jour - Mise à jour des versions majeures et des patches - Mise à jour de la documentation associée à l'outil (DAT, DIT, ...) - Rédaction des fiches de support de niveau 1 prises en compte par le CDS en charge de cette activité - Automatisation des procédures en lien avec l'écosystème de l'outil (développement de script) - Spécification et développement de passerelle inter-outils - Réalisation de POC d'un nouvel outil - Formation aux utilisateurs
Entrant	- Mise à disposition de des outils de test par l'ACOSS - Environnements d'intégration et de production des outils - Documentations associées (DAT, DIT, ...) - Licences - Support des éditeurs
Livrable	- Maintien en condition opérationnelle de l'outil - Mise à jour de la documentation associée - Roadmap / POC / Etude de faisabilité - Passerelle et documentation associée

Complexité	Simple, Moyen, Complexe
Profils et compétences associés	Expert outils de tests

3.3.2.5. Test

Code UO	UO_2_E_T_PET
Libellé UO	Préparer et exécuter les tests (Hors test intégration)
Type d'UO	Expertise
Phase	Test
Description	La prestation établit : ▪ Les différentes natures de tests et de jeux de données ; ▪ Les objectifs, références, normes, et règles d'élaboration de ces tests et des jeux de données ; ▪ Les besoins et possibilités d'automatisation ; ▪ Le planning ; ▪ Les outils de préparation, d'exécution, et de reporting. ; ▪ Le plan de test ; ▪ Le détail des différents tests par nature ; ▪ Le détail des jeux de données ; ▪ Les contextes et règles d'exécution. ; La prestation établit : ▪ La définition de la plateforme de tests ; ▪ L'exécution des tests applicatifs ; ▪ L'identification des anomalies et les diagnostics détaillés ; ▪ La conception des corrections ; ▪ Le développement et tests unitaires des corrections ; ▪ La préparation des versions correctives correspondantes ; ▪ Le test de ces versions ; ▪ La rédaction du bilan des tests applicatifs avec recensement des anomalies/évolutions rencontrées. ▪
Entrant	▪ Dossier de Spécifications Fonctionnelles, ▪ Dossier de Spécifications Techniques.
Livrable	▪ Stratégie de test, ▪ Dossiers de tests détaillés avec les résultats de tests dans l'outil de gestion des référentiels de tests de l'ACOSS,. ▪ Les jeux de données et les bouchons si tests bouchonnés
Complexité	Simple, moyen, complexe

Profils et compétences associés	Testeur
--	----------------

Code UO	UO_2_E_T_PECNR
Libellé UO	Préparer et exécuter une campagne de non-régression
Type d'UO	Expertise
Phase	Test
Description	• Construire la campagne de test de non-régression : ○ Identifier les scénarios de test dans le référentiel en fonction de l'étude d'impact de la stratégie de test du niveau de test en cours (nb : des TNR sont envisageables pour chaque niveau de test) ; ○ Définir et saisir dans l'outil de gestion des tests les campagnes de test de non-régression. • Exécuter les tests de non-régression : ○ Exécuter les cas de tests : ▪ Dérouler les cas de test conformément à la stratégie de test et à la campagne de test définie (enchaînement des scénarios valorisés) ; ▪ Contrôler les résultats observés par rapport aux résultats attendus ; ▪ Sauvegarder les preuves de l'exécution dans l'outil de gestion des tests ; ▪ Mettre à jour le statut du cas de test en fonction du résultat obtenu. ○ Identifier, déclarer et vérifier les anomalies : ▪ Déclarer les anomalies en décrivant le plus exactement possible la nature de l'écart constaté ; ▪ Répertorier les anomalies en fonction de leur statut et suivre le Workflow ; ▪ Etablir un tableau de bord de suivi / Produire et diffuser le reporting ; ▪ Rédiger le PV de test incluant le périmètre testé, les écarts éventuels avec le périmètre initial défini dans la stratégie de test, les anomalies résiduelles éventuelles et le plan d'action de résolution de ces dernières.
Entrant	▪ Référentiels de test de non-régression QI. ▪ Référentiels de test de non-régression INT. ▪ Référentiels de test de non-régression VAL. ▪ Environnements valorisés conformément à la définition des moyens établie dans la stratégie de test.
Livrable	▪ Les campagnes exécutées dans l'outil de gestion des référentiels de tests de l'ACOSS ▪ Les anomalies dans l'outil de gestion des référentiels de tests de l'ACOSS ▪ Le PV de fin d'exécution des campagnes
Complexité	Simple, moyen, complexe

Profils compétences associés	et Testeur
------------------------------	------------

Code UO	UO_2_E_T_PECTP
Libellé UO	Préparer et exécuter une campagne de test de performance
Type d'UO	Expertise
Phase	Test
Description	• Cadrer les tests de performance ○ Planifier le déroulement de la campagne de tests, identifier les jalons et décrire le rôle des parties prenantes. ○ Définir les moyens en environnement, outillage, jeux de données, bouchons • Elaborer et Rédiger le cahier des charges ○ Partager et valider les scénarios, les contraintes, les exigences ; ○ Organiser et planifier les différentes étapes et le jalonnement des tests de performance ; ○ Rédiger le livrable. • Préparer les tests de performance ○ Rédiger les scripts de TP, les scripts de chargement des jeux de données ; ○ Développer les bouchons. • Exécuter et Rendre Compte ○ Générer les données ; ○ Réaliser et suivre les tests de performance ; ○ Analyser les résultats et produire le compte rendu de chaque tir ; ○ Rédiger et diffuser le bilan de la campagne ; ○ Présenter et faire valider le bilan.
Entrant	▪ Stratégie de test globale ; ▪ Scénarios d'usage ; ▪ Environnements ; ▪ Composants applicatifs ; ▪ Documentation technique (DAT, DIT)
Livrable	▪ CR de réunion de cadrage ; ▪ Cahier des charges de la campagne avec scénarios et modèles de charge ; ▪ Le planning de la campagne ; ▪ Référentiel de scripts à jour ; ▪ Matrice de jeux de données ; ▪ Compte rendu de chaque tir ; ▪ Le bilan de la campagne avec préconisation d'optimisation.

Complexité	Simple, moyen, complexe
Profils et compétences associés	Testeur

Code UO	UO_2_E_T_AUTOTEST_C
Libellé UO	Automatisation des tests (Hors test intégration)
Type d'UO	Expertise
Phase	Test
Description	▪ Vérifier la description des scénarios dans le référentiel de test ▪ Rédiger les scripts dans le respect des conditions initiales, de la cinématique du scénario et des points de contrôle à vérifier ▪ Construire les scénarii de test à partir de ces briques (enchaînement linéaire ou conditionnel, boucles répétitives) ▪ Analyser les conditions pré requises d'exécution (environnement, matériel, données...) ▪ Tester unitairement les scripts ▪ Rattacher les scripts aux cas de test manuels dans le référentiel de test ou documenter chaque script créé ▪ Documenter chaque script créé ▪ Versionner chaque script créé dans le repository GIT mis à disposition ▪ Documenter les développements réalisés (bouchons, fichiers, etc.) ▪ Définir et implémenter un reporting de l'exécution des tests automatisés orienté utilisateur dans l'outil de gestion des tests ▪ Remonter les résultats dans l'outil de gestion des tests de l'ACOSS Packager et livrer l'ensemble des livrables
Entrant	▪ Référentiel de test (de non-régression) à automatiser ▪ Bonnes pratiques en matière d'automatisation ▪ Application à tester ▪ Outils d'automatisation des tests préconisés ▪ Environnement de développement ▪ Environnement d'exécution des tests automatisés Un dépôt GIT pour versionner les livrables
Livrable	Versionnés : ▪ Les scripts de test automatisés ▪ Les bouchons, fichiers, paramètres ... ▪ Les documents de conception des scripts ▪ Les documentations des développements ▪ Les prérequis à l'exécution des scripts ▪ Un ou des jeux de données de référence

Complexité	Simple, Moyen, Complexe
Profils et compétences associés	Automaticien des tests

3.3.2.6. Support

Code UO	UO_2_E_S_EH
Libellé UO	Support niveau 3 Exchange Hybride
Type de l'UO	Expertise
Phase	Support
Description	Assurer le support niveau 3 du service Exchange Hybride
Entrant	▪ Cahier des charges ou expression des besoins ACOSS ▪ Document d'architecture ACOSS
Livrable	▪ Rapports : DEX, rapports d'incidents / demandes, ▪ Documentation, ▪ Transfert de compétences.
Complexité	▪ Simple, Moyen, Complexe
Spécificité de l'environnement technique	• Environnement général : • 16000 utilisateurs / 150 sites, • Active Directory (19000 comptes et 22000 ordinateurs), • Postes de travail w7 et w10, w11 et mac OS. • Infrastructure de messagerie : • DOMINO de dizaine de serveurs, • EXCHANGE Hybride avec des serveurs de routage dans nos datacenter • Serveurs Exchange onprem, • Serveurs Passerelle Exchange onprem, • Serveur d'administration et de scripting pour Exchange onprem. • Serveurs de coexistence Exchange onprem - Domino

	• OPEN SOURCE (K8S, OpenLDAP, Redis, Postfix, Dovecot, Rainloop, responder, GO, ...) • Infrastructure de pilotage de la gestion des identités de messagerie développée sur Domino et Open Source • Environnement de messagerie et collaboratif : Office 365
Profils et compétences associés	Administrateur d'outils : Exchange Hybride

Code UO	UO_2_E_S_SO
Libellé UO	Support niveau 3 Sharepoint OnLine
Type de l'UO	Expertise
Phase	Support
Description	Assurer le support niveau 3 du service Sharepoint OnLine
Entrant	▪ Cahier des charges ou expression des besoins ACROSS ▪ Document d'architecture ACROSS
Livrable	▪ Rapports : DEX, rapports d'incidents / demandes, ▪ Documentation, ▪ Transfert de compétences.
Complexité	▪ Simple, Moyen, Complexe
Spécificité de l'environnement technique	• Environnement général : • 16000 utilisateurs / 150 sites, • Active Directory (19000 comptes et 22000 ordinateurs), • Postes de travail w7 et w10, w11 et mac OS. • Tenant Microsoft de production dédié ACROSS avec des licences essentiellement E3. • Tenant Microsoft de pré-production dédié ACROSS avec des licences essentiellement E3.
Profils et compétences associés	Administrateur d'outils : Sharepoint OnLine

Code UO	UO_2_E_S_O365
Libellé UO	Support niveau 3 Office 365
Type de l'UO	Expertise
Phase	Support
Description	Assurer le support niveau 3 du service Office 365
Entrant	▪ Cahier des charges ou expression des besoins ACOSS ▪ Document d'architecture ACOSS
Livrable	▪ Rapports : DEX, rapports d'incidents / demandes ▪ Documentation ▪ Transfert de compétences
Complexité	▪ Simple, Moyen, Complexe
Spécificité de l'environnement technique	• Environnement général : • 16000 utilisateurs / 150 sites, • Active Directory (19000 comptes et 22000 ordinateurs), • Postes de travail w7 et w10, w11 et mac OS. • Tenant Microsoft de production dédié ACOSS avec des licences essentiellement E3. • Tenant Microsoft de pré-production dédié ACOSS avec des licences essentiellement E3.
Profils et compétences associés	Administrateur d'outils : Office 365

Code UO	UO_2_E_S_T
Libellé UO	Support niveau 3 Teams
Type de l'UO	Expertise
Phase	Support

Description	Assurer le support niveau 3 du service Teams
Entrant	▪ Cahier des charges ou expression des besoins ACOSS. ▪ Document d'architecture ACOSS.
Livrable	▪ Rapports : DEX, rapports d'incidents / demandes. ▪ Documentation. ▪ Transfert de compétences.
Complexité	▪ Simple, Moyen, Complexe.
Spécificité de l'environnement technique	• Environnement général : • 16000 utilisateurs / 150 sites, • Active Directory (19000 comptes et 22000 ordinateurs), • Postes de travail w7 et w10, w11 et mac OS. • Tenant Microsoft de production dédié ACOSS avec des licences essentiellement E3 • Tenant Microsoft de pré-production dédié ACOSS avec des licences essentiellement E3
Profils et compétences associés	Administrateur d'outils : Teams

Code UO	UO_2_E_S_LINUX
Libellé UO	Support sur OS Linux
Type de l'UO	Expertise
Phase	Support
Description	▪ Assurer le support système OS Linux
Entrant	▪ Cahier des charges ou expression des besoins ACOSS ▪ Document d 'architecture ACOSS
Livrable	▪ Rapports : DEX, rapports d'incidents / demandes, ▪ Configuration des politiques avec rédaction des nouvelles documentations associées ou mise à jour des documentations existantes,

	▪ Documentation, ▪ Transfert de compétences.
Complexité	▪ Simple, Moyen, Complexe
Spécificité de l'environnement technique	
Profils et compétences associés	Administrateur d'outils – OS Linux

Code UO	UO_2_E_S_SPDTN1
Libellé UO	Support Poste de travail Niveau 1 (CSA)
Type de l'UO	Expertise
Phase	Support
Description	Prendre contact avec les utilisateurs. Prendre en charge les appels et les sollicitations des utilisateurs (appels téléphoniques, outils de suivi des demandes et incidents ...). Analyser le premier niveau et qualifier les demandes des utilisateurs. Résoudre les incidents, répondre aux demandes qui sont de son ressort et le cas échéant solliciter des ressources expertes. Evaluer et transmettre si nécessaire des demandes non résolues à son niveau aux experts ou aux référents identifiés. Participer à la qualité de service en termes de gestion des demandes et incidents (délais de prise en charge, délais de résolution ...). Mettre à jour des procédures de gestion des incidents.
Entrant	Incident ou demande utilisateur formalisé par un ticket Tandem ou par un appel téléphonique. Procédure de gestion des incidents. Portail de la connaissance du CSA . Chatbot Support et Assistance.

Livrable	Création, complétude, résolution ou escalade du ticket Tandem. Procédure de gestion des incidents (nouvelle ou actualisation). Portail de la connaissance du CSA.
Complexité	Simple, Moyen, Complexe.
Spécificité de l'environnement technique	1776 utilisateurs internes / 13 sites. Active Directory (2900 ordinateurs) Postes de travail w10. Serveurs w2008, w2012, w2016 Virtualisation Vmware / CITRIX Gestion des postes IVANTI Epm Office 365. Outil de ticketing Tandem.
Profils	Technicien support Utilisateur

Code UO	UO_2_E_S_SPDTN2
Libellé UO	Support Poste de travail Niveau 2 (CSA)
Type d'UO	Expertise
Phase	Support
Description	▪ Résolution des incidents de niveau 2 ▪ Prise ce contact avec les utilisateurs ou niveau 2 Mise à jour des procédures de gestion des incidents. ▪ Force de propositions et préconisations pour améliorer le service rendu Déploiement des nouveaux outils et applicatifs.
Entrant	▪ Modes opératoires environnement de travail. ▪ Base de connaissances.
Livrable	▪ Résolution d'incidents avec outil de gestion de la demande renseigné. ▪ Rapport détaillé des missions de déploiement suivant la périodicité fixée par le responsable de la mission ACOSS. ▪ Mise à jour des documents d'exploitation.
Complexité	Simple, Moyen, Complexe
Spécificité de l'environnement technique	15000 utilisateurs / 130 sites. Active Directory (15000 comptes 18000 ordinateurs) Postes de travail Windows10.

	Virtualisation VmWare / CITRIX Gestion des postes IVANTI Epm Office 365. Monitoring Nexthink. Sécurité Antivirus Sophos.
Profils et compétences associés	Administrateur d'Outils .

Code UO	UO_2_E_S_SMN1
Libellé UO	Support Métier Niveau 1
Type d'UO	Expertise
Phase	Support
Description	La prestation établit : A partir d'un ticket issu de l'outil de suivi des signalements résumant l'incident ou le problème : ▪ Si le support de niveau 1 est capable de répondre et définir une réponse (souvent grâce à des procédures spécialisées), le ticket peut être renvoyé à son initiateur avec une réponse dans le ticket. ▪ Si l'incident (ou le problème) est confirmé par un diagnostic avec définition d'une solution engendrant un correctif (ou un patch de données), le ticket est escaladé au niveau 2. ▪ Si l'incident dépasse les compétences du support 1, le ticket est escaladé au niveau 2.
Entrant	▪ Ticket via l'outil de gestion des signalements
Livrable	▪ Mise à jour du ticket via l'outil de gestion des signalements
Complexité	Simple, Moyen, Complexe
Profils et compétences associés	Technicien support utilisateurs

Code UO	UO_2_E_S_SMN2
Libellé UO	Support Métier Niveau 2
Type d'UO	Expertise
Phase	Support
Description	La prestation établit : Le niveau 2 doit assurer à minima les prestations suivantes : ▪ Réception de la demande via l'outil de suivi des signalements, ▪ Prise en compte de la demande et vérification des éléments fournis, ▪ Analyse de la demande, ▪ Le cas échéant, demande d'information complémentaire, ▪ Sauf cas complexe, reproduction, si possible et en respectant les règles de confidentialité et sécurité d'ACOSS, des actions ayant conduit à la signalisation à partir des éléments fournis dans la demande, ▪ En cas de dysfonctionnement, ✓ Mise en place, si nécessaire, d'une solution de contournement (palliative ou définitive) et/ ou rattrapage de données, ✓ Apport des éléments de réponse nécessaires à la résolution de la fiche de signalement ou transfert au Support de niveau 3 ou à la Maintenance Corrective, ✓ Mise à jour de la fiche de signalement. ▪ En cas de demande ne nécessitant pas de correction, ✓ Elaboration de la réponse sur la fiche de signalement, ▪ En cas de demande hors périmètre : réaffectation de la fiche.
Entrant	▪ Ticket via l'outil de gestion des signalements
Livrable	▪ Mise à jour du ticket via l'outil de gestion des signalements
Complexité	Simple, Moyen, Complexe
Profils et compétences associés	Assistant fonctionnel

Code UO	UO_2_E_S_SMN3
Libellé UO	Support Métier Niveau 3
Type d'UO	Expertise
Phase	Support

Description	La prestation établit : ▪ Réception de la demande via l'outil de gestion des signalements, ▪ Prise en compte de la demande et vérification des éléments fournis, ▪ Analyse de la demande, ▪ Le cas échéant, demande d'information complémentaire, ▪ Reproduction, si possible et en respectant les règles de confidentialité et sécurité de l'ACOSS, des actions ayant conduit à la signalisation, ▪ Le cas échéant, selon la criticité de la fiche et les conditions de sécurité et de confidentialité, déplacement sur site désigné par l'ACOSS pour analyse complémentaire, ▪ Identification, le cas échéant, d'une anomalie logicielle à traiter en maintenance corrective et déclenchement du processus de maintenance corrective, ▪ Si nécessaire, rédaction du plan de reprise des données et validation de ce plan sur l'environnement de test TMA, ▪ Si nécessaire, rédaction de l'analyse d'impact, ▪ Escalade, si besoin, vers le support à une autre équipe (DAOS, DAAIS, autre MOE, ...) en restant dans les règles de sécurité et confidentialité de l'ACOSS (impliquant éventuellement déplacement sur site désigné par l'ACOSS), ▪ Apport des éléments de réponse nécessaires à la résolution de la fiche de signalement.
Entrant	▪ Ticket via l'outil de gestion des signalements
Livrable	▪ Mise à jour du ticket via l'outil de gestion des signalements ; ▪ Analyse d'impact ; ▪ Ticket de maintenance corrective.
Complexité	Simple, Moyen, Complexe
Profils et compétences associés	Assistant fonctionnel

3.3.2.7. Intégration

Code UO	UO_2_E_I_IP
Libellé UO	Intégration progiciel
Type d'UO	Expertise
Phase	Réalisation
Description	Réaliser des prestations pointues nécessitant une expertise spécifique sur un progiciel et dans un domaine particulier.
Entrant	Cahier des charges - Expression de besoin

Livrable	En fonction de l'expertise
Complexité	Simple/Moyen/Complexe
Profils et compétences associés	Paramétreur de logiciels

3.3.2.8. Livraison

Code UO	UO_2_E_L_DAP
Libellé UO	Service de déploiement dans les architectures de production branch-office
Type de l'UO	Expertise
Phase	Livraison
Description	- Préparation des configurations : • Prise en compte des spécificités du site URSSAF où déployer, • Pré-configuration (version / IP / paramétrage) des équipements à déployer, - Mise en service de la solution sur site : • Déplacement sur site ou pilotage à distance, • Intervention technique (éventuellement en HNO), • Recette et tests.
Entrant	- Pour la pré-configuration et la mise en service : • Connaissance du produit à déployer. • Connaissance d'un environnement réseau entreprise.
Livrable	▪ Un PV de recette de la mise en service du nouvel équipement
Complexité	▪ Simple, Moyen, Complexe
Spécificité de l'environnement technique	N/A
Profils et compétences associés	Technicien réseaux-télécoms

Code UO	UO_2_E_L_GECL
----------------	----------------------

Libellé UO	Gestion des environnements, configuration et livraison
Type d'UO	Expertise
Phase	Livraison
Description	La prestation établit : ▪ le processus de gestion de configuration à respecter avec les outils associés ; ▪ le processus de gestion de livraison à respecter avec les outils associés ; les dispositions contrôlant le respect de ces processus.
Entrant	Dossier de spécifications techniques détaillées (STD)
Livrable	Dossier de gestion de configuration et de gestion de livraison
Complexité	Simple/Moyen/Complexe
Profils et compétences associés	Release Manager

Code UO	UO_2_E_L_DEVOPS
Libellé UO	DevOps, DevSecOps
Type d'UO	Expertise
Phase	Livraison
Description	• Gestion des tickets d'incident fonctionnel. • Gestion des incidents technique. • Installation de lots applicatif. • Gestion des incidents de supervision. • Opération d'Exploitation. • Rédaction de procédure. • Automatisation : ○ Ansible (déploiement applicatif).

	○ Python ▪ Supervision. ▪ Reprise de données. ▪ Corrections fonctionnelles. ▪ Gestion de la plateforme logicielle. ○ Redaction de scripts BASH. ○ MCO Toolbox Rundeck. • Ordonnancement.
Entrant	• Dossier d'exploitation • Cahier des charges des évolutions attendues (supervision, ordonnancement, automatisation) • Accès aux éléments techniques (documentation de lot, ticket Redmine) • Habilitations
Livrable	• Scripts • Dossier d'exploitation (si mis à jour en collaboration avec la MOE) • Procédures d'exploitation • RETEX suite à incident
Profils et compétences associés	Devops

3.3.3. Activité-Astreinte

Des prestations complémentaires peuvent être demandées soit au travers d'astreintes sans intervention en dehors des plages habituelles du lundi au vendredi 8h-19h, soit au travers de prestations de travail décalé, notamment durant les mises en production.

- Astreinte
- Travail décalé en HNO

Code UO	UO_2_A_T_AST
Libellé UO	Astreinte
Type d'UO	Activité

Phase	Transverse		
Description	Astreinte, par les intervenants habituels sur le projet, durant les périodes critiques de bascule à blanc, bascule réelle ou post mise en production. Ce peut être aussi durant des périodes particulières de traitement pour l'application (rattrapages, cycles annuels ou trimestriels, ...). Il s'agit principalement d'être disponible pour répondre par téléphone aux éventuelles sollicitations. Cette unité d'œuvre ne donne pas lieu à une intervention physique (couverte par l'UO ci-dessous).		
Entrant	N.A.		
Livrable	Rapport d'astreinte		
Complexité	1	2	3
	Nuit de 19h à 8h,	Samedi de 8h à 19h,	Dimanche et JF de 8h à 19h.

Code UO	UO_2_A_T_TDHNO		
Libellé UO	Travail décalé en HNO		
Type d'UO	Activité		
Phase	Transverse		
Description	Appui aux équipes internes dans le cadre d'interventions à des moments particuliers entre autres de 19H à 8H en semaine, ou le samedi, ou le dimanche. Les nuits de vendredi à samedi, de samedi à dimanche, et de dimanche à lundi sont exclues.		
Entrant	N.A.		
Livrable	Rapport d'astreinte		
Complexité	1	2	3
	Nuit de 19h à 8h,	Samedi de 8h à 19h,	Dimanche et JF de 8h à 19h.

 cf. CRT	2.3.3 Gestion des dispositifs
--	--------------------------------------

4. Modalités des prestations

4.1. Gouvernance du lot

4.1.1. Comitologie

Un Comité de Pilotage Opérationnel Expertise se déroule mensuellement.

Ce comité correspond au Comité de Pilotage Opérationnel (CPO) décrit dans la comitologie présentée dans le CCTP commun.

Le titulaire envoie une convocation à l'ensemble des participants avec l'ordre du jour.

Le titulaire fournit à l'ACOSS au plus tard 2 jours ouvrés avant le comité un rapport permettant de traiter les sujets de l'ordre du jour.

Le titulaire diffuse le compte-rendu de la réunion, à sa charge, dans un délai de 5 jours ouvrés.

4.1.2. Reporting

Ces éléments seront partagés lors du Comité de Pilotage Opérationnel Expertise.

Le Reporting doit notamment permettre à l'ACOSS de suivre :

- L'activité du titulaire en termes de volumétrie,
- La qualité et les indicateurs de service,
- La continuité de service
- Le suivi des réponses aux sollicitations (ex. nombre de réponses, solutions retenues, défaillances)

Les modalités et le contenu du Reporting (indicateurs attendus, granularité, modalités d'échanges entre le titulaire et la DSI...) seront précisés lors de la phase d'initialisation.

Le candidat détaille la comitologie et précise le reporting de son activité et de ses résultats. Il identifie sur cette base les bonnes pratiques et / ou axes d'amélioration.

 cf. CRT	2.3.1.2 Organisation spécifique au lot
--	--

4.2. Niveaux de service

4.2.1. Indicateurs de niveau de service

Les indicateurs de la convention de services communes sont entièrement applicables à ce lot.

Sur ce lot les indicateurs supplémentaires suivants pourront être instanciés en phase d'initialisation

- Le Taux de sous-traitance

- Indicateur en lien avec la Continuité de service, par exemple le nombre/taux de prestation nécessitant un ajustement dans le dispositif en place

Le candidat assurera le caractère mesurable et la transparence de l'ensemble des indicateurs (collecte et agrégation automatiques des données) et précisera les modalités de mesure associées.

Le futur titulaire fournira à l'ACOSS un moyen d'accéder à ces indicateurs à tout moment, via un outil spécifique, qu'il aura mis en place pendant la phase d'initialisation du marché.

L'ensemble des services et des indicateurs sont consolidés dans des conventions de service.

Le candidat propose tout type d'indicateur qu'il juge pertinent dans le cadre du lot autres que ceux définis dans les éléments constitutifs du marché.

Le candidat précise la méthode de calcul et de mesure de chacun de ces indicateurs complémentaires.

Il explicite l'industrialisation de ces indicateurs qu'il compte mettre en place.

 cf. CRT	2.3.1.3 Niveaux de service spécifiques au lot
--	---

4.2.2. Ajout, modification et révision des indicateurs

La liste des différents niveaux de service et indicateurs associés est mise à jour au sein du Comité de Pilotage et a pour but :

- D'enrichir le système de reporting,
- De préciser les modes de calcul,
- D'adapter les indicateurs aux évolutions du système d'information et des besoins de l'ACOSS.

L'ajout ou la substitution par l'ACOSS de tout nouvel indicateur se fera dans l'objectif d'atteindre une mesure censée, exacte et en lien avec la performance du Titulaire. Tous les nouveaux indicateurs ont comme caractéristiques d'être quantifiables, mesurables et impartiaux.

4.3. Conditions générales d'exécution des prestations

4.3.1. Sollicitations et suivis des prestations

Dans le cadre des sollicitations de nouvelles prestations ou de changement de prestataire, le porteur de lot sera l'interlocuteur unique du titulaire et mettra en œuvre le Tour de Rôle tel que défini dans le CCAP.

Ainsi, le titulaire sera prévenu de l'émission d'une Demande de prestations en amont et répondra que lorsqu'il sera sollicité officiellement dans le cadre du tour de rôle en proposant son meilleur dispositif ou en se déclarant défaillant dans le délai maximal dans le CCAP. Afin de répondre à des exigences de réactivité, le titulaire se donnera un objectif optimisé inférieur au délai défini dans le CCAP.

Le fonctionnement en interne du candidat devra permettre de répondre aux objectifs de l'ACOSS : mobilisation de leurs acteurs régionaux pour le suivi de leurs activités et un seul acteur centralisé dans le cadre des sollicitations (Tour de rôle) et la gestion globale du Lot.

Le candidat décrit son organisation :

- **assurant le respect du processus de demande de prestations d'expertises : avec un point focal et déclinaison en local du candidat sans prise de contact opérationnel de ACOSS ;**

- permettant d'assurer l'identification du meilleur dispositif pour répondre aux sollicitations de l'ACOSS et assurer la montée à puissance au démarrage du marché et durant la phase nominale...

Le candidat explicitera également son processus de suivi des prestations sur l'ensemble de son périmètre.

Le candidat décrit les attendus vis-à-vis de l'ACOSS.

 cf. CRT	2.3.2 Pertinence de la proposition du candidat pour la mise en œuvre des prestations
--	--

4.3.2. Phase d'initialisation

Le candidat décrit le mode opératoire de la phase d'initialisation du lot en particulier :

- La reprise des activités des prestations existantes
- Le délai nécessaire pour la phase d'initialisation
- Sa capacité à répondre l'ensemble du périmètre (volumétrie par métiers et/ou compétences)
- Sa capacité à monter en charge le cas échéant (plan de ramp up)
- Ses attendus vis-à-vis de l'ACOSS en termes de typologie d'activité (par exemple accompagnement, support ; ...), d'acteurs et de charge associée.

 cf. CRT	2.1.3.5 Phase d'initialisation du marché
---	--

5. Cas pratique

Dans le cadre de la phase d'initialisation du lot, en prenant l'hypothèse que 100 prestations d'expertise devraient faire l'objet d'un changement de titulaire et qu'en parallèle sur la même période, la DSI de l'ACOSS sollicitent 70 nouvelles demandes d'expertises pour répondre à des besoins sur ses opérations.

Les règles du tour de rôle décrites dans le CCAP s'appliqueraient. Le candidat serait sollicité en premier 32 fois (18 remplacements et 14 nouvelles demandes) sur une période de 3 mois.

L'hypothèse de répartition prise pour les profils d'expertise serait la suivante :

Id	Remplacement vs Nouvelle Demande	Type compétences de	UO	Complexité	Lieu	Date démarrage attendue T0 : date du début du marché
1R	Remplacement	Référénts fonctionnels	UO_2_E_C_ SF	Complexe	Toulouse	T0 + 1 mois
2R	Remplacement	Référénts fonctionnels	UO_2_E_C_ SF	Moyen	Marseille	T0 + 1 mois
3R	Remplacement	Référénts fonctionnels	UO_2_E_C_ SF	Complexe	Nantes	T0 + 2 mois

4R	Remplacement	Référents fonctionnels	UO_2_E_C_SF	Simple	Lyon	T0 + 2.5 mois
5R	Remplacement	Architecte applicatif	UO_2_E_C_AP	Moyen	Biot	T0 + 2 mois
6R	Remplacement	Architecte applicatif	UO_2_E_C_AP	Complexe	Montreuil	T0 + 3 mois
7R	Remplacement	Gestion de projet	UO_2_E_PIL_GDP	Moyen	Caen	T0+1.5 mois
8R	Remplacement	Gestion de projet	UO_2_E_PIL_GDP	Complexe	Valbonne	T0+1 mois
9R	Remplacement	Gestion de projet	UO_2_E_PIL_GDP	Junior	Toulouse	T0 +3 mois
10R	Remplacement	Développeur java angular	UO_2_E_R_DEV_1	Moyen	Biot	T0+2 mois
11R	Remplacement	Développeur cobol	UO_2_E_R_DEV_2	Complexe	Montpellier	T0 + 1 mois
12R	Remplacement	Développeur convertigo	UO_2_E_R_DEV_14	Moyen	Marseille	T0 + 3 mois
13R	Remplacement	Développeur SQL	UO_2_E_R_DEV_8	Simple	Toulouse	T0+1.5 mois
14R	Remplacement	Développeur GWT	UO_2_E_R_DEV_7	Moyen	Lille	T0+2.5 mois
15R	Remplacement	Test Manager	UO_2_E_PIL_PAT	Moyen	Marseille	T0+1.5m
16R	Remplacement	Test Manager	UO_2_E_PIL_PAT	Complexe	Biot	T0+2 mois
17R	Remplacement	Techniciens support utilisateurs niveau 1	UO_2_E_S_SMN1	Simple	Montreuil	T0+1mois
18R	Remplacement	Techniciens support utilisateurs niveau 2	UO_2_E_S_SMN2	Moyen	Montreuil	T0+2 mois

1N	Nouvelle Demande	PMO projet	UO_2_E_PIL_AGPP	Moyen	Lyon	T0+1 mois
2N	Nouvelle Demande	PMO entité	UO_2_E_PIL_AGEO	Moyen	Marseille	T0+3 mois
3N	Nouvelle Demande	Directeur de programme	UO_2_E_PIL_DPP	Complexe	Toulouse	T0+3 mois
4N	Nouvelle Demande	UX Design	UO_2_E_C_UXD	Moyen	Montreuil	T0+2 mois
5N	Nouvelle Demande	Release Train Engineer	UO_2_E_PIL_CAPI	Moyen	Montpellier	T0+1 mois
6N	Nouvelle Demande	Product owner	UO_2_E_C_PO	Complexe	Valbonne	T0+2 mois
7N	Nouvelle Demande	Scrum Master	UO_2_E_PIL_CAPA	Simple	Nancy	T0+1 mois
8N	Nouvelle Demande	Développeur GO	UO_2_E_R_DEV_16	Moyen	Lille	T0+2 mois
9N	Nouvelle Demande	Automaticiens de tests	UO_2_E_T_AUTOTEST	Moyen	Caen	T0+1 mois
10N	Nouvelle Demande	Automaticiens de tests	UO_2_E_T_AUTOTEST	Simple	Nantes	T0+3 mois
11N	Nouvelle Demande	Administrateurs TEAMS	UO_2_E_A_TEA	Moyen	Montreuil	T0+2 mois
12N	Nouvelle Demande	Testeur	UO_2_E_T_PET	Complexe	Lyon	T0+ 1 mois
13N	Nouvelle Demande	Administrateur Office 365	UO_2_E_A_O365	Complexe	Toulouse	T0+3 mois
14N	Nouvelle Demande	Support niveau 2 administration environnement poste de travail	UO_2_E_S_SPDTN2	Moyen	Montpellier	T0+2 mois

Le candidat démontre sa capacité à répondre à ces demandes avec le bon niveau de compétences dans le temps imparti en exposant les délais et les attendus vis-à-vis des équipes de l'ACOSS.

Si le candidat identifie des difficultés sur des expressions de besoins, il doit les préciser et proposer des solutions à l'ACOSS.

 cf. CRT	2.3.4 Cas pratique
--	---------------------------