

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 4
PRODUCTION ET INTEGRATION

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	4
2.	DESCRIPTION DU PERIMETRE DU LOT	4
2.1.	COUVERTURE ET ORGANISATION.....	4
2.2.	DESCRIPTION DU PERIMETRE METIER	6
2.2.1.	<i>Domaine Production</i>	6
2.2.1.1.	Les activités concernant l'exploitation du SI	6
2.2.1.2.	Gestion des environnements	6
2.2.2.	<i>Intégration et diffusion</i>	7
2.2.2.1.	Gestion des trains	7
2.2.2.2.	Intégration technique et fonctionnelle	7
2.2.2.3.	Accompagnement des projets	7
2.2.2.4.	Tests de performances	8
2.2.2.5.	Automatisation des tests (CSPA).....	8
2.3.	TECHNOLOGIE, ELEMENTS DE VOLUMETRIE ET STATISTIQUES DES APPLICATIONS	8
2.3.1.	<i>Domaine Production</i>	8
2.3.1.1.	Technologie	8
2.3.1.2.	Volumétrie	9
2.3.2.	<i>Domaine Intégration</i>	9
2.3.2.1.	Technologie	9
2.3.2.2.	Volumétrie	9
2.4.	ENVIRONNEMENTS	13
2.4.1.	<i>Domaine Production</i>	13
2.4.2.	<i>Domaine Intégration</i>	14
2.4.2.1.	Les environnements du cycle de vie du SI et leur finalité pour l'activité de test	14
2.4.2.2.	Environnements transverses.....	14
2.5.	ENJEUX, PROJETS ET EVOLUTIONS A VENIR	15
2.5.1.	<i>Domaine Production</i>	15
2.5.2.	<i>Domaine Intégration</i>	17
2.6.	RISQUES	17
2.6.1.	<i>Domaine Production</i>	17
2.6.1.1.	Risque 1.....	17
2.6.1.2.	Risque 2.....	17
2.6.2.	<i>Domaine Intégration</i>	18
2.6.2.1.	Risque 1.....	18
2.6.2.2.	Risque 2.....	18
2.6.2.3.	Risque 3.....	18
2.6.2.4.	Risque 4.....	18
2.7.	CERTIFICATIONS.....	19
3.	DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES	19
3.1.	LISTE DES PRESTATIONS ATTENDUES	19
3.2.	DETAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES	20
3.2.1.	<i>Globalisé</i>	20
3.2.2.	<i>Expertise</i>	33
3.2.3.	<i>Service</i>	41
3.2.3.1.	Domaine production.....	41
3.2.3.2.	Domaine intégration	49
3.2.4.	<i>Activité</i>	62
4.	MODALITES DES PRESTATIONS	63
4.1.	GOUVERNANCE DU LOT	63
4.1.1.	<i>Comitologie</i>	63
4.1.2.	<i>Reporting</i>	65
4.1.3.	<i>RACI</i>	66
4.2.	DEMARCHE QUALITE DOMAINE ET CDS	66
4.3.	NIVEAUX DE SERVICES SPECIFIQUES AU LOT ET A SES DOMAINES	67

4.3.1. Indicateurs de niveau de service	67
4.3.2. Ajout, modification et révision des indicateurs	68
4.4. CONDITIONS GENERALES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	68
4.4.1. Applicables aux prestations d'initialisation spécifiques aux CDS	68
4.4.2. Applicables aux prestations de réversibilité spécifiques aux CDS.....	69
4.4.3. Applicable aux centres de service	69
4.4.3.1. Domaine Production.....	70
4.4.3.2. Domaine intégration	70
4.4.3.3. Centre de service des tests d'intégration Système et de diffusion :.....	71
4.4.3.4. Centre de service des tests de performance.....	72
4.4.3.5. Centre de service de production.....	72
4.4.3.6. Centre de service d'automatisation des tests d'intégration	73
5. CAS PRATIQUE.....	73
5.1. MISE EN PLACE D'UN CDS INTEGRATION UNIQUE	73
5.2. MISE EN PLACE DU CDS DE PRODUCTION	74
5.3. CREATION D'UN CDS POUR LE CSPA.....	74

1. Préambule

Objet de la consultation

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 concerne essentiellement une partie des domaines d'activité portés par la Direction Associée des Opérations et Supports (DAOS). Le lot est découpé en deux domaines, domaine Production et domaine Intégration.

La DAOS est organisée en trois départements portant chacun des missions spécifiques réparties par pôles. Nous indiquerons à quel domaine chaque structure s'adresse principalement.

Le département Transition et Production

- Pôle transition et environnement, composé de deux gammes,
 - La gamme Pilotage de la Transition qui est chargée de l'exécution des tests d'intégration système et d'accompagner les projets jusqu'à la MEP dans la coordination de leur avancement dans le cycle projet post développement (domaine Intégration)
 - La gamme Pilotage des Environnements qui est chargée de la mise en place et de la gestion du cycle de vie des différents environnements des applications sur l'ensemble de ses phases de constructions (domaine Production)
- Pôle socle et composants transverses, composés de gammes spécialisées dans les actions d'administration et de gestions de types de socles ou technologie, telle que le BigData / décisionnel, les applications de sécurité ou de médiation ou les socles spécifiques ACOSS (Domaine Production).
- Pôle Exploitation applicative, composés de gammes dédiées à la gestion des applications par réunis par périmètre fonctionnel. (Domaine Production).

Le département Support

- Pôle support aux utilisateurs : point d'interface unique pour les utilisateurs et commun à l'applicatif et à la technique. Il se regroupe le Centre de Services Utilisateurs (CSU) qui assure le support applicatif aux organismes Urssaf, CGSS et partenaires et le Centre de Service ACOSS (CSA) qui assure le support technique aux utilisateurs de l'ACOSS et aux ESN
- Pôle support applicatif : en charge des aspects applicatifs et fonctionnels et qui se structure en gammes distinctes autour des lignes de service applicatives.

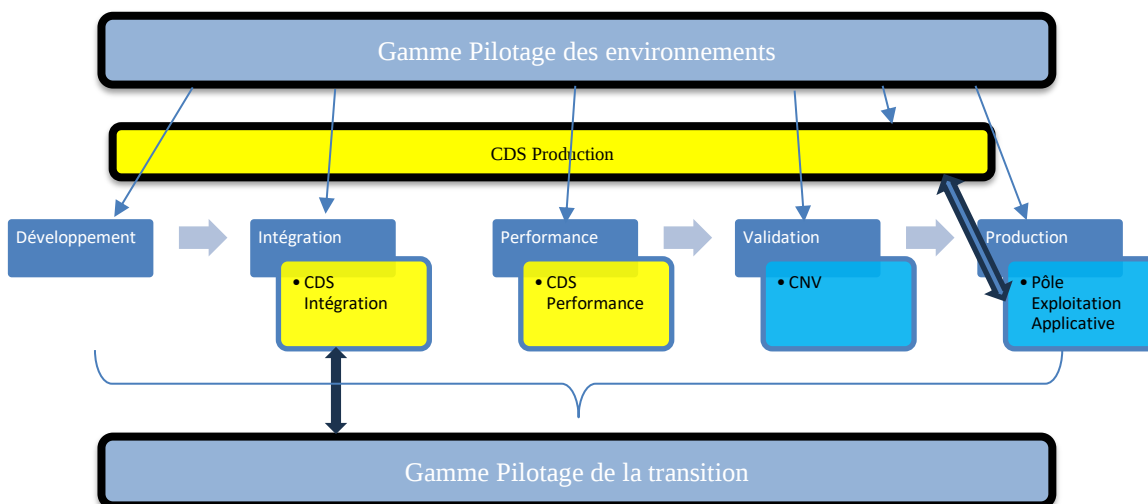
Ce département n'utilisera pas le lot 4 de ce marché.

Le département Services Partagés et Outils

- Pôle Centre National Editique ayant en gestion les centre d'éditions de Toulouse et de Lyon. **Ce pôle n'utilisera pas le lot 4 de ce marché.**
- Pôle Centre de Supervision et Performance composé de deux gammes :
 - Performance et Métrologie chargée d'exécuter les tests de performances (rattachée au domaine intégration)
 - Supervision et Observabilité prenant en charge la supervision des applications et de leur couche technique. **Cette gamme n'utilisera pas le lot 4 de ce marché.**
- Pôle Normes et Outils : composé des gammes
 - Outils Test qui gère le Processus National de Gestion des Test (PNGT) et le Centre de Services Partagés d'Automatisation des tests (CSPA), (domaine intégration)
 - Outils Run et Opérations ayant en administration l'ensemble des outils utilisés au niveau DSI (JiRa, CFT, Tandem, Redmine ...) ; **Cette gamme n'utilisera pas le lot 4 de ce marché.**

Ces organisations sont complétées par trois Centre De Services (CDS) dont les missions et charges seront détaillées ci-après.

- CDS Intégration : piloté par la gamme Pilotage de la Transition
- CDS Performance : piloté par la gamme Performance et Métrologie
- CDS Production : piloté par le Pôle Exploitation Applicative



2.2. Description du périmètre métier

2.2.1. Domaine Production

2.2.1.1. Les activités concernant l'exploitation du SI

- Exploitation de systèmes applicatifs, Maintenir en condition opérationnelle les applications : suivi et exploitation quotidienne, résolution des anomalies, support aux utilisateurs pour assurer une production stable et performante. Cette activité se déroule potentiellement en heures non ouvrées.
- Gestion des événements et incidents, Suivre et analyser les incidents : analyse de traces et logs, diagnostic, identification des causes, formulation des actions correctives et suivi jusqu'à la résolution. Cette activité se déroule potentiellement en heures non ouvrées.
- Mise à jour de systèmes applicatifs (heures ouvrées et non ouvrées),
- Piloter les mises en production : planification, vérifications, préparation et déploiement des évolutions applicatives.
- Intégration en production de systèmes applicatif (heures ouvrées et non ouvrées),
- Paramétrage d'outils de production (sauvegarde, transfert, API, MOM, supervision),
- Contrôler les traitements batch : surveillance quotidienne, correction des erreurs, reprises nécessaires.
- Ordonnancement des traitements, gestion du plan de production,
- Etude Technique et Audit sur des outils de production,
- Expertise technique sur des domaines spécifique : Big Data, Container, Devops, Cloud.
- Contribuer à l'amélioration continue : participation aux actions visant à optimiser la qualité de service, la fiabilité et la performance des environnements de production.
- Le Domaine Intégration a pour mission de fournir des services mutualisés opérationnels, organisés en centres d'expertise, afin de garantir la cohérence, la qualité et la fiabilité des processus d'intégration, de test d'intégration et de diffusion du Système d'Information.

Il assure notamment :

- L'animation et la mise à disposition de services spécialisés (tests de performance, gestion des trains, pilotage des environnements, etc.)
- La prise en charge des niveaux de tests « Tests d'Intégration Système
- L'accompagnement des projets dans leurs phases d'intégration, de validation et de déploiement
- La fourniture de services transverses (méthodes et outils, assurance qualité, etc.)

2.2.1.2. Gestion des environnements

- L'activité de gestion des environnements consiste à piloter les trains de livraison applicative et l'affectation des environnement associés. La Gamme pilotage des environnements assure la coordination et l'assistance à l'intégration et la validation des trains. Elle gère les contenus en termes de dépendances inter-applicatives et garantit la cohérence des livraisons en production. La gamme assure également le pilotage et la coordination de l'utilisation des environnements de test. Il traite les demandes en matière d'environnements et données de Test et assure le suivi de la bonne exécution. Il teste le bon fonctionnement et le respect des normes dans la mise en œuvre d'évolutions d'infrastructures. Enfin il assure le monitoring et la supervision des environnements de tests, alerte des équipes de tests et déclenche les actions de mitigation.

- L'activité consiste également à mettre à disposition des environnements de tests (tests d'intégration système et tests d'acceptation en validation) et les infrastructures associées, incluant un ensemble de données cohérentes, Garantir le fonctionnement des environnements de test pour les applications en dépendances et la gestion des application transverses mutualisées (médiation, authentification)
- Enfin la gamme Pilotage des environnements assure la gestion des dépendances inter applicative et les éventuels conflits entre les livraisons des projets, en proposant par exemple des réservations de plage d'utilisation aux projets

2.2.2. Intégration et diffusion

La gamme Pilotage de la Transition assure l'intégration opérationnelle, la transition et la diffusion des applications, que ce soit dans le cadre d'un Train ou en délégation au sein des équipes projets, y compris dans des contextes multi-applicatifs.

Elle garantit la cohérence, la qualité et la fluidité des mises en production en coordonnant l'ensemble des activités nécessaires à la préparation, à l'intégration et à la diffusion des évolutions du SI.

2.2.2.1. Gestion des trains

La gestion des trains constitue un dispositif structurant permettant d'organiser, synchroniser et sécuriser les livraisons applicatives jusqu'à leur mise en production. À ce titre, la gamme Pilotage de la Transition assure la :

- Coordination globale : calendrier annuel des trains applicatifs, animation du train et synchronisation des équipes contributrices, consolidation et suivi du contenu du train incluant les dépendances inter applicatives, organisation et animation des instances de pilotage/coordination
- Gestion des jalons et du planning : élaboration et maintien du calendrier détaillé du train, suivi des déclarations de contenu et des dépendances, suivi de l'avancement des lots et incréments, identification des risques, analyse d'impact et proposition de plans de remédiation, participation à la coordination des actions nécessaires au respect des jalons clés
- Intégration des livrables : contrôle de la cohérence des versions applicatives, gestion des conflits de versions et arbitrage des priorités, prise en compte des contraintes liées aux environnements nécessaires à l'intégration du train
- Préparation et sécurisation de la mise en production : consolidation des prérequis techniques et fonctionnels, coordination des actions de préparation, participation aux instances de décision (comité de mise en production, comité d'exploitation), suivi des actions post mise en production (stabilisation, correctifs, monitoring)

2.2.2.2. Intégration technique et fonctionnelle

La gamme Pilotage de la Transition prend en charge l'exécution des tests multi-applicatifs et des tests d'intégration système technique ainsi que le circuit de diffusion en validation et en production.

Les principales activités sont les suivantes :

- Définition et préparation : élaboration de la stratégie de test de niveau, rédaction du plan de test, constitution des jeux de données, vérification de la disponibilité des prérequis techniques et applicatifs, coordination avec les équipes projets et les équipes d'exploitation
- Exécution des tests : exécution des campagnes de tests d'intégration système, réalisation des tests d'intégration système, exécution des tests de régression sur les fonctions critiques, suivi et qualification des anomalies
- Analyse et restitution : analyse détaillée des résultats, consolidation des indicateurs de qualité, communication des résultats aux parties prenantes, préparation des éléments nécessaires aux décisions de passage en production
- Diffusion : planification de la diffusion en coordination avec les équipes dans un cadre contrôlé garantissant la qualité des versions, la cohérence des versions applicatives et de leurs dépendances, le respect des plannings et la stabilité du SI
- Clôture : clôture formelle de la campagne, capitalisation et mise à jour des référentiels

2.2.2.3. Accompagnement des projets

Le Domaine Intégration assure un accompagnement opérationnel des projets, comprenant notamment :

- La gestion des bascules et des déploiements
- Le suivi et la coordination des opérations nécessaires aux tests en environnement d'incubation
- Un appui méthodologique et opérationnel aux équipes projets
- La coordination avec les équipes d'exploitation et de production

2.2.2.4. Tests de performances

L'activité de tests de performance est sollicitée par les projets afin d'évaluer la capacité des solutions à répondre aux exigences de performance préalablement à leur mise en production. À ce titre, le titulaire réalise des campagnes de tests de charge, de montée en charge et de robustesse sur les nouvelles applications du système d'information ainsi que sur les évolutions d'applications existantes.

Ces campagnes ont pour objectif de qualifier le comportement des applications dans des conditions représentatives d'exploitation, d'identifier les éventuels points de saturation ou de dégradation de service, et de formuler, le cas échéant, des recommandations d'optimisation.

À l'issue des tests, des rapports de performance détaillés sont produits et transmis à la cellule de validation nationale afin de contribuer à l'instruction des demandes d'autorisation de mise en production des applications concernées.

Par ailleurs, sur délégation de la direction de la sécurité, le service peut être amené à réaliser des vérifications relatives à certaines exigences de sécurité applicables, et à en assurer le reporting auprès du Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI).

2.2.2.5. Automatisation des tests (CSPA)

Le Centre de Services Partagés d'Automatisation des Tests (CSPA) constitue le dispositif transverse en charge de cadrer, mettre en œuvre et industrialiser l'automatisation des tests d'intégration et des tests système au sein de la DSI de l'URSSAF Caisse Nationale, en cohérence avec le Processus National de Gestion du Test (PNGT).

Le CSPA intervient sur le périmètre des tests d'intégration et des test système, depuis les études de faisabilité et la définition des stratégies, jusqu'au développement, à la maintenance et à l'exécution des automates.

Il assure également un rôle d'accompagnement opérationnel et de montée en compétence, via le support aux équipes projets, la diffusion des bonnes pratiques et la réalisation de formations, contribuant ainsi à l'appropriation et à la généralisation de l'automatisation des tests.

2.3. Technologie, éléments de volumétrie et statistiques des applications

2.3.1. Domaine Production

2.3.1.1. Technologie

Les technologies mises en œuvre dans sur le domaine production couvrent l'ensemble du périmètre technique utilisé par la DSI. Plus spécifiquement :

Pole Exploitation Applicative : Socles SX, Hawaï, Cloud (PFS), Windows, LHS (Linux Hors socle)

Pole Socles et composants : Médiation (Gravitee, Kafka), BigData (Cloudera), DataFabrique

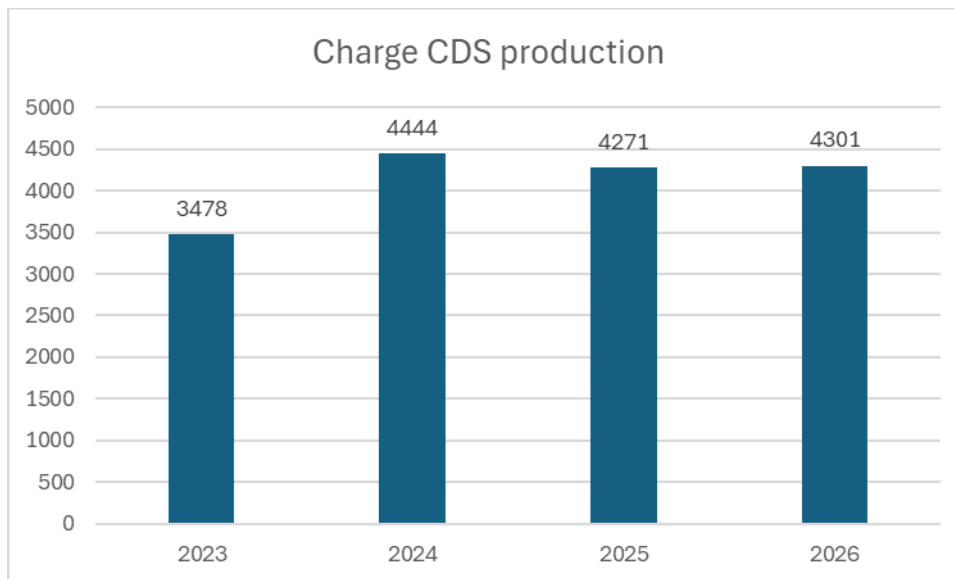
DevOps/Outils : Ansible, Git, Jenkins, RunDeck, Redmine, Shell

Ordonnancement : Automator

Transfert de fichiers : CFT, sftp

2.3.1.2. Volumétrie

■ Activité du CDS production (en JH/annuelle)



Les autres activités du domaine production représentent entre 5 et 7 ETP annuel en expertise

2.3.2. Domaine Intégration

2.3.2.1. Technologie

Les activités du domaine intégration reposent sur un ensemble de technologies différenciées selon les périmètres d'intervention.

L'outil de gestion du cycle de vie des applications est Redmine associé à XLRelease

Pour les tests de performance, les outils utilisés sont notamment LoadRunner et IOmeter, ainsi que la stack ELK

Dans le cadre du PNGT, la gestion des tests s'appuie sur l'outil de test Squash et l'outil de gestion du cycle de vie des anomalies Redmine.

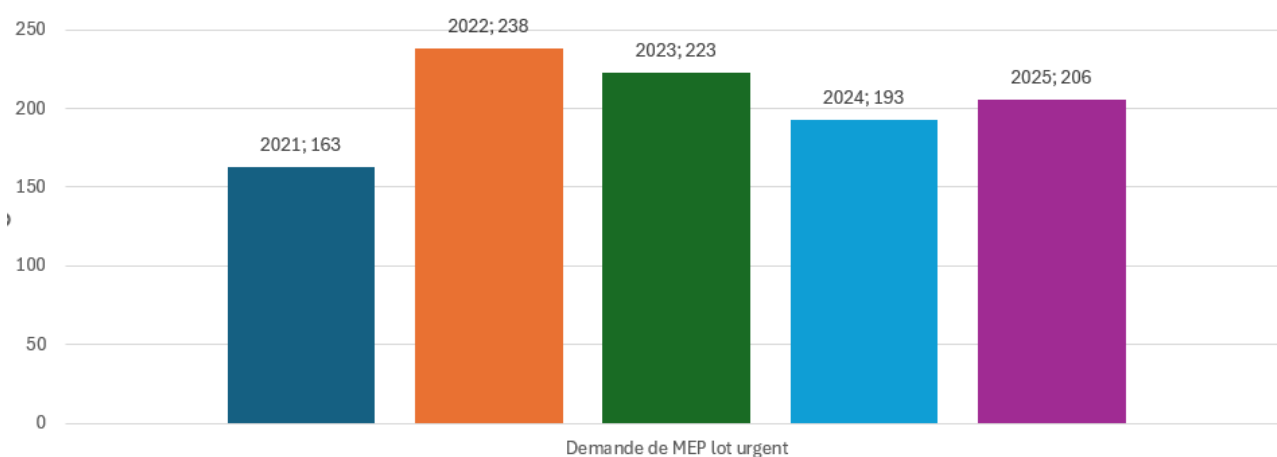
Enfin, les activités portées par le CSPA en matière d'automatisation de tests reposent sur l'utilisation des outils UFT, Bruno et CodeceptJS.

2.3.2.2. Volumétrie

2.3.2.2.1. Volumes liés à l'activité sur les lots applicatifs

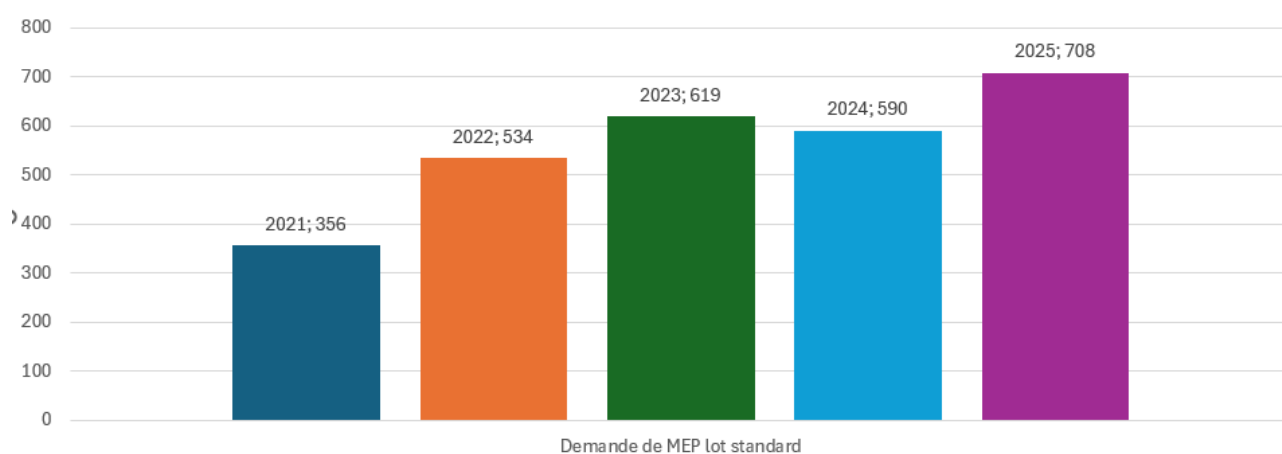
2.3.2.2.1.1. Lots urgents

Le graphique ci-dessous présente le nombre de lots urgents pris en charge par la gamme Pilotage de la Transition de 2021 à 2025 :



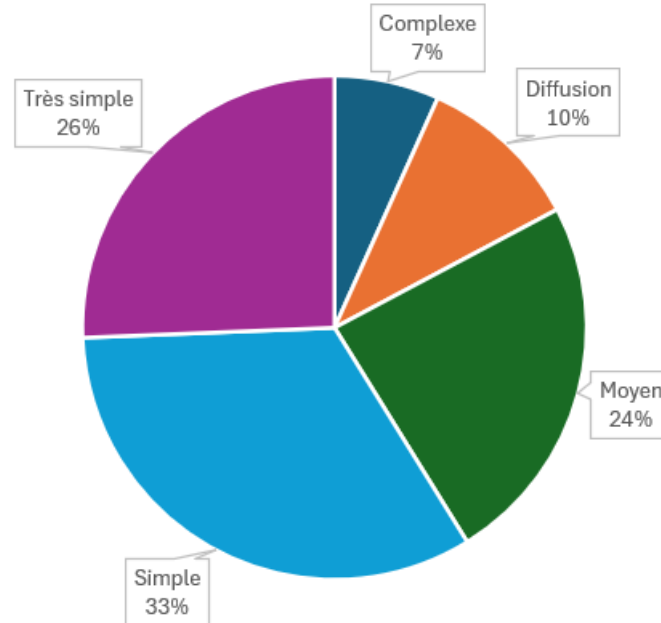
2.3.2.2.1.2. Lots « standards »

Le graphique ci-dessous présente les nombres de lots standards (=planifiés) pris en charge par la gamme Pilotage de la Transition de 2021 à 2025 :



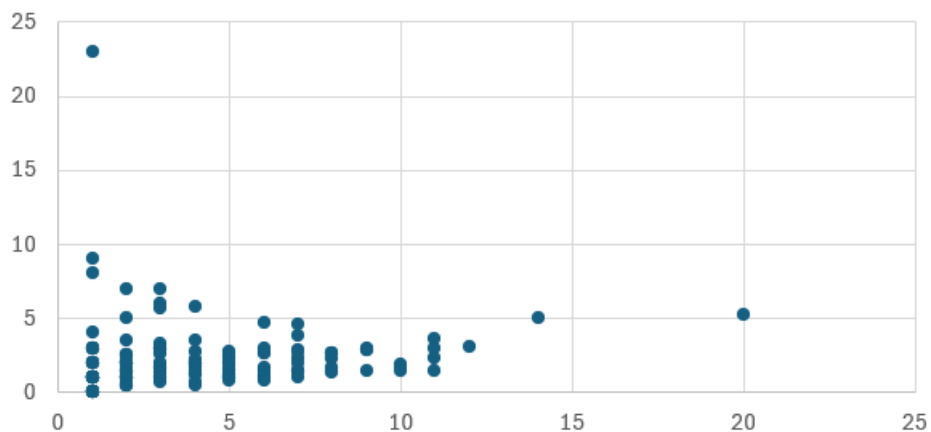
Le graphique ci-dessous présente la répartition de la complexité d'intégration des lots applicatifs sur les années 2021 à 2025 :

Répartition de la complexité d'intégration des lots applicatifs



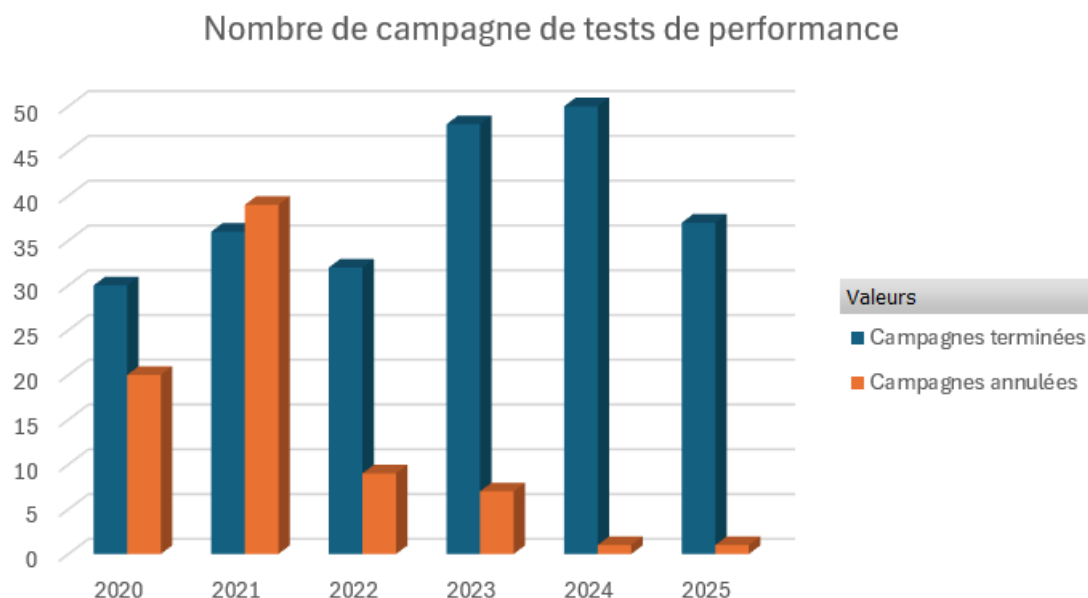
2.3.2.2.1.3. Statistiques sur les itérations par phase

Répartition des projets par nombre d'itération au regard du nombre de demandes



Il en découle une moyenne d'environ quatre itérations par passage en intégration par lot applicatif

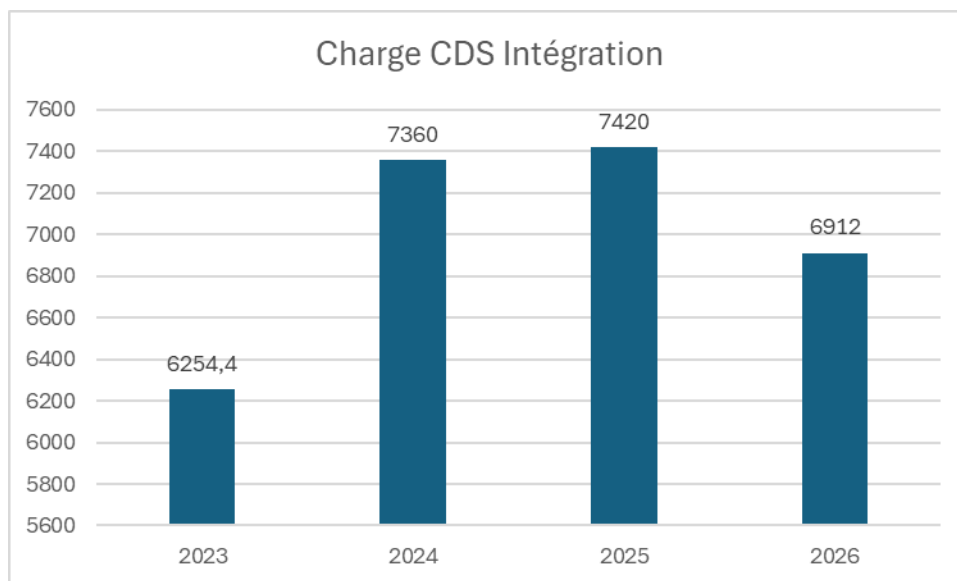
2.3.2.2.2. Volumes liés à l'activité de tests de performance



A titre informatif, sur l'année 2025, le CDS Performance a été sollicité à hauteur de 735 JH.

2.3.2.2.3. Estimation du besoin capacitaire externe pour l'intégration

Les charges induites par ces lots sur le périmètre du CDS Intégration sont les suivantes sur ces dernières années (pour 2026 : estimation) :



2.4. Environnements

2.4.1. Domaine Production

Le domaine production porte sur les environnements de préproduction, production et éditeurs (environnements dédiés aux tests inter systèmes avec les partenaires)

Le tableau ci-dessous recense les applications gérées par les différentes gammes intervenant sur le domaine production

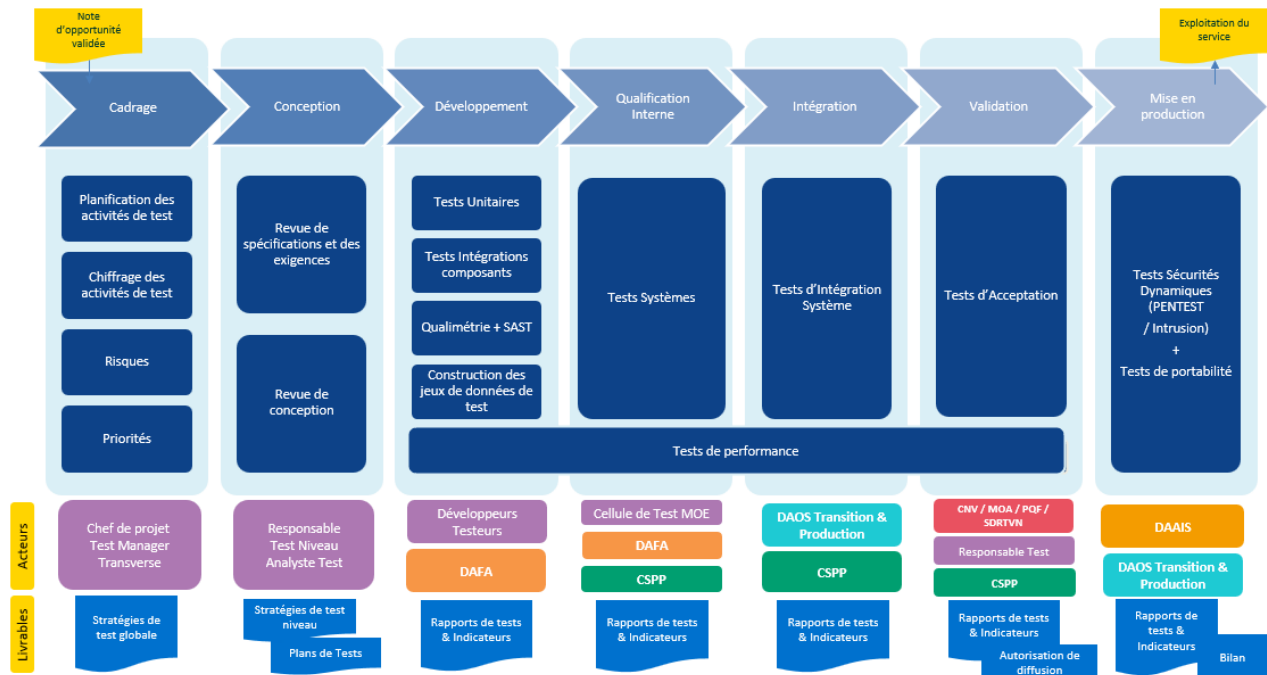
Gamme	Application gérées
BIGDATA_DECISIONNEL	101
DSN/Déclarant/Régime général	97
Outils interne Urssaf	76
Sécurité et Médiation	52
Snv2, Recouvrement, Contrôle	49
Socles technique	18
Travailleurs indépendants, Autoentrepreneurs, Praticiens Médicaux	64

90% des applications en production disposent d'un environnement de préproduction

Le périmètre éditeur couvre 6 applications

2.4.2. Domaine Intégration

2.4.2.1. Les environnements du cycle de vie du SI et leur finalité pour l'activité de test



- Développement : Tests unitaires, Tests d'intégration composant, Tests Système (dans la possibilité des environnements)
- Qualification Interne : Tests Système (écosystème réduit) en complément de ceux effectués par l'équipe de Développement,
- Intégration : Tests d'intégration Système dans le SI en complément de ceux effectués par l'équipe de Test de Qualification interne,
- Validation : Tests de validation
- Autres environnements : environnements de tests de performance, de bascule à blanc, sécurité,...

Le périmètre des tests d'intégration système dans le SI dépend des périmètres applicatifs et des environnements disponibles en qualification interne.

- Le contexte des tests d'intégration système dans le SI s'applique aussi dans le cadre du Maintien en Conditions Opérationnelles qu'en mode projet.

Pour le domaine intégration, Le périmètre de ce lot concerne uniquement les environnements d'intégration système ainsi que les environnements de performance.

2.4.2.2. Environnements transverses

La DSI est dotée de neuf environnements de tests permettant d'offrir les écosystèmes attendus par les applications, projets, programmes :

- 6 environnements (environnements d'incubation) dont un en cours de construction permettant aux projets/programmes de dérouler leurs tests au plus tôt, de stabiliser leur fabrication, tout niveau de test confondu selon la stratégie de tests globale définie par le projet/ programme,

- 1 environnement de tests des composants techniques de sécurité et médiation, permettant de tester les nouvelles versions avant leur mise en place sur les autres couloirs,
- 2 environnements d'intégration permettant de réaliser les tests d'intégration système (techniques et fonctionnels) et d'organiser la transition vers les phases avals,

Chacun de ces environnements est constitué de plateformes techniques hébergeant des applications, l'infrastructure est virtualisée. Le volume de plateformes, applications hébergées sur chaque environnement est décrit dans le tableau ci-dessous :

	Intégration	Intégration	Incubation	Incubation	Tech Transverse	Incubation	Incubation	Incubation	Incubation
Environnements	C01	C02	C03	C04	C05	C06	C07	C08	C09
Plateformes HWI	140	118	100	69	15	40	35	54	37
Applications HWI	167	144	124	102	18	54	50	85	46
Bases SNV2 *	38	41	37	26	0	13	20	14	5
Namespaces PFS	61	55	52	40	0	23	23	23	6
Charts PFS	69	60	64	51	0	25	29	27	8

(*) : les tests d'intégration de l'application SNV2 sont gérés par le centre de Delivery mutualisé SNV2 (CDM) et donc hors périmètre du présent lot

Enfin, la DAOS dispose d'environnements pour l'équipe qui réalise les tests de performance :

- HAWAI : 1885 VM (soit 8980 VCpu et 33 4990 Gb de RAM), 966.6 To de disques occupés.
- SX5 : 14 environnements SX5 isoprod (dont 2*Ile de France, PACA et Rhône-Alpes). A minima on dispose des VM P(roduction), C(onsultation) et S(ervice) et pour quelques environnements on a également les VM I(nfocentre) et J.
- PFS : une dizaine de projets déployés sur 6 workers.

2.5. Enjeux, Projets et évolutions à venir

Au-delà de ces enjeux généraux du SDSI, ce lot est porteur d'enjeux spécifiques :

2.5.1. Domaine Production

L'enjeu est d'assurer la continuité et la stabilité du système d'information dans un contexte en constante évolution.

Il s'agit en particulier de continuer à porter les fondamentaux des activités de la production :

- Supervisions des traitements, services et composants,
- Orchestration des traitements,
- Mise en place des interfaces (services, messages, fichiers) entre les composants du SI et avec les partenaires externes,
- Garantie de continuité (détection et gestion des incidents, gestion des sauvegardes, maîtrise des plans de continuité),

- Gestion des changements sécurisée en minimisant les ruptures de service.
- Adaptation continue aux évolutions technologiques du SI, notamment liées aux architectures distribuées, aux plateformes de données (Big Data), et à l'intégration de composants d'intelligence artificielle
- Amélioration continue de la résilience et de la performance du SI, incluant la capacité à absorber des variations de charge et à maintenir un niveau de service conforme aux engagements

Ces garanties doivent être assurées

- Dans un environnement technique en évolution permanente, caractérisé par une hétérogénéité durable et de fortes interdépendances (machines virtuelles Linux ou Windows, conteneurs en cloud privé, services managés en cloud public, plateformes Big Data dédiées, etc.) ;
- Dans un contexte d'augmentation continue du nombre de systèmes à exploiter, en lien avec l'extension progressive des missions de la branche ;
- Pour un écosystème élargi de clients et partenaires, induisant des exigences accrues en matière de réactivité et de services (par exemple : mise à disposition d'environnements « bac à sable » pour les consommateurs d'API, plateformes dédiées aux éditeurs de logiciels de paie dans le cadre de la DSN, ou encore hébergement et exploitation de systèmes pour des organismes tiers)
- Dans un cadre réglementaire exigeant, notamment au regard des obligations applicables aux Systèmes d'Information Essentiels et à la directive NIS2.

Depuis plusieurs années, des actions structurantes ont été engagées afin de répondre à ces enjeux :

- Rapprochement des équipes d'exploitation, de supervision et d'intégration au sein d'une même direction adjointe, favorisant la cohérence et la fluidité des opérations ;
- Mise en place d'une gestion industrialisée des environnements, permettant de capitaliser tant sur les pratiques que sur les compétences, tout au long du cycle de vie des applications, des phases de développement jusqu'à la production ;
- Développement d'une logique de forfaitisation via des activités pilotées en Centre de Services, couvrant désormais une part significative de l'activité.

Le candidat doit permettre à l'ACOSS :

- De continuer à accroître l'efficacité amenée par l'industrialisation de la gestion des environnements (par l'automatisation par exemple) dans le contexte de relation forfaitisée (Centre industriel de service production),
- D'accroître le périmètre d'intervention du centre de service production (nouveaux environnements à gérer, nouveaux produits, nouvelles technologies),
- À ce titre, une attention particulière sera portée aux modalités de montée en charge du candidat sur l'activité du centre industriel de service qui ne doit pas subir de rupture de service,
- D'aider à la montée en compétences des sachants de nos équipes, par la fourniture d'expertise sur des domaines précis (DevOps, Cloud, Big Data, IA) ou par la prise en charge des activités de production courantes,
- D'accompagner la sous-direction dans la prise en compte de nouveaux périmètres (Observabilité, FinOps, AIOps),

L'attention devra être portée sur le contexte spécifique des interventions : intervention en production avec des enjeux financiers importants, éventuellement en jour et Heures non ouvrées, de nuit et dans une organisation OSE, potentiellement sur un Système d'Information Essentiel.

2.5.2. Domaine Intégration

Le titulaire devra assurer l'ensemble des activités du domaine dans un contexte de transformation de la DSI de l'URSSAF Caisse Nationale. À ce titre, il lui incombe de s'inscrire dans une collaboration renforcée avec les équipes internes et l'ensemble des acteurs impliqués dans les projets. Il veillera à promouvoir une communication fluide, une coordination systématique et une transparence opérationnelle permettant d'anticiper les impacts inter-systèmes et de sécuriser les mises en production. Compte tenu de la complexité croissante du SI de l'URSSAF Caisse Nationale avec plus de 1000 applications interconnectées et des échanges avec nos partenaires de la sphère sociale ainsi que des architectures applicatives multiples et de plus en plus distribuées, le titulaire devra être force de proposition pour la mise en place de dispositifs permettant l'industrialisation des activités du domaine intégration.

Les projets relevant d'une logique transverse, le titulaire devra assurer une mobilisation adaptée des ressources et une coordination efficiente entre les différents intervenants. Il devra identifier les dépendances, confirmer la cohérence fonctionnelle et technique des interfaces, formaliser les engagements, et respecter les jalons et contraintes du calendrier projet. Le titulaire sera responsable de l'alignement des travaux avec les orientations techniques, les processus et les normes en vigueur au sein de l'organisation.

Le titulaire devra également contribuer activement à l'amélioration continue de la qualité des applications, de ses activités et des livrables, dans une logique d'objectif affiché de réduction maximale des incidents, voire de « zéro incident » sur les chaînes critiques. À ce titre, il devra mobiliser l'expertise nécessaire, maintenir un niveau de compétence conforme aux standards attendus, mettre en œuvre des actions correctives et préventives. Il veillera à capitaliser les connaissances, les retours d'expérience et à documenter l'ensemble des activités réalisées.

Il est attendu du candidat qu'il explicite de manière détaillée l'organisation qu'il propose de mettre en œuvre, ainsi que les dispositifs associés (gouvernance, pilotage, allocation des ressources, industrialisation), permettant de répondre aux enjeux précités. À ce titre, le candidat devra démontrer en quoi son organisation est dimensionnée, structurée et adaptable pour garantir l'atteinte des objectifs en matière de réactivité, de maîtrise des délais et de qualité des intégrations et des tests d'intégration système et de performance.

	cf. CRT	2.3.1.1 Analyse des enjeux spécifiques au lot et analyse des enjeux de ses domaines
---	---------	--

2.6. Risques

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

2.6.1. Domaine Production

2.6.1.1. Risque 1

Description: Indisponibilité ponctuelle ou durable de profils critiques (expert technique, référent applicatif, pilote), liée à turnover, absence, ou dépendance à un nombre limité d'individus.

Impact: dégradation de délais de traitement des demandes (MEP, incidents, supports, installation d'environnement), perte de connaissance fonctionnelle ou technique

2.6.1.2. Risque 2

Description: Des erreurs de manipulation survenant lors d'opérations techniques d'exploitation ou de mise en production (déploiement, paramétrage, traitements), en particulier dans des contextes complexes ou

contraints par des délais. Elles peuvent être favorisées par un manque d'industrialisation, de standardisation ou de sécurisation des procédures.

Impact: Ces erreurs peuvent entraîner une indisponibilité partielle ou totale du système d'information ou de certaines applications critiques, ainsi que des dysfonctionnements impactant les utilisateurs. Elles peuvent également provoquer des retards ou des anomalies dans les traitements à échéance, avec des conséquences opérationnelles et réglementaires.

2.6.2. Domaine Intégration

2.6.2.1. Risque 1

Description: Manque de cartographie précise des interactions d'une application avec les autres applications avec lesquelles elle est censée interagir

Impact: Manque de pertinence des tests d'intégration système effectués entraînant la possibilité d'avoir des défaillances systèmes en production et la mise en place de lots urgents pour y pallier

2.6.2.2. Risque 2

Description: Absence d'exigences formalisées d'intégration système et/ou de performance

Impact: Supposition d'exigences pour obtenir une couverture de test. Mauvaise compréhension de l'attendu, retard au niveau du projet, introduction de défauts et de défaillances dans le système.

2.6.2.3. Risque 3

Description: Désynchronisation des livraisons d'un écosystème applicatif

Impact: Replanification des campagnes de tests, retard des plannings, modification des plans de charge, détection tardive des anomalies d'intégration système voire couverture incomplète

2.6.2.4. Risque 4

Description: Difficulté à identifier et mobiliser, dans des délais compatibles avec les besoins projets, des profils disposant des compétences techniques spécifiques requises (automatisation, outils, performance, intégration complexe).

Impact : Dégradation de la qualité des livrables, pic de charge, retard dans les phases d'intégration ou de test, contournement des processus de tests, priorisation au détriment d'autres besoins

Il est attendu du candidat de fournir une démonstration de la manière dont il va répondre à ces risques identifiés.



cf. CRT

2.3.1.4 Analyse des risques du lot et de ses domaines

2.7. Certifications

Le candidat devra indiquer 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. Une attention particulière sera portée notamment sur les certifications ISTQB pour le domaine Intégration et ITIL pour le domaine Production

	cf. CRT	2.3.3.4 Formation et certification des collaborateurs
---	---------	---

3. Description des prestations attendues

3.1. Liste des prestations attendues

Code UO	Type UO	Phase/Thématique	Libellé	Profil
UO_4_G_INIT_INITLOT	Globalisé	Initialisation	Initialisation du Lot	
UO_4_G_INIT_INITCDS PROD	Globalisé	Initialisation	Initialisation du Centre De Service Production	
UO_4_G_INIT_INITCDS INT	Globalisé	Initialisation	Initialisation du Centre de Service sur les activités de Tests d'Intégration, de support aux partenaires sur l'activité de test et de diffusion	
UO_4_G_INIT_INITCDS PERF	Globalisé	Initialisation	Initialisation du centre de service de tests de performance	
UO_4_G_INIT_INITCDS ATIS	Globalisé	Initialisation	Initialisation du centre de service d'automatisation des Tests d'Intégration et système	
UO_4_G_REV_REVLOT	Globalisé	Réversibilité	Réversibilité du lot	
UO_4_G_REV_REVCD SPROD	Globalisé	Réversibilité	Réversibilité du Centre De Service Production	
UO_4_G_REV_REVCD SINT	Globalisé	Réversibilité	Réversibilité du Centre de Service sur les activités de Tests d'Intégration, de support aux partenaires sur l'activité de test et de diffusion	
UO_4_G_REV_REVPE RF	Globalisé	Réversibilité	Réversibilité du centre de service de tests de performance	
UO_4_G_REV_REVCD SATIS	Globalisé	Réversibilité	Réversibilité du centre de service d'automatisation des Tests d'Intégration et système	
UO_4_E_PE_ETOP	Expertise	Production	Etude Technique sur les outils de production	Intégrateur d'exploitation
UO_4_E_PE_ATOP	Expertise	Production	Administration technique d'outil de production	Intégrateur d'exploitation
UO_4_E_PE_INTPRD	Expertise	Production	Intégration d'application en production	Intégrateur d'exploitation
UO_4_E_PE_GOSA	Expertise	Production	Gestion opérationnelle et support avancé de système applicatif complexe	Intégrateur d'exploitation
UO_4_E_PE_SUPTST	Expertise	Production	Support aux activités de test sur les environnements d'intégration et d'incubation	Expert des tests
UO_4_E_I_DEVSCRIPT AUTOINT	Expertise	Intégration	Développement des scripts de test d'intégration et système automatisés	Automaticien des tests
UO_4_E_I_EXPAUTOT EST	Expertise	Intégration	Conseil et expertise sur l'automatisation des tests	Expert des tests
UO_4_E_I_APECTESTI NT	Expertise	Intégration	Analyser, préparer, exécuter et conclure les tests d'intégration	Testeur
UO_4_S_PE_CDSINST	Service	Production	Gestion des installations applicatifs	
UO_4_S_PE_CDSSUP	Service	Production	Gestion des tickets supports	
UO_4_S_PE_CDSRT	Service	Production	Gestion des requêtes techniques	
UO_4_S_PE_CDSCRPL AT	Service	Production	Gestion des plateformes	
UO_4_S_PE_CDSMAN	Service	Production	Mise à niveau d'environnement	
UO_4_S_PE_CDSOUT	Service	Production	Outillage de production	
UO_4_S_PE_CDSNOU PER	Service	Production	Prise de connaissance d'un nouveau périmètre applicatif	

UO_4_S_PE_CDSSUPT ST	Service	Production	Gestion des tickets Support du domaine des d'intégration et d'incubation	
UO_4_S_I_NOUPERI	Service	Intégration	Prise de connaissance d'un nouveau périmètre applicatif	
UO_4_S_I_ORGTESTIN T	Service	Intégration	Organiser les tests d'intégration	
UO_4_S_I_ANATESTIN T	Service	Intégration	Analyser les tests d'intégration	
UO_4_S_I_PREPTESTI NT	Service	Intégration	Préparer les tests d'intégration	
UO_4_S_I_EXECONCL TESTINT	Service	Intégration	Exécuter et Conclure les tests d'intégration	
UO_4_S_I_GESTESTIN T TS	Service	Intégration	Gestion des tests d'intégration tres simple	
UO_4_S_I_GESTESTIN T S	Service	Intégration	Gestion des tests d'intégration simple	
UO_4_S_I_GESTESTIN T M	Service	Intégration	Gestion des tests d'intégration moyen	
UO_4_S_I_GESTESTIN T C	Service	Intégration	Gestion des tests d'intégration complexe	
UO_4_S_I_GESTESTIN T U	Service	Intégration	Gestion des tests d'intégration urgents	
UO_4_S_I_DIFVERAPP LI	Service	Intégration	Diffuser une version de composant applicatif du SI	
UO_4_S_I_PREPEXEC TESTPERF S	Service	Intégration	Préparer et exécuter une campagne de test de performance simple	
UO_4_S_I_PREPEXEC TESTPERF M	Service	Intégration	Préparer et exécuter une campagne de test de performance moyen	
UO_4_S_I_PREPEXEC TESTPERF C	Service	Intégration	Préparer et exécuter une campagne de test de performance complexe	
UO_4_S_I_DEVSCRIPT AUTOINT	Service	Intégration	Développement de scripts de test d'intégration et système automatisés	
UO_4_S_I_MAINTSCRI PTAUTOINT	Service	Intégration	Maintenance de scripts de test d'intégration et système automatisés	
UO_4_A_A_AST	Activité	Astreinte	Astreinte	
UO_4_A_A_TDHNO	Activité	Astreinte	Travail décalé en HNO	

3.2. Détail des prestations attendues

3.2.1. Globalisé

Code UO	UO_4_G_INIT_INITLOT
Libellé UO	Initialisation du Lot
Type d'UO	Globalisé
Phase	Initialisation
Description	La prestation établit : (cf. CCTP commun modalité d'exécution), ▪ 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 environnements et les outils.
Entrant	Notification Accord Cadre et DCE
Livrable	▪ le PAQ instancié du lot ; ▪ le PAS instancié du lot ;

	▪ la réponse au questionnaire sécurité initié par l'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) ; ▪ Les métriques industrielles ou méthodes d'estimation des charges applicables ; ▪ le plan de réversibilité du lot.
Complexité	NA
Profils et compétences associés	A définir par le candidat en s'appuyant sur la grille des profils (Annexe : « Grille des profils »).

Code UO	UO_4_G_INIT_INITCDSPROD
Libellé UO	Initialisation du CDS Production
Type de l'UO	Globalisé
Phase	Initialisation Production
Description	La Phase d'initialisation et de montée en charge du Centre de service production consiste à transférer sur le titulaire du marché les activités traitées par le titulaire sortant SANS RUPTURE DE SERVICE. L'activité représente 10 à 12 ETP en moyenne annuelle. A titre indicatif l'organisation actuelle permet l'intégration de 2 nouvelles ressources par mois si nécessaire. A l'issue de la phase d'initialisation, le titulaire doit être autonome sur l'ensemble du périmètre d'intervention du CDS. Elle consiste notamment à : - Prendre connaissance des activités : tâches, processus associés, méthodes, outils, reporting ; - Prendre connaissance des applications du SI concernées par ces activités ; - Monter en compétences les équipes par le biais de la documentation ACOSS et des travaux en collaboration avec le titulaire sortant durant sa phase de réversibilité : tous travaux permettant de réaliser les activités confiées avec la qualité attendue et dans les délais à l'issue de la phase de réversibilité du titulaire sortant (exemple classique :

	observation, exécution parallèle puis reprise et validation par le sortant) ; - Mettre en place le fonctionnement en Centre De Service : pilotage des services et de la qualité, continuité de service, gestion des compétences, gestion du plan de charges, industrialisation du suivi du service ; - Présenter un plan d'optimisation des charges et des coûts, d'amélioration du service, d'augmentation de la valeur ajoutée sur les activités prises en charge.
Entrant	- Documentation ACOSS ; - Accès au SI ACOSS ; - Disponibilité des acteurs ACOSS et des titulaires sortant durant sa phase de réversibilité ; - Indicateur de pilotage proposés ; - Plan de réversibilité du titulaire sortant - PAQ du titulaire sortant du CDS ;
Livrable	Plan Management Projet de la transition (PMP) décrivant l'organisation complète de la phase de transition Plan d'assurance Qualité du fonctionnement du CDS, décrivant en particulier : - L'organisation du CDS (ressources/matrice de compétence) - Les engagements de niveau de service et les indicateurs - La Gestion du plan de charge - La Gestion de la continuité du service - La Gestion des compétences - La gouvernance et instances de pilotage. Gouvernance en place (y compris phase d'observation) Evaluation du niveau atteint en fin de montée en compétence Plan de transformation et d'optimisation des coûts et de la qualité, décrivant en particulier : - La trajectoire d'optimisation des UO

Complexité	NA
Bassin géographique prévisionnel	NA
Profils et compétences associés	A définir par le candidat en s'appuyant sur la grille des profils (Annexe : « Grille des profils »).

Code UO	UO_4_G_INITCDSINT
Libellé UO	Initialisation du Centre de Service sur les activités de Tests d'Intégration Système et de Diffusion
Type d'UO	Globalisé
Phase	Initialisation
Description	Cette UO porte l'intégralité des charges sur la mise en place d'un centre de service pour prendre en charge les activités de Tests d'Intégration Système, et de Diffusion. La Phase d'initialisation consiste à transférer sur le titulaire du marché les activités traitées par les deux titulaires sortants, sans rupture de service A l'issue de la phase d'initialisation, le titulaire doit être autonome sur l'ensemble du périmètre d'intervention du CDS. Notamment : - Prendre connaissance des activités : tâches, processus associés, méthodes, outils, reporting ; - Prendre connaissance des applications du SI concernées par ces activités ; - Monter en compétences les équipes par le biais de la documentation ACOSS et des travaux en collaboration avec les titulaires sortant durant leur phase de réversibilité : tous travaux permettant de réaliser les activités confiées avec la qualité attendue et dans les délais à l'issue de la phase de réversibilité des titulaires sortants (exemple classique : observation, exécution parallèle puis reprise et validation par le sortant) ; - Mettre en place le fonctionnement en Centre De Service : pilotage des services et de la qualité, continuité de service, gestion des compétences, gestion du plan de charges, industrialisation du suivi du service ;

	- Présenter un plan d'optimisation des charges et des coûts, d'amélioration du service, d'augmentation de la valeur ajoutée sur les activités prises en charge.
Entrant	- Documentation ACOSS ; - Accès au SI ACOSS ; - Disponibilité des acteurs ACOSS et des titulaires sortant durant leur phase de réversibilité ; - Indicateur de pilotage proposés ; - Plan de réversibilité des titulaires sortants ; - PAQ des titulaires sortants.
Livrable	Plan Management Projet de la transition (PMP) décrivant l'organisation complète de la phase de transition. Plan d'assurance Qualité du fonctionnement du CDS, décrivant en particulier : - L'organisation du CDS (ressources/matrice de compétence) ; - Les engagements de niveau de service et les indicateurs ; - La Gestion du plan de charge ; - La Gestion de la continuité du service ; - La Gestion des compétences ; - La gouvernance et les instances de pilotage. Gouvernance en place (y compris phase d'observation) Evaluation du niveau atteint en fin de montée en compétence Plan de transformation et d'optimisation des coûts et de la qualité, décrivant en particulier la trajectoire d'optimisation des UO
Complexité	NA
Profils et compétences associés	A définir par le candidat en s'appuyant sur la grille des profils (Annexe : « Grille des profils »).

Code UO	UO_4_G_INIT_INITCDSPERF
Libellé UO	Initialisation du centre de service de tests de performance
Type d'UO	Globalisé
Phase	Initialisation
Description	Cette UO porte l'intégralité des charges sur la mise en place d'un centre de service pour prendre en charge les activités de Tests de performance La Phase d'initialisation consiste à transférer sur le titulaire du marché les activités traitées par le titulaire sortant, sans rupture de service A l'issue de la phase d'initialisation, le titulaire doit être autonome sur l'ensemble du périmètre d'intervention du CDS. Notamment : - Prendre connaissance des activités : tâches, processus associés, méthodes, outils, reporting ; - Prendre connaissance des applications du SI concernées par ces activités ; - Monter en compétences les équipes par le biais de la documentation ACOSS et des travaux en collaboration avec le titulaire sortant durant sa phase de réversibilité : tous travaux permettant de réaliser les activités confiées avec la qualité attendue et dans les délais à l'issue de la phase de réversibilité du titulaire sortant (exemple classique : observation, exécution parallèle puis reprise et validation par le sortant) ; - Mettre en place le fonctionnement en Centre De Service : pilotage des services et de la qualité, continuité de service, gestion des compétences, gestion du plan de charges, industrialisation du suivi du service ; - Présenter un plan d'optimisation des charges et des coûts, d'amélioration du service, d'augmentation de la valeur ajoutée sur les activités prises en charge.
Entrant	- Documentation ACOSS ; - Accès au SI ACOSS ; - Disponibilité des acteurs ACOSS et des titulaire sortant durant sa phase de réversibilité ; - Indicateur de pilotage proposés ; - Plan de réversibilité du titulaire sortants PAQ du titulaire sortant du CDS

Livrable	Plan Management Projet de la transition (PMP) décrivant l'organisation complète de la phase de transition. Plan d'assurance Qualité du fonctionnement du CDS, décrivant en particulier : - L'organisation du CDS (ressources/matrice de compétence) - Les engagements de niveau de service et les indicateurs - La Gestion du plan de charge - La Gestion de la continuité du service - La Gestion des compétences - La gouvernance et instances de pilotage. Gouvernance en place (y compris phase d'observation) Evaluation du niveau atteint en fin de montée en compétence Plan de transformation et d'optimisation des coûts et de la qualité, décrivant en particulier : - La trajectoire d'optimisation des UO
Complexité	NA
Profils et compétences associés	A définir par le candidat en s'appuyant sur la grille des profils (Annexe : « Grille des profils »).

Code UO	UO_4_G_INIT_INITCDSATIS
Libellé UO	Initialisation du centre de service d'automatisation
Type d'UO	Globalisé
Phase	Initialisation
Description	Cette UO porte l'intégralité des charges sur la mise en place d'un centre de service (non déjà existant) pour prendre en charge les activités d'automatisation des tests. La Phase d'initialisation consiste à basculer l'activité initialement gérée par des prestations d'expertises sur un centre de service dédié, sans rupture de service A l'issue de la phase d'initialisation, le titulaire doit être autonome sur l'ensemble du périmètre d'intervention du CDS.

	Notamment : - Prendre connaissance des activités : tâches, processus associés, méthodes, outils, reporting ; - Prendre connaissance des applications du SI concernées par ces activités ; - Monter en compétences les équipes par le biais de la documentation ACOSS et des travaux : tous travaux permettant de réaliser les activités confiées avec la qualité attendue en optimisant les risque et les coûts par rapport au fonctionnement actuel par prestation d'expertise ; - Mettre en place le fonctionnement en Centre De Service : pilotage des services et de la qualité, continuité de service, gestion des compétences, gestion du plan de charges, industrialisation du suivi du service ; - Présenter un plan d'optimisation des charges et des coûts, d'amélioration du service, d'augmentation de la valeur ajoutée sur les activités prises en charge en particulier par rapport la gestion par prestation d'expertise. Il est à noter que les activités externalisées d'automatisation des tests sont actuellement réalisées par prestation d'expertise. La transformation en CDS peut avoir lieu après une phase de reprise des activités d'expertise par le titulaire.
Livrable	- Documentation ACOSS ; - Accès au SI ACOSS ; - Disponibilité des acteurs ACOSS et des titulaires sortant durant sa phase de réversibilité ; - Indicateur de pilotage proposés.
Complexité	NA
Profils et compétences associés	A définir par le candidat en s'appuyant sur la grille des profils (Annexe : « Grille des profils »).

Code UO	UO_4_G_REV_REVLOT
Libellé UO	Réversibilité du lot
Type d'UO	Globalisé
Phase	Réversibilité
Description	La prestation établit pour le transfert vers le repreneur du 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 environnements et les outils,
Entrant	- Le plan de réversibilité
Livrable	- Un plan de réversibilité mis à jour, - Un bilan de réversibilité une fois l'ensemble des réversibilités du lot réalisées.
Complexité	NA
Profils et compétences associés	A définir par le candidat en s'appuyant sur la grille des profils (Annexe : « Grille des profils »).

Code UO	UO_4_G_REV_REVCDSPROD
Libellé UO	Réversibilité du CDS Production
Type de l'UO	Globalisé
Phase	Réversibilité
Description	La Phase réversibilité du Centre de service production consiste à transférer sur un nouveau titulaire ou sur les équipes internes les activités traitées par le titulaire sans rupture de service. Cette UO porte l'intégralité des charges d'accompagnement par le titulaire sortant sur la mise en place d'un centre de service par le nouveau titulaire pour prendre en charge les activités du centre de service. Notamment : - Accompagner le nouveau titulaire sur sa prise de connaissance des activités : tâches, processus associés, méthodes, outils, reporting ; - Accompagner le nouveau titulaire sur sa prise de connaissance des applications du SI concernées par ces activités ; - Accompagner le nouveau titulaire sur sa montée en compétences : tous travaux permettant d'aider le nouveau titulaire à réaliser les activités confiées avec la qualité attendue et dans les délais à

	l'issue de sa phase d'initialisation (exemple classique : observation, exécution parallèle puis reprise et validation par le sortant). A l'issue de la phase de réversibilité, le titulaire doit avoir mise en œuvre les actions permettant l'autonomie le nouveau titulaire ou les équipes internes de la DSI sur l'ensemble du périmètre d'intervention du CDS.
Entrant	PAQ opération (en particulier le Plan de réversibilité). Documentation ACOSS Indicateur de pilotage associés au plan de réversibilité. Disponibilité des équipes du nouveau titulaire ou des équipes internes.
Livrable	Plan de réversibilité mis en œuvre (en particulier documentation rétrocédée) et validé par l'Acoss (en particulier, engagement de moyen du titulaire sortant) Indicateurs liés à la phase de réversibilité respectés, en particulier niveau d'atteinte du nouveau titulaire à la fin de la montée en compétences Moyens d'accès au SI Recouvrement restitués.
Complexité	NA
Bassin géographique prévisionnel	NA
Profils et compétences associés	A définir par le candidat en s'appuyant sur la grille des profils (Annexe : « Grille des profils »).

Code UO	UO_4_G_REV_REVCDSINT
Libellé UO	Réversibilité du Centre de Service sur les activités de Tests d'Intégration Système et de Diffusion
Type d'UO	Globalisé
Phase	Réversibilité
Description	La Phase de réversibilité du Centre de service de tests d'intégration système et de diffusion consiste à transférer sur un nouveau titulaire ou sur les équipes internes les activités traitées par le titulaire sans rupture de service.. Cette UO porte l'intégralité des charges d'accompagnement par le titulaire sortant sur la mise en place d'un centre de service par le nouveau titulaire pour prendre en charge les activités du centre de service.

	Notamment : - Accompagner le nouveau titulaire sur sa prise de connaissance des activités : tâches, processus associés, méthodes, outils, reporting ; - Accompagner le nouveau titulaire sur sa prise de connaissance des applications du SI concernées par ces activités ; - Accompagner le nouveau titulaire sur sa montée en compétences : tous travaux permettant d'aider le nouveau titulaire à réaliser les activités confiées avec la qualité attendue et dans les délais à l'issue de sa phase d'initialisation (exemple classique : observation, exécution parallèle puis reprise et validation par le sortant). - A l'issue de la phase de réversibilité, le titulaire doit avoir mise en œuvre les actions permettant l'autonomie le nouveau titulaire ou les équipes internes de la DSI sur l'ensemble du périmètre d'intervention du CDS.
Entrant	PAQ opération (en particulier le Plan de réversibilité). Documentation ACOSS Indicateur de pilotage associés au plan de réversibilité. Disponibilité des équipes du nouveau titulaire ou des équipes internes.
Livrable	Plan de réversibilité mis en œuvre (en particulier documentation rétrocédée) et validé par l'Acoss (en particulier, engagement de moyen du titulaire sortant) Indicateurs liés à la phase de réversibilité respectés, en particulier niveau d'atteinte du nouveau titulaire à la fin de la montée en compétences Moyens d'accès au SI Recouvrement restitués.
Complexité	NA
Profils et compétences associés	A définir par le candidat en s'appuyant sur la grille des profils (Annexe : « Grille des profils »).

Code UO	UO_4_G_REV_REVCDSPERF
Libellé UO	Réversibilité du centre de service de tests de performance
Type d'UO	Globalisé
Phase	Réversibilité
Description	La Phase réversibilité du Centre de service de tests de performance consiste à transférer sur un nouveau titulaire ou sur les équipes internes les activités traitées par le titulaire sans rupture de service.

	Cette UO porte l'intégralité des charges d'accompagnement par le titulaire sortant sur la mise en place d'un centre de service par le nouveau titulaire pour prendre en charge les activités du centre de service. Notamment : - Accompagner le nouveau titulaire sur sa prise de connaissance des activités : tâches, processus associés, méthodes, outils, reporting ; - Accompagner le nouveau titulaire sur sa prise de connaissance des applications du SI concernées par ces activités ; - Accompagner le nouveau titulaire sur sa montée en compétences : tous travaux permettant d'aider le nouveau titulaire à réaliser les activités confiées avec la qualité attendue et dans les délais à l'issue de sa phase d'initialisation (exemple classique : observation, exécution parallèle puis reprise et validation par le sortant). - A l'issue de la phase de réversibilité, le titulaire doit avoir mise en œuvre les actions permettant l'autonomie le nouveau titulaire ou les équipes internes de la DSI sur l'ensemble du périmètre d'intervention du CDS.
Entrant	PAQ opération (en particulier le Plan de réversibilité). Documentation ACOSS Indicateur de pilotage associés au plan de réversibilité. Disponibilité des équipes du nouveau titulaire ou des équipes internes
Livrable	Plan de réversibilité mis en œuvre (en particulier documentation rétrocédée) et validé par l'Acosse (en particulier, engagement de moyen du titulaire sortant) Indicateurs liés à la phase de réversibilité respectés, en particulier niveau d'atteinte du nouveau titulaire à la fin de la montée en compétences Moyens d'accès au SI Recouvrement restitués.
Complexité	NA
Profils et compétences associés	A définir par le candidat en s'appuyant sur la grille des profils (Annexe : « Grille des profils »).

Code UO	UO_4_G_REV_REVCDSATIS
Libellé UO	Réversibilité du centre de service d'automatisation
Type d'UO	Globalisé

Phase	Réversibilité
Description	La Phase réversibilité du Centre de service d'automatisation des tests d'intégration et système consiste à transférer sur un nouveau titulaire ou sur les équipes internes les activités traitées par le titulaire sans rupture de service. Cette UO porte l'intégralité des charges d'accompagnement par le titulaire sortant sur la mise en place d'un centre de service par le nouveau titulaire pour prendre en charge les activités du centre de service. Notamment : - Accompagner le nouveau titulaire sur sa prise de connaissance des activités : tâches, processus associés, méthodes, outils, reporting ; - Accompagner le nouveau titulaire sur sa prise de connaissance des applications du SI concernées par ces activités ; - Accompagner le nouveau titulaire sur sa montée en compétences : tous travaux permettant d'aider le nouveau titulaire à réaliser les activités confiées avec la qualité attendue et dans les délais à l'issue de sa phase d'initialisation (exemple classique : observation, exécution parallèle puis reprise et validation par le sortant). - A l'issue de la phase de réversibilité, le titulaire doit avoir mise en œuvre les actions permettant l'autonomie le nouveau titulaire ou les équipes internes de la DSI sur l'ensemble du périmètre d'intervention du CDS.
Entrant	PAQ opération (en particulier le Plan de réversibilité). Documentation ACOSS Indicateur de pilotage associés au plan de réversibilité. Disponibilité des équipes du nouveau titulaire ou des équipes internes
Livrable	Plan de réversibilité mis en œuvre (en particulier documentation rétrocédée) et validé par l'Acosse (en particulier, engagement de moyen du titulaire sortant) Indicateurs liés à la phase de réversibilité respectés, en particulier niveau d'atteinte du nouveau titulaire à la fin de la montée en compétences Moyens d'accès au SI Recouvrement restitués
Complexité	NA
Profils et compétences associés	A définir par le candidat en s'appuyant sur la grille des profils (Annexe : « Grille des profils »).

3.2.2. Expertise

Code UO	UO_4_E_PE_ETOP
Libellé UO	Etude technique sur les outils de production
Type de l'UO	Expertise
Phase	Production
Description	Etude en lien avec des outils ou pratiques du domaine de la production informatique (supervision, observabilité, sauvegarde, déploiement ...) centrée sur une problématique (proposition d'outils, cibles et trajectoire d'organisation ..).
Entrant	Expression du besoin, description du contexte, état de l'art, interview et ateliers avec les intervenants DSI.
Livrable	Note de synthèse intégrant : – Une analyse du besoin, – Une analyse du contexte DSI branche, – Une présentation de l'état de l'art, – Une analyse comparative (SWOT) de 2 à 4 options, – Présentation de la note.
Complexité	Simple/Moyen/Complexe
Bassin géographique prévisionnel	NA
Profil et compétences associées	Intégrateur d'exploitation

Code UO	UO_4_E_PE_ATOP
Libellé UO	Administration technique d'outil de production
Type de l'UO	Expertise
Phase	Production

Description	Paramétrage et maintien en condition opérationnelle d'outils de production (domaine observabilité, supervision, sauvegarde, ordonnancement, médiation). Selon le cas, il peut s'agir d'un paramétrage standard (modification ou mise en place d'un point supervision, d'une sauvegarde, d'un échange de fichiers), d'un paramétrage complexe (échange avec un nouveau partenaire), d'une installation ou d'une mise à jour de version de l'outil concerné.
Entrant	Expression du besoin, mode opératoire de mise en œuvre, cycle de qualification du changement.
Livrable	– Paramétrage ou évolution du composant mise en œuvre. – Documentation de référence mise à jour.
Complexité	Simple/Moyen/Complexe
Bassin géographique Prévisionnel	NA
Profils et compétences associés	Intégrateur d'exploitation

Code UO	UO_4_E_PE_INTPRD
Libellé UO	Intégration d'application en production
Type d'UO	Expertise
Phase	Production
Description	Installer, industrialiser, vérifier le bon fonctionnement et déployer les applications métier de son périmètre applicatif Industrialiser et documenter les outils et procédures du domaine des processus de production Maîtriser l'architecture et le plan de production du périmètre applicatif Contribuer au respect des niveaux de service, de la maîtrise des exigences de sécurité et de qualité du périmètre applicatif Assurer l'expertise du diagnostic dans la gestion des évènement et incident de production Fournir un rôle de conseil dans le domaine de l'amélioration de la qualité de service du périmètre applicatif

Entrant	Périmètre applicatif défini Documentation Acoos (Dossier d'architecture, Dossier d'exploitation, Documentation de lot) Demande de changement (lots) Demandes de support/analyse (incidents) Processus de mise en production : en particulier jalons, éléments de sécurisation (sauvegardes) et GO/NOGO à respecter
Livrable	Périmètre applicatif Opérationnel, géré conformément aux exigences Documentation à jour Demandes traitées conformément aux procédures et aux délais
Complexité	Simple/Moyen/Complexe
Profils et compétences associés	Intégrateur d'exploitation

Code UO	UO_4_E_PE_GOSA
Libellé UO	Gestion opérationnelle et support avancé de système applicatif complexe
Type d'UO	Expertise
Phase	Production
Description	Les systèmes applicatifs complexes sont définis comme s'appuyant sur des technologies spécifiques et/ou émergentes. En particulier leur exploitation au sein de la DSI ne dispose pas d'un socle d'outils et de procédures industrialisée. C'est le cas en particulier des plateforme BigData/Datafabrique Les activités consistent à : Contribuer à la définition et à la mise en œuvre des méthodes d'exploitation de ces systèmes Apporter son expertise à l'analyse des incidents de production Contribuer à la création de l'outillage de production Concevoir l'industrialisation de la production et sa documentation afin de la transférer aux équipes de productions

	Être l'interlocuteurs des équipes de développement et d'architecture dans une démarche DevOps
Entrant	Périmètre technique défini Documentation Acoss (Dossier d'architecture, Dossier d'exploitation, Documentation de lot) Processus de mise en production : en particulier jalons, éléments de sécurisation (sauvegardes) et GO/NOGO à respecter
Livrable	Périmètre applicatif Opérationnel, géré conformément aux exigences de la DSI Production industrialisée et documentés
Complexité	Simple/Moyen/Complexe
Profils et compétences associés	Intégrateur d'exploitation

Code UO	UO_4_E_PE_SUPTST
Libellé UO	Support aux activités de test sur les environnements d'intégration et d'incubation
Type d'UO	Expertise
Phase	Production
Description	L'unité d'œuvre consiste à assister les équipes de test d'intégration système dans la réalisation des tests - Analyse et explication d'un cas de test - Analyse d'anomalie - o Reproduction de l'anomalie - o Analyse des logs - o Correction de paramétrage ou transfert à l'équipe responsable - Assistance jeux de données/base de données - o Mise à disposition du jeu de donnée adapté - o Rafraîchissement transverse de l'écosystème - Autre demande d'assistance ou intervention spécifique au domaine
Entrant	- Demande de support

	- Cas de test - Accès aux environnements - Dossier de Spécifications Fonctionnelles (DSF) - Jeux de données - Accès à l'outil de tests
Livrable	- Résultat de la demande de support (tâche exécutée, analyse restituée, données mises à jour) - Restitution des travaux effectués Suivi et relance des demandes associées
Complexité	Simple/Moyen/Complexe
Profils et compétences associés	Expert des tests

Code UO	UO_4_E_I_DEVSCRIPTAUTOINT
Libellé UO	Développement des scripts de test d'intégration et système automatisés
Type d'UO	Expertise
Phase	Intégration
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 du CSPA - 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 CSPA en matière d'automatisation - Application à tester - Outils d'automatisation des tests préconisés par le CSPA - 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

Code UO	UO_4_E_I_EXPAUTOTEST
Libellé UO	Conseil et expertise sur l'automatisation des tests
Type d'UO	Expertise
Phase	Intégration

Description	Cette expertise peut concerner diverses thématiques autour des activités d'automatisation des test : Diagnostic de maturité : Évaluer l'existant (outils, pratiques, couverture de tests, CI/CD) préconiser de bonnes pratiques. Définition de la stratégie de test automatisé : Cadrer les niveaux de tests, les priorités, le ROI attendu et la roadmap de déploiement. Sélection et mise en place des outils : Recommander et intégrer des frameworks, structurer les environnements et pipelines. Accompagnement & montée en compétence : Former et accompagner les équipes, définir les standards. - Cette UO doit permettre d'approfondir les sujets, d'élaborer des propositions et conseils, d'en vérifier l'opportunité, la faisabilité, et le cadrage éventuel d'un projet de test.
Entrant	- Les éléments sur lesquels portent l'activité de conseil, et le périmètre concerné, sont définis par le CSPA.
Livrable	- Diagnostic argumenté - Note de stratégie - Synthèse d'étude - Plan et support d'accompagnement - Suivi de la prestation
Complexité	Simple, Moyen, Complexe
Profils et compétences associés	Expert des tests

Code UO	UO_4_E_I_APECTESTINT
Libellé UO	Analyser, préparer, exécuter et conclure les tests d'intégration
Type d'UO	Expertise
Phase	Intégration
Description	Analyser

	- Analyser et structurer le référentiel d'exigences dans Squash - Estimer et planifier l'intégration Préparer - Concevoir et rédiger les cas de tests dans Squash - Identifier et rédiger le besoin en termes de plan de production (planning d'enchaînement des traitements) en fonction des scénarios à traiter Exécuter : - Exécuter les campagnes et rendre compte - Clôturer les tests d'intégration système
Entrant	- Stratégie Globale - Dossier de Spécifications Fonctionnelles (DSF) - Dossier d'Infrastructure Technique (DIT) - Dossier d'architecture technique (DAT) - Environnements de test - PAQ des tests - Processus National de Gestion des Tests (PNGT) de la branche recouvrement
Livrable	- Stratégie d'intégration système - Campagnes - Plan de production (planning d'enchaînement des traitements) - Campagnes de test dans Squash, à jour des bons statuts au fur et à mesure de leur exécution - Anomalies dans Squash - Reporting d'avancement de l'intégration système - Rapport de fin d'intégration système - Référentiel de test mis à jour dans l'outil de gestion des tests - Documents intégrés au référentiel documentaire du PNGT
Complexité	Simple, Moyen, Complexe
Profils et compétences associés	Testeur

3.2.3. Service

3.2.3.1. Domaine production

Code UO	UO_4_S_PE_CDSINST
Libellé UO	Gestion des installations applicatifs
Type de l'UO	Service
Phase	Production
Description	Service correspondant à la réalisation de 50 gestes d'installations, intégrant les activités de prise de connaissance de la documentation, de contrôle préalable, réalisation du geste, vérification du résultat, avec retour arrière éventuel. Le nombre de geste d'installation lié à une mise en production est évalué soit forfaitairement pour les opérations maîtrisées, soit en accord Département Transition et production pour les opérations spécifiques.
Entrant	Ticket de demande précisant le mode opératoire, l'environnement et la date et heure d'intervention demandée. Documentation d'installation. Processus de mise en production DSI. Contexte de la demande (type d'environnement, risques). Niveau de service attendu (délai de réalisation).
Livrable	Gestes réalisés sur la plage horaire demandée, dans les délais demandés. VABF de l'environnement mis à jour après installation Tickets de demande mise à jour.
Complexité	NA
Bassin géographique prévisionnel	NA
Profils et compétences associés	A définir par le candidat en s'appuyant sur la grille des profils (Annexe : « Grille des profils »).

Code UO	UO_4_S_PE_CDSSUP
Libellé UO	Gestion des tickets supports générique
Type de l'UO	Service
Phase	Production
Description	Service correspondant à la prise en charge et au traitement de 25 demandes de support. Les demandes de support concernent toutes demandes non planifiées adressées au centre de service et généralement qualifiée au préalable par le Département Transition et production. Elles ont pour but d'évaluer et de corriger un dysfonctionnement du système ou de répondre à une demande standard d'un utilisateur DSI ou partenaire (hors support métier). Il peut s'agir de tickets générés automatiquement par les outils de supervision (événement ou incidents), transmis par une autre entité DAOS (Département Transition et Production, Gamme Supervision et Observabilité) ou une autre Direction Adjointe DSI (DAFA/Filière)
Entrant	Ticket (automatique ou manuel) précisant • L'événement ou le dysfonctionnement détecté dans le cas d'un événement/incident, • La demande, le mode opératoire, l'environnement concerné, la date de prise en charge attendue dans le cadre d'une demande autre. Base de connaissance permettant : -la qualification de l'urgence, -les méthodes de diagnostic, -les modes opératoires de résolution. Processus de gestion des événements et incidents de la DSI. Contexte de la demande (type d'environnement, risques). Niveau de service attendu (délai de réalisation).
Livrable	Gestes réalisés sur la plage horaire demandée, dans les délais demandés. Tickets de demande mise à jour.
Complexité	NA

Bassin géographique prévisionnel	NA
Profils et compétences associés	A définir par le candidat en s'appuyant sur la grille des profils (Annexe : « Grille des profils »)..

Code UO	UO_4_S_PE_CDSRT
Libellé UO	Gestion des requêtes techniques
Type de l'UO	Service
Phase	Production
Description	Service correspondant à la réalisation de 25 requêtes technique, intégrant les activités de prise de connaissance des consignes d'exécution, de contrôle préalable, réalisation du geste, vérification du résultat, avec retour arrière éventuel. Les requêtes techniques concernent toutes demandes planifiées ou non adressées au centre de service et généralement qualifiée au préalable par le Département Transition et production. Elles ont pour but de compléter un geste d'installation ou de répondre à une demande standard d'un utilisateur DSI ou partenaire (hors support métier). Il s'agit transmis par une autre entité DAOS (Département Transition et Production, Gamme Supervision et Observabilité) ou une autre Direction Adjointe DSI (DAFA/Filière) par un ticket (Redmine) Les requêtes techniques requièrent une compétence inférieure aux demandes de support ou aux gestes d'installation.
Entrant	Ticket précisant la demande, le mode opératoire, l'environnement concerné, la date de prise en charge attendue dans le cadre d'une demande autre. Base de connaissance permettant : Processus de gestion des évènements et incidents de la DSI. Contexte de la demande (type d'environnement, risques). Niveau de service attendu (délai de réalisation).
Livrable	Gestes réalisés sur la plage horaire demandée, dans les délais demandés. Tickets de demande mise à jour

Complexité	NA
Bassin géographique prévisionnel	NA
Profils et compétences associés	A définir par le candidat en s'appuyant sur la grille des profils (Annexe : « Grille des profils »)..

Code UO	UO_4_S_PE_CDSPLAT
Libellé UO	Gestion des plateformes
Type de l'UO	Service
Phase	Production
Description	Le service consiste à décommissionner ou à mettre en œuvre et installer une plateforme sur une ligne d'environnement existante du périmètre du CDS Il comprend : – Le provisionnement des infrastructures – L'installation des socles techniques (dont socle Acoess) – L'installation applicative – Le paramétrage intra et inter plateforme – Le peuplement des données – La VABF de la plateforme – La coordination des activités
Entrant	Dossier d'architecture technique (DAT) Documentation d'installation Dossier d'exploitation (DEX) Source ou Jeu de données Procédure de VABF
Livrable	Création : – Environnement créé et opérationnel (VABF prononcée) Décommissionnement : – Infrastructures libérées Documentation à jour (dont réversibilité et PAQ Opération)

Complexité	NA
Bassin géographique prévisionnel	NA
Profils et compétences associés	A définir par le candidat en s'appuyant sur la grille des profils (Annexe : « Grille des profils »).

Code UO	UO_4_S_PE_CDSMAN
Libellé UO	Mise à niveau d'environnement
Type de l'UO	Service
Phase	Production
Description	Le service consiste mettre à niveau de 10 environnements d'intégration ou d'incubation après la mise en production afin d'assurer la cohérence de l'ensemble d'un couloir Il comprend : – L'installation applicative sur l'environnement concerné – La mise à jour des données (selon besoin) – Le paramétrage intra et inter plateforme (selon besoin) – La VABF de l'application
Entrant	Ticket de demande de mise à niveau précisant l'environnement et le lot Lot applicatif Documentation de lot
Livrable	Environnement mise à jour et vérifier
Complexité	NA
Bassin géographique prévisionnel	NA
Profils et compétences associés	A définir par le candidat en s'appuyant sur la grille des profils (Annexe : « Grille des profils »).

Code UO	UO_4_S_PE_CDSOUT
Libellé UO	Outillage de production
Type de l'UO	Service
Phase	Production
Description	L'objectif de ce service est de permettre de concevoir et réaliser des outils permettant d'optimiser et/ou de sécuriser le fonctionnement du CDS. Il est exécuté à la demande du responsable ACOSS du CDS Il comprend : – La collecte/l'identification du besoin – Les spécification détaillées de l'outils – La réalisation – Les tests (la VABF est réalisée par l'Acoss) – La mise en œuvre – La documentation et la formation des utilisateurs (CDS et DAOS)
Entrant	Expression de besoin validée Environnement et contraintes techniques
Livrable	Outil développé, testé Documentation réalisé Personnel formé Plan de réversibilité à jour PAQ Opération à jour
Complexité	NA
Bassin géographique prévisionnel	NA
Profils et compétences associés	A définir par le candidat en s'appuyant sur la grille des profils (Annexe : « Grille des profils »).

Code UO	UO_4_S_PE_CDSNOUPER
Libellé UO	Prise de connaissance d'un nouveau périmètre applicatif
Type de l'UO	Service
Phase	Production
Description	L'objectif de cette unité d'œuvre est de permettre d'étendre le périmètre d'intervention du CDS sur une nouvelle application ou d'une nouvelle ligne d'environnements - Participer aux réunions de présentation fonctionnelle et technique ; - S'approprier les documents de plateforme technique, d'infrastructure technique, d'architecture applicative et tout autre document permettant de maîtriser l'exploitation de l'application, de son environnement et de ses dépendances ; L'ampleur de ce service est évaluée à 5 JH pour un périmètre simple, pour un périmètre plus complexe, plusieurs UO pourront être demandées
Entrant	- Réunions de présentation ; - Dossier d'Exploitation (DEX) - Dossier d'Architecture Technique (DAT).
Livrable	- Périmètre d'intervention sur le domaine défini et validé - Documentation à jour - Accès aux environnements opérationnel - Personnels du CDS formé et compétent sur le domaine - Plan de réversibilité à jour - PAQ opération à jour
Complexité	NA
Profils et compétences associés	A définir par le candidat en s'appuyant sur la grille des profils (Annexe : « Grille des profils »).

Code UO	UO_4_S_PE_CDSSUPTST
Libellé UO	Gestion des tickets support du domaine des test d'intégration et d'incubation
Type de l'UO	Service
Phase	Production
Description	Le service consiste à traiter 25 tickets de demandes d'intervention sur les environnements utilisés pour les tests d'intégration et d'incubation afin de permettre le bon déroulement des tests Le service est sollicité par tickets Redmine, il consiste en tout ou partie des activités suivantes : -Analyse d'anomalie (reproduction/Analyse de trace,correction de paramètre) -Gestion des jeux de données : mise à niveau des données de l'environnement et de l'écosystème -Mise à disposition de jeu de données -Coordination des actions et demandes associées -Action spécifique précisée dans le ticket
Entrant	Tickets de demande de support aux test, intégrant l'échéance à respecter Dossier d'architecture (DAT) Dossier d'exploitation (DEX) Jeux de données Accès aux environnements de tests d'intégration et d'incubation
Livrable	Actions réalisées (Action, Analyse ou Donnée à jour) Ticket mis à jour
Complexité	NA
Profils et compétences associés	A définir par le candidat en s'appuyant sur la grille des profils (Annexe : « Grille des profils »).

3.2.3.2. Domaine intégration

Code UO	UO_4_S_I_NOUPERI
Libellé UO	Prise de connaissance sur un nouveau périmètre applicatif
Type d'UO	Service
Phase	Intégration
Description	• Participer aux réunions de présentation fonctionnelle et technique ; • S'approprier les documents de plateforme technique, d'infrastructure technique, d'architecture applicative, les dépendances et tout autre document permettant de maîtriser les tests d'intégration et la diffusion de l'application ; • Maîtriser les concepts métier portés par l'application afin de pouvoir déterminer la stratégie test adaptée • Initialiser la campagne de test sous Squash ;
Entrant	• Stratégie de Test Globale ; • Présentation de périmètre ; • Dossier de Spécifications Fonctionnelles (DSF) ; • Dossier d'Architecture Technique (DAT) ; • Dossier d'exploitation (DEX) • Processus National de Gestion des Tests (PNGT) de la branche (Acoss et Urssaf)
Livrable	• Stratégie de niveau de test • Campagne de tests initialisée sous Squash ; • Mise à jour de la documentation et de la matrice de compétences du titulaire. • Mise à jour du plan de réversibilité • Niveau de complexité du périmètre validé • Documents intégrés au référentiel documentaire du PNGT
Complexité	NA
Profils et compétences associés	A définir par le candidat en s'appuyant sur la grille des profils (Annexe : « Grille des profils »).

Code UO	UO_4_S_I_ORGTESTINT
Libellé UO	Organiser les tests d'Intégration système
Type d'UO	Service
Phase	Intégration
Description	• Définir le périmètre de test sous forme d'interactions inter-applicatives (flux, interfaces et techniques) • Reprendre ou proposer les exigences techniques et fonctionnelles d'intégration système conformément aux entrants ; • Identifier les TNR applicables en précisant si les tests sont automatisés ou pas ; • Expliciter le périmètre de ce qui ne sera pas testé ; • Compléter les moyens initialisés lors de la stratégie globale (environnements de test, données de test, habilitations, outillage, formations ...) ; • Expliciter les conditions de démarrage et d'arrêt ; • Affiner le macro-planning ; • Affiner la macro-estimation des charges.
Entrant	• Stratégie de test globale • Dossier de Spécifications Fonctionnelles (DSF) • Dossier d'Infrastructure Technique (DIT) • Dossier d'Architecture Technique (DAT) • PAQ des tests • Processus National de Gestion des Tests (PNGT) de la branche recouvrement
Livrable	• Stratégie d'intégration système ; • Plan d'action de mise à disposition des moyens ; • Macro-estimation des charges affinée ; • Macro-planning affiné ; • Support des ateliers nécessaires à la construction de la stratégie.
Complexité	NA
Profils et compétences associés	A définir par le candidat en s'appuyant sur la grille des profils (Annexe : « Grille des profils »).

Code UO	UO_4_S_I_ANAEXIINT
Libellé UO	Analyser les exigences d'Intégration système
Type d'UO	Service
Phase	Intégration

Description	- Analyser et structurer le référentiel d'exigences dans Squash - o Formaliser le besoin à tester sous la forme d'une arborescence d'exigences conformément aux entrants et au processus de spécification ; - o Saisir les exigences validées dans l'outil Squash. - Estimer et planifier l'intégration - o Estimer la charge de l'intégration (incluant un taux de rejeu partagé) ; - o Modéliser le planning détaillé ; - o Suivre le plan d'actions de mise à disposition des moyens.
Entrant	- Stratégie de test globale - Stratégie d'intégration système - Plan d'actions de mise à disposition des moyens à jour - Dossier de Spécifications Fonctionnelles (DSF) - Dossier d'Infrastructure Technique (DIT) - Dossier d'Architecture Technique (DAT) - PAQ des tests - Processus National de Gestion des Tests (PNGT) de la branche recouvrement
Livrable	- Arborescence des exigences dans Squash conforme aux stratégies - Estimation détaillée des charges - Planning détaillé partagé avec le projet - Plan d'actions de mise à disposition des moyens à jour (suivi)
Complexité	NA
Profils et compétences associés	A définir par le candidat en s'appuyant sur la grille des profils (Annexe : « Grille des profils »).

Code UO	UO_4_S_I_PREPTESTINT
Libellé UO	Préparer les tests d'Intégration système
Type d'UO	Service
Phase	Intégration
Description	- Concevoir et rédiger les cas de tests dans Squash - o Construire la couverture des exigences par des cas de test selon l'effort de test défini et les bonnes pratiques de l'ACOSS (PAQ des tests) - o Définir le contenu des campagnes et les saisir dans l'outil de gestion des tests - o Valoriser les cas de test logiques - o Suivre le plan d'action de mise à disposition des moyens - Identifier et rédiger le besoin en termes de plan de production (planning d'enchaînement des traitements) en fonction des scénarios à traiter
Entrant	- Arborescence des exigences dans Squash conforme aux stratégies - Estimation des charges détaillées - Planning détaillé partagé avec le projet - Plan d'actions de mise à disposition des moyens à jour - PAQ des tests - Processus National de Gestion des Tests (PNGT) de la branche Recouvrement
Livrable	- Cas de test dans Squash, avec résultats attendus, conformes à la nomenclature et norme en vigueur - Indicateurs précisés dans la stratégie de test - Campagnes - Plan de production (planning d'enchaînement des traitements)
Complexité	NA
Profils et compétences associés	A définir par le candidat en s'appuyant sur la grille des profils (Annexe : « Grille des profils »).

Code UO	UO_4_S_I_EXECONCLTESTINT
Libellé UO	Exécuter et Conclure les tests d'Intégration système
Type d'UO	Service
Phase	Intégration
Description	- Exécuter les campagnes et rendre compte ○ Dérouler les campagnes de test conformément à la stratégie de test et au plan de production ○ Indiquer 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 ○ Déclarer les anomalies dans Squash, en décrivant factuellement le résultat obtenu ○ Suivre les anomalies d'intégration système et les retester dès que possible ○ Produire et diffuser le reporting de l'intégration système - Clôturer l'intégration système ○ Produire et diffuser le rapport de fin d'intégration système (bilan) ○ Sélectionner et faire valider par l'ACOSS les scénarios à conserver pour les tests de régression ○ Mettre à jour le référentiel Squash de l'intégration système
Entrant	- Plan de test valorisé dans Squash - Plan de production (planning d'enchaînement des traitements) - Environnements de test - PAQ des tests - Processus National de Gestion des Tests (PNGT) de la branche recouvrement

Livrable	- Campagnes de test dans Squash, à jour des bons statuts au fur et à mesure de leur exécution - Anomalies dans Squash - Reporting d'avancement de l'intégration système - Rapport de fin d'intégration système - Référentiel de test de l'intégration système à jour - Documents intégrés au référentiel documentaire du PNGT
Complexité	NA
Profils et compétences associés	A définir par le candidat en s'appuyant sur la grille des profils (Annexe : « Grille des profils »).

Code UO	UO_4_S_I_GESTESTINT
Libellé UO	Gestion des tests d'intégration système d'un lot applicatif
Type d'UO	Service
Phase	Intégration
Description	Cette unité d'œuvre correspond à l'ensemble des activités relatives aux activités de test d'intégration système selon les 4 phases (Organiser, Analyser, Préparer, Exécuter) pour un lot applicatif Elle est à décliner en différents niveaux de complexité : Urgent, Très simple, Simple, Moyen, Complexe Elle doit intégrer les charges de pilotage du CDS et tenir compte du taux de relivraison moyen : 4 livraisons par lot Organiser - Définir le périmètre de test sous forme d'interactions inter-applicatives (flux, interfaces et techniques) - Reprendre ou proposer les exigences techniques et fonctionnelles d'intégration système conformément aux entrants ; - Identifier les TNR applicables en précisant si les tests sont automatisés ou pas ; - Expliciter le périmètre de ce qui ne sera pas testé ;

	- Compléter les moyens initialisés lors de la stratégie globale (environnements de test, données de test, habilitations, outillage, formations ...) - Expliciter les conditions de démarrage et d'arrêt ; - Affiner le macro-planning ; - Affiner la macro-estimation des charges. Analyser - Analyser et structurer le référentiel d'exigences dans Squash - Estimer et planifier l'intégration Préparer - Concevoir et rédiger les cas de tests dans Squash - Identifier et rédiger le besoin en termes de plan de production (planning d'enchaînement des traitements) en fonction des scénarios à traiter Exécuter : - Exécuter les campagnes et rendre compte - Clôturer les tests d'intégration système
Entrant	- Stratégie Globale - Dossier de Spécifications Fonctionnelles (DSF) - Dossier d'Infrastructure Technique (DIT) - Dossier d'architecture technique (DAT) - Environnements de test - PAQ des tests - Processus National de Gestion des Tests (PNGT) de la branche recouvrement
Livrable	- Stratégie d'intégration système - Plan d'action de mise à disposition des moyens - Macro-estimation des charges affinée - Macro-planning affiné - Support des ateliers nécessaires à la construction de la stratégie - Arborescence des exigences dans Squash conforme aux stratégies - Estimation détaillée des charges - Planning détaillé partagé avec le projet

	- Cas de test dans Squash, avec résultats attendus, conformes à la nomenclature et norme en vigueur - Indicateurs précisés dans la stratégie de test - Campagnes - Plan de production (planning d'enchaînement des traitements) - Campagnes de test dans Squash, à jour des bons statuts au fur et à mesure de leur exécution - Anomalies dans Squash - Reporting d'avancement de l'intégration système - Rapport de fin d'intégration système - Référentiel de test mis à jour dans l'outil de gestion des tests - Documents intégrés au référentiel documentaire du PNGT
Complexité	Urgent, Très simple, Simple, Moyen, Complexe
Profils et compétences associés	A définir par le candidat en s'appuyant sur la grille des profils (Annexe : « Grille des profils »).

Code UO	UO_4_S_I_DIFVERAPPLI
Libellé UO	Diffusion d'une version de composant applicatif du SI
Type d'UO	Service
Phase	Intégration
Description	- Préparer la diffusion en validation - o Rédiger le ticket Redmine de mise en validation - o Rédiger l'info SNP de mise en validation - Réaliser la diffusion en validation - o Assigner le ticket Redmine au groupe en charge de la prise en compte de la livraison - o Modifier le statut des tickets Redmine contenus dans la version livrée et les passer au statut correspondant au début de la phase de validation. - o Diffuser l'info SNP de mise en validation

	- Préparer la diffusion en préproduction - o Rédiger le ticket Redmine de mise en préproduction conformément au processus MEP Application de la DSI. - Réaliser la diffusion en préproduction - o Vérifier la présence du PV de validation - o Vérifier la présence de l'autorisation de diffusion - o Assigner le ticket Redmine au groupe en charge de la prise en compte de la livraison - Préparer la diffusion production - o Compléter le ticket Redmine créé lors de la mise en préproduction conformément au processus MEP Application de la DSI. - Réaliser la diffusion en production - o Diffuser l'info SNP de mise en production
Entrant	- Documentation d'installation fournie par la MOE - PV de validation - Autorisation de diffusion - Consigne et jalons de livraison en validation, préproduction, production. - Processus National de Gestion des Tests (PNGT) de la branche recouvrement - Processus de Mise en production des applications du SI de l'Acoss
Livrable	- Ticket Redmine de mise en validation ou MEP appli - Info SNP de validation ou production en fonction de la phase - Livable logiciel présent sur les dépôts cibles.
Complexité	NA
Profils et compétences associés	A définir par le candidat en s'appuyant sur la grille des profils (Annexe : « Grille des profils »).

Code UO	UO_4_S_I_PREPEXECTESTPERF
Libellé UO	Préparer et exécuter une campagne de test de performance
Type d'UO	Service
Phase	Intégration
Description	- Cadrer les tests de performance - o Planifier le déroulement de la campagne de tests, identifier les jalons et décrire le rôle des parties prenantes. - o Définir les moyens en environnement, outillage, jeux de données, bouchons... - o Rédiger le livrable stratégie de test performance - Elaborer et Rédiger le plan de test - o Partager et valider les scénarios, les contraintes, les exigences - o Organiser et planifier les différentes étapes et le jalonnement des tests de performance - o Rédiger le livrable plan de test - Préparer les tests de performance - o Développer les scripts de test de performance, de chargement des jeux de données, ... - o Développer les bouchons (en environnement de développement) - o Fabriquer les jeux d'essai / de données de test - Exécuter et Rendre Compte - Exécuter les tests de performance - Analyser les résultats et produire le compte rendu de chaque tir - Rédiger et diffuser le rapport / bilan de la campagne Restituer et faire valider le bilan
Entrant	- Stratégie de test globale - Scénarios d'usage et exigences de temps de réponse - Environnements de test de performance - Outils de test de charge - Composants applicatifs

	- Documentations techniques associées - Jeux de données (mode opératoire ou jeux de données à utiliser) - Processus National de Gestion des Tests de l'Acoss (PNGT) - Méthodologie tests de performance ACOSS
Livrable	- Comptes-rendus de réunion - Stratégie de test performance (écosystème de test, scénarios de test, modèles de charge, planning, ...) - Plan de test performance - Référentiel de scripts à jour - Jeux de données mis en œuvre dans les scénarios - Compte-rendu / rapport d'exécution de chaque tir - Le bilan de la campagne avec ROI et préconisation d'optimisation - Les documents sont à intégrer au référentiel documentaire du PNGT
Complexité	Simple, Moyen, Complexe
Profils et compétences associés	A définir par le candidat en s'appuyant sur la grille des profils (Annexe : « Grille des profils »).

Code UO	UO_4_S_I_DEVSCRIPTAUTO
Libellé UO	Développement des scripts de test automatisés
Type d'UO	Service
Phase	Intégration
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 de l'ACOSS - Remonter les résultats dans l'outil de gestion des tests de l'ACOSS Packager et livrer l'ensemble des livrables
Entrant	- Référentiel de test à automatiser - Bonnes pratiques ACOSS en matière d'automatisation - Outils d'automatisation des tests préconisés par ACOSS - Environnement de développement et d'exécution des tests automatisés - Dépôt GIT pour versionner les livrables - Processus National de Gestion des Tests de l'Acosse (PNGT)
Livrable	- 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 - Les documents sont à intégrer au référentiel documentaire du PNGT
Complexité	NA
Profils et compétences associés	A définir par le candidat en s'appuyant sur la grille des profils (Annexe : « Grille des profils »).

Code UO	UO_4_S_I_MAINTSCRIPTAUTO
Libellé UO	Maintenance des scripts de test automatisés
Type d'UO	Service
Phase	Intégration
Description	- Analyser les impacts des évolutions sur le patrimoine de scénarios automatisés - Déterminer les modifications à apporter aux scripts - Faire valider les modifications à apporter - Mettre à jour les scripts de tests automatisés - Tester unitairement le bon fonctionnement des scripts - Mettre à jour l'ensemble de la documentation liée aux scripts développés dans le référentiel des scripts - Intégrer les scripts à l'automate et lancer une exécution afin de valider le bon fonctionnement de la plateforme - Vérifier les résultats - Packager et livrer l'ensemble des modifications
Entrant	- Référentiel de test automatisé - Bonnes pratiques ACROSS en matière d'automatisation - Patrimoine de test automatisé - Les spécifications des évolutions - Outils d'automatisation des tests préconisés par ACROSS - Environnement de développement et d'exécution des tests automatisés - Dépôt GIT pour versionner les livrables - Processus National de Gestion des Tests de l'Acoss (PNGT)
Livrable	- Le patrimoine de test automatisé à jour - La mise à jour des scripts et des documentations associés

	- La mise à jour des bouchons, fichiers, paramètres, ... - La mise à jour du rapport d'exécution de la campagne de test - La mise à jour du ou des jeux de données de référence
Complexité	NA
Profils et compétences associés	A définir par le candidat en s'appuyant sur la grille des profils (Annexe : « Grille des profils »).

3.2.4. Activité

Astreintes et travail décalé

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_4_A_A_AST		
Libellé UO	Astreinte		
Type d'UO	Activité		
Phase	Astreinte		
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_4_A_A_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

La gouvernance et le pilotage des prestations sont décrits dans le PAQ instancié si celui-ci a fait l'objet d'une phase d'initialisation spécifique.

Il en est de même pour chaque opération distincte (PAQ) dont les modalités de pilotage seront détaillées dans les PAQ dédiés.

NB : la totalité des charges de pilotage des opérations (CDS) doivent être intégrées aux unités d'œuvre de service, il n'y aura pas de commande d'UO complémentaire pour intégrer le pilotage

4.1.1. Comitologie

En sus de la comitologie définie dans le cadre classique de suivi du lot, une organisation spécifique sera mise en place dans le cadre du fonctionnement de chacun des CDS, indépendamment les uns des autres.

Un socle minimal commun peut être défini, auquel peuvent s'ajouter des comités spécifiques au cas par cas. Ce socle commun est défini comme étant constitué de :

- Un comité de pilotage opérationnel
- Un comité de suivi hebdomadaire

Nous proposons en guise d'exemple la manière dont nous concevons ces instances :

	Comité de pilotage opérationnel du CDS
Rôle	Pilotage général de la prestation Bilan des activités (indicateurs) Validation du plan de charge prévisionnel et constaté Validation et suivi des évolutions de périmètre
Participants	• ACOSS : responsable du département et de la gamme pilotant l'activité, un représentant du BPO DAOS • Titulaire : Responsable projet, responsable du CDS
Fréquence	• Mensuel

	Comité de suivi
Rôle	• Bilan des travaux de la semaine • Traitement des difficultés opérationnelles • Planification et repriorisations des tâches
Participants	• ACOSS : responsable opérationnel du CDS (responsable de gamme ou de pôle) • Titulaire : Responsable projet, responsable du CDS
Fréquence	• Hebdomadaire

On ajoutera à ce socle

- **Pour le CDS de production**

	Comité Production trimestriel
Rôle	• Bilan trimestriel • Suivi de la qualité • Suivi financier • Priorisation et axe stratégique
Participants	• ACOSS : responsable opérationnel du CDS (responsable de gamme ou de pôle), responsable de département, responsable de la DAOS, BPO DAOS • Titulaire : responsable opérationnel du CDS, responsable commercial
Fréquence	• Trimestriel

- **Pour le CDS d'Intégration**

Nous souhaitons pouvoir décliner pour chaque ensemble applicatif un suivi opérationnel distinct, conservant un suivi hebdomadaire qui sera moins opérationnel mais permettra d'avoir une vision globale des avancements.

	Comité opérationnel applicatif
Rôle	Sur le périmètre applicatif identifié : • Bilan des travaux de la semaine • Traitement des difficultés opérationnelles • Planification et re-priorisations des tâches
Participants	• ACOSS : responsable opérationnel du CDS (responsable de gamme ou de pôle) • Titulaire : responsable opérationnel du CDS, RTA associé à l'ensemble applicatif
Fréquence	• Hebdomadaire ou bimensuel

D'autres instances peuvent être mises en place de manière temporaire pour gérer une problématique particulière, comme la mise en place d'une nouvelle activité liée à un besoin nouveau (nouvelle mission, nouveau « client », nouvelle organisation, nouvel outillage, ...). Ces instances temporaires seront décidées et pilotées lors de Comité de Pilotage.

Pour le pilotage de chaque CDS, le candidat au regard de son expérience proposera une gouvernance adaptée. Celle-ci sera détaillée dans le cadre du Plan d'Assurance Qualité du CDS.

Cette gouvernance sera proposée par le soumissionnaire et sera inscrite aux plans qualité du titulaire.

4.1.2. Reporting

Il est attendu de chaque titulaire qu'il fournisse un Reporting précis et régulier de son activité et de ses résultats, et qu'il identifie sur cette base les bonnes pratiques et / ou axes d'amélioration, ainsi que les éventuels dysfonctionnements et mesures correctives à mettre en œuvre.

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,
- Puis structuré par Secteur et par typologie d'activité (projet, TMA, assistance, expertise, ...).

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, en tenant compte des propositions des soumissionnaires.

4.1.3. RACI

	Comité	Contract Manager ACOSS et titulaire	Porteur de Lot Acooss titulaire	Resp. BO/PMO ACOSS	Rep. Domaine Acooss titulaire	Resp financier Acooss et titulaire	Acheteur Acooss
Comité de pilotage lot (CPL)		X	X	X		(X)	(X)
Comité de pilotage opérationnel (CDS)		X	X	X	X		
Comité de suivi Hebdomadaire				(X)	X		

 cf. CRT	2.3.1.2 Organisation spécifique au lot, de ses domaines, de ses CDS
---	--

4.2. Démarche Qualité Domaine et CDS

○ Démarche Qualité niveau Domaine

Il est attendu un plan qualité pour chaque domaine en complément du plan qualité niveau DSI (cf. CCTP commun).

Le candidat sera force de proposition dans la structure de ces PAQ.

Dans son offre technique, le candidat fournit une version initiale de PAQ pour le domaine Production et une version initiale de PAQ pour le domaine Intégration.

En début de l'accord cadre, lors de la phase d'initialisation, le Titulaire rédige une version complète du plan qualité domaine, décrivant l'organisation et les moyens spécifiques qu'il envisage de mettre en place pour chaque domaine.

L'ACOSS le validera dans un délai de trente jours sous réserve de conformité à l'engagement initial.

Le plan qualité est ensuite mis à jour aussi souvent que les évolutions du périmètre d'exercice des prestations du domaine le nécessitent.

Chaque modification du plan qualité est proposée par le titulaire ou l'ACOSS et est ensuite soumise à la validation des deux parties en Comité de Pilotage Opérationnel Domaine.

○ Démarche Qualité niveau Centre De Services (CDS)

Par ailleurs, chaque opération distincte (Centre De Services) sera pilotée par un PAQ opération dédié, qui sera instancié à l'issue de l'initialisation des opérations.

Le PAQ CDS présentera a minima les thématiques suivantes :

- Les modalités d'établissement et de validation du plan de charge
- Les délais de fourniture du plan de charge, la visibilité (trimestrielle, annuelle)
- La gestion des variations de charges (délai d'anticipation, variation acceptable)

- La mesure de la réalisation des prestations (acceptation, taux de réalisation)
- L'évolution des prestations (nouveaux besoin, évolution de la complexité d'une prestation)

Dans son offre technique, le candidat fournit une structure de PAQ opération CDS.

Lors de l'initialisation des Centres de Services, le titulaire implémente une version complète d'un plan qualité par CDS.

L'ACOSS le validera dans un délai de trente jours sous réserve de conformité à l'engagement initial.

Le plan qualité du CDS est ensuite mis à jour aussi souvent que les évolutions du périmètre d'exercice des prestations du CDS le nécessitent.

Chaque modification du plan qualité CDS est proposée par le titulaire ou l'ACOSS et est ensuite soumise à la validation des deux parties en Comité de Pilotage Opérationnel du CDS.

 cf. CRT	2.3.1.5 Assurance Qualité niveau domaines et niveau Centres De Services (CDS)
--	---

4.3. Niveaux de services spécifiques au lot et à ses domaines

4.3.1. Indicateurs de niveau de service

Les indicateurs de niveau de service décrits dans « Annexe CCTP LOT4 - Convention de Services LOT4 » propre au lot 4 viennent en complément des indicateurs de services du CCTP Commun. Ils permettent de mesurer le respect des niveaux de service attendus par l'ACOSS en complément sur ce lot. Chaque indicateur est défini par une valeur cible, un seuil minimum et une fréquence de mesure.

Certains de ces indicateurs mesurent la qualité de services vitaux à l'ACOSS, ils sont donc sujets à pénalités ou à des réfections en cas de non-atteinte du niveau de service requis (seuil minimum). Les principes d'application, de ces pénalités ou de ces réfections sont décrits dans le CCAP.

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 précise la méthode de calcul et de mesure de chacun de ces indicateurs de la convention de service du lot 4 'Production/Intégration'.

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

Il peut également compléter la liste des indicateurs proposée par d'autres indicateurs en les catégorisant et en explicitant l'intérêt pour l'ACOSS de ces propositions.

 cf. CRT	2.1.3.3 Niveaux de service spécifiques au lot et à ses domaines
---	---

4.3.2. 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.

Concernant les opérations (CDS), le PAQ CDS décrira les modalités d'évolution des indicateurs

4.4. Conditions générales d'exécution des prestations

Cette partie décrit les conditions d'exécution des prestations.

4.4.1. Applicables aux prestations d'initialisation spécifiques aux CDS

La phase d'initialisation se décline de plusieurs étapes :

Prise de connaissance du CDS : cette phase a pour objet de permettre au titulaire de s'approprier les environnements techniques et fonctionnels du périmètre de la prestation demandée, et de valider les critères d'acceptation.

Transition : cette phase a pour objet de permettre au titulaire de s'approprier l'ensemble des connaissances nécessaires à la prise en charge du CDS en référence à la demande de prestation, et d'évaluer les critères de validation permettant le début de la **phase d'autonomie**.

Cette prestation de prise de connaissance consiste, pour le nouveau titulaire, à identifier, solliciter, recevoir et s'approprier, de la part de la DSI et/ou du (des) titulaire(s) du précédent marché, l'ensemble des éléments permettant le transfert adéquat de connaissance et la mise en œuvre des CDS.

Les livrables attendus du titulaire sont a minima:

- Le PAQ instancié pour le CDS concerné,
- La Convention de services mise à jour si besoin,
- Les métriques industrielles ou méthodes d'estimation des charges applicables au CDS,
- La matrice de compétences initiée du CDS,
- Le plan de réversibilité du CDS concerné.

Le plan de réversibilité élaboré en phase d'initialisation, devra être actualisé par le Titulaire, de façon annuelle, dès la fin de la première année d'exécution de l'accord cadre. La documentation du plan de réversibilité et ses mises à jour annuelles sont à la charge du Titulaire.

Le candidat détaille la méthode générique qu'il envisage de mettre en œuvre pour sécuriser et réussir cette phase au niveau des **différents CDS**:

- les principes de la démarche proposée ;
- un planning prévisionnel ;
- le pré-requis et les livrables associés à cette phase ;
- les moyens humains et matériels mis en œuvre ;
- la méthode d'évaluation des charges côté ACOSS et ou du cédant ;
- la méthode d'évaluation des charges du candidat;
- les conditions et modalités de passage entre la phase d'initialisation et la phase opérationnelle ;
- le plan de maîtrise des risques spécifique à cette phase ;

- l'organisation et la gouvernance ;
- ...

La déclinaison de la méthode au niveau des CDS se fera dans les cas pratiques.

 cf. CRT	2.1.3.6 Phase d'initialisation spécifique aux CDS
---	---

4.4.2. Applicables aux prestations de réversibilité spécifiques aux CDS

Le candidat détaille les éléments méthodologiques qu'il envisage de mettre en œuvre pour sécuriser et réussir cette phase au niveau des **différents CDS**:

- la formation de la nouvelle équipe désignée par la DSI ;
- l'engagement du cédant sur le maintien des compétences et du niveau de service ;
- les modalités de recouvrement des équipes du titulaire du présent marché avec la nouvelle équipe désignée par la DSI ;
- les moyens humains et matériels mis en œuvre ;
- la méthode d'évaluation de la charge côté ACOSS et ou du preneur ;
- la méthode d'évaluation de la charge du candidat ;
- le pré-requis et les livrables associés à cette phase ;
- le plan de maîtrise des risques spécifique à cette phase ;
- l'organisation et la gouvernance ;
-

Le candidat intègre dans sa proposition un **plan de réversibilité CDS type**.

 cf. CRT	2.1.3.7 Phase de réversibilité spécifique aux CDS
---	---

4.4.3. Applicable aux centres de service

Les prestations associées aux centres de service comportent certaines caractéristiques qui imposent un cadre de fonctionnement précis. La modalité sera détaillée dans le PAQ de chaque CDS.

Les unités d'œuvre sont listées ci-dessous, en intégrant :

- La charge d'exécution opérationnelles (estimée ou constatée précédemment)

NB : les charges indiquées sont des charges opérationnelles hors charge de pilotage

- Le mode de planification, estimation du volume prévisionnel (à la charge de la DAOS) et l'horizon de prévision (délai moyen de visibilité de l'activité)
- Le délai de réalisation standard

Afin de permettre au candidat d'évaluer au mieux le dispositif

4.4.3.1. Domaine Production

Code UO	Activités	Charge	Délai de réalisation
UO_4_S_PE_CDSINST	Traitement de 50 gestes d'installation	5J	Selon demande (ticket) / 10 jours en moyenne
UO_4_S_PE_CDSSUP	Traitement de 25 tickets supports générique	5J	Selon demande (ticket) / 5 jours en moyenne
UO_4_S_PE_CDSRT	Traitement de 50 requêtes techniques	5J	Selon demande (ticket)
UO_4_S_PE_CDSPLAT	Création ou décommissionnement de plateforme	3J	5 jours
UO_4_S_PE_CDSMAN	Mise à niveau de 10 environnements	6 J	2 jours / environnement
UO_4_S_PE_CDSOUT	Outillage de production	5J	10 j
UO_4_S_PE_CDSNOUPER	Prise de connaissance d'un nouveau périmètre applicatif	7J	15 j
UO_4_S_PE_CDSSUPTST	Traitement de 25 tickets Support du domaine des d'intégration et d'incubation	5J	Selon demande (ticket)

4.4.3.2. Domaine intégration

Code UO	Activités	Charge	Délai de réalisation
UO_4_S_I_NOUPERI	Prise de connaissance d'un nouveau périmètre applicatif	7J	15 j
UO_4_S_I_ORGTESTINT	Organiser les tests d'intégration	1J	
UO_4_S_I_ANATESTINT	Analyser les exigences d'intégration système	1J	Selon demande (ticket) / 2 semaines en moyenne
UO_4_S_I_PREPTESTINT	Préparer les tests d'intégration système	1J	Selon demande (ticket) / 2 semaines en moyenne
UO_4_S_I_EXECONCLTESTINT	Exécuter et Conclure les tests d'intégration système	1J	Selon demande (ticket) / 2 semaines en moyenne
UO_4_S_I_GESTESTINT_TS	Gestion des tests d'intégration système d'un lot applicatif très simple	5J	Selon demande (ticket) / 2 semaines en moyenne
UO_4_S_I_GESTESTINT_S	Gestion des tests d'intégration système d'un lot applicatif simple	8,5J	Selon demande (ticket) / 2 semaines en moyenne
UO_4_S_I_GESTESTINT_M	Gestion des tests d'intégration système d'un lot applicatif moyen	15J	Selon demande (ticket) / 2 semaines en moyenne

UO_4_S_I_GESTESTINT_C	Gestion des tests d'intégration système d'un lot applicatif complexe	20J	Selon demande (ticket) / 2 semaines en moyenne
UO_4_S_I_GESTESTINT_U	Gestion des tests d'intégration système de 10 lots applicatif urgent	18J	J
UO_4_S_I_DIFVERAPPLI	Diffuser 10 lots applicatifs du SI	14J	Selon demande (ticket) / 2 semaines en moyenne
UO_4_S_I_PREPEXECTESTPERF_S	Préparer et exécuter une campagne de test de performance simple	5J	Selon demande (ticket) / 2 semaines en moyenne
UO_4_S_I_PREPEXECTESTPERF_M	Préparer et exécuter une campagne de test de performance moyen	10J	Selon demande (ticket) / 4 semaines en moyenne
UO_4_S_I_PREPEXECTESTPERF_C	Préparer et exécuter une campagne de test de performance complexe	20J	Selon demande (ticket) / 6 semaines en moyenne
UO_4_S_I_DEVSCRIPTAUTOINT	Développer des scripts de test automatisés	10J	25 j
UO_4_S_I_MAINTSCRIPTAUTOINT	Maintenir des scripts de test automatisés	10J	45 j

NB : l'objectif de la DAOS est d'utiliser autant que possible des UO standardisées de test d'intégrations complets (**Gestion des test d'intégration système d'un lot applicatif**), les UO Organiser, Analyser, Préparer, Exécuter qui correspondent aux différentes phase d'un service d'intégration et de diffusion seront utilisées au cas par cas pour traiter des cas spécifiques

4.4.3.3. Centre de service des tests d'intégration Système et de diffusion :

Le CDS des tests d'intégration système et de diffusion intervient sur les activités de test d'intégration et de diffusion des lots applicatifs du SI qui lui sont assignés par l'intermédiaire de tickets Redmine

Le type d'intervention est défini au préalable pour chacune des applications du périmètre et le contexte de livraison.

- ➔ Activité de test d'intégration ou simple diffusion
- ➔ Lot planifié ou urgent (intégration simplifiée)
- ➔ Niveau de complexité de l'activité dépendant de l'application et/ou du contexte du lot

La planification des activités est établie sur la base de planning prévisionnel de livraison applicative avec un degré de précision variable selon l'horizon des prévisions : m-3, m-1.

La planification intègre aussi les lots urgents, sur la base d'un volume forfaitaire.

L'enjeu est de lisser les activités en tenant compte des urgences et des éventuels décalages de livraison, Le délai moyen pour réaliser les tests est de 2 semaines, en tenant compte des éventuelles réitérations



cf. CRT

2.3.2.2 Centre de service Intégration

4.4.3.4. Centre de service des tests de performance

Les activités du centre de service des tests de performances sont pilotées par la gamme Métrologie et performance de la DAOS.

Elle se déroulent sous la forme de campagne des tests de performances réalisées sur les environnements dédiés avec les outils de l'ACOSS

Une campagne comporte les phases suivante, prise en charge par le CDS :

- Cadrage,
- Elaboration du plan de test,
- Préparation,
- Exécution,
- Bilan

La complexité de la campagne est évaluée par la gamme Métrologie et performance selon le périmètre des tests et le niveau de connaissance préalable du contexte.

La planification des campagnes est réalisée par l'Acosse avec un visibilité au trimestre



cf. CRT

2.3.2.3 Centre de service des tests de Performance

4.4.3.5. Centre de service de production

Le centre de service de production intervient pour le compte de différents acteurs, sous la coordination de la gamme de pilotage des environnements :

- Les gammes d'exploitation applicative pour les activités en production, préproduction et validation :
- La gamme de pilotage de la transition pour les activités en lien avec les environnements de test d'intégration et d'incubation
- La gamme performance et métrologie pour les activités en lien avec les environnements de test de performance

Les services assurés par le CDS pour l'ensemble des environnements gérés sont :

- Les créations et paramétrages de plateforme
- Les installations applicatives
- Le support/traitement des incidents et demande de support (production ou test)

Plus spécifiquement pour les environnements d'intégration et d'incubation : les mises à niveau (alignement des environnements de test après passage des lots en production)

Pour les environnements de production et préproduction, l'activité comprend en complément des requêtes technique à la demande.

Le demandes de services sont adressées par tickets précisant les activités à réaliser, les environnements concernés et la date de réalisation demandée

Le plan de charge est établi par la gamme pilotage des environnements en fonction du contexte et des tendances constatées. L'horizon des prévisions est établi au trimestre, les variations de charges peuvent être anticipées.

Certaines activités, comme de développement d'outils permettent de lisser la charge

	cf. CRT	2.3.2.1 Centre de Service Production
---	---------	--------------------------------------

4.4.3.6. Centre de service d'automatisation des tests d'intégration

Le candidat présente ses engagements sur le centre de service d'automatisation des tests d'intégration

Le candidat montre comment son organisation concourt au respect des engagement de service sur le plan :

- **De la gestion du plan de charge et de ses variations et de l'adéquation des ressources**
- **De la gestion du turnover et des compétences des équipes en particulier sur les outils d'automatisation**
- **Du respect des processus et procédures ACOSS dans le domaine des tests, en particulier la fourniture des livrables**
- **Du maintien du système documentaire**
- **De l'alignement du service avec les besoins exprimés**

	cf. CRT	2.3.2.4 Centre de Service d'automatisation des tests d'intégration
---	---------	--

5. Cas Pratique

5.1. Mise en place d'un CDS Intégration unique

L'activité de tests d'intégration s'appuiera sur un seul Centre de Services, la répartition des interventions étant effectuée en fonction des applications concernées par les campagnes d'intégration, les campagnes automatisées ou de performance.

Dans ce contexte, il est attendu du candidat qu'il décrive l'organisation et le fonctionnement du Centre de Services proposé pour couvrir les activités de tests d'intégration système, de diffusion, d'automatisation et de performance.

À ce titre, le candidat précisera notamment :

- Les modalités d'initialisation du Centre de Services, incluant la mise en place de l'organisation cible sans rupture de service, les dispositifs de pilotage ainsi que les mécanismes de montée en compétence des équipes ;
- Les principes de gestion du plan de charge variable (retard de livraison, lots urgents) et les dispositifs garantissant la continuité de service ;
- Les actions envisagées en matière de respect du Plan National de Gestion des Tests (cf.annexe du CCTP commun), de production et diffusion des livrables, de suivi des indicateurs, d'industrialisation et d'automatisation des activités ;
- La démarche d'amélioration continue et les dispositifs de capitalisation mis en œuvre ;
- Les modalités de prise en charge d'une nouvelle application en fonction de sa complexité ;

5.2. Mise en place du CDS de production

Actuellement, un Centre de Services intervient en appui aux équipes de production afin d'absorber les pics d'activité et de prendre en charge un ensemble d'opérations, notamment les mises en production (en environnements d'intégration, de validation et de production), la gestion des incidents et des demandes de support, ainsi que la création et le décommissionnement de plateformes.

Dans un contexte d'augmentation et de structuration des besoins, il est attendu du candidat qu'il propose une organisation cible pour un Centre de Services dédié aux activités de production, en précisant son positionnement et son périmètre d'intervention.

À ce titre, le candidat détaillera notamment :

- Les modalités d'initialisation du Centre de Services, en assurant une transition maîtrisée et sans rupture de service avec le dispositif existant ;
- Les principes de pilotage et de gouvernance, incluant la gestion des priorités, des engagements de service et des interactions avec les équipes internes, la possibilité de positionner un proxy, correspondant privilégier local au site de production ainsi que le souhait de l'ACOSS de disposer d'une organisation alignée sur 4 gammes d'exploitation applicative
- Les dispositifs de gestion du plan de charge, permettant d'absorber les variations d'activité et de garantir la continuité de service ;
- Les actions d'industrialisation et d'automatisation des opérations de production (déploiements, traitements récurrents, gestion des incidents, etc.) ;
- Les modalités d'amélioration continue et de capitalisation, visant à fiabiliser et optimiser durablement les activités.

5.3. Création d'un CDS pour le CSPa

À ce jour, l'activité de l'équipe CSPa repose sur l'appui de trois experts, principalement mobilisés sur des travaux de développement liés à la conception, la réalisation et la maintenance de tests automatisés des

périmètres intégration et systèmes Par ailleurs, des besoins ponctuels d'expertise spécifique peuvent intervenir dans le cadre d'études ciblées.

Dans un contexte où la charge associée à ces activités est appelée à se maintenir, voire à croître, la mise en place d'un Centre de Services (CDS) dédié est envisagée.

Dans ce cadre, il est attendu du candidat qu'il propose une démarche de construction de ce CDS, en précisant :

- Les modalités d'initialisation et d'industrialisation de l'activité ;
- Les principes de pilotage, en garantissant une gouvernance distincte des autres CDS existants ;
- Les bénéfices attendus, tant en termes de performance que de qualité de service ;
- Ainsi que les modalités d'articulation avec les équipes d'études, afin d'assurer la cohérence et l'efficacité des interventions.

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