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

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

(CCTP)

l'Acheteur
Direction régionale et interdépartementale de l'environnement, de l'aménagement et des transports d'Île-de-France (DRIEAT IF) – Direction des routes d'Île-de-France (DiRIF)

Représentant de l'acheteur (RA)
Madame la directrice régionale et interdépartementale de l'environnement, de l'aménagement et des transports d'Île-de-France, par délégation du préfet de la région d'Île-de-France, préfet de Paris

Objet du marché
Infogérance (MCO, TMA) et Hébergement du site et des applications mobiles SYTADIN

Table des matières

1 PRÉSENTATION DU CONTEXTE GÉNÉRAL DU MARCHÉ....3
1.1 Objet du marché....3
1.2 Périmètre du marché....3
1.3 Les enjeux du marché....3
1.4 Présentation de la DiRIF....3
2 FONCTIONNEMENT DE CETTE INFOGÉRANCE....3
2.1 Les attentes de la DiRIF en matière d'infogérance....3
2.2 Les attentes de la DiRIF en matière d'hébergement....3
2.3 Conformité Design et Accessibilité....4
2.4 Gouvernance du marché....5
2.5 Le fonctionnement des forfaits et des unités d'œuvres....5
2.6 La tierce maintenance applicative (TMA)....6
2.7 Outils et environnement de travail....6
2.8 Plan d'assurance qualité (PAQ)....7
2.9 Plan d'assurance sécurité (PAS)....7
2.10 Communication....7
2.11 Réversibilité et restitution....7
2.12 Clauses techniques environnementales....7
3 Fiches de prestation....8
3.1 Prise en charge initiale....8
3.2 Conduite et transmission....10
3.3 Hébergement, MCO et MCS....13
3.4 Projet technique....16

1 PRÉSENTATION DU CONTEXTE GÉNÉRAL DU MARCHÉ

1.1 Objet du marché

- Hébergement : Fourniture et gestion des infrastructures serveurs ;
- Maintien en conditions opérationnelles (MCO) et de sécurité (MCS): Garantie de la disponibilité et de la performance du site web et des applications mobiles ;
- Tierce maintenance applicative (TMA) : Maintenance du code (Corrective ou évolutive).

1.2 Périmètre du marché

Le périmètre comprend :

- Le site internet grand public SYTADIN (Front-office et Back-office).
- L'application mobile SYTADIN Android (Google Play Store).
- L'application mobile SYTADIN iOS (Apple App Store).
- L 'hébergement de l'écosystème SYTADIN.
- Les fonctionnalités annexes nécessaires dont : notifications push, outils statistiques, etc.

1.3 Les enjeux du marché

Compte tenu de la mission de service public et de la forte visibilité de ces outils, le Titulaire devra garantir une infrastructure haute disponibilité, sécurisée et résiliente, capable d'absorber instantanément les pics de fréquentation liés aux aléas de la circulation en Île-de-France (intempéries, grèves, événements exceptionnels).

1.4 Présentation de la DiRIF

Le lien ci-dessous conduit à une présentation de la DiRIF et de ses activités :

http://www.enroute.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr

2 FONCTIONNEMENT DE CETTE INFOGÉRANCE

Comme pour toutes les clauses du présent marché, le non-respect des exigences est susceptible de faire l'objet de pénalités prévues au CCAP.

2.1 Les attentes de la DiRIF en matière d'infogérance

L'infogérance consiste à transférer au titulaire la responsabilité des systèmes et applicatifs du périmètre pour les missions suivantes :

- Maintien en conditions opérationnelles (MCO) et de sécurité (MCS) des systèmes et applicatifs confiés ;
- tierce maintenance applicative (TMA) des applicatifs au périmètre ;
- assistance à maîtrise d'ouvrage ;
- réception des données en interface.

2.2 Les attentes de la DiRIF en matière d'hébergement

Le présent marché inclut la fourniture, l'installation, ainsi que l'administration des infrastructures nécessaires au fonctionnement des services Sytadin (Site Web et Applications Mobiles).

La DiRIF attend du Titulaire une solution d'hébergement industrielle, robuste et évolutive, répondant aux exigences suivantes.

2.2.1 Haute Disponibilité et Résilience

Sytadin est un outil critique d'information aux usagers, particulièrement sollicité lors de situations de crise (intempéries, grèves, crues, accidents majeurs).

L'architecture proposée doit être conçue sans point unique de défaillance (SPOF - Single Point of Failure). Les composants critiques (serveurs web, bases de données, répartiteurs de charge) doivent être redondés.

2.2.2 Scalabilité et Gestion des Pics de Charge (Élasticité)

La fréquentation de Sytadin est caractérisée par une variabilité extrême. Le trafic peut être décuplé en quelques minutes lors d'un événement routier majeur ou climatique. Le titulaire est responsable du dimensionnement adéquat de la plateforme et de la bande passante réseau pour garantir la fluidité du service en toutes circonstances.

2.2.3 Sécurité et Souveraineté des données

Compte tenu de la nature des données et du statut de l'administration :

- ***Localisation des données*** : L'ensemble des données et des serveurs doit être hébergé sur le territoire de la France métropolitaine ou, à défaut, au sein de l'Union Européenne, afin de garantir la souveraineté des données et la conformité au RGPD ;
- ***Protection physique et logique*** : L'hébergement doit être assuré dans des datacenters de niveau Tier III minimum, disposant des certifications de sécurité standard (ISO 27 001) ;
- ***Protection périmétrique*** : La solution doit inclure des dispositifs de protection contre les attaques par déni de service (DDoS) et un pare-feu applicatif (WAF) pour protéger le site et les API des tentatives d'intrusion web courantes.

2.2.4 Environnements et Chaîne de liaison

Le Titulaire doit disposer d'environnements distincts et isolés :

- **P*roduction :*** Environnement dédié au service public, hautement sécurisé et performant ;
- ***Pré-production :*** Environnement iso-fonctionnel à la production (infrastructure similaire mais dimensionnement réduit possible) pour la validation (VA) des nouvelles versions avant déploiement ;
- ***Développement / Test :*** Environnement pour les équipes de développement.

2.2.5 Continuité de service

- Compte tenu de la criticité de l'application Sytadin pour la sécurité des usagers et la gestion de trafic, le Titulaire s'engage sur des niveaux de service. Le PRA doit permettre un basculement rapide vers une infrastructure de secours en cas d'indisponibilité majeure du site principal.
- Le titulaire doit mettre en œuvre une politique de sauvegarde complète (système, bases de données, fichiers) permettant une restauration granulaire ou totale en cas d'incident ou de corruption de données.

2.3 Conformité Design et Accessibilité

Le Titulaire s'engage à ce que l'ensemble des développements, interfaces graphiques et parcours utilisateurs (Site Web et Applications Mobiles) respectent les référentiels de l'État en vigueur :

- ***DSFR (Système de Design de l'État) :*** Les interfaces doivent être compatibles avec les bibliothèques de composants du DSFR pour garantir la cohérence graphique et ergonomique des services numériques de l'État.
- ***RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité) :*** Le site et les applications doivent maintenir un niveau de conformité élevé au RGAA pour garantir l'accès aux personnes en situation de handicap. Tout nouveau développement devra être audité et ne pas dégrader le taux de conformité existant.

2.4 Gouvernance du marché

Le suivi global des opérations et la coordination de tous les moyens mobilisés dépendent d'une action coordonnée entre le titulaire, la DiRIF et les autres marchés de la DiRIF.

Pour faciliter la gouvernance côté DiRIF, le titulaire est soumis au principe de transparence, c'est-à-dire qu'à la demande de la DiRIF, il est tenu de fournir n'importe quel élément d'information en sa possession, technique ou organisationnel, sans que la DiRIF ait besoin d'en justifier l'usage. La DiRIF dispose aussi d'un droit d'audit permanent qu'elle peut déléguer à un tiers astreint au secret professionnel, mandaté à cet effet sans que le titulaire ne puisse s'y opposer.

Le titulaire propose une équipe de gouvernance chargée d'assurer la gouvernance du marché ainsi que les relations avec la DiRIF. Chacune de ces personnes doit obtenir l'accord de la DiRIF. La DiRIF se réserve le droit de retirer son accord en cas de défaillance sur l'un des rôles à tenir. Dans ce cas le titulaire proposera un remplaçant dans un délai de 30 jours maximum.

Cette équipe de gouvernance devra se répartir les rôles suivants :

- Détection et traitement des risques et des écarts ;
- suivi contractuel et commercial ;
- suivi de l'avancement et des plannings ;
- suivi des changements ;
- suivi des activités ;
- suivi des besoins en matière de sécurité ;
- suivi des connaissances et de la réversibilité ;
- suivi du recueil des points d'amélioration des documents cadrant le marché (PAQ, PAS, PR) et de leur mise à jour.

Les instances de gouvernance sont définies dans la fiche N°2

2.5 Le fonctionnement des forfaits et des unités d'œuvres

Tous les prix comprennent la rémunération des prestations de **Pilotage, de Réversibilité continue, de Gestion de la connaissance et de Restitution** . Ces prestations ne font pas l'objet d'une commande particulière. Les coûts correspondants sont ventilés sur chacune des prestations du marché. Ces prestations **ne sont donc pas** valorisées par des unités d'œuvre.

Selon les prestations, le marché prévoit les modes de rémunération suivants :

- Le forfait pour réaliser des prestations régulières tout au long du marché (par exemple forfait de maintien en conditions opérationnelles) ;
- les unités d'œuvre valorisées selon les quantités liées aux deux prix forfaitaires suivants :
  - Prix forfaitaire associé au niveau d'activité n°1 ;
  - prix forfaitaire associé au niveau d'activité n°2 ;

Les unités d'œuvre ne rémunèrent pas des jours/homme liés à la qualification des personnels du titulaire mais rémunèrent les niveaux d'activités exercées par ces mêmes personnels. Exemple : une personne peut avoir dans la même journée de travail une activité de niveau 2 sur une demi-journée et une activité de niveau 1 sur l'autre demi-journée.

Le prix forfaitaire associé au **niveau d'activité n°1** vise à rémunérer les activités de niveau normal : ce sont des activités d'analyse, de conception, de formation, d'animation. Par exemple : Développement d'une nouvelle page web ou d'un écran mobile standard, mise à jour technique mineure (ex: montée de version mineure de librairie), rédaction de spécifications fonctionnelles ou techniques, analyse d'impact, formation des administrateurs du site.

Le prix forfaitaire associé au **niveau d'activité n°2** vise à rémunérer les activités de niveau complexe : ce sont les mêmes activités qu'au niveau 1, mais avec une forte technicité, une forte innovation, de profondes modifications d'architecture ou du fonctionnel, une rareté de technologie. Par exemple : Refonte de l'architecture d'hébergement (haute disponibilité), migration majeure de Framework ou de CMS, durcissement de sécurité avancé, optimisation complexe de performances (base de données/cache), mise en conformité RGAA lourde, refonte du module de cartographie.

Les prestations chiffrées à l'aide d'unités d'œuvre représentent, in fine, un engagement forfaitaire du titulaire. Ainsi donc, les propositions commerciales du titulaire présentent pour chaque unité d'œuvre, voire pour chaque activité qui la compose, la charge en jours dans chaque niveau d'activité relatif.

Par exemple : Une prestation nécessitant 3 jours d'activité 1 et 2 jours d'activité 2 fera l'objet d'un devis comprenant uniquement 3 jours d'activité 1 et 2 jours d'activité 2. **Les prestations de pilotage, réversibilité continue, gestion de la connaissance et restitution étant déjà incluses dans le prix de l'unité d'œuvre du niveau d'activité.**

2.6 La tierce maintenance applicative (TMA)

Une opération de TMA peut être un changement unique ou un ensemble de changements. Les opérations contribuent à l'alignement du SI sur les objectifs métiers de la DiRIF ou la mise en sécurité. En schématisant en grandes étapes, une telle opération se décompose usuellement en la réalisation :

- D'étude(s);
- d'un ou de projets techniques ;
- du projet de recette (opérations de vérification) ;
- du projet d'accompagnement au changement.

Une politique de développement doit être mise au point, elle prévoit la gestion des versions. Un volet sur la conception et la réalisation des tests est inclus.

2.7 Outils et environnement de travail

Le titulaire doit mettre en place, administrer et maintenir l'environnement technique nécessaire au bon déroulement du projet. Cet environnement devra obligatoirement inclure à minima les composants suivants (ou équivalents validés par la DiRIF) :

- **Plateforme de développement collaboratif** (ex : GitLab) : Pour l'hébergement centralisé des codes sources, la gestion des versions, l'intégration continue et la documentation.
- **Gestion du patrimoine de tests** (ex : Squash TM) : Pour la rédaction des cahiers de recette, l'exécution des campagnes de tests et le lien avec les exigences fonctionnelles.
- **Un outil de gestion ITSM** (ex : Itop) permettant le suivi des tickets (Demandes, incidents, problèmes, changements) et assurant la traçabilité des échanges.

Le titulaire a la charge de :

- l'administration technique des outils ;
- la gestion des droits d'accès (création des comptes pour l'équipe du titulaire et les agents de la DiRIF) ;
- la garantie de la réversibilité (export complet des données dans des formats standards à la fin du marché).

2.8 Plan d'assurance qualité (PAQ)

Lors de la prestation «PRISE EN CHARGE INITIALE», le titulaire procède à la mise au point d'un PAQ opérationnel éventuellement à partir de celui du précédent marché, des exigences du présent CCTP et des procédures en vigueur à la DiRIF et chez le titulaire.

Une fois validé par la DiRIF, le PAQ est notifié et devient une pièce contractuelle du marché que le titulaire doit respecter. En cas de difficultés à se mettre d'accord, le PAQ peut être notifié par morceau, au fur et à mesure de sa mise au point.

Durant tout le marché, le PAQ Opérationnel est susceptible de modifications convenues entre les parties, suite à retour d'expérience ou changement de contexte (évolution de l'organisation DiRIF, évolution des outils, etc).

Le titulaire devra organiser une revue annuelle du PAQ avec la DiRIF.

2.9 Plan d'assurance sécurité (PAS)

La politique de sécurité s'appuie sur la PSSIe de l'État et les recommandations de l'ANSSI. La DiRIF exige un Plan d'Assurance Sécurité (PAS), où sont déclinées les mesures de sécurité spécifiques au présent marché. Le titulaire devra appliquer les mises à jour de sécurité des composants utilisés dès leur mise à disposition.

Lors de la prestation «PRISE EN CHARGE INITIALE», le titulaire procède à la mise au point d'un PAS opérationnel. Une fois validé par la DiRIF, le PAS est notifié et devient une pièce contractuelle du marché que le titulaire doit respecter. En cas de difficultés à se mettre d'accord, le PAS peut être notifié par morceau, au fur et à mesure de sa mise au point.

2.10 Communication

Une communication devra être maintenue avec la DiRIF (cibler, recueillir, analyser, reformuler, préparer, valider, informer). Les principes de communication devront figurer au PAQ. La communication comprend aussi les actions pour atteindre l'acceptabilité des changements.

Tous les documents à produire au titre du présent marché le seront au format Open document.

2.11 Réversibilité et restitution

Une activité de maîtrise de la réversibilité est mise en place. Elle contribue à garantir la maîtrise du SI. Elle est continue. Lors de la phase de prise en charge initiale, le titulaire procède à la mise au point d'un plan de réversibilité opérationnel à partir des exigences du présent CCTP et des procédures en vigueur collectées à la DiRIF et autres entrants fournis.

L'activité de maîtrise de la réversibilité s'appuiera sur une politique de gestion de la connaissance. Elle comprend les représentations cartographiques du SI.

Les points de vue du SI qui ne sont pas cartographiés pourront faire l'objet de commandes spécifiques.

La politique de gestion prévoit les procédures de mise à jour du référentiel, dont les modalités de versement des livrables.

La restitution est définie pour correspondre aux besoins de réversibilité.

2.12 Clauses techniques environnementales

Le titulaire s'engage à appliquer des pratiques d'écoconception conformes au Référentiel Général d'Écoconception des Services Numériques (RGESN) et à documenter les optimisations réalisées.

3 Fiches de prestation

3.1 Prise en charge initiale	FICHE N°1

Objet de la prestation
Cette prestation consiste à mettre en place le cadre de travail, à construire les plateformes et à s'approprier tous les systèmes et applicatifs du périmètre.
Description de la prestation
Cette prestation inclut : • La mise en place de la gouvernance (réunions de lancement, PAQ, PAS, PR). • La construction des plateformes d'hébergement (cf 2.2) • L'audit initial des codes sources (Web, iOS, Android) et la reprise des comptes stores. • L'acquisition des connaissances nécessaires pour assurer les prestations sur l'ensemble du périmètre. • L'inventaire des actifs et rédaction des fiches de synthèse de chaque appli et chaque type de système composant l'offre Sytadin proposé par le titulaire. • La formalisation des observations, réserves et préconisations concernant l'offre Sytadin . • L'analyse de l'existant pour garantir la continuité d'exploitation. • Le recensement des supports et licences requis pour le bon fonctionnement de l'offre Sytadin • La cartographie des flux : Réalisation des matrices de flux réseau pour chaque système et applicatif. • La mise à jour et structuration de la documentation permettant d'assurer les prestations
Livrables attendus
Les différentes plateformes opérationnelles. Le titulaire doit fournir un dossier comprenant : • Le Plan d'Assurance Qualité (PAQ), plan de réversibilité (PR) et Plan d'Assurance Sécurité (PAS) ; • Le dossier d'Architecture Technique (DAT) ; • Le rapport d'audit de l'existant (dette technique, sécurité) ; • Le PV de Mise en Ordre de Marche ; • La synthèse des observations : Document intégrant des propositions pour améliorer l'existant, faciliter l'exécution des prestations, et mieux garantir la sécurité et la continuité d'exploitation ; • Fiches de synthèse : Production des fiches de synthèse "Système" et des fiches de synthèse "Applicative" pour l'ensemble du périmètre (Cadre fourni à respecter en annexe) ; • Matrices de flux : Matrices des flux réseau détaillées par système et applicatif ; • Inventaires : Liste exhaustive des supports et licences requis et liste des documents versés ou mis à jour dans l'outil de gestion documentaire de la DiRIF ; • Documentation technique : Documentation versée dans l'outil de gestion documentaire de la DiRIF.

Délais attendus
Le délai global de cette phase est fixé à 3 mois maximum. Le délai pour la mise à disposition de la plateforme de production est fixé à 1 mois maximum.
Condition d'admission
La DiRIF statue sur les livrables documentaires dans un délai d'un mois à partir de la livraison . La validation du bon fonctionnement se fait par une Vérification d'Aptitude (VA) sur environnement de test, suivie d'une Vérification de Service Régulier (VSR) d'un mois après la bascule en production.
Forfait(s) mis en place
Un Forfait « Prise en charge initiale » commandé une seule fois en début de marché .
Caractéristiques particulières
Le titulaire devra collaborer avec le prestataire sortant pour la récupération des entrants .
Métrique pour qualifier / quantifier la prestation
L'acheteur met à disposition des candidats les informations nécessaires selon les modalités décrites au chapitre 3.1 du règlement de consultation (RC).

3.2 **Conduite et transmission**	**FICHE N°2**

Objet de la prestation
Il s'agit de prestations nécessaires, transverses et régulières tout au long du marché. Sont incluses les prestations de **pilotage, comitologie, gestion de la connaissance, réversibilité continue et restitution.**

Description de la prestation

Pilotage

- Pilotage général du marché et pilotage des activités.
- Produire et suivre les indicateurs.
- Mettre à jour les PAQ, PAS, PR en fonction des évolutions décidées en comités.
- Assister la DiRIF au titre de la gestion de ses relations avec d'autres fournisseurs et titulaires.
- Assurer une mission permanente d'ajustement de la cible et de la trajectoire du plan d'action annuel et pluriannuel.
- Formaliser des propositions de prestations à partir d'expressions de besoin ou de cahier des charges de la DiRIF.
- Gérer les réunions de suivi opérationnel et réunions de travail nécessaires au bon déroulement des prestations.

Comitologie

Le titulaire assure des missions de préparation, d'organisation et de représentation dans les comités avec la DiRIF. Il rend compte sur ces comités et intègre les suites à donner dans les prestations adaptées du marché.

- COSTRAT : Comité de pilotage de niveau direction pour les décisions stratégiques.
- COSEC : Comité de pilotage dédié à la sécurité incluant l'exposé des événements marquants relatifs à la cybersécurité, les indicateurs du PAS et le suivi des plans d'action cybersécurité.
- COPIL : Comité de pilotage opérationnel incluant le détail des activités confiées, le tableau de bord des opérations, les indicateurs du PAQ, ainsi que les risques et menaces.

Gestion de la connaissance

- Gérer la documentation du projet, qui doit être accessible par tous les acteurs du marché à tous moments. Les modalités d'accès seront définies dans le PAQ.
- Mettre à jour la documentation des systèmes et des applicatifs (documentation projet, procédures, fiches de synthèse, etc) et publier les cartographies du SI.
- En cas de besoin non couvert par la documentation existante, le titulaire s'engage à ne pas créer un système de connaissance parallèle et à intégrer les informations collectées au titre des prestations du marché dans la documentation existante, éventuellement en proposant une évolution de la structure documentaire.
- Valider l'adéquation des livrables des prestations avec les cartographies existantes du SI.
- Verser dans l'outil de gestion documentaire de la DiRIF les documents produits ou modifiés dans le cadre des prestations et qui ont vocation à être conservés à long terme afin de préserver la maîtrise des systèmes.
- Chaque document doit faire l'objet d'un suivi des modifications

Réversibilité continue et restitution

- Réversibilité continue
  - Mettre à jour le plan de réversibilité.
  - Analyser les conditions de réversibilité.
  - Piloter le versement des livrables issus du marché.
  - Mettre à jour l'inventaire matériel (y compris lot de rechange), systèmes et applicatifs.
  - Mettre à jour l'inventaire de tous les composants logiciels installés sur les systèmes (système d'exploitation, sous-composant du système d'exploitation, utilitaires…).
  - Mettre en exergue des lacunes éventuelles dans la réversibilité et proposer un plan d'action le cas échéant.
  - Valider l'adéquation des livrables des prestations avec les exigences de réversibilité.
- Restitution (Fin de marché ou demande spécifique)

Il s'agit d'une prestation due, soit pour l'ensemble des systèmes et des applicatifs du périmètre au terme du marché (terme naturel ou cas de résiliation), soit pour parties à la demande de la DiRIF en cours de marché, et comprend:

- L'exécution du plan de réversibilité.
- La vérification et la mise à jour en cas d'écart avec la réalité des dossiers d'architecture générale (systèmes et environnement fonctionnel/technique) et des procédures/mécanismes/outils de surveillance, investigation, rétablissement, déploiement, configuration, optimisation, et pannes prévisibles.
- La restitution des lots de rechange, des sauvegardes de l'ensemble des configurations et des mots de passe.
- L'archivage par le titulaire des livrables produits au titre du présent marché.
- La destruction des données de la DiRIF en possession du titulaire ne justifiant pas d'un archivage (à ne réaliser qu'à la toute fin du marché, après feu vert de la DiRIF).

Livrables attendus

Pilotage :Tableaux de bord de suivi (et indicateurs associés), liste des problèmes et actions engagées, extractions et analyses des outils de suivi, suivi des questionnements liés à la continuité de service, propositions de prestations (et planning de réalisation), documents des plans d'action (annuels et pluriannuels), PAQ et PAS mis à jour, rapport général de recommandations.

Comitologie : Supports de préparation des comités (ordre du jour détaillé, éléments préparatoires), et comptes-rendus (intégrant les suites à donner).

Gestion de la connaissance : Cartographies du SI, documentation mise à jour, accès à la documentation, fiches systèmes/applicatives/plateformes.

Réversibilité continue : Plan de réversibilité mis à jour, rapport d'analyse et de propositions d'amélioration, inventaires remis à jour.

Restitution :

- Rapport de fin de mission décrivant les actions effectuées,
- ensemble de la documentation des applicatifs et systèmes, des codes source, des outils (confiés et mis en place), et des notes/dossiers techniques.
- Bases de données gérées pour la DiRIF et procès-verbal de destruction des données.
- Rapport technique détaillé mettant en évidence les problèmes résiduels/récurrents, les pistes d'amélioration/évolution, et les recommandations.

Délais attendus
• Les livrables généraux (Gestion des connaissances, Réversibilité continue) doivent être mis à jour dans un délai de 30 jours suite à un changement. • Pilotage : Les propositions de prestation suite à une expression de besoin de la DiRIF ne doivent pas excéder 30 jours calendaires. • Comitologie : ◦ Supports proposés 5 jours ouvrés au plus tard avant la réunion. ◦ Éléments complémentaires demandés par la DiRIF (suite à l'envoi de l'ODJ) fournis au plus tard 3 jours ouvrés avant la réunion. ◦ Comptes-rendus proposés au plus tard 5 jours ouvrés après la réunion. ◦ Intégration des remarques de la DiRIF sur les comptes-rendus : 3 jours maximum. • Restitution : Le délai est d'un mois à compter de la réception de la notification par la DiRIF.
Condition d'admission
• Général : La DiRIF statue sur les livrables sous un délai d'un mois (à partir de la livraison). • Restitution : La DiRIF statue dans un délai de trois mois à partir de la livraison. • Comitologie : Pour les livrables en amont, la DiRIF peut exercer un contrôle et une validation.
Forfait(s) mis en place
Comitologie : • Un prix forfaitaire pour l'unité d'œuvre « un comité en présentiel ». • Un prix forfaitaire pour l'unité d'œuvre « un comité en distanciel ». Toutes les autres prestations de cette fiche ne font pas l'objet d'une commande particulière. Les coûts correspondants sont ventilés sur chacune des prestations du marché. Cette prestation n'est donc pas valorisée par des unités d'œuvre. (Cf chapitre 2.5)
Caractéristiques particulières
Les comités ont lieu dans les locaux de la DiRIF ou bien en vidéoconférence à la demande de la DiRIF (le titulaire met en œuvre les outils dans ce cas).
Métrique pour qualifier / quantifier la prestation
Occurrences indicatives pour les comités : 4 COPIL/an, 1 COSTRAT/an, 2 COSEC/an

3.3 Hébergement, MCO et MCS	FICHE N°3

Objet de la prestation
La prestation consiste à héberger et maintenir en conditions opérationnelles et de sécurité le système d'information SYTADIN confiée au titulaire. Le maintien en conditions opérationnelles (MCO) et le maintien en conditions de sécurité (MCS) consistent à assurer la continuité d'exploitation 24/7 des systèmes confiés au titulaire face à tous les dysfonctionnements possibles (hébergement, matériel, systèmes d'exploitation, progiciels, anomalies logicielles, paramétrages, données, cyberattaques, etc).
Description de la prestation

L'hébergement comprend :

- La fourniture des ressources (Serveurs, CDN, WAF, BDD) avec capacité de montée en charge automatique (auto-scaling).
- Les redondances nécessaires aux niveaux de service demandés

Le MCO et MCS comprennent:

- Un guichet unique : Un moyen de contact permettant de joindre le titulaire 24h/24 pour lui signaler un incident, un problème ou faire une demande. En cas d'utilisation d'un moyen de contact téléphonique la DiRIF ne doit pas attendre plus d'une minute après avoir composé le numéro pour pouvoir échanger avec une personne physique ou bien laisser un message vocal.
- La gestion des incidents

Définition d'incident : Tout événement qui ne fait pas partie du fonctionnement nominal d'un service et qui cause, ou peut causer, une interruption ou une diminution de la qualité de ce service.

- Le titulaire doit restaurer dans les meilleurs délais le fonctionnement nominal des services.
- Si la DiRIF signale un incident, le prestataire doit en acquitter réception dans les 15 minutes, créer un ticket dans l'outil de gestion ITSM et communiquer le numéro de ticket à la DiRIF.
- Le titulaire devra être en mesure, à tout moment, d'informer la DiRIF des dysfonctionnements constatés, de l'état d'avancement des réparations et des délais prévisionnels de remise en service.
- Le numéro d'appel/adresse de contact ainsi que les acteurs habilités à joindre le titulaire sont définis au PAQ. Sont aussi spécifiés les interlocuteurs dédiés à l'escalade.

- La gestion des problèmes

Définition de problème : Un problème est une cause, ou une cause potentielle, d'un ou plusieurs incidents.

Définition d'anomalie logicielle : Il y a anomalie dès lors que le comportement attendu de l'applicatif n'est pas conforme aux spécifications ou est manifestement incohérent, mettant en cause la logique fonctionnelle du code informatique .

- Les anomalies logicielles sont considérées comme des problèmes.
- Le titulaire doit réduire le taux de probabilité et l'impact des incidents grâce à l'identification de leurs causes plausibles et effectives ainsi qu'à la gestion des

contournements et des erreurs connues.

- Suite à la qualification du problème, le titulaire doit régler l'ensemble des dysfonctionnements constatés (progiciel, applicatif, configuration, paramétrage, installation incorrecte, correction d'anomalie logicielle ...).
- Les problèmes seront tracés dans l'outil de gestion ITSM
- Le monitoring applicatif et métier (ex: temps de réponse API < 200ms).
- Une mission permanente de recommandations et de veille technologique avec un devoir d'alerte sur les risques de dégradation des performances, d'obsolescence ou de fin de support des différents composants (matériel et logiciel) du périmètre.

• La gestion des interventions

Pour une intervention sur un incident, le titulaire doit fournir un compte-rendu « minute » à la fin d'intervention, et un compte-rendu « détaillé » à JO+1.

• La gestion des changements

Définition du changement : Un changement consiste à modifier, créer ou supprimer un des composants de l'infrastructure du système d'information (logiciel, application, équipement, matériel, configuration, documentation, procédure...).

En dehors du traitement d'un incident, un changement doit être réalisé dans le respect des méthodes, procédures et processus standardisés. Il est nécessaire de planifier et approuver la faisabilité avant la mise en œuvre. On attend aussi du titulaire la mise à disposition du changement réalisé, identifié, sur l'outil de gestion des sources et de la documentation.

• Les mises à jour

- Les mises à jour majeures d'un composant du système doivent être appliquées dans les 6 mois après la mise à disposition par les éditeurs ou les constructeurs.
- Les correctifs de sécurité (OS, CMS, Frameworks) doivent être appliqués dans les 2 mois (mineurs) ou dans les 7 jours (critiques/majeurs) suivant la publication des vulnérabilités par le CERT-FR et/ou l'ANSSI. En cas d'absence de correctif dans les délais le titulaire doit proposer à l'acheteur une solution de contournement.
- Le titulaire doit prévenir la DiRIF au minimum six mois avant la fin d'un support.

• La sauvegarde

La sauvegarde et les tests de restauration des systèmes, des données et des configurations.

• Les outils

Le titulaire doit fournir un portail de ticketing accessible à la DiRIF. Cet outil devra être accessible à distance et permettre à la DiRIF de constater les niveaux de service sans l'aide du titulaire.

• La gestion des comptes

La gestion des comptes utilisateurs du système , ainsi que des comptes IOS et Google des « Stores applicatifs » incluant les abonnements.

Niveaux de service

On définit les niveaux de service minimums suivants :

- La garantie de temps de rétablissement (GTR) 24/7 est de 4 heures
- Le nombre d'incidents doit rester inférieur à 3 par trimestre

Livrables attendus
Un rapport **mensuel** comprenant : • Les niveaux de service atteints ; • les statistiques de fréquentation ; • les plans d'actions ; • un bilan de l'état de fonctionnement; • les mesures prises suite au retour d'expérience des incidents ; • les difficultés éventuellement rencontrées ; • la liste des documents, dossiers et notes techniques produits ou modifiés et leur localisation ; • les recommandations ; • l'activité de veille technologique ; • la liste des changements de la période comprenant la raison et l'impact.
Délais attendus
Le délai de résolution des anomalies est 5 jours ouvrés pour la résolution ou la fourniture d'un plan d'actions pour les problèmes dont un incident est reproductible. 20 jours ouvrés pour la résolution ou la fourniture d'un plan d'actions pour les problèmes dont aucun incident n'est reproductible. **Le délai de livraison du rapport** est de 7 jours à compter de la fin du mois
Condition d'admission
Le service fait sera constaté mensuellement sur la base des rapports d'activité. Des pénalités (définies dans le CCAP) sont appliquées en cas de non-respect des niveaux de service .
Forfait(s) mis en place
Un Forfait annuel global pour rémunérer l'hébergement, le MCO et le MCS.
Caractéristiques particulières
Sans objet
Métrique pour qualifier / quantifier la prestation
Statistiques site web sur les 3 dernières années : Quantité de donnée moyenne : 180 Go/jour Amplitudes : • entre 14 Go et 1500 Go de données/jour ; • entre 2 K et 160 K visites/jour • entre 1 M et 140 M de hits/jour Nombre de sessions sytadin.fr : 21 millions en 2024 (desktop + mobile) Statistiques applis (2025) : Quantité de donnée moyenne : 600 Go/jour Nombre de sessions sur IOS et Android : 47 millions (24 IOS et 23 Android) Nombre d'appel à l'API : entre 190 K et 1800 K / jours – Moyenne 460 K/jour Les données métier utiles représentent moins de 250Go

3.4 Projet technique	FICHE N°4

Objet de la prestation
Le projet technique a pour objet le cadrage, l'étude, la spécification, la conception, la construction et la mise en exploitation des changements sur les systèmes et applicatifs au périmètre du marché, qu'ils soient inscrits ou non dans un plan d'action annuel.
Description de la prestation
Lorsque les entrants du projet technique ne sont pas suffisamment définis, le titulaire peut démarrer par une prestation de **cadrage** pour préciser le besoin et/ou le périmètre. Cette phase de cadrage permet d'établir clairement soit la prestation d'**étude** soit la prestation de **réalisation.** Les propositions de toutes ces prestations comportent la définition de la cible, le planning et le chiffrage. **Cadrage/Étude** Cette prestation est composée de 4 phases : 1. La phase de cadrage permet au titulaire de comprendre les objectifs et le périmètre sur lesquels il devra organiser sa prestation. 2. La phase d'analyse doit permettre à partir du contexte et des entrants, de proposer différentes solutions pour résoudre la problématique de l'étude. Ceux-ci seront soumis à l'arbitrage de la DiRIF ; 3. La phase de résolution de la problématique permet d'approfondir la solution arbitrée par la DiRIF ; 4. La phase de terminaison **Réalisation** Cette prestation est composée de 7 phases : 1. Le lancement ; 2. les spécifications générales et détaillées, la conception de l'architecture technique et applicative ; 3. la construction de l'applicatif et de l'architecture technique ; 4. les installations sur les plateformes ; 5. le support aux OPV, le cas échéant ; 6. le déploiement en production ; 7. la terminaison.
Livrables attendus
Cadrage/Étude • Phase 1 Une note de cadrage, quand elle s'avère nécessaire, faisant office de cahier des charges de l'étude, décrivant l'organisation, la méthode et les moyens mis en œuvre par le titulaire ; • Phase 2 Proposition des différentes solutions ; • Phase 3 Un rapport d'étude du changement décrivant le projet technique (Cahier des charges de la réalisation du changement) : aspects techniques, fonctionnels, organisationnels, financiers, méthodologiques, les moyens, le planning, mis en œuvre par le titulaire. Il décrit également, le cas échéant, le projet d'accompagnement et les opérations de vérification. Un rapport des impacts sur le SI (objectifs/exigences, processus métiers, applications, fonctions, infrastructures, données). • Phase 4 un bilan de fin de mission sous la forme d'un rapport, du versement des livrables

et du PV de versement.

Réalisation

- Phase 1
  - Réunions et points téléphoniques éventuels ;
  - le compte rendu des décisions ;
  - le plan du projet technique (description de la solution projet, documents et personnes ressources, outils et méthodes, planning) ;
  - la note de lancement (communication à l'attention de la DiRIF au sens large).
- Phase 2
  - Les spécifications générales ;
  - les spécifications détaillées ;
  - la ou les maquettes / prototypes ;
  - le(s) atelier(s) à la DiRIF pour ces maquettes le cas échéant ;
  - le dossier de conception technique.
- Phase 3
  - Les dossiers des systèmes et/ou des logiciels (exécutables) et leurs sources documentés ;
  - les dossiers de spécifications des plate-formes de développement et de tests ;
  - les manuels d'installation et d'exploitation (dont procédure(s) de déploiement) ;
  - le dossier de tests de validation (jeux de tests unitaires et les résultats de leur exécution, plan de tests, cahier(s) de recette) ;
  - les plans de tests de validation et le cahier de recette, si la production de ceux-ci n'est pas associée à une commande OPV spécifique.
- Phase 4
  - Les installations sur la plateforme désignée par l'acheteur pour la mise en ordre de marche (MOM).
  - Notification de la MOM
- Phase 5
  - L'équipe du projet technique doit être en mesure d'apporter un support technique au ROPV pour la réalisation de la VA et de la VSR :
  - Les livrables du PT mis à jour le cas échéant dans le cadre des OPV ;
  - le compte-rendu d'intervention et d'analyse des anomalies et problèmes détectés ;
  - la documentation des solutions palliatives mises en œuvre en cas d'anomalies bloquantes.
- Phase 6
  - Le déploiement en production. (Marque le début de la VSR).
- Phase 7
  - Le bilan du projet technique sous la forme d'un rapport de fin de mission ;
  - le versement des livrables (configuration plate-forme de tests, jeux de tests unitaires…) et PV du versement.
  - Rapport de conformité RGAA et DSFR pour les Interfaces Homme-Machine (IHM) modifiées.

Délais attendus

Les délais des prestations sont fixés dans le bon de commande.

Les dates d'arrêt éventuelles et de reprise pour tenir compte de la discontinuité devront être tracées par le titulaire et transmises à l'acheteur.

Condition d'admission
• Validation des documents : La DiRIF dispose d'un mois pour valider. • Validation d'Aptitude (VA) : Recette effectuée sur la plateforme de pré-production. La DiRIF statue sous 1 mois. • Validation de Service Régulier (VSR) : Période de garantie de 1 mois après le déploiement en production, conditionnée par l'absence d'anomalie bloquante ou majeure.
Forfait(s) mis en place
En fonction du besoin le titulaire établit les quantités des niveaux d'activité nécessaires à la réalisation de la prestation (cf Chapitre 2,5 « le fonctionnement des forfaits et unités d'œuvre »)
Caractéristiques particulières
Tous les développements doivent être compatibles avec les navigateurs et les OS mobiles supportés par les éditeurs, sur une profondeur de n-4 versions majeures.
Métrique pour qualifier / quantifier la prestation
Sans objet