POUVOIR ADJUDICATEUR

Agence Française de Développement (AFD)
5 rue Roland Barthes
75598 PARIS Cedex 12

OBJET DE LA CONSULTATION SCP-2026-0261

Intitulé du marché :
Prestations de fourniture de service SaaS pour l'outil Portail documentaire et prestations de services d'intégration et de maintenance associées

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (C.C.T.P.)

1. Présentation de l'AFD et de son organisation 5
2. Présentation du marché 5
2.1. Objet du marché 5
2.2. Description succincte du marché 6
2.2.1. Présentation du projet 6
2.2.2. Tierce Maintenance Applicative 7
2.3. Objectifs stratégiques et enjeux 7
2.4. Parties prenantes, adhérences et bénéficiaires 9
2.4.1. Le service prescripteur 9
2.4.2. Présentation du service Métier 9
2.4.3. **Adhérences** 10
2.4.4. **Bénéficiaires** 10
2.4.5. **Eléments de volumétrie et de charge** 11
3. Projet de mise en œuvre 12
3.1. Description du contexte fonctionnel et technique 12
3.1.1. Exigences fonctionnelles et techniques 12
3.1.2. Cartographie fonctionnelle et architecture 12
3.2. Fourniture de licences et abonnements 13
3.3. Organisation des prestations 13
3.3.1. Mobilisation des équipes AFD 13
3.3.2. Les équipes du titulaire 14
3.3.3. Pilotage du projet 14
3.3.4. Gestion des risques 15
3.4. Phases du projet 15
3.4.1. Phase de cadrage 16
3.4.2. Phase de conception 16
3.4.3. Phase de mise en œuvre 17
3.4.4. Phase de recette 17
3.4.5. Reprise de données 18
3.4.6. Phase de mise en production 19
3.4.7. Conduite du changement et stratégie de formation 20
3.5. Calendrier du projet 21
3.5.1. Processus projet AFD et comitologie 21
3.5.2. Planning à proposer 22
4. Contexte applicatif, technique et de sécurité - Volumétrie 24
4.1. Contexte Applicatif 24
4.2. Interfaces 24
4.3. Processus 24
4.4. Outillage 24
4.5. Exigences spécifiques au mode SAAS 25
4.5.1. Accès aux plateformes 25
4.5.2. Environnement technique 25
4.5.3. Localisation et souveraineté des données 25
4.5.4. Certifications et conformités requises 26
4.5.5. Protection des données et RGPD 26
4.5.6. Gestion des accès et authentification 26
4.5.7. Disponibilité et niveaux de service de l'éditeur 26
4.5.8. Gestion des mises à jour et montées de version 26
5. Organisation et gouvernance de la TMA 27

5.1. Organisation cible – Responsabilités 27
5.1.1. Répartition des responsabilités entre la TMA et l'éditeur 27
5.2. Organisation du titulaire 28
5.2.1. Objectif de l'AFD 28
5.2.2. Généralités 28
5.2.3. Localisation 29
5.2.4. Attendus de la part du soumissionnaire 29
5.3. Gouvernance et pilotage 30
5.3.1. Pilotage équipe, planification, coordination et suivi 30
5.3.2. Communication opérationnelle 30
5.3.3. Les instances de pilotage (transverse) 30
5.3.4. Gestion de crise 32
5.3.5. Reporting 33
5.4. Phasage de la TMA 33
5.4.1. Phase de transition 34
5.4.2. Phase de services réguliers 34
5.4.3. Phase de réversibilité 34
5.5. Principes d'Agilité (optionnel) 35
6. Description des services attendus de la TMA 36
6.1. Les services attendus 36
6.2. Prise en charge de l'application et des services 36
6.2.1. Périmètre de services 36
6.2.2. Prérequis 36
6.2.3. Prestations attendues 36
6.2.4. Contexte, contraintes et points particuliers 37
6.2.5. Unités d'œuvre 37
6.3. Support de niveau 2 37
6.3.1. Périmètre de services 37
6.3.2. Prestations attendues 38
6.3.3. Procédure de suivi 38
6.3.4. Contexte, contraintes et points particuliers 38
6.3.5. Engagements de services 38
6.3.6. Unités d'œuvre 39
6.4. Maintenance corrective 39
6.4.1. Périmètre de services 39
6.4.2. Prestations attendues 39
6.4.3. Procédure de suivi 41
6.4.4. Contexte, contraintes et points particuliers 41
6.4.5. Engagements de services 41
6.4.6. Unités d'œuvre 41
6.5. Maintenance Préventive 41
6.5.1. Prestations attendues 42
6.5.2. Unités d'œuvre 42
6.6. Maintenance évolutive 42
6.6.1. Périmètre de services 42
6.6.2. Prérequis 43
6.6.3. Prestations attendues 43
6.6.4. Procédure de suivi 45
6.6.5. Contexte, contraintes et points particuliers 45
Intégrations et API 45
6.6.6. Engagements de services 45
6.6.7. Unités d'œuvre 46

6.7. Expertise technique ou fonctionnelle 46
6.7.1. Périmètre de services 46
6.7.2. Prérequis 46
6.7.3. Prestations attendues 46
6.7.4. Procédure de suivi 47
6.7.5. Contexte, contraintes et points particuliers 47
6.7.6. Engagements de services 47
6.7.7. Unités d'œuvre 47
6.8. Réversibilité du service de TMA 48
6.8.1. **Périmètre** de services 48
6.8.2. Prestations attendues 48
6.8.3. Procédure de suivi 50
6.8.4. Engagements de services 50
6.8.5. Contexte, contraintes et points particuliers 50
6.8.6. Unités d'œuvre 51
7. Qualité de service 52
7.1. Plan d'assurance qualité 52
7.2. Suivi de la qualité des services et livrables 52
7.3. Gestion documentaire 53
7.4. Audits 54
7.5. Obligation de conseils 55
8. Principe de fonctionnement de la convention de service 56
8.1. Applicabilité 56
8.2. Valeurs cibles 56
8.3. Support de Niveau 2 56
8.4. Maintenance corrective 56
8.5. Qualité des devis 56
8.6. Modalités d'appréciation des périodes pénalisables 57
9. Dispositif de sécurité 58
9.1. Exigences PAS 58
9.2. Exigences de continuité 58
10. Modalités financières 60
10.1. Types de prestations par service 60
10.1.1. Pilotage des prestations 60
10.1.2. Volume « onglet DQE » de l'annexe financière 60
11. Annexes 61
11.1. Les annexes du CCTP 61
11.2. Le cadre de réponse 61

1. Présentation de l'AFD et de son organisation

Une présentation de l'AFD ainsi que de l'organisation du département DSI et des divisions le composant est proposée dans l'« Annexe 1 - Organisation et évolution du SI ». Le site institutionnel www.afd.fr propose si besoin un niveau d'information plus approfondi.

2. Présentation du marché

2.1. Objet du marché

Le présent CCTP décrit les attentes de l'AFD concernant la mise en œuvre du projet Portail documentaire sur les volets suivants :

- Mise à disposition des abonnements SAAS ;
- Hébergement de la solution SAAS et services d'exploitation associés ;
- Projet / Intégration ;
- Maintenance de la solution socle et de la solution déployée en production.

Il est complété par :

- Le cahier des charges fonctionnel et technique (Annexe 6 - CDC Portail _Documentaire) décrivant les attendus :
  - *Fonctionnels et techniques pour la mise en œuvre du projet de réalisation / intégration et la maintenance de la solution logicielle ;*
  - *Licences / abonnements ;*
  - *Hébergements.*
- Les annexes précisant le contexte technique, méthodologique, sécurité (à prendre en compte pour le volet de mise en œuvre de la solution et le volet TMA) ;
- Les annexes « cadre de réponse » notées « Annexe Rx » à compléter par le prestataire selon le format mentionné. L'ensemble de ces annexes étant listé dans le dernier chapitre du présent document.

Le Candidat devra répondre aux volets suivants :

- Mise à disposition des abonnements SaaS et leurs évolutions sur la durée de la prestation ;
- Hébergement de la solution et services d'exploitation associés ;
- Mise en œuvre du projet Portail documentaire et son intégration avec le SI de l'AFD. Cela comprend le paramétrage du logiciel socle (ou standard), les développements spécifiques liés aux interfaces ou aux éditions demandées et la reprise des données ;
- Mise en place et gestion de la Tierce Maintenance applicative (prise en charge, support niveau 2, maintenance corrective et préventive, maintenance évolutive, et réversibilité) : voir description détaillée au chapitre 6.

2.2. Description succincte du marché

2.2.1. Présentation du projet

Contexte du projet

Le présent dossier de consultation intervient dans le cadre du renouvellement du logiciel de portail documentaire.

Depuis le début des années 2000, l'AFD utilise le logiciel CINDOC pour la mise à disposition des ressources documentaires externes sélectionnées par les documentalistes à destination des agents.

Ce portail documentaire constitue un outil structurant pour l'accès à l'information au sein de l'AFD en permettant :

- Un accès centralisé à l'information sélectionnée et qualifiée ;
- La recherche et la consultation facilitées des ressources documentaires ;
- La valorisation du patrimoine documentaire de l'AFD.

Mais le logiciel CINDOC n'étant plus maintenu par son éditeur, le remplacement du logiciel est rendu nécessaire pour garantir la continuité du service documentaire et la sécurisation des données existantes.

Ce futur outil s'inscrit également dans la perspective de l'ouverture de notre siège à d'Austerlitz et du futur centre de ressources Canopée, dont il constituera le pendant numérique.

Périmètre du projet

La solution proposée constituera le socle central de gestion, d'indexation, de diffusion et d'accès unifié aux ressources documentaires de l'AFD, qu'elles soient internes ou externes, physiques ou numériques. Le système devra couvrir l'ensemble du cycle de vie documentaire : collecte, traitement, indexation, diffusion, consultation, pilotage.

Le portail a vocation à référencer, organiser et valoriser les ressources documentaires de l'AFD. Il offrira une interface unique de recherche et de consultation couvrant :

- Les ressources gérées dans le portail ;
- Les ressources accessibles via des outils tiers externes (bases de données HAL, Cairn, kiosque de presse, plateforme de veille, etc.).

Le périmètre des prestations attendues du titulaire comprend à minima :

- L'analyse du besoin et de l'existant ;
- Le cadrage des besoins fonctionnels et techniques ;
- Le paramétrage du logiciel ;
- La reprise de l'existant (migration des données, intégration des thésaurus), la formation des agents ;
- La mise à disposition de la documentation fonctionnelle ;
- Le conseil et l'accompagnement durant les différentes phases du projet.

Le portail documentaire s'inscrit dans un écosystème applicatif existant et n'a pas vocation à se substituer aux outils métiers spécialisés. Il reposera sur un principe de non-duplication des fonctions et des données : les contenus restent gérés dans leurs systèmes sources, le portail privilégiant le référencement (métadonnées), le lien vers la source et l'agrégation des informations. Les éventuelles duplications devront être justifiées (capitalisation, contraintes d'accès, archivage documentaire spécifique, etc.).

2.2.2. Tierce Maintenance Applicative

Les services de la TMA démarreront une fois le Procès-verbal de fin de VSR signé par l'ensemble des parties.
La phase de VSR et ses conditions de sorties sont décrites dans les chapitres consacrés au projet de création de l'application.

A la suite du projet, il est prévu de mettre en œuvre une « Tierce Maintenance Applicative » (TMA) du périmètre déployé dans le contexte du projet et comprenant les services suivants :

- La prise en charge des services de maintenance ;
- Le support de niveau 2 ;
- La maintenance corrective ;
- La maintenance préventive ;
- La maintenance évolutive ;
- Les activités d'expertise technique ou fonctionnelle ;
- La réversibilité du périmètre.

En parallèle de ces services il est attendu la mise en œuvre de l'ensemble des activités de pilotage de la TMA (opérationnel, contractuel, …). L'ensemble de ces éléments seront décrits plus loin dans ce document.

Cette TMA comporte des engagements de service qui sont décrits dans une convention de services : « Annexe 2 – Convention de Service ».

Les attendus et prestations de TMA et leur répartition en unités d'œuvre de base / prestations à la demande, sont décrites au chapitre « 6. Description des services attendus de TMA ».

2.3. Objectifs stratégiques et enjeux

Le futur portail documentaire devra permettre :

- L'accès simplifié aux ressources documentaires ;
- La mise à disposition d'outils de recherche performants ;

- L'amélioration de la valorisation des ressources documentaires et de l'exploitation du patrimoine documentaire de l'AFD via des outils d'IA (synthèses, analyses, etc.) ;
- La fourniture d'un ensemble de services utilisateurs : création d'alertes personnalisées, abonnement à des lettres d'information, commande de publications, etc ;
- L'amélioration du processus de gestion documentaire (bulletinage, indexation, automatisation de certaines tâches, gestion des droits d'accès).

Le portail documentaire a pour enjeu de :

- Garantir la continuité du service documentaire et la sécurisation des données existantes ;
- Moderniser l'accès à l'information documentaire pour l'ensemble des agents du Groupe ;
- Valoriser et exploiter le patrimoine documentaire de l'AFD, y compris via des outils d'IA ;
- Doter les équipes de documentation d'un outil de gestion et de diffusion de la connaissance performant, interopérable et évolutif ;
- Constituer le pendant numérique du futur centre de ressources Canopée.

Les objectifs de la Tierce Maintenance Applicative (TMA) sont les suivants :

- Assurer une transition fluide entre phase projet et TMA ;
- Assurer la maintenance applicative en s'appuyant sur des services normés et obéissants aux meilleures pratiques. (Les services étant listés plus haut et détaillés plus loin) ;
- Assurer l'hébergement de la solution ;
- Effectuer la réversibilité partielle ou totale de l'application le cas échéant ;
- Assurer le pilotage du dispositif ;
- Proposer les meilleurs niveaux de qualités et de conseil ;
- Assurer la meilleure disponibilité de l'application pour les utilisateurs finaux ;
- Garantir les coûts les plus bas possibles.

2.4. Parties prenantes, adhérences et bénéficiaires

2.4.1. Le service prescripteur

Le service prescripteur du présent marché est le Département des Systèmes Informatiques (DSI) rattaché au Secrétariat Général (SGN).
La DSI est en charge de la Maitrise d'œuvre (MOE) du projet et à ce titre est responsable de :

- La conduite des projets d'évolution du système d'information des Directions Métier et de DSI ;
- L'administration et la maintenance des applications informatiques, l'expertise des techniques informatiques, l'exploitation quotidienne des outils ;
- Le support et l'assistance aux utilisateurs.

La DSI exerce ces fonctions au bénéfice de l'ensemble des structures de l'AFD et de sa filiale PROPARCO et a pour objectif permanent la maîtrise et la cohérence du système d'information.

L'organisation de la DSI est proposée dans l'« Annexe 1 - Organisation et évolution du SI ».
Le contrat objet du présent marché concerne le pôles SCP de la division « Applications transverses (ATR) ».

2.4.2. Présentation du service Métier

Parties prenantes du projet hors DSI :

- AFD – pôles de documentation générale - ISR : maîtrise d'ouvrage métier et administration fonctionnelle ;
- AFD – pôles de documentation juridique - JUR : maîtrise d'ouvrage métier et administration fonctionnelle ;
- Agents du Groupe AFD : utilisateurs finaux ;
- Titulaire / éditeur : maîtrise d'œuvre de la solution.

La Direction exécutive Innovation, Stratégie et Recherche (ISR) a pour mission :

- De définir de la stratégie de l'AFD et du suivi de sa mise en œuvre ;
- De développer une redevabilité Groupe ;
- De développer des outils d'aide à la décision opérationnelle pour permettre à l'Agence de s'adapter à un environnement plus complexe, plus incertain, et de mieux apprécier les risques de moyen et long terme ;
- De proposer une réflexion et une analyse prospective en dotant l'Agence d'outils de modélisation et en questionnant les enjeux de développement de long terme, en adéquation avec l'horizon de ses interventions ;
- D'accompagner le dialogue stratégique sur les politiques publiques pour améliorer la portée des actions de l'Agence sur les politiques publiques de développement et contribuer au débat national et international sur le développement ;

- De promouvoir une culture de l'évaluation et de l'innovation au sein de l'Agence pour favoriser la qualité et la pertinence des interventions ainsi que l'émergence de projets et de processus novateurs permettant de capter des solutions innovantes initiées par les partenaires du Nord comme du Sud.

La Direction exécutive Secrétariat Général (SGN) a pour mission :

- De gérer le système informatique et la conduite des projets informatiques correspondants ;
- De gérer des moyens (dont immobiliers) et des services généraux ;
- D'assurer la sécurité des biens, des personnes et du système d'information ;
- D'assurer la responsabilité environnementale interne du groupe ;
- De réaliser les achats pour compte propre et sur projet en cas de maîtrise d'ouvrage directe ;
- D'assurer l'appui juridique de l'AFD (excepté les domaines Ressources Humaines, fiscaux et de risques de non-conformité).

Le Département Juridique (JUR), rattaché au SGN, est chargé de contribuer aux opérations et activités de l'AFD en favorisant leur structuration et sécurisation et de fournir des analyses et conseils juridiques à la Direction Générale, ainsi qu'aux différentes structures de l'AFD. Il couvre l'ensemble des domaines juridiques, excepté les Ressources Humaines, la fiscalité et les risques de non-conformité.

Les directions métiers sont en charge de la Maitrise d'ouvrage (MOA) du projet et à ce titre sont responsable de :

- La conduite des projets au sein de leur direction (définition des exigences et des besoins, la recette, la formation interne, …) ;
- L'administration fonctionnelle des outils.

2.4.3. Adhérences

Le projet serait en adhérence avec les éléments suivants :

- Projet Canopée et ouverture du nouveau siège d'Austerlitz (horizon 2027) ;
- La plateforme de veille KB Suite ;
- Les bases de données et ressources sous abonnement ;
- La GED ;
- L'intranet RSE ;
- Le Sharepoint interne.

2.4.4. Bénéficiaires

Public cible : le portail documentaire s'adressera aux agents du Groupe AFD, en France et à l'international (environ 3 500 utilisateurs). La solution devra répondre aux besoins :

- Des équipes de documentalistes (documentation générale et documentation juridique) ;
- Des utilisateurs métiers non spécialistes de la gestion documentaire ;

- Des agents du Groupe, en France et à l'international.

2.4.5. Eléments de volumétrie et de charge

Élément	Volumétrie indicative
Utilisateurs	Environ 3 500 agents du Groupe AFD, en France et à l'international (plusieurs sites, multi-fuseaux horaires). Dimensionnement à prévoir pour plusieurs milliers d'utilisateurs.
Administrateurs	4 documentalistes (3 en documentation générale, 1 en documentation juridique) + 2 administrateurs (DSI).
Bases à reprendre	5 bases de données actuellement exploitées dans CINDOC (DURA_LEX, SED_LEX, CEFEB, SCHERZO, VIDEOCEF) et 4 thésaurus.
Sollicitations / performance	Temps de réponse inférieur à 3 secondes pour 80 % des pages et traitements (voir engagements de performance).

Point d'attention : seuls les administrateurs seront habilités à être en lien avec le support du titulaire. Tout le reste des demandes sera pris en charge côté AFD.

Phase projet et Intégration

3. Projet de mise en œuvre

3.1. Description du contexte fonctionnel et technique

3.1.1. Exigences fonctionnelles et techniques

La solution devra être paramétrable, interopérable, évolutive, conforme aux standards documentaires, sécurisée, adaptée à un usage multisite et international, et compatible avec les exigences du secteur public (accessibilité, protection des données, traçabilité).

Le paramétrage ne devra pas nécessiter de connaissances informatiques avancées (type code) et l'administrateur devra pouvoir reprendre la main à tout moment sur l'automatisation.
Les grands domaines fonctionnels cibles (macro-processus) sont les suivants :

- La gestion et l'administration des ressources documentaires ;
- La recherche et l'exploitation des résultats ;
- Les fonctionnalités d'intelligence artificielle ;
- La création, la publication et la diffusion de contenus ;
- La gestion et l'administration de la solution.

Toutes les exigences fonctionnelles et techniques sont décrites dans l'« Annexe 6 - CDC_Portail _Documentaire » pour la description des interfaces.

Dans sa réponse, le titulaire renseignera les informations demandées en face de chaque exigence indiquée dans les annexes suivantes :

- Annexe R6 - Grille_exigences_complete ;
- Annexe R7 - Exigences sécurité AFD.

3.1.2. Cartographie fonctionnelle et architecture

Le portail documentaire constituera le point d'entrée centralisé vers l'information documentaire. Il s'interfacera avec les briques applicatives de l'écosystème AFD selon les principes de non-duplication décrits ci-avant. La cartographie fonctionnelle cible distingue :

- Le socle portail documentaire (catalogage, indexation, GED, recherche, IA, éditorial, administration) ;
- Les sources alimentées par moissonnage / API (HAL, Cairn, réservoirs de métadonnées);

- Les ressources interfacées en recherche fédérée ou redirection authentifiée (Cafeyn, Europresse, outils de veille) ;
- L'environnement Microsoft 365 / SharePoint (authentification, indexation, exposition de contenus, récupération de documents) : pour précision, un projet est en cours à l'AFD pour mettre en place Bleu (Cloud Microsoft souverain) dont sharepoint. L'atterrissage est prévu pour juin 2027 ;
- Les canaux de diffusion (intranet Jalios, site Drupal 11, Teams / Outlook, RSS).

Le candidat présentera la vue fonctionnelle cible macroscopique (existant et cible), l'architecture fonctionnelle et la cartographie applicative cible.

3.2. Fourniture de licences et abonnements

L'AFD attend du titulaire un rôle de conseil quant à la compréhension des enjeux relatifs à la plateforme « Portail documentaire ». Il est entendu par enjeux par exemple une vision claire de la roadmap produit, des conseils visant à exploiter au mieux les possibilités du produit. **A cet effet, le titulaire indiquera quelles relations il entretient avec l'éditeur, s'il participe à des instances proposées par l'éditeur et plus généralement quelle valeur ajoutée il peut proposer sur ce sujet.**

Le titulaire précisera :

- Le modèle de tarification de l'éditeur (par utilisateur, par transaction, par module, etc.) sur la base des éléments de volumétrie fournis ;
- La politique d'évolutions de la solution et les conditions de fourniture des versions successives ;
- Les inclusions/exclusions dans l'abonnement (support, mises à jour, stockage, etc.) ;
- Les engagements de pérennité de l'éditeur.

3.3. Organisation des prestations

La Maîtrise d'ouvrage sera constituée d'utilisateurs et des AMOAs de l'AFD. Ils assumeront la prise de décision au quotidien et remonteront au chef de projet métier les éléments nécessaires aux arbitrages pour les comités projet et les comités de pilotage.
L'AFD se réserve la possibilité de se faire assister pour être en mesure de réaliser l'ensemble des travaux qui lui incombent en tant que Maîtrise d'ouvrage.

3.3.1. Mobilisation des équipes AFD

Dans le cadre du projet, une équipe MOE (CP, architectes, responsables applicatifs) ainsi que MOA et Métiers est mise en place et mobilisée pour les phases de son ressort.

3.3.2. Les équipes du titulaire

Dans ***son mémoire technique*** (Annexe R0 - Mémoire technique), le titulaire décrira la répartition des rôles et actions vis-à-vis de l'AFD et aussi au sein de ses équipes.
Il est attendu que cette répartition soit claire et efficace et que le titulaire assure la coordination et la continuité entre ses différents intervenants (co-traitants, sous-traitants et autres), sans charge supplémentaire pour l'AFD, ni rupture de service ou impact sur le calendrier.
Le titulaire doit décrire de façon précise l'organisation des équipes sur la partie projet et sur la partie maintenance (organisation des équipes, mutualisation, organisation géographique, …). Il est attendu que le titulaire fournisse, pour la partie projet et pour la partie maintenance, un schéma des processus et une liste des livrables attendus.

3.3.3. Pilotage du projet

Le Titulaire met en place et déploie l'ensemble des activités de pilotage et de conduite de projet qui relèvent de sa responsabilité en instaurant l'organisation qu'il juge la plus appropriée.

Le titulaire décrira dans sa réponse le fonctionnement de la méthode qu'il préconise : profils présents sur le projet, organisation de l'équipe (géographique, fonctionnelle et technique), répartition des rôles, cycles itératifs, outils utilisés, etc.

Le titulaire présentera dans sa réponse les moyens de pilotage qu'il mettra à disposition du projet : outils de pilotage, indicateurs, listes des fonctionnalités et besoins priorisés, murs, etc. formations.

Le titulaire présentera clairement dans ***son mémoire technique*** (Annexe R0 - Mémoire technique) l'organisation qu'il mettra en place pour la réalisation et les moyens pour piloter la prestation : description des étapes du projet, livraison, RACI, etc.

Il décrira également son planning détaillé en prenant en compte les contraintes de trajectoire. Il devra expliciter les prérequis et la mobilisation à prévoir côté AFD (charges, profils…).
Les listes suivantes ne sont pas exhaustives et pourront être complétées par le Titulaire.
Le Candidat devra présenter sa méthodologie de gestion de projet avec l'AFD. L'équipe projet AFD aura besoin de plusieurs interlocuteurs dans le cadre d'une approche qui devra rester cohérente :

- Un contact commercial pour les aspects contractuels ;
- Un contact technique pour l'installation et la mise en œuvre de la solution dans le SI AFD ;
- Un contact fonctionnel pour les aspects de paramétrage et de conseil autour des fonctionnalités de l'outil.

Pour chaque type de contact, l'interlocuteur sera unique pour l'AFD.

Le Titulaire participera à la conduite du projet avec les chefs de projet SI & Métier. Il préparera les réunions et élaborera le support correspondant, animera et formalisera un compte rendu pour les comités suivants :

- La réunion de lancement au démarrage du projet, avec l'ensemble de l'équipe projet concernée par la mise en œuvre de la solution ;
- Le comité de suivi des actions à une fréquence hebdomadaire avec le chef de projet SI et le chef de projet métier.

Il participera sur invitation au comité de projet et au comité de pilotage et produira sur demande du chef de projet SI les éléments de suivi nécessaires à l'instance.
Le Titulaire fournira tous les documents livrables sous format électronique.
Tous ces livrables seront soumis à la validation de l'AFD.
L'ensemble de la documentation technique et fonctionnelle sera fourni en langue française au format AFD. En option, l'AFD pourra demander à ce que certains documents livrables soient traduits en anglais (par exemple : documents de formation, guide utilisateur, manuel d'administration…).
Le Titulaire aura à charge d'élaborer et de tenir à jour l'ensemble des documents livrables jusqu'à la fin de la VSR (Vérification de Service Régulier).
Le Candidat précisera dans ***son mémoire technique*** (Annexe R0) sa méthode d'évaluation des charges pour chaque phase forfaitaire et expliquera le dispositif associé.

3.3.4. Gestion des risques

Le titulaire se conforme à la méthode de gestion des risques préconisée dans l'offre et validée lors de la réunion de lancement par l'ensemble des acteurs. Cette méthode prend en compte les éléments suivants :

- Fonction ;
- Qualité ;
- Échéancier ;
- Coût ;
- L'évaluation des risques ;
- Les mesures possibles pour réduire les risques.

La gestion des risques sera intégrée au rapport suivi de projet hebdomadaire par les titulaires défini ci-dessous.

3.4. Phases du projet

Le Titulaire devra réaliser les étapes projet décrites ci-dessous.

Dans **son mémoire technique** (Annexe R0) le Candidat précisera l'organisation et la méthodologie préconisées pour les réaliser. Il présentera l'équipe pressentie pour la réalisation de ces prestations et démontrera l'expérience des intervenants proposés

dans la conduite de projet SI et la maintenance applicative selon la méthode proposée.

3.4.1. Phase de cadrage

La phase de lancement du projet permet de définir les dispositions à prendre dans le cadre du projet afin d'en assurer la qualité et d'atteindre les résultats attendus, en décrivant les modalités opérationnelles de conduite de projet, de collaboration des parties (RACI) ainsi que les procédures et responsabilités des différents intervenants.

Cette phase établira entre autres le management :

- Des ressources humaines du projet ;
- De l'intégration du projet ;
- Des délais du projet ;
- De la qualité du projet ;
- Des communications du projet ;
- Des risques du projet ;
- Des parties prenantes du projet, notamment tout ce qui concerne les équipes Métiers et les équipes DSI concernées (production, infrastructure, architecture, responsabilité applicative).

Les **livrables** en phase de lancement sont, a minima :

- La note de cadrage ;
- Le planning détaillé du projet ;
- Le tableau des charges prévues pour le Titulaire et attendues des acteurs de l'AFD et validé par l'AFD ;
- La définition des principes généraux et livrables communs.

3.4.2. Phase de conception

La conception fonctionnelle sera initiée avant l'arrivée du Prestataire pour les éléments de conception agnostiques à l'outil. Il s'agit de la phase 1 de la conception fonctionnelle, indiquée dans le macro-planning.
Les éléments de conception fonctionnelle couverts par cette phase sont principalement les suivants : le référentiel (plan de comptes, hiérarchies, tables de mapping, modèle de données), les traitements et la sécurité.

Cette phase sera menée par l'équipe projet métier (chef de projet métier, AMOA, référent métier) et sera partagée avec le Prestataire à son arrivée sur le projet.

Elaboration des spécifications détaillées :
Les ateliers permettront au Prestataire de prendre connaissance des sujets et de capitaliser sur ces éléments pour la conception détaillée qu'il devra produire.
Ces ateliers pourront être complétés d'autres séances de travail métier sur des aspects utiles au Prestataire et qui n'auront pas été couverts.

Les spécifications détaillées décrivent en détail les éléments nécessaires au paramétrage de chaque composant de l'outil Portail Documentaire.
Les éléments issus de la conception pourront alimenter les processus cibles détaillés.

3.4.3. Phase de mise en œuvre

A l'issue de la phase de conception, le Titulaire doit paramétrer/développer l'application conformément aux spécifications fonctionnelles détaillées validées par l'AFD.

- Rédaction des spécifications fonctionnelles d'échange ;
- Production du dossier d'architecture en conformité avec le modèle de dossier d'architecture AFD ;
- Fourniture du dossier d'exploitation ;
- Paramétrage / développement de l'application ;
- Spécifications et développement des demi-interfaces ;
- Tests unitaires et d'intégration ;
- Assistance auprès de l'AFD pour les tests techniques, tests de performance, de charge et de sécurité ;
- Assistance auprès de l'AFD pour la recette et les tests fonctionnels ;
- …..

Le Titulaire détaillera sa méthodologie concernant les différentes étapes (y compris les tests) dans **son mémoire technique** (Annexe R0), afin d'assurer la qualité de ses livraisons.

3.4.4. Phase de recette

En collaboration avec les équipes AFD, le titulaire interviendra en vue de la mise en place des environnements nécessaires au bon déroulement de la recette, à l'installation des éléments à recetter, et à la mise à disposition de la documentation correspondante.
Il pourra être sollicité pour la formation et à la prise en main par l'équipe de recette.

La recette mobilise des ressources critiques au sein des équipes AFD. Cette mobilisation doit être optimisée en limitant les difficultés dues à des livraisons de mauvaise qualité.

Les modalités de recette et de suivi seront définies en concertation avec l'équipe AFD.
Le Titulaire devra assurer le délai de correction des anomalies de recette selon les règles définies ci-dessous :

Délai de correction d'anomalie de recette
Sévérité de l'anomalie

Bloquante	Majeure	Mineure
1 jour	5 jours	10 jours ou planifiée

Un suivi des anomalies sera effectué, par typologie (bloquante, majeure, mineure), et par statut (non traitée, en cours, résolue…), afin de piloter le planning et la qualité de la phase de recette.
Le suivi de ces indicateurs sera à l'ordre du jour des Comité Projet et Comité de Pilotage.
Ils pourront donner lieu à l'application de pénalités (impacts sur le planning et la qualité).

La VABF est conditionnée par la résolution et la recette de toutes les anomalies bloquantes et majeures. Et la définition d'un planning de traitement des anomalies mineures.

Dans son mémoire technique, il est attendu que le titulaire présente son approche en termes d'accompagnement et de suivi de la recette, en expliquant son suivi, en mentionnant des exemples d'indicateurs et les actions menées en vue de garantir la qualité et la réactivité. Il y indiquera également comment il garantit en amont la qualité des éléments livrés et comment il assure la non-régression.

En 1ère approche, les livrables en phase de recette (et à fournir en français) comprennent :

- Description des éléments livrés et documentation associée, avec mise en évidence du différentiel (anomalies traitées, nouvelles fonctionnalités, …) ;
- Synthèse des tests unitaires, d'intégration et NR effectués en amont, scénarii testés ;
- Modalités d'installation en recette d'une version donnée, de retour arrière si nécessaire, modes opératoires.

La recette technique des interfaces devra être effectuée par le Titulaire.
Les recettes fonctionnelle et d'intégration seront effectuées par les équipes AFD.
Le Titulaire devra fournir les moyens nécessaires à cette recette.

3.4.5. Reprise de données

La migration portera sur 5 bases documentaires actuellement exploitées dans CINDOC, ainsi que sur 4 thésaurus. L'export des données peut se faire au format XML. La migration devra inclure l'ensemble des notices, les métadonnées associées, les documents numériques liés et les relations entre notices.

- Bases : DURA_LEX, SED_LEX, CEFEB, SCHERZO, VIDEOCEF.
- Thésaurus : Entités citées (bases DURA_LEX et SED_LEX), Thésaurus géographique (toutes les bases), Thésaurus matière (bases CEFEB, SCHERZO et VIDEOCEF) et Xavier (base DURA_LEX).

La migration sera réalisée selon un processus sécurisé : mise à disposition d'un environnement de test, migrations d'essai et validation par l'AFD avant la mise en production.

Les travaux de reprise s'appuieront sur l'ensemble des données du ou des systèmes préexistants identifiées et à reprendre pour initialiser la solution cible.

- Les systèmes préexistants peuvent être multiples et hétérogènes ;
- Des règles de gestion de reprise devront être définies ou complétées sur la base des informations fournies par l'AFD ;
- Une ou plusieurs simulations de reprise sont à prévoir ;
- Un mécanisme de reprise ou de remédiation manuelle pourra être nécessaire ;
- Un suivi spécifique des travaux de reprise des données est à prévoir.

La profondeur de la reprise est précisée dans l'Annexe « Cahier des charges fonctionnel et technique ».

Dans le cas où l'évolution du planning projet nécessiterait une reprise complémentaire dans le nouvel outil, ceux-ci feraient l'objet de bons de commande (BPU).

Les **livrables** pour la reprise de données fournis en français sont, a minima :

- Plan de reprise ;
- Tableau de suivi de la reprise ;
- Modalités de vérification, backup partiel ou total.

Dans son mémoire technique, le titulaire indiquera dans quelles conditions il réalisera cette prestation de reprise et détaillera sa démarche (méthodologie, phases, analyse de l'existant, remédiation, planning, contributions AFD, prérequis…).

3.4.6. Phase de mise en production

De manière générale, tout au long de la phase, le titulaire appuiera les équipes AFD en charge pour les travaux préparatoires à la mise en production :

- Les tests de performance et de charge ;
- La stratégie de bascule et la reprise des données ;
- La mise en production des différents lots ;
- Le déploiement ;
- La fourniture de tous les éléments documentaires référencés ;
- La formation des équipes de production s'il y a lieu.

En particulier, les travaux identifiés pour cette phase concernent :

- La préparation du plan de bascule : le Titulaire préparera le plan de bascule en amont et le bilan de mise en production en fin de mise en production ;
- La fourniture de l'ensemble des composants et de la documentation associée, dans le respect des exigences prédéfinies (cette fourniture sera exigée dès l'étape de préproduction) ;
- L'appui aux équipes AFD pour l'installation en environnements de recette, préproduction et production ;

- La prise en charge ou la contribution à la rédaction des documents tels que :
  - *AFD_BL – Bon de livraison ;*
  - *AFD_Dossier intégration & packaging ;*
  - *AFD_MEP - Dossier d'Installation ;*

Dans son mémoire technique, le titulaire exposera son approche et son dispositif pour accompagner les opérations de la phase, et ses bonnes pratiques en termes d'anticipation et de préparation.

3.4.7. Conduite du changement et stratégie de formation

Le Titulaire mettra en œuvre l'ensemble des actions nécessaires permettant aux équipes concernées d'être autonomes dans le fonctionnement opérationnel (pour les intervenants métier) et technique (pour les intervenants DSI) de la solution à l'issue du projet.
Dans cette optique, il organisera notamment des formations, selon un calendrier, des durées de formation et des modalités (nombre de sessions, nombre maximum d'utilisateurs par session, prérequis…) qu'il précisera dans ***son mémoire technique*** (Annexe R0).
Les formations devront être adaptées selon les profils d'utilisateurs (utilisateur quotidien, utilisateurs occasionnels, administrateur fonctionnel, administrateur technique) :

- Elles seront dispensées en français ;
- La taille des sessions devra être adaptée pour assurer une bonne pédagogie ;
- L'AFD précisera de façon macro les objectifs à atteindre pour chaque profil (maîtrise de tel ou tel processus, accès aux états de restitution, cible en termes de calendrier selon les populations ...) ;
- Les déroulés pédagogiques seront établis par le Titulaire par profils d'utilisateurs. Le déroulé ainsi que le contenu des supports de formation seront validés par l'AFD ;
- Les supports de formation devront être fournis au plus tard une semaine avant le début de la formation ;
- Un questionnaire sera communiqué aux équipes concernées à l'issue des formations afin d'évaluer leur satisfaction sur les formations dispensées ;
- Dans le cas où l'animation des formations ne rempliraient pas les objectifs attendus (satisfaction des stagiaires, …) ou que l'évaluation globale ne serait pas satisfaisante, le Titulaire devra animer des sessions de formation complémentaires à sa charge ;
- Au-delà des formations, le Titulaire assurera le transfert de compétences permettant aux équipes opérationnelles d'être autonomes sur l'ensemble du périmètre à l'issue du projet, si nécessaire par le biais d'ateliers dédiés.

La stratégie de formation sera détaillée lors du projet.

Néanmoins, dans **son mémoire technique** (annexe R0), le Candidat présentera son approche, sa méthodologie, ses recommandations, les modalités envisagées

(nombre de sessions, nombre maximum d'utilisateurs par session, prérequis…), les outils préconisés dans le cadre de la conduite du changement et des formations….

Les **livrables** sont, a minima :

- Inventaire des formations : objectifs, populations, durée, prérequis ;
- Support des formations ;
- Evaluations ;

En 1ère approche, les formations doivent être axées a minima sur les éléments suivants :

Intitulé formation	Profil	Nb participants	Phase (projet : recette, … ou run)
Administration fonctionnelle et catalogage	Administrateurs fonctionnels	4	Recette
Indexation, recherche et fonctions IA	Administrateurs fonctionnels	4	Recette
Gestion éditoriale, diffusion et statistiques	Administrateurs fonctionnels	4	Recette
Administration technique et exploitation	DSI / responsable applicatif	2	Projet / Run

Les formations auront lieu de préférence en présentiel dans les locaux de l'AFD.

3.5. Calendrier du projet

La date de début du projet sera précisément définie lors de la réunion de lancement. Entre la date de notification et le début d'exécution effective du projet, l'AFD se réserve la possibilité de prévoir les ateliers de préparation à la réunion de lancement et la tenue de la réunion de lancement dans ces délais.

Il est important de noter que l'outil actuellement utilisé sera décommissionné à la date du 30 avril 2027. Ce paramètre doit être pris en compte dans le planning proposé afin de permettre au de disposer d'une solution utilisable à cette date.

3.5.1. Processus projet AFD et comitologie

En vue de l'élaboration d'une réponse adaptée, les éléments suivants sont portés à la connaissance des candidats :

- Le processus projet AFD a été normé ;
- Dans le cadre de cette méthodologie, des instances de décision interviennent pour valider les orientations et choix effectués dans le cadre du projet (COPRO, COPIL, COMARCH…).

Le projet est organisé autour d'une gouvernance du projet qui se décompose comme suit :

- Le sponsor du projet chargé des arbitrages concernant les coûts et les délais ainsi que de la validation de la commande. Il préside le comité de pilotage ;
- Comité de suivi des actions : il permet d'assurer un suivi détaillé des actions et la répartition entre les différents acteurs du projet. Il communique et suit les échéances, valide le bon déroulement des différentes étapes et remonte les points de blocage éventuels ;
- Comité projet (COPRO) assure le pilotage opérationnel du projet. Il suit et contrôle l'avancement opérationnel des travaux, suit et analyse les risques du projet, résout les problèmes quotidiens qui affectent le projet sous pilotage du chef de projet, identifie les modifications à soumettre à l'arbitrage ou à la validation du COPIL, prépare la validation des livrables du projet par le comité de pilotage (relecture des livrables et identification des éléments à porter à l'attention du COPIL) ;
- Comité de pilotage (COPIL) est l'instance de pilotage et de décision stratégique du projet. Il pilote le projet et procède aux arbitrages. Il valide les choix stratégiques et le planning, et prend acte de l'achèvement de chaque étape du projet. Il se réunit à l'occasion de toutes les étapes décisives du projet (conception, recette, etc.…). Les supports de Comité sont de la responsabilité du Chef de projet AFD. L'ordre du jour sera partagé avec le chef de projet du titulaire ;
- COMARCH (Comité d'architecture) : Garanti la cohérence et la conformité aux règles de sécurité et d'exploitabilité des applications au sein de l'AFD ;
- COMEP (Comité de Mise en Production) : Valide la mise en production ou la diffère au regard des dysfonctionnements constatés.

  ➔ Instances garantes de la cohérence du référentiel de l'architecture informatique de l'AFD, de la conformité aux règles de sécurité et d'exploitabilité des applications

Le projet s'appuie côté AFD sur deux chefs de projet, informatique et métier :

- Un chef de projet informatique chargé de la tenue et du respect du planning, du budget et du périmètre fonctionnel et du pilotage de la maîtrise d'œuvre. Il vérifie le respect par le Titulaire des spécifications techniques et de la bonne livraison des divers livrables attendus ;
- Un chef de projet métier chargé de la définition de l'administration fonctionnelle et de la vérification du respect des spécifications fonctionnelles et du pilotage des intervenants métiers (spécifications, recettes …).

Les chefs de projet informatique et métier rendent compte au comité de pilotage.

Point d'attention : le chef de projet métier et le chef de projet informatique fonctionne comme un binôme. Les deux doivent systématiquement être présents aux mêmes instances.

3.5.2. Planning à proposer

Le Candidat précisera dans ***son mémoire technique*** (Annexe R0 - Mémoire technique) quels sont les moyens mis en œuvre et les prérequis pour garantir le respect de ce planning

Le cas échant, le Candidat pourra proposer une variante si plus adaptée et dans la mesure où les jalons sont respectés.
Le Candidat devra présenter dans ***son mémoire technique*** (Annexe R0 - Mémoire technique) :

- Un planning global de mise en œuvre (présenté à partir d'une date de notification T0, date de démarrage des prestations, et jusqu'à la fin du marché) avec :
  - *Dates de début et de fin de la phase de conception ;*
  - *Dates de début et de fin de la phase de réalisation ;*
  - *Points d'adhérence planning entre les différentes phases ;*
  - *Le chemin critique ;*
  - *Les adhérences ;*

- La mobilisation attendue (en termes de planning, de charge et de profil) côté AFD (voir liste ci-dessus). Le RACI devra être complété et soumis à l'AFD.

Il est attendu de la part du Candidat une proposition de calendrier par phase du projet qui tienne compte de ces contraintes (Voir description des différentes phases projet ci-dessus).
Le planning devra être accompagné :

- D'éléments permettant de comprendre la logique d'établissement de ce planning ;
- La description des adhérences et dépendances éventuelles identifiées par rapport à d'autres chantiers ;
- Les risques identifiés et les solutions proposées

Phase Maintenance et Support

4. Contexte applicatif, technique et de sécurité - Volumétrie

4.1. Contexte Applicatif

Le contexte applicatif est celui mis en œuvre durant la phase projet et décrit dans les chapitres précédents.

4.2. Interfaces

Se référer au paragraphe 4.2 de l'« Annexe 6 - CDC_Portail _Documentaire » pour la description des interfaces.

Le titulaire précisera les couches technologiques qui ont un lien avec le SI de l'AFD dans le cadre de la mise en œuvre des interfaces par exemple ou tout autres éléments en adhérence avec le SI de l'AFD.

4.3. Processus

Toute sollicitation du titulaire par l'AFD sera consignée dans l'outil de « ticketing », accompagnée autant que possible des éléments étayant la demande ou attestant du constat (pièces jointes).

Cet outil est à date JIRA (éditeur : « Atlassian »). Il est accessible aux équipes des titulaires avec les rôles prévus par les processus évoqués ci-dessous. Il est hébergé par l'AFD.

L'outil permet la gestion et le suivi de l'ensemble du cycle de vie des demandes maintenance ou de projet, les réponses apportées (documentation jointe) ou actions réalisées. Il permet aussi la construction des indicateurs contractuels.

Les « workflows » (mis en place sur la base des services du contrat) sont décrits au sein de l'« Annexe 3 - Description des processus ».

Le cycle de vie des demandes doit être maintenu à jour très scrupuleusement et au fil de l'eau selon les différents états de la demande, de façon à garantir la fiabilité des indicateurs qui seront calculés sur cette base.

4.4. Outillage

Le titulaire sera tenu d'utiliser les outils préconisés par l'AFD pour suivre ses recettes et campagnes de tests :

- Les campagnes de test seront suivies dans l'outil Squash TM ;
- Les anomalies de recette seront loguées et suivies par l'AFD et le titulaire dans l'outil JIRA.

Cela conformément au processus « Maintenance Evolutive » décrits de l'« Annexe 3 - Description des processus».
Dans le cas où le titulaire ne serait pas mesure d'utiliser les outils de l'AFD, cela devra être clairement explicité. L'AFD se réserve le droit de refuser les justifications du titulaire si celles-ci sont jugées non recevables. Le titulaire doit obligatoirement proposer un outil de ticketing adapté.

4.5. Exigences spécifiques au mode SAAS

4.5.1. Accès aux plateformes

L'accès à la solution SaaS se fait via Internet sécurisé (HTTPS), sans nécessité de liaison VPN dédiée. Le titulaire devra :

- Respecter les politiques d'accès définies par l'AFD (IP autorisées si applicable, dispositif d'authentification SSO via SAML) ;
- Utiliser les API sécurisées fournies par l'éditeur pour les intégrations ;
- Documenter les comptes de service utilisés pour les traitements automatisés ;
- Assurer la traçabilité des accès de ses intervenants (logs d'audit).

Le débit qui sera mis en place par le titulaire doit être suffisant pour que les échanges avec l'AFD permettent un déroulement du service conforme aux engagements convenus pour délivrer les prestations attendues.

4.5.2. Environnement technique

Le titulaire décrira l'ensemble des environnements mis en œuvre (production, recette, développement/sandbox) et leurs spécificités, localisation physique des instances (serveurs, données, ...).

Les soumissionnaires préciseront :

- Les outils et méthodes utilisés pour :
  - *Administrer la plateforme SaaS (console d'administration, API) ;*
  - *Gérer les environnements (production, recette/sandbox) ;*
  - *Assurer le monitoring applicatif (logs, alertes, performances).*
- Les environnements mis à disposition de l'AFD en vue de gérer l'ensemble des phases propres à une TMA (Développement, Intégration, Recette AFD, formation, production, autres le cas échéant). Ces environnements doivent à minima recouvrir les besoins induits par les processus de maintenance décrit plus bas.

4.5.3. Localisation et souveraineté des données

- Les données doivent être hébergées dans l'Union Européenne (ou préciser la zone géographique acceptée) ;
- Le fournisseur SaaS doit garantir qu'aucune donnée ne transite ou n'est stockée en dehors de la zone autorisée (union européenne) ;

- En cas de sous-traitance de l'hébergement, les mêmes exigences s'appliquent aux sous-traitants.

4.5.4. Certifications et conformités requises

Le fournisseur SaaS devra démontrer les certifications suivantes (à adapter selon les exigences AFD) :

- ISO 27001 (Sécurité de l'information) ;
- ISO 27017 (Sécurité des services cloud) ;
- ISO 27018 (Protection des données personnelles dans le cloud) ;
- SOC 2 Type II (ou équivalent) ;

4.5.5. Protection des données et RGPD

- Le fournisseur SaaS et le titulaire TMA agissent en qualité de sous-traitants au sens du RGPD ;
- Un Data Processing Agreement (DPA) conforme à l'article 28 du RGPD devra être fourni ;
- Les clauses relatives à la portabilité et à la suppression des données à la fin du contrat devront être documentées.

4.5.6. Gestion des accès et authentification

- L'accès à la plateforme SaaS devra s'intégrer au référentiel d'identité AFD (SSO/SAML) ;
- Le titulaire documentera la gestion des habilitations et les processus de provisionnement/dé-provisionnement des comptes.

4.5.7. Disponibilité et niveaux de service de l'éditeur

Le titulaire devra transmettre et commenter les SLA de l'éditeur SaaS :

- Taux de disponibilité garanti (ex : 99,5% ou 99,9%) ;
- Fenêtres de maintenance planifiées ;
- Délais de notification en cas d'incident ou d'indisponibilité ;
- Procédure d'escalade vers l'éditeur.

4.5.8. Gestion des mises à jour et montées de version

Le titulaire documentera :

- La politique de releases de l'éditeur (fréquence, notifications, délais) ;
- L'impact des mises à jour sur les personnalisations et intégrations ;
- La stratégie de test de non-régression avant application des mises à jour ;
- Les responsabilités respectives (éditeur vs titulaire) en cas d'incident post-mise à jour.

5. Organisation et gouvernance de la TMA

Rappel : La période de maintenance démarre à l'issue de la Mise en Production de la solution et après validation de la VSR.
Elle peut être précédée d'une phase de transition pour la mise en place des ressources et de l'organisation en vue d'assurer le service attendu. Cette phase sera abordée plus loin.

5.1. Organisation cible – Responsabilités

L'AFD attend ici une vision globale des cadres de gouvernance et de communication ciblée sur l'atteinte des objectifs de la prestation.

5.1.1. Répartition des responsabilités entre la TMA et l'éditeur

Sur la base du modèle général reposant sur :

- Un « Editeur » assurant la maintenance du produit « socle » en mode SaaS ;
- Un « Hébergeur » assurant l'hébergement et les « services managés » liés à l'hébergement ;
- Un « Intégrateur » assurant la maintenance de l'ensemble des paramétrages, développements spécifiques, développement d'interfaces et d'éditions.
- L'ensemble des couches représentant le « logiciel intégré ».

L'AFD privilégie un modèle ou le Titulaire en charge de la TMA (l'intégrateur dans le modèle décrit plus haut) animera l'éventuels processus d'escalade avec le fournisseur de la prestation de maintenance et de support du socle (l'éditeur).

A titre d'exemple simplifié, pour la maintenance corrective, lors du diagnostic et de la résolution des incidents, la procédure suivante est appliquée pour le déclenchement et le contrôle des interventions du fournisseur de la prestation de maintenance et de support du socle par l'éditeur :

- L'AFD remonte l'anomalie au Titulaire de la TMA pour correction, suite à une détection sur sa plateforme de production en créant un ticket ou par appel téléphonique ;
- Le Titulaire de la TMA effectue une analyse de l'anomalie et informe l'AFD de la nécessité d'ouvrir un ticket au support du progiciel de l'éditeur de la solution de consolidation choisie, si la cause ne lui est pas imputable ;
- Le Titulaire de la TMA demande une correction auprès de l'éditeur ou du prestataire en charge de la maintenance et du support du progiciel de l'éditeur (en cas de besoin l'AFD peut appuyer la demande auprès de l'éditeur) ;
- L'éditeur traite l'anomalie et propose le correctif sur l'infrastructure de recette pour vérification de l'AFD ;
- L'AFD effectue ses vérifications et le « patch » peut être installé en production par l'éditeur (ou l'hébergeur).

Au quotidien, le Titulaire en charge de la TMA est le point d'entrée unique pour toutes les demandes de maintenance et de support (sur les volets socle standard et logiciel intégré). Il assure un rôle de relais et de facilitateur vis-à-vis du support et de la

maintenance de la solution logicielle, en s'appuyant sur sa maitrise des spécificités du contexte AFD.

Les soumissionnaires décriront leur modèle de fonctionnement et préciseront dans un RACI détaillé et légendé les activités et responsabilités de chacun.

Les éventuelles dérogations au modèle décrit plus haut seront mises en évidences (par exemple un acteur unique remplissant les rôles d'éditeur et d'intégrateur).

Par ailleurs La proposition mettra en évidence les caractéristiques des prestations de support du socle proposées.
Les coûts de la maintenance du produit intégreront les coûts prévus pour le maintien en condition opérationnel de la TMA dans l'Annexe Financière.

5.2. Organisation du titulaire

5.2.1. Objectif de l'AFD

L'AFD souhaite bénéficier de la meilleure organisation permettant d'atteindre tous les objectifs de la prestation. Les objectifs sont bien sûr quantitatifs et qualitatifs : répondre aux demandes dans les meilleurs délais, au niveau de qualité attendus mais aussi au meilleur cout.

Cela :

- En remplissant l'ensemble des rôles voulus en termes de « management », de « FrontOffice » et de « back-office » ;
- En adressant chacun des rôles avec le nombre de ressources souhaités au niveau exact de compétence nécessaire ;
- En structurant l'organisation ;
- En mettant en place les relations intra et inter-équipes.

5.2.2. Généralités

Le titulaire assurera à tout moment l'encadrement de l'ensemble des intervenants.
L'organisation des équipes du titulaire devra être adaptée à l'organisation des équipes AFD avec qui elles seront en relation directe ou indirecte.

Le titulaire retenu assurera la formation de ses personnels de façon qu'ils soient aptes à mettre en œuvre l'environnement technique et fonctionnel des applicatifs concernés.
Les intervenants suivront les sessions de sensibilisations (sécurité en particulier) AFD ou visées par l'AFD obligatoires pour les prestataires.

Il assurera en cas de rotation des personnels les recouvrements et transferts de compétences (techniques et fonctionnelles) nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité de service. Il est attendu que ce transfert soit sans impact sur les engagements et n'ait pas de répercussions en termes de charge sur les équipes AFD.
L'AFD attend du titulaire retenu qu'il s'engage à assurer la transparence sur la compétence des ressources (exemple : CV, programmes de formation, ...).

5.2.3. Localisation

Centre(s) de services
Le titulaire hébergera ses équipes dans son (ses) centre(s) de services. Les moyens matériels et logiciels sont à la charge du titulaire.

Le soumissionnaire détaillera ses attentes en termes d'équipements, de moyens de communication, de logistique, d'accès, vis-à-vis de l'AFD afin de garantir la mise en place au plus tôt des éléments nécessaires à la délivrance des prestations attendues.

Les locaux du titulaire seront accessibles à l'AFD, les jours ouvrés de 09h00 à 18h00, sur la base d'une simple demande formulée la veille. En dehors de ces plages, l'accès sera accordé sur demande particulière de l'AFD.

Équipe de pilotage et de coordination
Idéalement, l'équipe assurant le pilotage de la prestation (opérationnel et contractuel) ainsi que la communication avec les équipes du département DSI se situera à une distance permettant un déplacement sur site AFD dans un délai court (moins de 2h).
Elle sera ainsi en mesure de se rendre régulièrement et aussi souvent que de besoin dans les locaux de l'AFD en vue de maintenir un contact aussi régulier que nécessaire avec les équipes de l'AFD.

Pour l'équipe amenée à se déplacer sur site AFD, l'AFD mettra à disposition du titulaire entrant les moyens nécessaires pour exercer les prestations.

Si un déménagement devait avoir lieu vers un autre site AFD en région parisienne, le titulaire entrant ne pourrait pas prétendre à un surcoût à la suite de ce déménagement.

L'accès du fournisseur aux sites de l'AFD s'effectue conformément aux règles de sécurité de l'AFD et à l'« Annexe - Sécurité » du Contrat.

À titre exceptionnel, des déplacements sur d'autres sites sont possibles en région parisienne.
La plage horaire d'accès des sites de l'AFD par les équipes du titulaire sera de 08h00 à 20h00.
Les déplacements des équipes du titulaire entre les différents sites AFD sont à la charge du titulaire (ainsi que les frais afférents de logement et autres frais de séjour).

5.2.4. Attendus de la part du soumissionnaire

Dans la réponse le soumissionnaire décrira de façon précise l'organisation qu'il envisage et plus précisément :

- **L'organisation d'ensemble (typologie/nombre des équipes mise en place) ;**
- **Le volume cible de ces équipes (sur la base d'hypothèses à partager le cas échéant) ;**
- **Les CV des ressources clefs susceptibles de participer à la prestation ;**
- **Le positionnement relatif des équipes projets vs équipe de TMA ;**

- **Leur localisation ;**
- **Les modalités et l'organisation du management.**

5.3. Gouvernance et pilotage

5.3.1. Pilotage équipe, planification, coordination et suivi

Le titulaire assurera les activités suivantes :

Gestion et l'animation de l'équipe titulaire :

- Gestion et répartition des ressources sur les différentes activités ;
- Consolidation et suivi de la stabilité de l'équipe sur la prestation ;
- Animation de l'équipe (y compris dans un contexte d'équipe distantes le cas échéant) ;
- Suivi des compétences de l'équipe à l'aide d'une matrice dédiée : formations aux fonctions, aux techniques, aux méthodes, aux outils, aux normes, … ;
- Mise à disposition des supports techniques et fonctionnels nécessaires aux activités de l'équipe.

Gestion des plannings, des plans de charge et des risques associés :

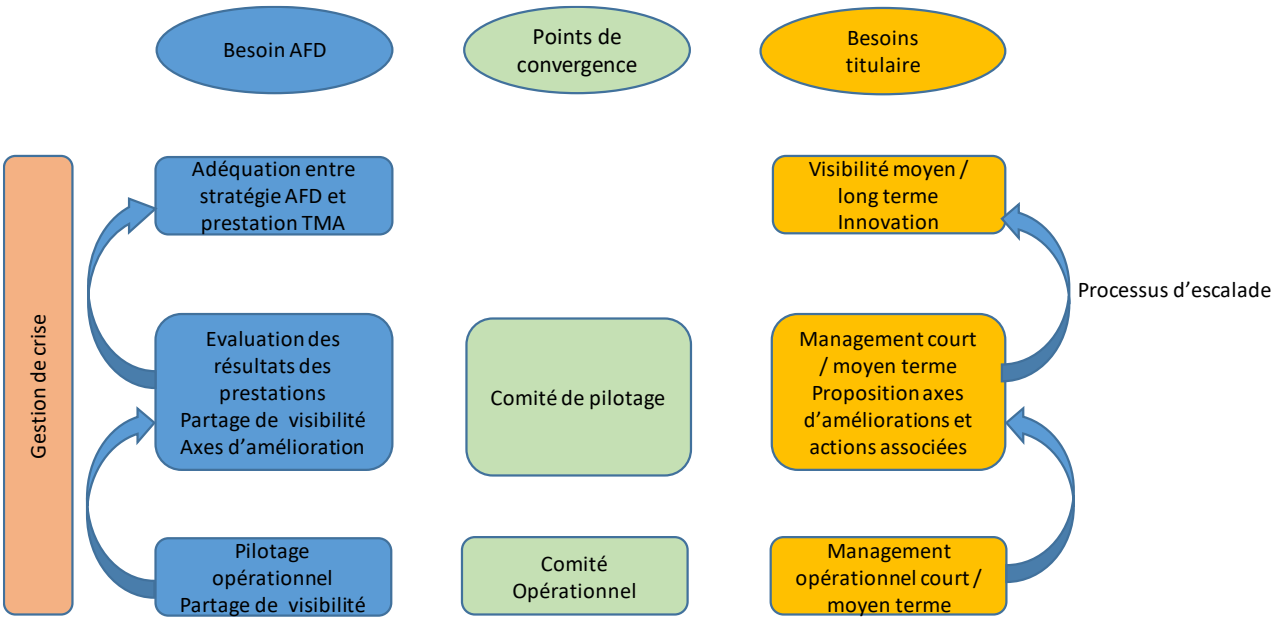
- Fourniture des estimations de charges et de délais pour l'ensemble des prestations ;
- Planification et répartition des tâches de chaque ressource de l'équipe de maintenance ;
- Priorisation et coordination, avec l'AFD, des différentes demandes en cours ;
- Escalade des conflits de ressource/planning pour arbitrage par l'AFD ;
- Identification des risques (superposition de projets et inter dépendances, non-respect des plannings, …) ;
- Alerte de l'AFD par le titulaire sur les risques identifiés, proposition des actions en couverture des risques.

5.3.2. Communication opérationnelle

Le titulaire gérera la communication et l'activité quotidienne avec les équipes opérationnelles de l'AFD en apportant :

- Une assistance téléphonique aux équipes de l'AFD (avancement incidents, …) ;
- La coordination nécessaire des différents groupes de support internes au titulaire et externes (AFD ou titulaires tiers) ;
- Une remontée d'alertes pertinentes aux différents groupes de supports ;
- Le maintien et l'amélioration continue de la collaboration entre les équipes AFD et titulaire (retours d'expériences partagés, Identification des difficultés, divergences, plan d'action, médiation, …).

5.3.3. Les instances de pilotage (transverse)



Pour le pilotage de la prestation, l'AFD propose les réunions périodiques suivantes :

Le comité de pilotage :

- Réunion au cours de laquelle le titulaire présente :
  - *Une synthèse des événements de la période écoulée, tant au plan qualitatif que quantitatif et financier ;*
  - *Les prévisions pour la période suivante ou pour tout événement exceptionnel. Ces restitutions se baseront sur les éléments de « reporting » abordés ci-après (et en particulier sur les indicateurs contractuels) ;*
- Cette réunion mettra en présence les responsables de divisions pour l'AFD. La direction de programme et les responsables de comptes pour le titulaire ;
- La restitution des éléments sous-tendra une démarche d'amélioration continue au travers de laquelle le titulaire proposera des améliorations de ses processus opérationnels et qualités en particulier mais aussi des améliorations techniques et/ou fonctionnelles, l'AFD restant décisionnaire quant à l'opportunité de les mettre en œuvre ou non ;
- Un focus particulier sera systématiquement apporté sur la sécurité (revue des incidents, des vulnérabilités, des plans d'actions et de remédiation…) ;
- Chaque partie peut soumettre des éléments complémentaires à faire apparaître lors de cette instance ;
- Au cours de cette réunion les parties :
  - *Statuent sur le niveau de qualité de service atteint ;*
  - *Valide les éléments de facturation ;*
- La fréquence de tenue du comité de pilotage sera trimestrielle de façon nominale. L'AFD se réserve le droit d'exiger une tenue mensuelle de cette instance si la situation l'exige ;
- Quelle que soit la fréquence retenue pour le comité de pilotage le titulaire fournira et fera valider mensuellement tous les indicateurs contractuels et les éléments de facturation ;
- Le Support du Comité est assuré par le titulaire. Ce support sera proposé à AFD 3 jours ouvrables avant le comité. Le compte rendu sera aussi à la charge du titulaire.

Le comité Opérationnel :

- Cette réunion est mensuelle ;
- Cette réunion mettra en présence les Responsables d'application (et les responsables de pôles de façon optionnelle) pour l'AFD. La direction de programme pour le titulaire.
- Au cours de cette réunion, sont notamment présentés :
  - *Les indicateurs de suivi de l'activité ;*
  - *Les difficultés rencontrées ;*
  - *Les opérations passées et la planification des taches des semaines à venir (plan de charge) ;*
  - *Les incidents passés ;*
  - *Les demandes traitées, à traiter et à re prioriser ;*
  - *Devis, commandes en attentes jalons de facturation ;*

Le titulaire organisera et préparera les différentes instances de pilotage telles que définies ci-dessus (comité de pilotage, de suivi opérationnel…), notamment les supports de présentation, soumis à validation AFD.
Une réunion préparatoire sera organisée à la demande de l'AFD en particulier pour les comités stratégiques et de pilotages.

Dans leur réponse, les soumissionnaires pourront présenter leur proposition d'ordre du jour détaillé type pour ces instances.

5.3.4. Gestion de crise

Une crise se définit comme un événement inattendu compromettant le fonctionnement du SI, par son ampleur ou sa durée. Elle peut résulter notamment de :

- Un incident bloquant généralisé ;
- Une situation dégradée prolongée,
- Une contestation majeure sur une prestation ;
- Un blocage dans la validation d'un livrable ;
- Une difficulté durable sur une application ;
- Tout autre événement répondant à la définition ci-dessus.

Activation et dispositif de crise

- Une cellule de crise peut être activée à l'initiative de l'AFD ou du Titulaire.
- Les modalités du dispositif pourront être précisées et adaptées lors de la première réunion de crise.

Composition côté AFD

- Responsable de Division ;
- Responsable de Département (si nécessaire) ;
- Responsable du suivi de la prestation.

Composition côté Titulaire

- Responsable du Centre de Services dédié à l'AFD ;
- Représentants habilités à prendre des décisions engageantes.

La réunion de crise définit :

- Le mode dégradé de fonctionnement du service ;

- Le lieu potentiel de réalisation de la prestation ;
- Les éventuelles suspensions de pénalités ;
- La prise en charge des impacts financiers ;
- Les modalités de communication (MOA, contributeurs techniques) ;
- Le plan d'actions pour revenir à un fonctionnement nominal ;
- Le recours éventuel à des travaux hors horaires ouvrés.

Le Titulaire détaillera dans sa réponse son dispositif de gestion de crise, incluant organisation, communications et responsabilités.

Le soumissionnaire proposera également :

- **Un dispositif de pilotage adapté au contexte de crise ;**
- **Les rôles respectifs AFD / Titulaire ;**
- **Une proposition de périodicité des échanges ;**
- **Les profils clés impliqués.**

5.3.5. Reporting

Le titulaire mettra en place et maintiendra les tableaux de bord nécessaire à la bonne gouvernance des prestations. Ceux-ci seront en particulier partagés lors des différents comités (selon la typologie des informations et le niveau de détails requis par chacun). Les éléments de reporting seront en particulier :

- Contractuels : situation des indicateurs de la « Convention de Service » en particulier ;
- Opérationnels : volumétrie des différents services, analyses de typologie utiles, vision opérationnelle des délais, … ;
- La fourniture des éléments nécessaires au suivi de la sécurité de la prestation (CR des copils, indicateurs, documents administratifs actualisés, preuves d'actualisation du PCA ou du PAS …).
- Pilotage : intégrant les éléments macroscopiques nécessaires au pilotage de la prestation (planning, portefeuille de projets, consommation budgétaire, ...).

L'affichage des tendances d'évolution des indicateurs majeurs des tableaux de bord contractuel et opérationnel, les éléments marquants permettront aux comités de prendre les meilleures décisions et mettre en place les plans d'actions voulus.
Cette liste n'est pas exhaustive, d'autres besoins pouvant se faire jour durant l'exécution du contrat.

Les modalités opérationnelles d'accès aux données seront vues lors de la mise en place des processus opérationnels, par exemple lors de la mise en place du PAQ).

L'AFD se réserve le droit de produire ses propres indicateurs et d'en faire l'usage qui lui semblera opportun.

5.4. Phasage de la TMA

La prestation est constituée de quatre phases :

5.4.1. Phase de transition

La phase de transition est la phase durant laquelle l'équipe prenant la responsabilité de la prestation de maintenance effectue la prise en charge de son périmètre.

Il s'agit pour cette équipe de :

- Acquérir la connaissance de l'organisation du département DSI et du périmètre applicatif à reprendre ;
- Mettre en place son organisation et ses moyens.

Les soumissionnaires ont précisé à l'occasion de la présentation de leur organisation le positionnement de l'équipe TMA en regard de l'équipe projet.
Les soumissionnaires proposeront les méthodes qu'ils estiment adaptées pour réaliser la transition vers le dispositif cible et en préciseront le délai envisagé.

- En vue d'avoir une équipe de TMA efficiente au premier jour de la phase de service régulier le titulaire organisera cette phase de transition dès la phase finale du projet et durant la VSR.
- Cette phase permettra par ailleurs la mise en place de l'ensemble des moyens : (organisation, formation, outils, technologies, processus, procédures, documentation, ...) nécessaires à la réalisation du service.

5.4.2. Phase de services réguliers

Cette phase démarrera dès la fin de la phase de transition et donc à la signature du PV de VSR.
Il s'agit de la période pendant laquelle le service est effectif, les engagements de niveaux de service contractuels, et les pénalités pleinement applicables. L'ensemble des livrables des modules opérationnels sont à fournir.
Elle se terminera à l'échéance du contrat de TMA ou déclenchement anticipé de la réversibilité totale.

5.4.3. Phase de réversibilité

Elle démarre au plus tard 3 mois avant l'échéance du contrat de maintenance (sauf en cas de réversibilité anticipée). Le titulaire sortant sera informé de la volonté de l'AFD de déclencher la réversibilité 1 mois avant le début de la réversibilité opérationnelle soit 4 mois avant la fin prévue du contrat (sauf en cas de réversibilité anticipée).
Cette phase dure 3 mois.
Il s'agit de la période de service effectif pendant laquelle les engagements de service sont contractuels avec transfert progressif des connaissances du titulaire sortant vers un titulaire entrant ou vers les équipes AFD.
La responsabilité reste pleinement chez le titulaire sortant jusqu'à la fin de la période de réversibilité.
Le titulaire sortant s'engage à fournir la totalité de la documentation et transférer les compétences vers le titulaire entrant ou vers l'AFD.
La fin de la phase est notifiée par la validation par l'AFD du PV de fin de service régulier.

Un service spécifique adresse cette phrase au chapitre décrivant les services, les activités, et les livrables en particulier y seront détaillés.

5.5. Principes d'Agilité (optionnel)

Le titulaire est libre d'utiliser la méthodologie qui lui convient. Si le titulaire choisit d'adopter une démarche agile, il conviendra de respecter certains principes.

Le Titulaire adopte une démarche d'agilité pragmatique afin d'améliorer la réactivité, la transparence et la qualité du service.

1. Cycles courts et planification flexible
Les travaux sont organisés en itérations courtes (hebdomadaires ou bimensuelles), avec estimation, planification et ajustement des charges en fonction des priorités.

2. Backlog unique et priorisation continue
Un backlog consolidé (incidents, anomalies, évolutions) est maintenu, mis à jour en continu et priorisé conjointement avec l'Autorité Contractante.

3. Transparence et synchronisation régulière
Le Titulaire assure un suivi clair : points réguliers, tableaux de bord, indicateurs de charge, avancement, risques et arbitrages.

4. Amélioration continue
Des rétrospectives sont organisées pour identifier les axes d'amélioration et mettre en œuvre des actions suivies et mesurables.

5. Collaboration renforcée
La démarche repose sur une co-construction permanente entre le Titulaire et l'Autorité Contractante pour garantir une réponse adaptée aux besoins.

6. Description des services attendus de la TMA

6.1. Les services attendus

Les Prestations attendues sont découpées en services.

Ce découpage en services ne préjuge pas de l'organisation des moyens du titulaire. Il est attendu du titulaire entrant qu'il organise ses équipes et moyens techniques pour atteindre la meilleure rationalisation des coûts et de l'efficacité du service.

Les services sont les suivants :

- Prise en charge ;
- Support Niveau 2 ;
- Maintenance Corrective et Préventive ;
- Maintenance Evolutive ;
- Expertise technique ou fonctionnelle ;
- Réversibilité.

6.2. Prise en charge de l'application et des services

6.2.1. Périmètre de services

Ce module décrit les modalités selon lesquelles le Titulaire prend en charge le périmètre des services de TMA, l'applications et sa documentation.

Il s'inscrit dans la Phase de Transition décrite plus haut et a pour objectif de préparer le transfert entre les équipes Projet et TMA (le cas échéant). Il appartient au titulaire de permettre à ses équipes en charge de la TMA de :

- Faire monter en compétence ses équipes si nécessaire ;
- S'organiser pour assurer la prestation avec le niveau de qualité attendu à l'issue de la phase.

6.2.2. Prérequis

La mise en œuvre est un processus interne aux équipes du soumissionnaire, s'il y a des attentes vis-à-vis de l'AFD, **elles sont à préciser par les soumissionnaires**.

6.2.3. Prestations attendues

La Prise en Charge se décompose en trois étapes successives :

Prestations minimales attendues le l'équipe du Titulaire prenant en charge la TMA :

- Initialisation, cadrage et organisation des chantiers liés aux transferts inter-équipes ;
- Mise en place de l'organisation et de l'équipe nécessaire pour assurer la prise en main de la prestation ;
- Montée en compétences des équipes TMA ;
- Prise de connaissance et assimilation de la documentation existante ;

- Organisation de la mise à niveau de la base documentaire.

Le Titulaire entrant élabore, met à jour et transmet les livrables suivants (liste non exhaustive) :

A. Livrables méthodologiques et qualité

- Première version du Plan d'Assurance Qualité (PAQ) détaillé par processus.
- Première version du Plan de Réversibilité (cf. section dédiée).
- Note descriptive des tableaux de bord, incluant les procédures de collecte des données nécessaires à leur production.

B. Documents opérationnels

- Composition détaillée de l'équipe (profils, fonctions) + fiches de poste.
- Procédures mises à jour relatives aux processus impactant les activités du Titulaire.
- Annuaires opérationnels des intervenants par processus.
- Planning prévisionnel d'activité pour la phase probatoire, incluant la comitologie du marché.

6.2.4. Contexte, contraintes et points particuliers

Le module « Prise en Charge » est non récurrent : il s'exécute uniquement durant la phase de transition.
Tous les livrables sont soumis à validation AFD, formalisée par la signature du PV de VABF.

6.2.5. Unités d'œuvre

Il n'y a pas d'unités d'œuvres prévue pour ce module. Cela doit être inclut dans le forfait de TMA.

6.3. Support de niveau 2

6.3.1. Périmètre de services

La prestation de support applicatif de niveau 2 a pour objectif de traiter les demandes, résoudre certains types d'incidents et répondre aux questions fonctionnelles ou techniques relatives à l'application, sans mise en production d'un livrable logiciel.

Exemples de cas d'usage (liste non exhaustive)

- Demande d'explication sur un comportement applicatif (résultat observé, traitement inattendu…) ;
- Clarification d'une règle de gestion ;
- Correction ponctuelle de données, hors anomalie ou défaut applicatif ;
- Interaction avec l'éditeur (ouverture/suivi de ticket, demande de précision, interrogation sur la roadmap…) ;

- Extraction de données en base.

Cette prestation ne couvre pas les actions nécessitant la livraison logicielle d'un correctif ou d'une évolution.

6.3.2. Prestations attendues

Les prestations attendues du Titulaire sont, a minima, les suivantes :

A. Traitement et qualification des demandes

- Analyse des demandes transmises par l'AFD ;
- Réponse aux questions et résolution de la demande lorsque cela relève du niveau 2 ;
- Le cas échéant : requalification de la demande en évolution ou en correction d'anomalie avec validation préalable de l'AFD ;
- L'AFD génère alors une nouvelle demande conforme à la requalification.

B. Propositions correctives et évolutives (le cas échéant)

- Formulation des demandes correctives ou évolutives induites par l'analyse effectuée dans le cadre du support.

C. Mise à jour de l'outillage et reporting

- Mise à jour systématique de l'outil ITSM AFD (avancement, commentaires, pièces, historique…).
- Contribution aux indicateurs via l'alimentation correcte des données.

D. Livrables

(Liste non exhaustive)

- Résolution de la demande.
- Tableaux de bord des activités.
- Mise à jour et enrichissement de la base de connaissance, incluant :
  - *Description des demandes récurrentes ;*
  - *Synthèse des incidents répétés ;*
  - *Solutions ou actions préventives associées.*

6.3.3. Procédure de suivi

Le suivi du traitement des demandes de support niveau 2 est assuré exclusivement dans l'outil ITSM de l'AFD, selon les workflows définis.

6.3.4. Contexte, contraintes et points particuliers

Ce module constitue une prestation récurrente du marché.

6.3.5. Engagements de services

Les engagements associés à cette prestation sont définis dans l' « Annexe 2 – Convention de Service ».

La prestation est réalisée en Heures Ouvrées (HO) : du lundi au vendredi, de 9h à 18h.

6.3.6. Unités d'œuvre

L'unité d'œuvre applicable pour ce module correspond au forfait unique défini dans l'« Annexe financière ».
En regard de ce montant forfaitaire le Titulaire s'engage à assurer l'ensemble des travaux de support niveau 2, indépendamment des volumes réels constatés.

6.4. Maintenance corrective

6.4.1. Périmètre de services

Le module de maintenance corrective couvre les activités suivantes :

A. Correction des anomalies

- Toutes les actions nécessaires à la correction des dysfonctionnements constatés par rapport au comportement attendu de l'application.
- La correction pourra concerner aussi bien les éléments de la solution « socle » que les éléments spécifiques, interfaces, éditions ou autres.
- La correction inclut la remise en conformité de l'application et, le cas échéant, la mise à niveau des données altérées.
- La responsabilité du Titulaire est engagée jusqu'à ce que la correction soit testée et validée en production par les responsables applicatifs de l'AFD.
- Dans le cas des anomalies bloquantes en particulier, si la réalisation de la correction nécessite un délai supplémentaire, un contournement doit être fourni dans le même délai à compter de l'identification du dysfonctionnement. Le contournement devra être validé par l'AFD. Une anomalie non bloquante sera alors créée en remplacement de l'anomalie contournée. Elle portera la solution définitive.

B. Actions préventives et de fiabilisation

- Actions de fond destinées à réduire la probabilité de défaillance ou d'altération des performances (ex. : correctifs préventifs, rétro-documentation, nettoyage de données, ajustements techniques, etc.).

6.4.2. Prestations attendues

Le Titulaire réalisera, au minimum, les prestations suivantes :

A. Gestion et analyse des demandes

- Prise en compte et traçabilité de toutes les demandes de maintenance corrective (via l'outil ITSM AFD).
- Analyse de l'anomalie signalée, incluant :
  - *Son impact fonctionnel et technique,*
  - *Les impacts éventuels sur les données,*
  - *Les impacts sur l'environnement applicatif et les interfaces.*
- Identification des besoins éventuels de propagation du correctif vers d'autres composants.

- Recommandation à l'AFD de mesures de contournement ou d'actions correctives adaptées.

B. Relation éditeur et gestion des escalades

Lorsque l'anomalie relève de l'éditeur ou d'un produit tiers, le Titulaire applique le processus suivant :

- L'AFD notifie le Titulaire d'une anomalie détectée en production.
- Le Titulaire réalise l'analyse complète, incluant l'analyse d'impact.
- Si l'anomalie relève de l'éditeur, le Titulaire ouvre le ticket dans l'outil de l'éditeur (si nécessaire), sollicite et suit le traitement de la correction auprès de l'éditeur, transmet les informations utiles (logs, contexte, impacts, criticité).
- Le Titulaire sollicite et suit le traitement de la correction auprès de l'éditeur, transmet les informations utiles (logs, contexte, impacts, criticité).
- L'éditeur propose une solution (correctif ou contournement).
- Le Titulaire :
    - *Gère avec l'équipe en charge de l'hébergement l'installation en intégration (ou autre environnement dédié) ;*
    - *Teste le patch correctif dans les environnements dédiés ;*
    - *Propose l'implémentation à l'AFD de la correction dans les environnements concernés (recette).*
    - *L'AFD mène sa recette puis autorise le déploiement en production si les conditions sont réunies.*

C. Réalisation des corrections (si le paramétrage ou les développements spécifiques sont concernés)

- Développement / paramétrage des correctifs.
- Réalisation des tests (Tests unitaires, Tests d'intégration, Tests de non-régression).
- Propagation de la correction aux versions en cours de développement ou en recette si nécessaire.
- Déploiement en s'appuyant sur l'éditeur (et l'hébergeur le cas échéant) et fourniture à l'AFD pour recette.

D. Appui à l'AFD

- Participation active aux procédures de vérification réalisées par l'AFD.
- Mise en place des solutions de contournement lorsque nécessaire.

E. Reporting dans le cadre de la comitologie

- Mise à jour systématique de l'outil ITSM AFD (avancement, commentaires, pièces, historique…).
- Contribution aux indicateurs via l'alimentation correcte des données dans l'outil ITSM.
- L'élaboration et la présentation dans le cadre de la comitologie d'un suivi des causes majeures d'indisponibilité et d'un plan de remédiation (axes de progrès, organisation, outillage, prévention…).
- La participation à la gestion de crise, le cas échéant.

Livrables à produire ou à mettre à jour
(liste non exhaustive)
Le Titulaire produira, maintiendra ou mettra à jour les livrables suivants :

- Applicatif corrigé sur l'ensemble des plateformes concernées ;
- Fiche d'anomalie complète et à jour dans l'outil de gestion des incidents ;
- Documentation applicative mise à jour (spécifications fonctionnelles et techniques détaillées) ;
- Plan de remédiation, selon l'ampleur du correctif ;
- Plan de tests (unitaire, intégration, non-régression) + résultats détaillés ;
- Suivi des causes d'indisponibilité ;
- Indicateurs de pilotage ;
- Reporting d'activité.

6.4.3. Procédure de suivi

Le suivi du traitement des anomalies est assuré par le Titulaire exclusivement via l'outil ITSM de l'AFD, conformément aux workflows définis.

6.4.4. Contexte, contraintes et points particuliers

Le module de maintenance corrective constitue une prestation récurrente du marché.

6.4.5. Engagements de services

Les engagements de service applicables à la maintenance corrective sont détaillés dans l' « Annexe 2 – Convention de Service ».

Cette convention de service défini les différents niveaux de gravité d'une anomalie (Bloquante, majeure, mineure).
La convention de service s'applique à toutes les anomalies, qu'elles portent sur le logiciel « socle » ou sur les paramétrages, développements spécifiques, interfaces, éditions ou autres et quel que soit l'acteur concerné.

La prestation est fournie en Heures Ouvrées (HO) : du lundi au vendredi, de 9h à 18h.

6.4.6. Unités d'œuvre

L'unité d'œuvre applicable pour ce service correspond au forfait unique défini dans l' « Annexe financière ».
En regard de ce montant forfaitaire le Titulaire s'engage à assurer l'ensemble des travaux de maintenance corrective, indépendamment des volumes réels constatés.

6.5. Maintenance Préventive

Le titulaire effectuera un suivi de l'état de santé de la plateforme Portail documentaire : il pourra partager avec l'AFD des métriques (qu'il décrira dans son offre) en vue de vérifier le bon fonctionnement général de la plateforme et des applications.

Cette analyse sera reconduite idéalement tous les 6 mois.
Ces informations pourront s'accompagner d'un état des lieux concernant les versions logicielles (utilisées vs celles proposées par l'éditeur) et des préconisations associées.

La maintenance préventive comprend, de manière générale :

- La vérification régulière de l'état des différents composants de la solution, du bon fonctionnement et des bonnes performances des systèmes en relation avec la solution ;
- Des conseils afin d'améliorer les performances de la solution ;
- Des avertissements, informations et conseils pour éviter tous dysfonctionnements liés à la mise en œuvre et l'utilisation de la solution ;
- Un état des lieux concernant les versions logicielles (utilisées vs celles proposées par l'éditeur) et des préconisations associées ;
- Des propositions en vue d'améliorer la documentation du produit.

La périodicité des opérations de vérification sera à minima semestrielle. Le rapport émis sera soumis à l'AFD et pourra donner lieu à des propositions de mises à niveau.

6.5.1. Prestations attendues

A l'issue de chaque intervention, le Prestataire consigne l'ensemble de ses interventions et informations au titre des prestations de maintenance dans l'espace client dédié.
Le contenu de cette consignation comprend :

- Les contrôles effectués ;
- Les problèmes ou erreurs constatés ;
- Les solutions mises en œuvre ou à mettre en œuvre dans le cadre de la maintenance pour résoudre les problèmes ou erreurs constatés ;
- Les préconisations techniques du Prestataire ;
- Les opérations d'entretien effectuées conformément aux règles de l'art et aux meilleurs standards en la matière ;
- Les alertes éventuelles et le calendrier prévisionnel des prochaines opérations de maintenance préventive.

6.5.2. Unités d'œuvre

Le cout sera inclus dans celui des services de Support Niveau 2 et de Maintenance Corrective.

6.6. Maintenance évolutive

6.6.1. Périmètre de services

La maintenance évolutive couvre l'ensemble des actions visant à modifier ou faire évoluer les éléments de paramétrage, de développements spécifiques, les interfaces,

les éditions et autres éléments spécifiques mis en œuvre dans le cadre de l'application concernée par le présent document.
Les soumissionnaires préciseront si d'autres types d'activités doivent être prévues.

6.6.2. Prérequis

Toute demande de maintenance évolutive :

- Fait l'objet d'un cahier des charges transmis par l'AFD ;
- Donne lieu à un devis élaboré par le Titulaire ;
- La mise en œuvre par le Titulaire est déclenchée uniquement après validation du devis et commande des Unités d'Œuvre correspondantes.

Pour toute demande **supérieure à 10 jours**, une **réunion de clarification** est organisée (présentiel ou distance) afin de valider le besoin et les modalités d'exécution.
(Il pourra être convenu au cas par cas de mener ce type de réunion pour des besoins dont la charge est inférieure à 10 jours).

- Cette réunion suspend le délai de remise du devis ;
- Un compte rendu est produit par le Titulaire et validé par l'AFD ;
- Le délai reprend à compter de la date de la réunion.

6.6.3. Prestations attendues

Le Titulaire réalise, a minima, les prestations suivantes :

A. Prise en compte et cadrage

- Traçabilité complète des demandes (dans l'outils ITSM de l'AFD).
- Vérification de la qualification initiale (priorité, complexité).
- Participation aux réunions de cadrage avec l'AFD lorsque nécessaire.
- Élaboration d'un devis détaillé dans les délais de la Convention de Service.

Le devis inclut obligatoirement :

- Un planning prévisionnel,
- Le cas échéant, la méthode retenue (livrables, assurance qualité, stratégie de tests, etc.).

B. Spécifications et conception

- Rédaction des spécifications fonctionnelles et techniques :
  - *À partir du cahier des charges ou d'une spécification générale AFD (évolutions majeures),*
  - *Ou d'une fiche d'évolution (FDM) pour les évolutions mineures.*
- Les délais de rédaction sont définis d'un commun accord entre AFD et Titulaire.

C. Réalisation et tests

- Développement et paramétrage des évolutions conformément à la démarche validée.
- Réalisation des phases de tests (Tests unitaires, Tests d'intégration, recette interne, tests de déploiement, Vérification du maintien des performances) ;
- Livraison du logiciel modifié pour recette (VABF).

D. Documentation et formation

- Création et mise à jour des documents d'administration, d'exploitation et d'installation, selon les standards documentaires AFD.
- Production ou mise à jour des supports de formation (utilisateurs, formateurs) lorsque demandé par l'AFD.

Recette fonctionnelle (VABF)

La recette fonctionnelle constitue la période de Vérification d'Aptitude au Bon Fonctionnement (VABF).
Elle est :

- Réalisée par l'AFD ;
- Prononcée par l'AFD ;
- Fondée sur la conformité aux spécifications, la non-régression et la stabilité ;
- L'outil ITSM est utilisé pour tracer les anomalies détectées durant cette VABF.

A. Responsabilités du Titulaire

- Correction de toutes les anomalies détectées pendant la recette. Ces corrections sont incluses dans le budget initial de l'évolution.
- Garantie que son équipe est dimensionnée pour absorber les corrections durant la phase de recette.
- Traçabilité des anomalies et corrections dans le workflow ITSM dédié.

B. Durée de la VABF

- Durée standard : entre 1 et 2 mois.
- Ajustements possibles à la hausse ou à la baisse sur décision de l'AFD.
- Les délais dus aux travaux du Titulaire (corrections, relivraisons) ne prolongent pas la durée officielle de la VABF.

C. Gestion des anomalies

Les anomalies sont classées en trois niveaux par l'AFD (décision non contestable) :

- Critique : arrêt immédiat de la recette ; corrections urgentes à la charge du Titulaire.
- Majeure : poursuite partielle de la recette ; correction rapide selon planning validé.
- Mineure : correction planifiée conjointement ; recette poursuivie.

La VABF ne peut être prononcée tant que toutes les anomalies ne sont pas :

- Clôturées, ou explicitement reportées par l'AFD ;
- Les anomalies reportées et devant être corrigées après mise en production de l'évolution deviendront de fait des anomalies de production à traiter dans le cadre du service maintenance corrective et conformément aux délais prévus par la convention de service si l'AFD en fait la demande (sauf dérogation explicite de la part de l'AFD).

Mise en production et VSR

- La mise en production est réalisée par l'AFD, avec l'assistance du Titulaire ;
- La Vérification du Service Rendu (VSR) est déclenchée après la mise en production et dure 3 mois ;

- La VSR est prononcée lorsque toutes les anomalies ont été corrigées ou reportées avec accord de l'AFD.

Livrables – Élaboration et mise à jour

Le Titulaire produit ou met à jour (liste non exhaustive) :

- Solution paramétrée et testée prête pour installation en recette et démarrage de la recette.

A. Études et spécifications

- Étude d'impact et devis.
- Planning de réalisation.
- Assistance aux spécifications fonctionnelles générales.

B. Procédures techniques

- Procédure de migration (si applicable).

C. Tests

- Fiches et jeux de tests.
- Mise à jour des scénarios.

D. Autres livrables

- Documents de formation sur demande AFD.

6.6.4. Procédure de suivi

Le suivi du traitement des demandes d'évolutions sont assurées exclusivement dans l'outil ITSM de l'AFD, selon les workflows définis.

6.6.5. Contexte, contraintes et points particuliers

Ce module est activé à la demande de l'AFD.
Le titulaire indiquera si la demande d'évolution doit avoir un impact sur la solution « socle ».

Intégrations et API

Pour les intégrations avec le SI AFD, le titulaire devra :

- Utiliser les API officielles et documentées de l'éditeur ;
- Respecter les limites de rate limiting et bonnes pratiques d'appels API ;
- Prévoir des mécanismes de gestion d'erreurs et de reprise (retry, dead letter queue) ;
- Documenter les contrats d'interface et maintenir cette documentation à jour.

6.6.6. Engagements de services

Les engagements de service applicables à la maintenance évolutive sont définis dans l'« Annexe 2 – Convention de Service ». Ces engagements concernent en particulier (mais pas seulement) :

- La qualité des livrables logiciel (indicateurs concernant le nombre d'anomalie de recette) ;
- Les délais de remise des devis.

Le service est assuré en Heures Ouvrées (HO) : du lundi au vendredi, de 9h à 18h.

6.6.7. Unités d'œuvre

Le cout d'une évolution est basé sur une UO jour (en euros). Il sera donné par le produit entre la charge totale et cette UO jour.
Cette UO-jour sera précisée dans l'« Annexe financière **»**.

Le soumissionnaire détaillera dans l'« Annexe R3 – Méthode d'évaluation des charges » :

- **Les modalités de calcul de l'UO jour ;**
- **Les ratios permettant de projeter une charge totale à partir de la charge de développement et tests unitaires ;**
- **Les abaques permettant d'évaluer la charge de développement et tests unitaires.**

6.7. Expertise technique ou fonctionnelle

6.7.1. Périmètre de services

Ce module permet à l'AFD de solliciter, à la demande, une expertise technique ou fonctionnelle portant sur l'application du périmètre L'objectif est d'apporter une analyse approfondie, un diagnostic ou des préconisations circonstanciées sur un sujet donné.

6.7.2. Prérequis

Chaque demande d'expertise fait l'objet d'une étude préalable réalisée par le Titulaire, établie sur la base d'un cahier des charges fourni par l'AFD. Cette étude doit préciser :

- La qualification de la demande (enjeux, contexte, problématique) ;
- L'approche méthodologique et la démarche proposée ;
- Les prérequis techniques et fonctionnels nécessaires à la réalisation de l'expertise ;
- Le chiffrage détaillé, exprimé en unités d'œuvre.

L'étude tient lieu de devis. Elle est transmise à l'AFD pour validation avant tout démarrage de la prestation.

6.7.3. Prestations attendues

À l'issue de la prestation, le Titulaire remet un rapport d'expertise, pouvant inclure notamment :

- La description de la méthodologie employée ;

- L'exposé des constats, analyses et conclusions ;
- Le cas échéant, un plan d'action détaillant :
  - *Les actions recommandées ;*
  - *Un planning de mise en œuvre ;*
  - *Une estimation des charges et des coûts ;*
  - *Une analyse des risques ;*
  - *Une estimation du ROI ou des gains attendus (le cas échéant).*

Une réunion de restitution peut être organisée à la demande de l'AFD.
Si l'expertise conduit à la commande d'une évolution, la charge de cette évolution sera réduite à due proportion des travaux déjà effectués et capitalisés au cours de la phase d'expertise (études ayant conduit à décrire tout ou partie des spécifications par exemple, …).

6.7.4. Procédure de suivi

Le suivi du traitement des demandes d'évolutions sont assurées exclusivement dans l'outil ITSM de l'AFD, selon les workflows définis.

6.7.5. Contexte, contraintes et points particuliers

Ce module est activé uniquement à la demande de l'AFD.

6.7.6. Engagements de services

Les engagements associés au module d'expertise sont définis dans l' « Annexe 2 - Convention de Service ».
Les prestations sont assurées en Heures Ouvrées (HO) : du lundi au vendredi, de 9h à 18h.

6.7.7. Unités d'œuvre

Deux types de profils sont mobilisés pour la réalisation des expertises :

- Expert ;
- Consultant fonctionnel ou Consultant technico-fonctionnel.

Le soumissionnaire précisera pour chacun de ces profils :

- **Les niveaux de séniorité usuels ;**
- **Les compétences techniques et/ou fonctionnelles associées ;**
- **Les modalités courantes d'intervention.**

L'unité d'œuvre est une UO Jour par types de profils.

Deux unités d'œuvre par types de profils peuvent être proposées selon la localisation de référence des profils :

- Profil Région Parisienne : capacité à intervenir physiquement dans les locaux AFD à Paris sans surcoût,
- Profil hors Région Parisienne : intervention majoritairement à distance (le Titulaire doit proposer les profils les plus économiquement avantageux lors de l'établissement des devis lorsque la présence sur site n'est pas requise).

Le cout associé à la demande est l'unité d'œuvre concernée multipliée par le nombre de jours d'expertises réalisés pour cette unité d'œuvre.

Les modalités financières applicables sont définies dans l'« Annexe financière ».

6.8. Réversibilité du service de TMA

6.8.1. **Périmètre** de services

L'objectif de la phase de réversibilité est d'assurer le transfert des compétences du titulaire dans son rôle de tiers-mainteneur, soit en interne à l'AFD soit au Prestataire succédant au titulaire et qui prendra en charge de la TMA.

L'AFD notifie le démarrage de la réversibilité 1 mois avant sa date effective. Ce préavis permet au Titulaire sortant d'ajuster son dispositif et de finaliser les préparatifs.

La réversibilité démarre 3 mois avant l'échéance du marché, sauf cas de transférabilité anticipée.

La réversibilité constitue une période de service régulier, durant laquelle les engagements contractuels doivent être intégralement respectés.

La réversibilité est un mécanisme bilatéral dont la faisabilité doit être réévaluée chaque année afin de garantir qu'à l'échéance du marché, la continuité du service soit assurée sans rupture de qualité.
Cela est mis en œuvre en vérifiant la disponibilité, la qualité et la bonne mise à jour du plan de réversibilité.

Si les caractéristiques de l'offre du soumissionnaire sont telles que ce type de transfert ne soit pas envisageable, cela sera indiqué dans la réponse.
Si une réversibilité du service revient à clôturer la prestation d'hébergement, le soumissionnaire précisera ses engagements en termes de (liste non exhaustive) :

- **Restitution des données ;**
- **Garanties offertes en termes de sécurité des données ;**
- **Assistance à la mise en œuvre d'une solution de remplacement.**

6.8.2. Prestations attendues

A. Plan de réversibilité – Rédaction initiale

Durant la phase de prise en charge, le titulaire rédigera un plan de réversibilité détaillé comprenant notamment :

- Les conditions de lancement de la réversibilité.
- La liste exhaustive des éléments à transférer.
- Le planning détaillé de la réversibilité (sur la base d'une date de lancement théorique).
- La description de l'organisation de la réversibilité (acteurs, rôles, …).
- La méthodologie mise en œuvre.
- L'intégration des équipes de l'AFD et du Repreneur dans la réversibilité.

- L'organisation des activités pour que la continuité des prestations soit assurée pendant la réversibilité.
- Les actions du titulaire pour assurer la réversibilité.
- Les modes de transfert des connaissances, des données et des livrables.
- La description des formations nécessaires pour que l'AFD ou le repreneur puissent reprendre à leur compte les prestations du Prestataire ainsi que les pré-requis nécessaires pour le personnel qui suivra ces formations.
- La coordination, le suivi et le contrôle du déroulement de la réversibilité entre le Prestataire, l'AFD et le Repreneur.
- La définition et les modalités de mise en œuvre de la réversibilité.
- Les conditions de fin de réversibilité.
- Les modalités de restitution des documents moyens techniques et données d'AFD.

B. Actualisation du plan de réversibilité

- Mise à jour annuelle du plan de réversibilité par le Titulaire sortant.
- Validation du plan actualisé en comité de pilotage.

C. Phase d'initialisation (au déclenchement de la réversibilité)

- Revue détaillée du plan de réversibilité pour l'adapter :
  - *Aux directives de l'AFD ;*
  - *Au contexte applicatif réel ;*
  - *Aux besoins du Titulaire entrant tels que validés par l'AFD.*
- Proposition d'un dispositif détaillé : plan instancié des sessions de transfert, contenus, modalités pédagogiques, durée, exercices pratiques, etc.
- Vérification par l'AFD de la cohérence et compatibilité entre le plan du Titulaire sortant, le plan de prise en charge du Titulaire entrant, l'arbitrage par l'AFD en cas d'écart.

D. Transfert de connaissances

- Exécution de l'ensemble des actions de transfert :
  - *Sessions de présentation ;*
  - *Formations ciblées ;*
  - *Travaux en binôme (observation puis intervention sous contrôle) ;*
  - *Démonstrations, walkthrough, ateliers techniques.*
- Évaluation régulière de la montée en compétences du Titulaire entrant, avec remontée des résultats à l'AFD.
- Les critères d'évaluation sont définis dans le plan de réversibilité.

E. Livrables attendus

(liste non exhaustive)

- Plan de réversibilité mis à jour ;
- Planning consolidé et plans d'activités des applications concernées ;
- Tous les supports de formation et présentation utilisés ;
- Documentation complète et à jour sur :
  - *L'application (fonctionnelle, technique, exploitation, paramétrage) ;*
  - *Les environnements de développement, intégration et tests.*

- PV de fin de service régulier, marquant la fin de responsabilité du Titulaire sortant sur le périmètre.

La liste exhaustive des livrables est définie dans le Plan de Réversibilité du Titulaire sortant.

6.8.3. Procédure de suivi

L'AFD met en place, en coordination avec les deux Titulaires, une cellule de pilotage de la réversibilité, chargée de superviser et d'ajuster les opérations.
Le dispositif minimal de gouvernance comprend :

- 1 comité de pilotage mensuel dédié ;
- 1 comité de suivi opérationnel hebdomadaire.

Le Titulaire sortant rend compte des activités menées, des difficultés rencontrées, des risques identifiés et des plans d'actions associés.

6.8.4. Engagements de services

Le Titulaire sortant :

- Demeure pleinement responsable de l'exécution des prestations jusqu'à la fin formelle de la réversibilité ;
- Doit maintenir un niveau de documentation conforme aux engagements de qualité du contrat ;
- Garantit que la reprise par un tiers pourra se faire sans interruption ni dégradation du service ;
- Accepte que l'AFD puisse diligenter à tout moment un audit du plan de réversibilité (après la phase de prise en charge initiale).

L'ensemble des engagements (SLA, qualité, délais) continue de s'appliquer sans interruption pendant toute la durée de la réversibilité.

6.8.5. Contexte, contraintes et points particuliers

Dans le contexte particulier ou la fin de service induit une restitution des données (en particulier), le titulaire devra documenter :

Export des données

- Les formats d'export disponibles (CSV, JSON, XML, API bulk) ;
- La complétude des exports (données, pièces jointes, historiques, configurations) ;
- Les procédures et délais d'extraction.

Export des personnalisations

- L'inventaire des personnalisations et leur portabilité ;
- Les dépendances avec des fonctionnalités propriétaires de l'éditeur ;
- La documentation technique permettant une reconstruction sur une autre plateforme.

Ces éléments seront aussi décrits dans le plan de réversibilité

6.8.6. Unités d'œuvre

L'unité d'œuvre du module est un forfait unique couvrant toute la période de 3 mois. Les modalités financières de ce forfait sont définies dans l'« Annexe financière » et doivent être décomposées dans l' « Annexe R3 – Méthode d'évaluation des charges de maintenance » (chapitre Réversibilité).

7. Qualité de service

7.1. Plan d'assurance qualité

Le titulaire est responsable de l'élaboration et de la mise à jour du Plan d'Assurance Qualité (PAQ), garant de l'organisation, des modalités d'exécution et du contrôle du déroulement de la prestation.

Le PAQ spécifie notamment la responsabilité du titulaire dans les domaines suivants :

- Contenu des prestations et moyens mis en œuvre par le titulaire ;
- Responsabilités respectives, organisation et rôles des acteurs impliqués dans leurs tâches à réaliser (RACI) ;
- Modes et règles mis en œuvre pour l'exécution des travaux (règles applicables en cas d'incidents, protocoles de mise en exploitation d'applications, mise en place de nouvelles procédures, …) ;
- Processus opérationnels, transverses et contractuel mis en place. Ces processus doivent naturellement s'intégrer aux processus AFD existants décrits dans l'« Annexe 3 - Description des processus» et être conforme aux processus contractuel proposés par le PAQ ;
- Tableaux de bord ou de synthèse fournis.

Le PAQ est revu et validé par l'AFD et fera l'objet de revues annuelles dans le cadre de la politique de la revue documentaire périodique du contrat.
Il pourra faire l'objet de modifications partagées pour prise en compte de l'évolution du SI de l'AFD dans le temps.

Un template est proposés par l'AFD, il fera référence (document « Annexe 4 - Plan d'Assurance Qualité TMA »), les soumissionnaires pourront enrichir ce template au besoin, **s'ils envisagent des modifications majeures cela sera indiqué dans leur réponse technique**.

7.2. Suivi de la qualité des services et livrables

Le Titulaire entrant s'engage à respecter l'ensemble des procédures opérationnelles, modes opératoires et standards en vigueur au sein du département DSI de l'AFD. Cela inclut notamment :

- Les modèles de bons de livraison ;
- Les procédures d'installation des packages (correctifs, évolutions) ;
- Les pratiques de contrôle qualité et de validation.

Le titulaire est tenu dans le cadre de son rôle de maîtrise d'œuvre de suivre et de prendre toutes dispositions préventives et correctives nécessaires pour maintenir la qualité des livrables et services qui lui sont demandés.

Les soumissionnaires détailleront dans leur réponse techniques les méthodologies maitrisées et mise en œuvre en termes de contrôle qualité dans le cadre de leur livraisons documentaires et logicielles en particulier.

Un focus particulier sera mis sur le sujet des tests dans l'analyse des réponses, aussi bien dans les paragraphes dédiés au service que dans ce chapitre au travers par exemple d'une approche transverse abordant les aspects processus et outillages.

Il est également tenu de fournir les services suivants (déjà abordés dans le cadre des services de support N2 et correctifs).

- Contribution à l'enrichissement de la base de connaissances du support applicatif (procédures de contournement ou de résolution d'incidents connus, réponses aux questions récurrentes) ;
- Exploitation des statistiques relatives aux incidents et aux demandes d'assistance récurrents sur l'application, et propositions d'actions de maintenance courante ou évolutive.

7.3. Gestion documentaire

Le titulaire assure une maintenance complète et immédiate de la documentation applicative. Il s'organise pour garantir la cohérence et l'intégrité de cette documentation suivant le RACI ci-dessous. Cette documentation sera fournie en langue française et au format pdf (Confluence ou outil similaire accepté).
Le schéma suivant indique les rôles et les responsabilités des intervenants pour la documentation de référence :

Type	Code	Nom du document / Description	Réalise	Approuve	Consulté	Informé
Fonctionnel	SFG	Spécifications fonctionnelles générales	AFD			
	SFD	Spécifications Fonctionnelles Détaillées	Titulaire	AFD		
	REC / DTR	Référentiel de recette fonctionnelle (Dossier de tests de recette)	AFD et/ou titulaire			Titulaire
	MUT	Manuel utilisateurs	AFD			Titulaire
	MAF	Manuel d'administrateur fonctionnel	AFD et/ou titulaire			Titulaire / AFD
	FORM	Supports de formation	AFD et/ou titulaire			Titulaire
Technique	DAT	Dossier d'Architecture Technique	AFD et/ou titulaire	AFD		
	STD	Spécifications techniques détaillées	Titulaire		AFD	
	DPA	Dossier de Paramétrage	Titulaire	AFD		
	DTI	Dossier de Tests d'Intégration ou Référentiel des tests techniques (Comprend les tests unitaires, les tests de non-régression, de performance et d'intégration.)	Titulaire		AFD	
	DIS	Dossier d'installation (préparation à la mise en production) et de préparation à l'exploitation	Titulaire	AFD		
	DEX	Dossier d'Exploitation	AFD (avec appui du titulaire ou à partir des livrables Titulaire)			Titulaire / AFD

RACI de la documentation de référence

7.4. Audits

Le titulaire est tenu d'accepter et de participer tout au long de la prestation à des actions d'audit menées par l'AFD ou par toute personne mandatée par l'AFD ou par les autorités de contrôle de l'AFD (tutelle, ACPR), dans le respect des délais qui seront définis.

Les audits peuvent être effectués sur tout ou partie des éléments de la prestation, selon différentes thématiques : opérationnelles, contractuelles, métiers, techniques, documentaires …

Quelques exemples de sujets non exhaustifs :

- La base des tickets d'incidents ;
- Le code de l'application ;
- La complétude et la tenue à jour de la documentation (spécifications, bases de connaissances, consignes d'exploitation, …) ;
- Respect du PAQ et des procédures associées ;
- Evolutions / maintenances effectuées ;
- Le respect des planifications ;
- Audit cyber sécurité ;
- Audit PCA ;
- Audit sûreté ;

Audit et rapports de sécurité de l'éditeur

- Le titulaire transmettra annuellement les rapports d'audit de l'éditeur (SOC 2, pentest, etc.) ;
- Il alertera l'AFD de toute faille de sécurité communiquée par l'éditeur.

Chiffrement

- Les données doivent être chiffrées en transit (TLS 1.2 minimum) et au repos ;
- Les clés de chiffrement doivent être gérées conformément aux bonnes pratiques (rotation, stockage sécurisé).

Sauvegardes

- Le titulaire documentera la politique de sauvegarde de l'éditeur (fréquence, rétention, géo-redondance) ;
- Il précisera les possibilités de restauration et les délais associés (RPO/RTO).

Gestion des incidents de sécurité

- Le titulaire sera informé par l'éditeur de tout incident de sécurité affectant la plateforme ;
- Il relayera ces informations à l'AFD selon les procédures de notification convenues.

7.5. Obligation de conseils

L'AFD attend du titulaire qu'il soit proactif sur les solutions à apporter et joue un rôle de conseil pour l'accompagner :

- Dans sa démarche d'optimisation et d'amélioration continue pour mettre en œuvre, mesurer et faire évoluer les processus permettant d'atteindre les objectifs de qualités de l'AFD ;
- Dans l'adaptation aux évolutions technologiques du marché ;
- Dans l'amélioration et la rationalisation du patrimoine applicatif ;
- Dans l'efficacité des relations avec les éditeurs ;
- Dans son évolution, en étant à l'écoute des nouveaux besoins de l'AFD ;
- Dans la production et l'exploitation des retours d'expérience, principale source de l'amélioration continue.

Cette obligation de conseil et d'amélioration continue s'exerce à 3 niveaux :

- Dans le cadre des activités de maintenance et de mise en œuvre de projets inclus dans le périmètre du contrat ;
- Plus globalement sur l'utilisation du système d'information, et sur le plan technique (maintien à l'état de l'art) ;
- Dans le cadre des processus métiers liés aux briques du systèmes d'information concernés par le contrat.

Pour cela, le titulaire fournira tous les 6 mois (lors des Comités Stratégiques), un livrable « plans de progrès et de productivité » contenant des propositions sur ces trois niveaux. Le titulaire pourra également faire des propositions lors des Comités de Pilotage.

8. Principe de fonctionnement de la convention de service

Les engagements de niveau de service demandés sont décrits dans l'« Annexe 2 – Convention de Service ».

8.1. Applicabilité

Au démarrage de la phase de service régulier, cette convention s'appliquera pleinement et les pénalités pourront être appliquées, et ce durant toute la durée du service régulier et jusqu'à la fin de la réversibilité marquant la fin du contrat.

En complément des informations partagées dans cette annexe, quelques précisions sont apportées ci-dessous (il ne s'agit pas d'un descriptif détaillé de chaque indicateur ou situations possibles) :

Les indicateurs seront calculés durant la phase probatoire mais les pénalités ne seront pas appliquées.

Au démarrage de la phase de service régulier, cette convention s'appliquera pleinement et les pénalités pourront être appliquées, et ce durant toute la durée du service régulier et jusqu'à la fin de la réversibilité marquant la fin du contrat.

8.2. Valeurs cibles

Les délais de traitement et les caractéristiques des tickets (sévérité, urgence, …) sont fournies dans l'onglet « délais de traitement » de l'« Annexe 2 TMA – Convention de Service ».

8.3. Support de Niveau 2

Le degré d'urgence de la demande est fixé par l'AFD à la création du ticket. Celui-ci peut être lié à une urgence opérationnelle suite à un incident, mais il peut aussi être lié à une urgence « métier » (demande d'information ou autre).

8.4. Maintenance corrective

En cas d'anomalie bloquante si un contournement faisant cesser le caractère bloquant et opérationnellement acceptable par les utilisateurs peut être mis en place, l'anomalie bloquante originelle sera fermée et une anomalie non bloquante sera créé et suivie jusqu'à résolution définitive de l'anomalie et retour à la situation nominale.

8.5. Qualité des devis

Concernant la non qualité d'un devis, le demandeur informera la TMA de son refus du devis en le motivant. Si son refus est lié à une modification des besoins, ce refus ne sera pas considéré comme une non qualité du devis et ne sera pas pris en compte dans l'indicateur correspondant.

8.6. Modalités d'appréciation des périodes pénalisables

De façon générale un « ticket » donné sera pris en compte dans un calcul d'indicateur quand il aura franchi le jalon lui permettant de contribuer à l'indicateur :
Par exemple :

- QEVOLBMAJ et QEVOLBMIN : on prend les tickets ayant fini leur recette dans le mois considéré ;
- DLIV : on prend les tickets démarrant leur recette dans le mois considéré.

Indicateur de « TurnOver » des KeyPeople

On considère que le niveau de départ au début de chaque année (au sens contractuel) vaut 100%. Chaque « KeyPeople » quittant le périmètre considéré (en dehors de tout destaffing validé avec l'AFD) décrémente ce niveau de 10%. Si le remplacement de la ressource ne se fait pas ou pas selon les modalités partagée (durée de recouvrement en particulier) le niveau sera alors décrémenté de 20%.

A la fin de chaque période d'évaluation de l'indicateur le niveau atteint sera comparé à la valeur « seuil Min » de la convention de service, s'il est inférieur la pénalité prévue pourra être appliquée.

Si le niveau atteint n'a pas varié depuis la période d'évaluation précédente, la pénalité ne sera pas appliquée sur la période en cours d'évaluation. Cela pour ne pas pénalisé un même départ de Key People sur 2 périodes consécutives ou plus, par contre un nouveau départ et donc une nouvelle baisse du niveau atteint entrainera une nouvelle pénalité.

Pénalités

Le calcul de la valeur d'un indicateur est appliqué selon les modalités prévues pour l'indicateur considéré et cela sur la période de temps prévue, la valeur obtenue est comparée au seuil prévu pour cet indicateur.

Si la valeur est supérieure ou égale au seuil l'indicateur n'est pas pénalisable. Dans le cas contraire l'indicateur devient pénalisable. La pénalité se calcule de la façon suivante : si la période d'évaluation précédente pour l'indicateur considéré était non pénalisable alors c'est la valeur de la colonne "Première Période" qui s'applique, si la période précédente d'évaluation prévoyait déjà une pénalité (toujours pour l'indicateur considéré) c'est la valeur de la colonne "Période suivante" qui s'applique.

Les pourcentages obtenus pour chaque indicateur se cumulent.

La valeur cumulée des pourcentage obtenus s'applique sur le total de facturation de la prestation pour la période considérée.

Si, par exemple, le forfait MCO est facturé annuellement, cette valeur (montant annuel du forfait MCO) est divisée par 4 pour constituer le montant à considérer. Ce montant sera ajouté à l'ensemble des montants facturées sur le trimestre concernant des jalons de "tickets à la demande" ou autres éléments de facturation le cas échéant en cohérence avec l'échéancier de facturation prévu au contrat.

9. Dispositif de sécurité

9.1. Exigences PAS

L'AFD est un établissement public industriel et commercial et une société de financement. A ce titre, l'AFD est notamment soumise à la réglementation bancaire et aux règles édictées par l'Etat en matière de SSI.
En raison des liens de l'AFD avec deux ministères régaliens, son système d'information est homologué au niveau « DIFFUSION RESTREINTE », conformément aux exigences de l'Instruction Générale Interministérielle relative à la Protection des Systèmes d'information Sensibles n°901/SGDSN/ANSSI (l'« **Instruction 901** ») et de la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information de l'Etat (« **PSSIE** »).
Dans son article 16 relatif à l'externalisation, l'Instruction 901 prévoit qu'en cas d'externalisation d'une prestation qui met en œuvre un système d'information Diffusion Restreinte, l'entité et son prestataire tiennent compte des recommandations figurant dans le guide de l'ANSSI relatif à l'externalisation.
Ce Guide de l'ANSSI, « Maitriser les risques de l'infogérance – Externalisation des systèmes d'information », prévoit à son article 2.1.1 : « Il convient de s'assurer que l'ensemble des lieux d'hébergement (site principal, site(s) de secours, de sauvegarde, etc.) répondent d'une part aux exigences de sécurité du donneur d'ordres, et d'autre part aux obligations légales et réglementaires, notamment en ce qui concerne la protection des données à caractère personnel. Il en va de même des sites de télémaintenance s'ils peuvent accéder aux données.

Par ailleurs, l'article 5.6 de cette même ordonnance prévoit que les lieux d'hébergement des données doivent satisfaire aux exigences de sécurité du donneur d'ordres et aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, relative à la protection des données personnelles. Le prestataire doit communiquer la liste de tous les lieux de stockage de données (site d'hébergement principal, site(s) de secours, etc.). Si la faisabilité technique de cette exigence peut s'avérer délicate dans le cadre d'architectures distribuées, il peut être demandé au prestataire d'être en mesure de localiser, a posteriori, et non en permanence, le lieu de stockage des données, en particulier suite à un incident. Ces obligations doivent également être respectée en cas de recours au « télétravail ».

Le prestataire s'engage à respecter toutes les règles et consignes de sécurité, écrites ou orales, que lui communiquera l'AFD pour l'exercice du service rendu. Il en assurera, si nécessaire, la transmission à ses employés intervenant sur la prestation et s'assurera de leur engagement à respecter les exigences de sécurité de l'AFD comme si c'étaient celles de leur employeur.
Le titulaire prendra toutes les dispositions nécessaires pour la sécurité et la confidentialité des données, des logiciels et des documents. Le titulaire appliquera l'ensemble des exigences exposées dans l'« Annexe - Sécurité » du Contrat ainsi que l'ensemble des règles et consignes de sécurités AFD.
Le soumissionnaire présentera sa politique en termes de gestion de la sécurité et de la confidentialité dans l'annexe du cadre de réponse prévue à cet effet (Annexe « R4 - Plan d'Assurance Sécurité »).

9.2. Exigences de continuité

Décrire les exigences en matière de continuité (RTO, RPO).

Le titulaire doit mettre en place un **Plan de Continuité d'Activité (PCA)** garantissant la disponibilité des services de TMA en cas d'incident majeur ou de crise.

À ce titre, il s'engage à :

- Fournir un PCA complet dans les 3 mois suivant le démarrage, incluant : analyse des risques, scénarios de défaillance, mesures de prévention, procédures de bascule et de reprise, modalités de fonctionnement en mode dégradé.
- Respecter les niveaux de service de continuité, notamment un RTO et un RPO conformes aux attentes du client, et assurer la redondance des ressources nécessaires au maintien des opérations critiques.
- Tester le PCA au moins une fois par an, incluant la bascule, la reprise d'activité et la mobilisation de la cellule de crise ; fournir un rapport détaillé sous 15 jours.
- Mettre à jour le PCA annuellement ou après toute évolution majeure impactant les services.
- Gérer les situations de crise : alerter immédiatement le client, activer le dispositif de gouvernance de crise, tenir une communication régulière, et produire un rapport d'incident complet.
- Garantir la résilience et la sécurité des environnements TMA, vérifier l'intégrité des sauvegardes et s'aligner sur les bonnes pratiques ISO 22301 / ISO 27001.

10. Modalités financières

10.1. Types de prestations par service

La TMA doit permettre à la fois une réduction des coûts de fonctionnement et une meilleure prédictibilité budgétaire.

Les unités d'œuvres envisagées sont décrites dans chaque paragraphe de description des prestations et seront valorisées dans l'« Annexe financière XXXX».

Le soumissionnaire s'attachera à fournir une vision claire et précise du détail des éléments qui composent la proposition financière. Il fournira en particulier les critères permettant de calculer les coûts annoncés (abaques utilisées, hypothèses de valorisation, etc.).

10.1.1. Pilotage des prestations

Le pilotage transverse sera en particulier inclus dans les prestations « Support » et « Maintenance corrective ».

Le pilotage spécifique des prestations à la demande sera inclus dans les devis des tickets concernés.
Les soumissionnaires prendront soin de ne pas valoriser plusieurs fois les mêmes coûts.

10.1.2. Volume « onglet DQE » de l'annexe financière

Les volumes indiqués dans l'onglet DQE ont vocations à servir de base d'évaluation et de comparaison des offres. Elles ne constituent pas un engagement de la part de l'AFD et ne doivent pas être modifiées par les soumissionnaires.

11. Annexes

Sont fournis avec le CCTP les éléments suivants :

11.1. Les annexes du CCTP

Annexe 1 - Organisation et évolution du SI
Annexe 2 - Convention de Service
Annexe 3 - Description des processus
Annexe 4 - Plan d'Assurance Qualité TMA
Annexe 5 - AFD-DSI Cadre-de-Reference-Technique-SI - v4.19
Annexe 6 - CDC_Portail_Documentaire

11.2. Le cadre de réponse

Annexe R0 - Mémoire technique
Annexe R1 - Plan d'Assurance sécurité
Annexe R2 - Plan de continuité d'activité
Annexe R3 - Méthode d'évaluation des charges
Annexe R4 - Plan de Prise en charge
Annexe R5 - Plan de réversibilité
Annexe R6 - Grille_exigences_complete
Annexe R7 - Exigences sécurité AFD

Il est attendu que la réponse des soumissionnaires respecte le format de ce cadre de réponse. Les fichiers listés ici contiennent des informations complémentaires.