

SSCX_3089

Prestations d'assistance à maîtrise d'œuvre (AMOE), de maintenance corrective, adaptative et évolutive (TMA), de maintien en condition opérationnelle (MCO) et de maintenance d'exploitation (TME) des applications SAP de l'EFS

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

1. Présentation de l'EFS	7
1.1. Les missions principales de l'EFS	7
1.2. Les autres missions de l'EFS	8
1.3. L'organisation de l'EFS	9
1.4. Chiffres clés 2024	10
2. Allotissement	10
3. Description du marché	10
4. Eléments de contexte	11
4.1. Organisation de la DSI (MOE)	11
4.2. Organisation de la Maîtrise d'Ouvrage interne	12
4.2.1. MOA Systèmes d'Information de Gestion	12
4.2.2. MOA Système d'Information des Ressources Humaines (SIRH)	13
4.3. Les acteurs dans le cadre d'un projet	13
4.4. Enjeux du marché	13
5. Glossaire	14
6. Description des prestations attendues	15
6.1. Cartographie des activités	15
6.2. Environnements techniques de l'EFS	16
◆ Environnement technique de l'application de Gestion : paysage technique existant	16
◆ Environnements SAP :	16
6.3. Vision du plan projet SAP à 4 ans	18
6.4. Etendue du marché	20
◆ Le besoin	21
◆ Qualité de service attendue	21

♦ La conduite de projet	21
7. Unités d'Œuvre	21
8. Lot 1,2,4,5 : description des unités d'œuvre	22
8.1. Poste 1 : Tierce Maintenance Applicative et Maintien en Condition Opérationnelle	22
8.2. Maintien en Conditions Opérationnelles	22
♦ Généralités	22
♦ Modalités de déclenchement	23
♦ Suivi d'exécution de la prestation	23
♦ Délais de réalisation	23
♦ Livrables	23
♦ Unités d'œuvre applicables à la prestation	23
♦ Maintenance Corrective	23
♦ Maintenance Evolutive	25
♦ Maintenance Adaptative	26
8.3. Poste 2 : Prestations d'Expertise	27
♦ Généralités	27
♦ Modalités de déclenchement	27
♦ Type d'expertise	27
♦ Délais de réalisation	27
♦ Livrables (non-exhaustif)	27
♦ Unités d'œuvre applicables à la prestation	28
9. Lot 3 : description des unités d'œuvre	28
9.1. Poste 1 : Tierce Maintenance d'Exploitation et Maintien en Condition Opérationnelle et de Sécurité	28
♦ Livrables de la TME :	29
♦ Livrables du MCO-S	29
9.2. Poste 2 : Expertise Simple, Moyenne, Complexe	30

10. Règles communes à tous les lots	30
10.1. Initialisation du marché	30
♦ Généralités	30
♦ Modalités de déclenchement	30
♦ Livrables	30
♦ Unité d'œuvre applicable à la prestation	30
10.2. Réversibilité et transfert des acquis	31
♦ Généralités	31
♦ Modalités de déclenchement	31
♦ Modalités d'exécution	31
♦ Délais de réalisation	31
♦ Unité d'œuvre applicable à la prestation	31
10.3. Qualification du niveau de complexité des prestations d'expertise	31
10.4. Garantie des développements et corrections	32
11. Gestion des demandes / des demandes de services / déclaration d'incidents	32
♦ Généralités	32
♦ Suivi des actes de maintenance	32
♦ Livrables	33
12. Clauses RSE	33
12.1. Objet des engagements RSE	33
12.2. Engagements environnementaux	33
♦ Sobriété numérique	33
♦ Déplacements professionnels	33
♦ Gestion responsable du matériel et des déchets	33
12.3. Engagements sociaux et éthiques	33
♦ Respect des droits fondamentaux	33
♦ Non-discrimination et inclusion	33
♦ Éthique professionnelle	34

12.4. Engagements liés à la chaîne de sous-traitance	34
12.5. Gestion responsable des données SAP	34
12.6. Démarche en insertion sociale	34
♦ Les publics visés :	34
♦ Volume d'heures à réserver	35
♦ Modalités de mise en œuvre des actions d'insertion	35
♦ Coordonnées et missions du Facilitateur	36
12.7. Indicateurs de suivi et reporting RSE	36
♦ Indicateurs environnementaux	36
♦ Indicateurs sociaux	36
♦ Indicateurs éthiques et organisationnels	36
12.8. Audit et contrôle	36
12.9. Non-respect des engagements RSE	36
13. Exigences SSI	38
13.1. Introduction	38
13.2. Glossaire	39
13.3. sécurité organisationnelle	39
13.4. Sécurité physique des locaux	39
♦ Exposition aux risques	39
♦ référentiels applicables	39
♦ Protection contre l'intrusion	39
♦ Télésurveillance	40
13.5. Sécurité informatique	40
♦ Généralités	40
♦ Spécificités pour le développement informatique	42
13.6. Maintenance	43
13.7. Relations avec les tiers	44
13.8. Fin du contrat	44
13.9. Plan de Continuité d'activité	44
13.10. Plan d'Assurance Sécurité (PAS)	44
13.11. Audits de sécurité	44

14. Modalités d'exécution	45
• Documentation et méthodes de l'EFS	45
• Lieu d'exécution	45
14.1. Engagements du Candidat	45
• Initialisation du marché : appropriation et gestion de la connaissance	45
• Continuité des prestations et des intervenants	45
• Documentation produite	46
• Compétences et expériences exigées	46
14.2. Modalités de vérification et d'admission des prestations	46
• Principes généraux	46
• Modalités de vérification des livraisons logicielles	47
➤ <i>ETAPE 1 : La Vérification d'Aptitude (VA)</i>	47
➤ <i>ETAPE 2 : La Vérification de Service Régulier (VSR)*</i>	47
• Modalités de vérification des autres livrables	48
• Gestion des réserves	48
• Paiement des prestations	48
• Documentation et transfert de connaissances	48
14.3. Condition de réception des prestations	49
14.4. Mise à disposition de matériel informatique : exigences	49
15. Gouvernance et pilotage du marché	49
15.1. Suivi de l'exécution du marché - Interlocuteurs	49
• Le directeur de mission désigné par le Titulaire	50
• Le référent SI désigné par l'EFS	50
15.2. Suivi de l'exécution du marché - Comitologie	50
16. Annexes	50

1. Présentation de l'EFS

Sous tutelle du Ministère des affaires sociales et de la santé, l'Établissement Français du Sang est un établissement public de l'État créé le 1er janvier 2000. Opérateur civil unique de la transfusion sanguine en France, l'EFS veille à la satisfaction des besoins en matière de produits sanguins labiles dans le respect des principes éthiques du don de sang. L'EFS est chargé de promouvoir le don du sang, les conditions de sa bonne utilisation et de veiller au strict respect des principes éthiques par l'ensemble de la chaîne transfusionnelle : un don de sang volontaire, bénévole, et anonyme et l'absence de profit.

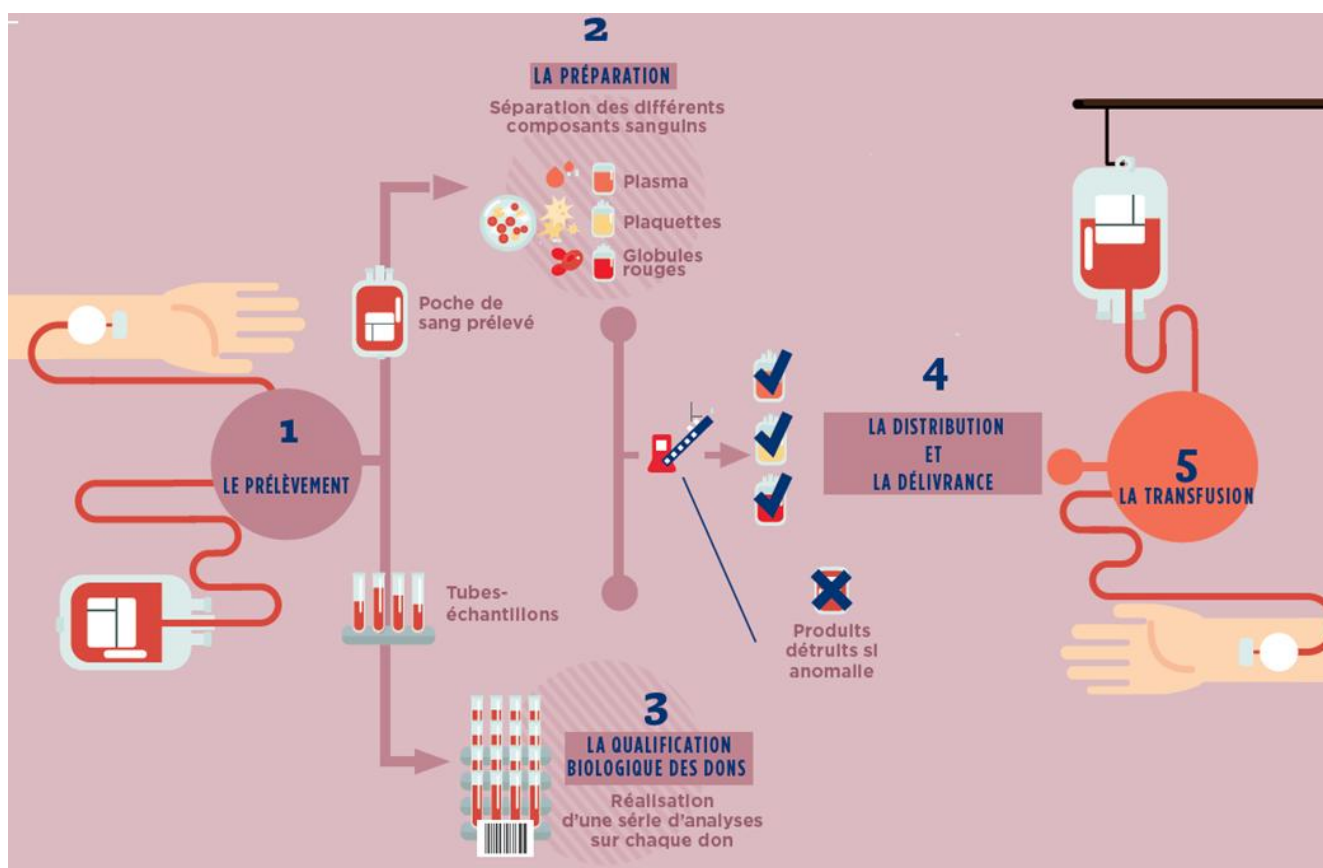
L'EFS participe à soigner 1 million de patients chaque année en approvisionnant 1500 établissements de santé publics et privés en produits sanguins labiles (PSL) issus de ces dons de sang éthiques.

Afin d'assurer une qualité optimale des produits sanguins préparés, l'EFS adapte en permanence l'activité de transfusion sanguine aux évolutions médicales, scientifiques et technologiques. Il veille au respect des bonnes pratiques transfusionnelles et au développement de la qualité pour tous les processus transfusionnels, de manière à assurer une qualité homogène sur l'ensemble du territoire.

L'EFS assure la gestion du service public transfusionnel et ses activités annexes.

1.1. Les missions principales de l'EFS

Afin de mener à bien sa mission de service public, l'EFS bénéficie d'un monopole pour les activités de collecte du sang, de qualification biologique du don, de préparation, et de distribution des produits sanguins labiles aux établissements de soins privés et publics. Il organise ces activités ainsi que l'activité de délivrance et effectue le contrôle de qualité des produits sanguins.



Parcours d'une poche de sang

🔥 **Le prélèvement**

Le prélèvement est assuré dans 127 sites fixes de prélèvement en France ainsi que dans le cadre de 40 000 collectes mobiles organisées chaque année. L'EFS collecte soit du sang total soit certains composants du sang (plasma, plaquettes).

🔥 **La préparation**

La poche prélevée est dirigée vers un plateau de préparation. Le sang est séparé en ses différents composants par la centrifugation, puis déleucocyté (filtration des globules blancs véhiculant les virus et certaines bactéries). L'EFS compte 17 plateaux de préparation.

🔥 **Le contrôle qualité**

Le contrôle qualité permet de vérifier la conformité des produits préparés par rapport à des références de caractéristiques réglementaires ou des spécifications préétablies.

🔥 **La qualification des dons**

Au moment du prélèvement, des tubes sont également recueillis pour effectuer des tests immunologiques et sérologiques. La qualification permet de rechercher la présence des marqueurs viraux et de détecter toute anomalie du sang ou de ses composants. L'EFS compte 4 plateaux de qualification.

🔥 **La distribution et la délivrance**

Après vérification de l'absence d'anomalies sur le don ou de réactions positives aux tests de dépistage, les produits sanguins sont distribués aux établissements de santé et attribués au patient sur prescription médicale nominative. La durée de vie des produits est variable : 5 jours pour les plaquettes, 42 pour les concentrés de globules rouges, plusieurs mois pour le plasma congelé.

1.2. Les autres missions de l'EFS

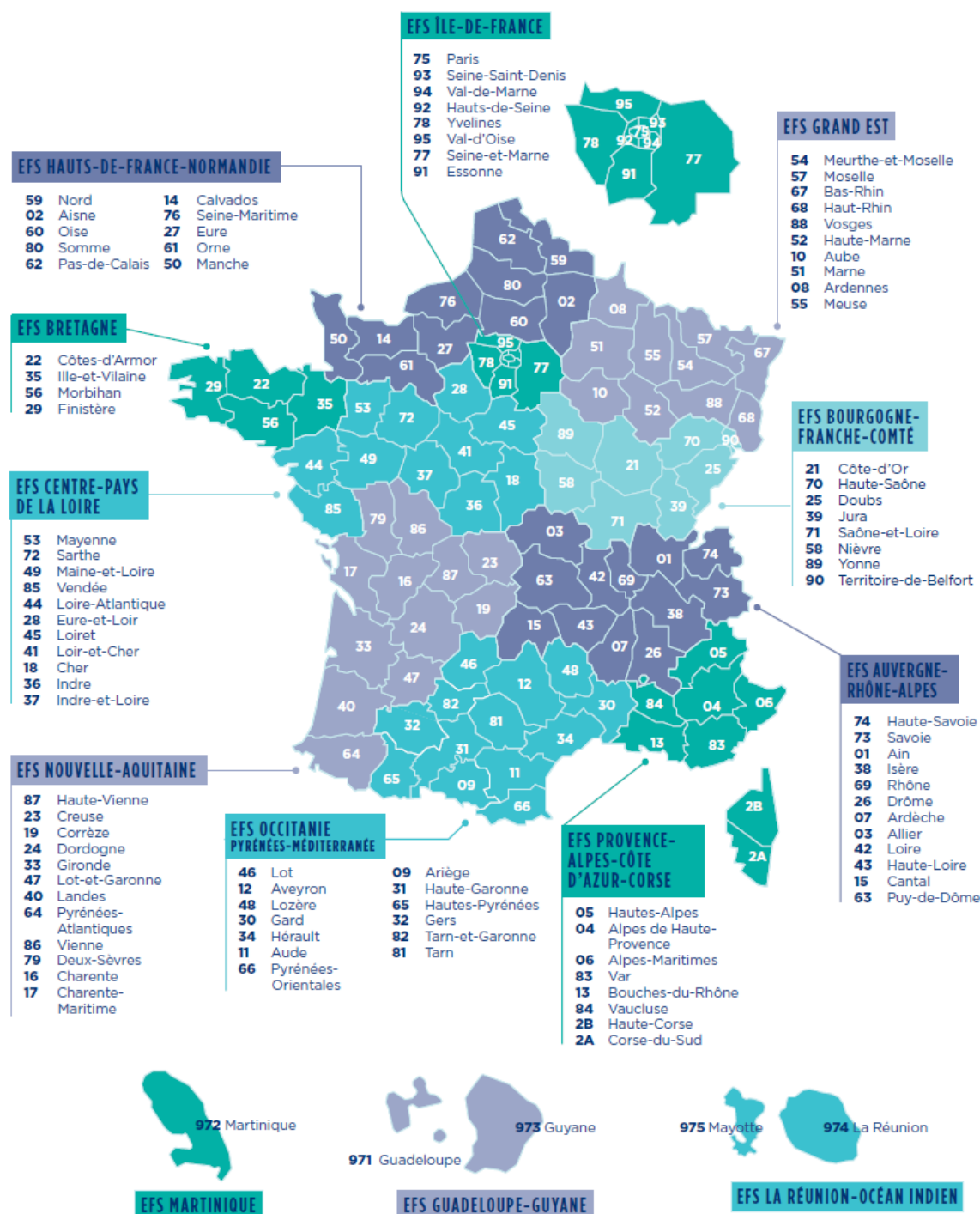
L'EFS a vocation à développer toute activité liée à la transfusion sanguine. Il peut à ce titre être autorisé à fabriquer, importer et exploiter des médicaments dérivés du sang.

L'Établissement français du sang peut, en outre, à titre accessoire, être autorisé à exercer d'autres activités de santé dont des activités de soins et de laboratoire de biologie médicale. A ce titre l'EFS effectue des examens d'immunohématologie "receveur" afin de vérifier la compatibilité entre les caractéristiques du receveur et celles du produit qui lui est destiné.

L'EFS assure également l'approvisionnement en plasma du Laboratoire Français de Fractionnement et des Biotechnologies (LFB) en vue de la fabrication de produits stables. A côté de ces activités de transfusion sanguine, l'EFS s'implique également dans d'autres activités comme l'ingénierie cellulaire, la biologie médicale, la banque de tissus...

1.3. L'organisation de l'EFS

L'EFS est composé de 13 établissements de transfusion sanguine, sans personnalité morale répartis sur l'ensemble du territoire français.



1.4. Chiffres clés 2024

- 1 opérateur civil unique de la transfusion sanguine
- 9 710 collaborateurs
- 143 sites EFS assurent la délivrance des produits sanguins labiles
- 30 816 collectes mobiles
- 4 étapes pour le parcours de la poche de sang : prélèvement, préparation, qualification, distribution
- 1 500 hôpitaux et cliniques approvisionnés en produits sanguins
- 1 million de malades soignés
- 2 681 510 prélèvements
- 1 506 534 donneurs
 - Dont 256 110 nouveaux donneurs

Pour en savoir plus, consultez le rapport d'activité de l'EFS sur www.efs.sante.fr.

2. Allotissement

Le présent marché est scindé en différents lots :

- Lot 1 : Prestations informatiques dans le domaine SAP : SAP R3/S4 module RH + SAP SuccessFactors
- Lot 2 : Prestations informatiques dans le domaine SAP : Tout module SAP R3/S4 sur base HANA, partie Applicative, hors RH et hors SuccessFactors + SAP Business Technology Platform (BTP) + Business Warehouse (BW)
- Lot 3 : Prestations informatiques dans le domaine SAP : SAP R3/S4 sur base HANA (partie exploitation et architecture) + SAP Business Technology Platform (BTP)
- Lot 4 : Prestations informatiques dans le domaine SAP : SAP Concur
- Lot 5 : Prestations informatiques dans le domaine SAP : SAP Analytic Cloud (SAC) + SAP Business Data Cloud (BDC)

3. Description du marché

🔥 Objet du marché

Le présent marché a pour objet des prestations d'assistance à maîtrise d'œuvre (AMOE), de maintenance corrective, adaptative et évolutive (TMA), de maintien en condition opérationnelle (MCO) et de maintenance d'exploitation (TME) des applications SAP en exploitation ou en évolution à l'EFS.

Les prestations portent notamment sur l'analyse technique des besoins, la conception technique détaillée des solutions, le paramétrage, le développement, les tests, l'assistance à la recette, la maintenance corrective et évolutive ainsi que l'accompagnement à la mise en production des évolutions des applications visées par le présent marché.

Le titulaire met à disposition les compétences et expertises nécessaires sur les différents domaines fonctionnels et techniques SAP afin de contribuer aux projets de transformation, d'évolution et de maintien en condition opérationnelle des applications SAP de l'EFS.

🔥 Nature des Prestations attendues et périmètre fonctionnel

Les prestations attendues portent sur toutes les fonctions ayant recours à SAP dans le cadre de leurs processus métier.

Les prestations concernent à la fois les nouveaux projets et les évolutions d'applications existantes ainsi que les sous projets de reprise de données.

🔥 Description détaillée et contenu des lots

- **Lot 1 : Prestations informatiques dans le domaine SAP : SAP R3/S4 module RH + SAP SuccessFactors**
Périmètre couvrant les solutions SAP HR et SuccessFactors, y compris la gestion des rôles et habilitations associées.
A noter que l'environnement SAP sera dans une configuration SAP HANA version ECC6/EHP8 dans un 1^{er} temps puis dans un environnement SAP HANA S4 en RISE dans un second temps.
- **Lot 2 : Prestations informatiques dans le domaine SAP : Tout module SAP R3/S4 sur base HANA, partie Applicative, hors RH et hors SuccessFactors + SAP Business Technology Platform (BTP) + Business Warehouse (BW)**

Périmètre couvrant les modules SAP de gestion, hors SAP HR, SAP BTP, SAP CONCUR, SAP SUCCESSFACTORS, SAP BO/BW, SAP Analytics Cloud, ainsi que la gestion des rôles et habilitations associées.

A noter que l'environnement SAP sera dans une configuration SAP HANA version ECC6/EHP8 dans un 1^{er} temps puis dans un environnement SAP HANA S4 en RISE dans un second temps.

▪ **Lot 3 : Prestations informatiques dans le domaine SAP : SAP R3/S4 sur base HANA (partie exploitation et architecture) + solutions portées par la SAP Business Technology Platform (BTP)**

Périmètre couvrant l'exploitation, l'administration technique, l'architecture, la sécurité des environnements SAP et BTP, OpenText (Archive Center) ainsi que les rôles et habilitations associés.

A noter que l'environnement SAP sera dans une configuration SAP HANA version ECC6/EHP8 dans un 1^{er} temps puis dans un environnement SAP HANA S4 en RISE dans un second temps.

▪ **Lot 4 : Prestations informatiques dans le domaine SAP : SAP Concur**

Périmètre couvrant la solution SAP Concur et la gestion des rôles et habilitations associées.

A noter que l'environnement SAP sera dans une configuration SAP HANA version ECC6/EHP8 dans un 1^{er} temps puis dans un environnement SAP HANA S4 en RISE dans un second temps.

▪ **Lot 5 : Prestations informatiques dans le domaine SAP : SAP Analytic Cloud (SAC) + SAP Business Data Cloud (BDC)**

Périmètre couvrant les solutions SAP Analytics Cloud et Business Data Cloud, ainsi que la gestion des rôles et habilitations associées.

A noter que l'environnement SAP sera dans une configuration SAP HANA version ECC6/EHP8 dans un 1^{er} temps puis dans un environnement SAP HANA S4 en RISE dans un second temps.

🔥 **Principes de commandes et d'exécution des prestations**

Principe de commandes des prestations

Lors d'une demande de prestation de la part de l'EFS, le titulaire devra fournir un devis à l'EFS :

- Intervention sur un nouveau projet : délai maximum de 3 semaines (15 jours ouvrés)
- Intervention sur un projet déjà connu du titulaire : délai maximum d'une semaine (5 jours ouvrés)

Afin d'établir son devis, le titulaire peut demander à l'EFS d'éventuels compléments d'information voire une réunion de compléments d'information.

L'EFS n'a aucune obligation d'achat à l'issue de la réception des devis du titulaire.

Sur la base des UO et quantités correspondantes dans le devis, l'EFS passe la commande et indique dans la commande le délai d'exécution de la prestation.

A contrario, une prestation commandée pour une phase de projet n'entraîne pas systématiquement la commande d'une prestation pour la phase suivante.

Exécution des prestations

En fonction du volume d'informations fournies et de la complexité du domaine et de la mission, l'EFS fixera le délai de réalisation de la prestation qui sera indiqué dans le bon de commande.

Tout retard dans l'exécution des prestations impliquera des pénalités de retard indiquées dans le CCAP.

4. Eléments de contexte

4.1. Organisation de la DSI (MOE)

La Direction des Systèmes d'Information (DSI) est en charge de la politique de l'établissement en matière de systèmes d'information. Au service des fonctions métiers et supports, des activités des Etablissements de Transfusion Sanguine (ETS), elle assure la gestion de l'ensemble du système d'information de l'Etablissement.

La DSI a pour mission :

- 🔥 Le maintien en condition opérationnelle et le développement du SI dans l'ensemble de ses composantes fonctionnelles (médecoteknique, fonctions support, informatique décisionnelle, outils collaboratifs, échanges avec les partenaires externes) et techniques (exploitation, infrastructures informatiques, bureautiques et télécoms, ingénierie logicielle, sécurité du SI)
- 🔥 L'unification et le développement de son SI métier
- 🔥 La mise en place de l'organisation nationale de la DSI
- 🔥 La mutualisation des infrastructures, des logiciels et des moyens comme source d'efficience

- ◆ D'assurer la maîtrise économique des évolutions du SI et plus globalement du coût de possession informatique.
- ◆ De garantir de façon optimale la sécurité du système d'information

La DSI est structurée en plusieurs départements, qui couvrent notamment :

- ◆ **SIMT - Département SI Médicotechnique**, qui assure la responsabilité applicative (maintien en conditions opérationnelles, évolutions et projets) des applications métiers liées au Logiciel Médico-Technique (LMT INLOG et BNPI).
- ◆ **SIRP - Département SI Relations Partenaires e-santé**, qui assure la responsabilité applicative des services relatifs à la e-santé (messagerie MSSanté) et l'interopérabilité avec les partenaires de santé de l'EFS (établissements de santé publics et privés, laboratoires, CTSA, LFB, Agence de la Biomédecine, etc.) ainsi que l'interopérabilité du LMT avec d'autres systèmes internes de l'EFS (Relations Donneurs, BNPI...).
- ◆ **SIMC - Département SI Marketing et Communication**, qui assure la responsabilité applicative des solutions de gestion de la Relations Donneurs (prise de rendez-vous, application EFS, CRM, Marketing Automation, Centres de Contacts) et de la communication (sites internet, outils de communication interne...).
- ◆ **SICI - Département SI Connexes et Innovations**, qui assure la responsabilité applicative des logiciels régionaux historiques (applications connexes à la chaîne transfusionnelles, SI de laboratoires, Recherche, services techniques...), des applications transverses (ITSM-IWS, SharePoint), ainsi que des domaines d'activités tels que la définition des modalités de déploiement d'automates (QBD, IH, HLA...).
- ◆ **DSIG - Département SI Gestion**, qui la responsabilité applicative des applications supportant les fonctions support de l'EFS (SAP et applications connexes, SI RH...)
- ◆ **DSIQ - Département Data et SI Qualité**, qui assure la responsabilité applicative du SI Décisionnel et SI Qualité et est en charge de répondre aux besoins de valorisation des données (cartographie, gouvernance, collecte, consolidation, mise en conformité, analyse, diffusion).
- ◆ **DEDS - Département Etudes et Développements Spécifiques**, qui assure la réalisation des projets dont la nature nécessite un développement spécifique interne à l'EFS. Ces projets peuvent concerner l'activité médico-technique ou toute autre activité en fonction des besoins de l'EFS.
- ◆ **PROD - Département Production**, qui assure la coordination globale des activités de Production à l'aide de services Cyber sécurité, Système, Réseaux et Télécom, Middleware, Bases de Données, Supervision et Exploitation.
- ◆ **SETN -Département Support et Environnement de Travail Numérique**, a pour mission de fournir un support informatique global ainsi qu'un environnement de travail numérique (postes de travail, téléphonie, solutions bureautiques et collaboratives...) harmonisé, fiable, sécurisé et opérationnel à l'ensemble des collaborateurs de l'EFS, en lien avec les équipes de proximité.
- ◆ **DASI - Département Architecture SI**, qui garantit la gestion du patrimoine IT, en cohérence avec les demandes métier mais aussi les catalogues de services des différentes équipes du SI, ainsi que la gestion de la conformité, via la validation et sécurisation des projets IT dans l'écosystème EFS, en respect des règles architecturales définies.
- ◆ **CGGP - Cellule Gestion des Grands Projets**, qui regroupe les responsables SI de Grands Projets afin d'assurer la coordination globale des équipes informatiques mobilisées.
- ◆ **CPCQ - Cellule Pilotage Coordination Qualité**, qui assure un appui au pilotage et à l'organisation du SI, dans l'objectif de maximiser l'apport de valeur apportée par le SI et de veiller au respect des principes de gestion du SI.

Dans cette organisation, c'est le **Département SI Gestion (DSIG)** qui a la charge du périmètre de ce marché.

4.2. Organisation de la Maîtrise d'Ouvrage interne

4.2.1. MOA Systèmes d'Information de Gestion

Le département Maitrise d'Ouvrage SI Gestion (MOA SIG) est rattaché à la Direction Générale Adjointe Ressources et Performance (DGA RP).

Le maître d'ouvrage SI Gestion est le donneur d'ordre de la DSI sur le périmètre du SI Gestion hors Ressources Humaines. Ce périmètre concerne de nombreuses solutions SI dont la plus importante est SAP.

En collaboration avec la DSI (MOE), la maitrise d'ouvrage a notamment pour rôle de piloter la gestion des changements (projet, évolution et correction) en accompagnant les directions fonctionnelles.

La liste ci-dessous présente le périmètre couvert par la MOA SIG, en termes de processus (hors RH) :

Contrôle de gestion	Echange de données	Production
Client	Gestion du SI	Gestion du projet
Stock	Audit	Immobilisation
Comptabilité	Qualité	Gestion documentaire
Reporting	Juridique	Recherche
Fournisseur	Maintenance	Logistique transport
Trésorerie		

4.2.2. MOA Système d'Information des Ressources Humaines (SIRH)

La Direction Nationale des Ressources Humaines de l'EFS a pour mission de définir et de mettre en œuvre la politique des ressources humaines de l'Etablissement au plan national.

Elle assure la mise à disposition des ressources humaines compétentes nécessaires aux besoins de l'établissement et ce pour garantir le bon fonctionnement de l'EFS et l'atteinte de ses objectifs d'autosuffisance et de sécurité dans un souci de performance et d'efficience.

Elle définit les grandes orientations en termes d'emploi, de formation, de rémunération et d'avantages sociaux, de dialogue social, d'organisation et de santé au travail, de système d'information RH.

La DRH Nationale est composée de 4 départements, dont le département SIRH qui pilote les projets de mise en place des SI RH, assure la maîtrise d'ouvrage et l'administration des outils en vie courante et pilote le processus de gestion des temps. Les autres départements sont :

- Le département carrières et compétences
- Le département pilotage des processus et de la performance RH
- Le département développement social

4.3. Les acteurs dans le cadre d'un projet

Les différents intervenants des projets types au sein de l'EFS se répartissent comme suit :

- Les utilisateurs (ou métier) :
 - Un référent métier est présent dans les directions métier. Ce référent est l'interlocuteur de la MOA dans le cadre d'un projet. Les besoins sont exprimés par le métier.
 - Chef de Projet Utilisateur (CPU) pour chaque projet
 - Eventuellement le titulaire retenu dans le cadre du marché d'AMOA de l'EFS
- MOE (DSI)
 - Chef de Projet Informatique (CPI) pour chaque projet
 - Prestataire de réalisation retenu dans le cadre du présent projet de marché, le cas échéant

4.4. Enjeux du marché

- Les enjeux stratégiques du marché sont :
 - De contribuer au maintien en condition opérationnelle et de sécurité de l'écosystème SAP de l'EFS.
 - De permettre aux métiers de l'EFS de construire un SI SAP répondant à leurs besoins spécifiques, et aux évolutions légales et réglementaires.
- Les enjeux opérationnels du marché sont :
 - D'exprimer les exigences métier au plus proche des besoins et dans le cadre des meilleures pratiques de l'éditeur SAP,
 - De conduire les projets dans les délais attendus, de réaliser les phases de tests et recettes selon les meilleures pratiques pour contribuer à la mise en production de solutions opérationnelles et efficaces
 - De contribuer à la qualité de la maintenance et des évolutions du SI-EFS.
 - De contribuer à la disponibilité et l'intégrité des solutions mises en œuvre
- Les objectifs attendus du marché sont :
 - De permettre aux métiers de spécifier leurs besoins fonctionnels en vue de leur traduction en solutions techniques ;

- D'assister dans les charges opérationnelles (gestion de projet, spécifications, recettes...) liées aux projets (nouveaux projets), de profiter ainsi des meilleures pratiques en matière de SI et de gagner en maturité tout en restant centré sur son cœur métier,
- De fluidifier au mieux les échanges avec la DSI dans les processus projet et de maintenance,
- D'assurer la conduite de la transformation technique, à savoir l'ensemble des activités permettant de préparer, sécuriser et accompagner l'évolution technique d'une solution, de son environnement et/ou de son exploitation. Cette mission vise à garantir la transformation, le déploiement et la stabilisation de la solution sur le plan technique et opérationnel IT. Elle concerne principalement les composants techniques, les infrastructures, les interfaces, les données, les environnements, les processus d'exploitation.
- D'assurer la protection et la résilience du SI face aux cybermenaces par l'adoption de pratiques à l'état de l'art.

Le titulaire est tenu à une obligation de moyen pour l'ensemble des prestations confiées au titre du présent marché. A ce titre, il s'engage à produire les livrables attendus dans les délais convenus, conformément aux exigences fonctionnelles et techniques définies par le pouvoir adjudicateur, aux règles de l'art ainsi qu'aux standards référentiels applicable à l'environnement SAP.

Les développements, paramétrages, corrections et évolutions réalisées devront être complets, documentés et aptes à être mis en production après validation des phases de test et de recette.

Le titulaire demeure responsable de la conformité des prestations réalisées jusqu'à leur admission définitive. En cas de non-conformité, d'anomalie ou de dysfonctionnement imputable à ses prestations, il est tenu de procéder à ses frais et dans les délais prescrits aux corrections nécessaires, et ce sans préjudice de l'application éventuelle de pénalités.

5. Glossaire

Acronyme/Terme	Définition
Back Office CDS	L'équipe Back Office du Centre De Services a pour mission de délivrer les services (TMA/MCO, Développements ...) depuis un site distant et une organisation des compétences mutualisée.
BI	Business Intelligence
CAB	Change Advisory Board : C'est le comité consultatif des changements.
Centre de service	Le Centre de Services (cds) est une fonction (au sens « département de l'entreprise ») de service d'assistance informatique de la partie « Soutien des Services » des bonnes pratiques ITIL.
CRR	Compte-rendu de Réunion
DAT	Dossier d'Architecture Technique
DATAMART	Magasin de données. Ensemble de données métier pour un domaine particulier et orientées utilisateur
DW	Datawarehouse. Entrepôt de données. Ensemble de données servant de référence unique, utilisée pour la prise de décisions dans l'entreprise
EFS	L'Etablissement Français du Sang, établissement public de l'Etat placé sous la tutelle du ministre chargé de la santé, représenté par son Président ou toute personne déléguée par lui à cet effet
ETL	Extract Transform Load
ETS	Etablissement de Transfusion Sanguine – l'un des 17 établissements régionaux de l'EFS
Front Office CDS	L'équipe Front Office du Centre De Services assure l'interface avec l'EFS pour les aspects commerciaux, projets, marché ...
INLOG	Editeur du logiciel médico – technique utilisé à l'EFS permettant de gérer les processus de transfusion

MCD	Modèle Conceptuel des Données
MCO	Maintien en Condition Opérationnelle
MCS	Maintien en Condition de Sécurité
MEP	Mise En Production
Module applicatif	Composante fonctionnelle et technique d'une application ou d'un système d'information, regroupant des fonctionnalités concourant à la réalisation d'un processus métier ou d'un domaine de gestion déterminé.
MPD	Modèle Physique des Données
ODJ	Ordre Du Jour
PRM	Personne responsable du marché – Le Président de l'Etablissement Français du Sang (EFS) ou toute autre personne habilitée à le remplacer
Proposition	L'offre technique du Titulaire
SFD	Spécifications Fonctionnelles Détaillées
SFG	Spécification Fonctionnelles Générales
Source	Une source est un ensemble de données correspondant à un même domaine fonctionnel. Elle peut être constituée de plusieurs fichiers, de plusieurs tables d'une base de données.
STD	Spécification Techniques Détaillées
Titulaire	Le candidat, unique ou groupé, auquel la PRM notifie le marché
TMA	Tierce Maintenance Applicative
TME	Tierce Maintenance Exploitation
UO	Unité d'Œuvre
VA	Vérification d'Aptitude
VPN	Virtual Private Network
VSR	Vérification de Service Régulier
WALLIX	Outil de traçabilité et de contrôles des accès au système d'information

6. Description des prestations attendues

6.1. Cartographie des activités

L'EFS distingue différentes prestations : expertise (design, installation), développement, réalisation d'évolutions, mise en œuvre de projets, MCO/MCS (Maintien en Condition Opérationnelle et de Sécurité) et TMA (Tierce Maintenance Applicative) / TME (Tierce Maintenance Exploitation).

L'objet du présent marché est d'accompagner l'EFS sur l'ensemble de ces prestations SAP et applications complémentaires, en complément des effectifs de l'EFS, à travers 5 lots décrits plus bas. Il est attendu du candidat un niveau d'expertise ou d'expérience approprié aux différentes prestations du marché, et couvrant la totalité du périmètre applicatif de l'éditeur SAP

- SAP tous modules et outils associés :
 - Paramétrage fonctionnel tous modules SAP
 - Développement technique ABAP ECC6/S4/FIORI
 - Développement technique WebDynPro ABAP – Portail SAP
 - Développement technique WebDynPro JAVA – Portail SAP

- Paramétrage et développement SAP BW
- Add-On SAP Concur
- SAP Technologie pour administration, évolution, sécurisation :
 - Serveur d'Application Netweaver ABAP/JAVA
 - Base de données SAP Hana dont Cockpit et HSR et Base de données Oracle
 - Solutions Opentext Archive Center / Content Management
 - CloudConnector / SAPRouter
 - Gestion des licences
 - Suite DSM d'EPI-USE
 - SAP Solution Manager 7.2 partie ITSM.
- SAP Gestion des autorisations

La mise en œuvre, sur la durée du marché, des nouvelles solutions SAP basées sur la Business Technology Platform étant incontournable, l'objet du marché porte également sur ces offres et notamment :

- SAP Integration Suite
- SAP Build
- SAP Business AI Platform
- SAP Cloud Identity Services

Auxquelles s'ajoute plus spécifiquement pour le lot 3 TME, les fonctionnalités « core » de la SAP **BTP** : gestion du cycle de vie des applications (ALM), sécurité, interopérabilité, administration et opérations.
Les offres 'SAP Business Data Cloud' étant l'objet du Lot 5.

Il est attendu du candidat la mise à disposition d'accélérateurs de type outils, description incluse, supportant à minima les fonctionnalités suivantes :

- **cleaning / nettoyage de données**
- **dataconversion** (recodification de l'historique)
- **cas d'usages d'Intelligence Artificielle permettant un plan de progrès et d'optimisation de la TMA/TME**
- **reprise de données permettant de garder tout l'historique, de dédoublonner, de transcoder...**
- **faciliter la gestion des tiers dans S/4HANA**
- **accélération de passage du mode SAPGUI au mode FIORI** (conversion des rôles métiers existants),
- **aide à la mise à jour en masse des données** Siret des clients / fournisseurs existants,

Etant donné son périmètre applicatif très large, il est attendu, de la part du candidat une mobilisation de ressources en adéquation aux besoins futurs attendus ; à titre d'information un effectif de 30 ressources en simultané n'est pas à exclure.

6.2. Environnements techniques de l'EFS

🔥 Environnement technique de l'application de Gestion : paysage technique existant

Le système d'information de Gestion est principalement composé de SAP en place à l'EFS depuis 2000.
En 2026, la solution est notamment composée d'instances SAP ECC6 EHP8 on Hana, SAP Portal on Hana, SAP BW/Oracle. Elle est complétée de la solution Opentext Archive Center.

D'autres applications logicielles complètent le paysage, soit en mode « OnPremise » soit en mode SaaS

🔥 Environnements SAP :

Tous les environnements SAP sont hébergés en mode « On-Premise », et externalisés auprès d'un partenaire dans le cadre d'un marché public propre à l'EFS, avec un disaster recovery pour l'environnement de Production basé entre autres sur Hana Service Replication.

Nous disposons actuellement de 4 « couples » ECC/Portail mono-mandant sur le paysage de transport :

- Développement (volumétrie réduite)
- Qualification (volumétrie réduite)
- Préproduction
- Production

Et 3 « couples » ECC/Portail mono-mandant pour les POC ou Projets spécifiques

- Bac à Sable (volumétrie réduite)
- Formation (volumétrie réduite)

- Full Data

L'EFS a mis en place depuis plusieurs années son système d'information de gestion en implémentant progressivement les modules suivants du progiciel SAP ECC6 – EHP8 :

- FM (budget)
- FI (comptabilité générale)
- TR (trésorerie)
- CO (comptabilité analytique)
- AA (immobilisations)
- HR (Gestion administrative, Organigramme, Paie et Gestion des temps)
- MM (Achats, Stocks)
- PP (Production – pour l'activité des réactifs)
- SD (Vente – pour l'activité des réactifs)
- QM (Qualité)
- PM (Maintenance)
- PS (Projets)
- Serrala FS2 (Sécurisation des Paiements)
- VIM (Vendor Invoice Management)
- GED SAP OPENTEXT
- Add-On CONCUR

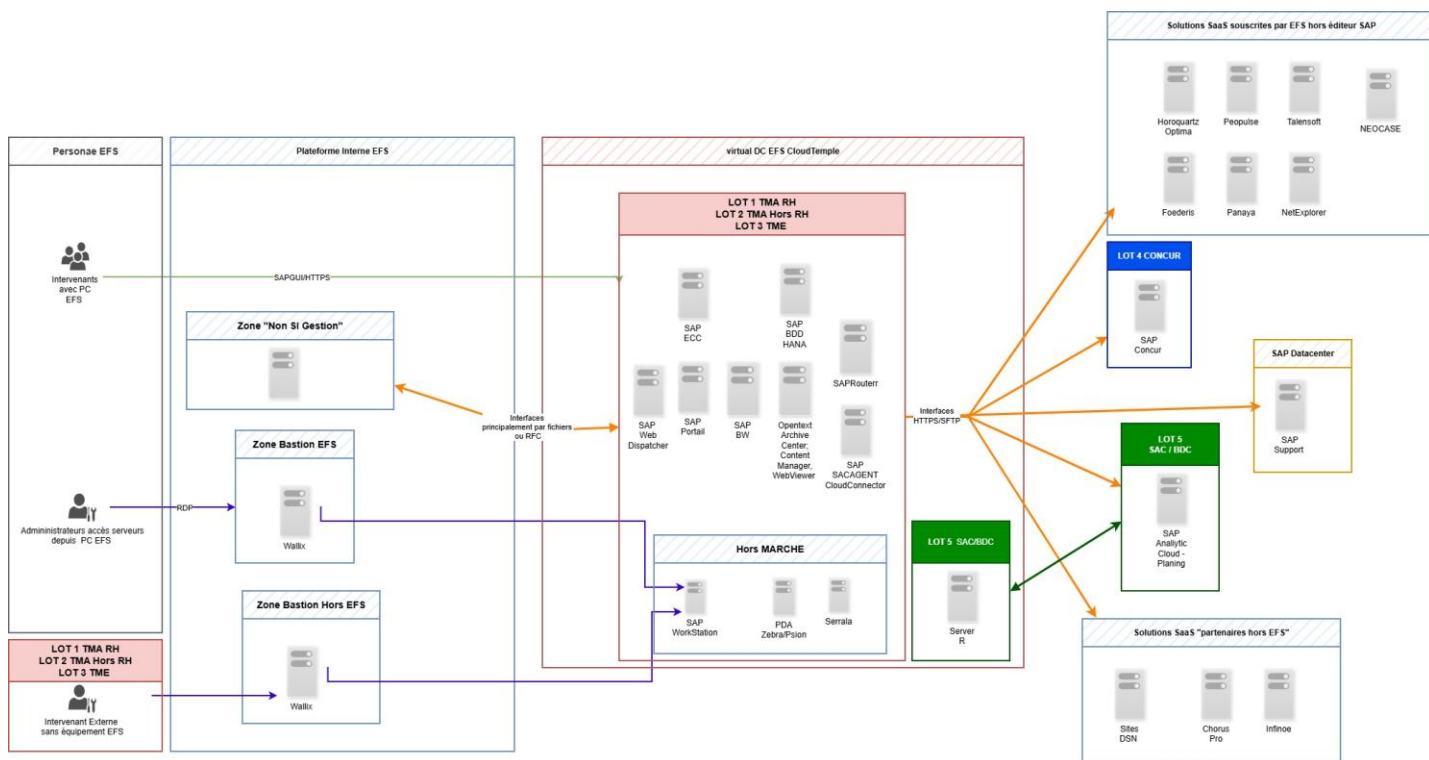
La solution est complétée par un paysage SAP BW composé de 3 instances : Développement, Qualification, Production.

Une application SAP Solution Manager (SolMan 7.2) est actuellement utilisée pour couvrir l'Helpdesk utilisateurs. Les instances SAP étant connectées au SolMan de notre DVA.

Les Portails SAP Netweaver Java, proposent les fonctionnalités suivantes :

- Une solution de gestion de la Maintenance - Application WebPM dédiée à la GMAO en lien avec SAP PM développée en WebDynPro JAVA
- Une solution de gestion des demandes d'achats - Application DADEM (gestion des demandes d'achat dématérialisées) en lien avec SAP MM développée en WebDynPro JAVA
- Une solution de gestion des approbations de factures fournisseurs (VIM)
- Un accès GED Opentext
- Un portail de demande d'indemnisation kilométrique.

A ce jour, la solution SAP ECC6 est utilisée à l'EFS par 3000 utilisateurs (1000 quotidien) et la solution SAP Portail est ouverte à l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise.



6.3. Vision du plan projet SAP à 4 ans

Outre les projets ou évolutions dits réglementaires sur les différents domaines Métier, l'EFS envisage de mettre en œuvre dans SAP des fonctionnalités suivantes qui feront, si elles sont confirmées, parties intégrantes du présent marché :

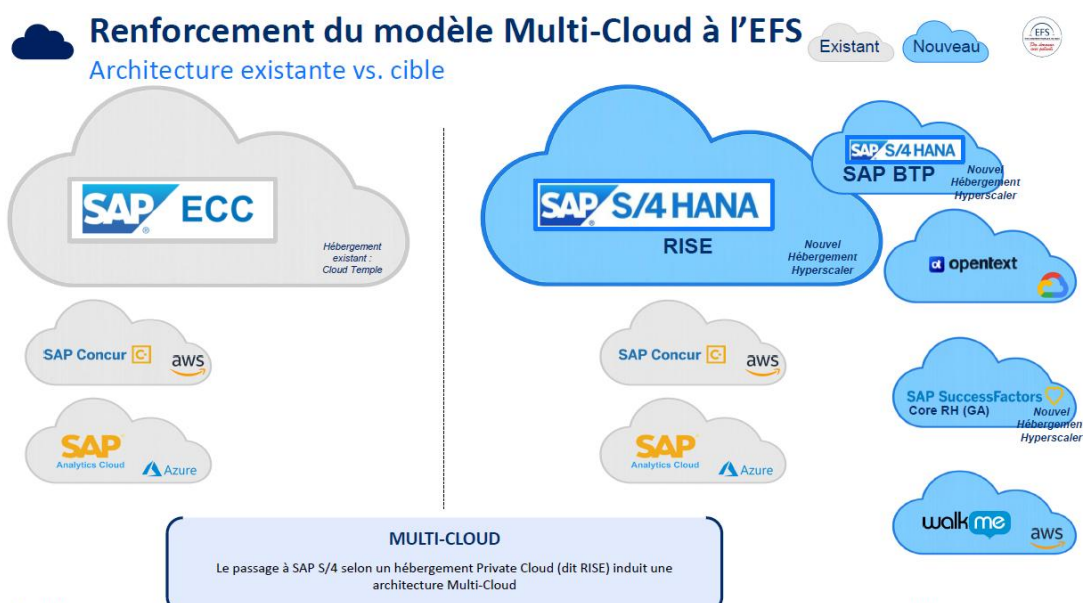
- Montée de version SAP S4 selon le modèle ERP Private Cloud (Offre SAP Rise), avec SDT ShellCopy afin de réaliser une Selective Data



La transformation technique consiste essentiellement à réaliser 2 opérations :

- 1) **Aller vers la dernière version** des solutions SAP à savoir S4 et SuccessFactors
- 2) **Changer d'hébergeur**, en transférant toutes les bases de données et les serveurs vers un autre Cloud (actuellement chez CloudTemple)

- Ergonomie FIORI en priorité
- Transfert Opentext Archive Center on-premise vers la solution SaaS Opentext ADA Core ou une autre alternative du marché (Serrala, autre...)
- Enrichissement du périmètre avec les solutions de la SAP Business Technologie Platform, (Développement, Data, Intégration, IA...)



Macro-processus	Domaine	Catégorie : Transformations	ID	Transformations	Effort	Bénéfice	Risque	ROI - Délai de retour	Priorisation GT	Pré-arbitrage COPIIL	
					Notés sur 5			An	De 1 à 4	Projet S4	Hors projet S/4
Contrôle de gestion	Finance étendue	Obligatoire	CG1	Structure organisationnelle SAP – FINANCE					/	X	
	Finance étendue	Stratégique	CG2	Activation des axes Activité et Produit (CO-PA)	3,5	1,6	2	11	1	X	
	Finance étendue	Stratégique	CG3	Exécution et suivi budgétaire dans S4	3,5	1,6	2	NA	1	X	
	Finance étendue	Stratégique	CG4	Gouvernance et processus financier de suivi de projet (SAP PS)	3,5	1,9	5	NA	2		X
	Finance étendue	Stratégique	CG5	Saisie et suivi des temps Projet (SAP CATS)	2,1	1,5	3	NA	3		X
Comptabilité	Finance étendue	Stratégique	CP1	Revue du plan de comptes & Ecritures inter-ETS	1,2	1,2	1	NA	2	X	
	Finance étendue	Stratégique	CP2	SAP FI Validations & SAP GRC – Process Control	4,0	1,3	2	NA	2	X	
	Finance étendue	Stratégique	CP3	Générateur de provisions – Accrual Engine	2,1	3,0	2	0,5	1	X	
	Finance étendue	Stratégique	CP4	Cockpit de clôture comptable – Advanced Financial Closing	2,6	0,6	1	NA	4		X
Trésorerie	Finance étendue	Stratégique	TR1	Auxiliarisation des comptes bancaires	2,1	0,8	3	NA	3	X	
	Finance étendue	Stratégique	TR2	Gestion de Situations – SAP Situation handling	1,2	1,5	1	NA	2		X
	Finance étendue	Stratégique	TR3	Gestion comptable des encaissements - SAP Cash Application	3,3	1,1	2	30	4		X
	Finance étendue	Stratégique	TR4	Gestion de trésorerie – SAP Cash Management	3,0	0,8	2	NA	4		X
Immobilisation	Finance étendue	Stratégique	IB1	Cockpit Immobilisation	2,1	2,5	3	0,5	1	X	

- Des transformations obligatoires (Business Partners...) et stratégiques (remplacement du Domaine d'activités par la notion de Segment)

Plus spécifiquement pour le domaine RH :

- Transfert du périmètre RH vers SuccessFactors, hors Paie restant S/4
- Usage de SAP Business Integration Suite pour les flux avec SuccessFactors, SAP ECC puis S/4
- Contrôle de gestion dans SAP Analytics Cloud.



6.4. Etendue du marché

L'EFS souhaite que le titulaire dispose des moyens logistiques, des compétences nécessaires pour répondre à nos besoins en matière de développement, de réalisation de nouveaux projets, de support et de maintenance. Le prestataire devra s'assurer que les conditions de mise en production sont suffisantes pour exploiter sans risque toute nouvelle version de l'application et que celle-ci s'intègre convenablement dans l'exploitation en place, dans l'architecture de réseau de l'EFS sans dégradation des performances et des fonctionnalités par rapport aux versions antérieures. Toute maintenance sera testée par le prestataire avant livraison : tests unitaires, tests de non-régression de l'application et tests d'intégration et devra être sujette à validation de l'EFS pour mise en Production. Toute maintenance donnera lieu à une mise à jour de la documentation applicative, et le cas échéant, de la documentation technique d'installation, de paramétrage, de déploiement, d'exploitation, etc... Le prestataire devra expliciter les conditions du respect de ces exigences dans le plan qualité qu'il joindra à la proposition.

🔥 Le besoin

Le titulaire assure :

- D'une partie de la maintenance (corrective, évolutive et adaptative) de son système d'information de gestion actuel ;
- De la réalisation de nouveaux projets.
- Du maintien en condition opérationnel et de sécurité

Ces thématiques sont déclinées selon la nature des lots décrits ci-après.

Certains projets pourront être découpés entre les équipes de l'EFS et le Titulaire.

(**) MEP : Pour les mises en production :

- Tous les changements seront validés par l'EFS
- l'EFS planifie les mises en production ;
- Les mises en production pourront être réalisées soit par l'EFS soit entre l'EFS et le titulaire sur base d'une procédure validée par l'EFS.

🔥 Qualité de service attendue

Le titulaire devra assurer, avec obligation de résultat, toutes les opérations de maintenance qui lui sont confiées en veillant à conserver :

- le maintien du bon fonctionnement et du niveau de qualité de l'application ;
- le respect des délais de livraison ;
- le maintien à jour de la documentation ;
- le maintien du niveau de performance.

L'EFS attend du titulaire :

- l'utilisation de méthodes et d'outils adaptés au contexte ;
- la documentation technique, de livraison et d'installation à jour ;
- le respect des normes communiquées, les règles de l'état de l'art et les référentiels SAP ;
- pilotage opérationnel et reporting des prestations ;
- un plan qualité (PQ).

Chaque livraison peut donner lieu :

- à un « packaging » de la livraison de la version (ou sous-version) suivant la planification
- une assistance à la recette utilisateur et à la validation technique réalisée par la DSI.

🔥 La conduite de projet

Le Titulaire sera tenu de mettre en place et de faire fonctionner un dispositif de conduite du projet adapté aux projets SI et aux respects des engagements définis dans le PAQP. En particulier, ce dispositif lui permettra la gestion de ses équipes, et à l'EFS de suivre l'avancement des prestations en termes de charges, délais, avancement technique, coût, problèmes rencontrés et solutions mises en œuvre. Dans ce cadre, le Titulaire devra notamment mener les tâches suivantes :

- Coordination et contrôle qualité : en relation avec la DSI de l'EFS, s'assurer du respect et de l'application du Plan d'Assurance Qualité ;
- Suivi d'avancement : le Titulaire rendra compte de façon périodique à la DSI de l'EFS, de l'avancement des travaux. Le suivi des tâches s'appuiera sur une déclinaison des tâches avec une précision permettant une réelle visibilité. Les comptes rendus de réunions sont à la charge du titulaire et comprennent la préparation, la participation et la rédaction ;
- Le Titulaire s'engage sur la cohérence d'ensemble de sa documentation tant par rapport à l'évolution fonctionnelle et technique, qu'en matière d'homogénéité d'ensemble.

7. Unités d'Œuvre

Le marché se décompose en 2 postes :

- Poste 1
 - Tierce Maintenance Applicative
 - Tierce Maintenance Exploitation
 - Maintien en Condition Opérationnelle
- Poste 2
 - Expertise simple
 - Expertise Moyen
 - Expertise Complexe

8. Lot 1,2,4,5 : description des unités d'œuvre

8.1. Poste 1 : Tierce Maintenance Applicative et Maintien en Condition Opérationnelle

La TMA comprend l'ensemble des prestations visant à assurer le maintien en condition opérationnelle, la correction des anomalies, l'adaptation et l'évolution des applications du périmètre SAP en production ou en évolution à l'EFS. L'objet de ce poste est :

- d'analyser et de résoudre tout incident intervenant sur les applications en fonctionnement, dans les différents environnements,
- de prendre en charge les demandes de maintenance corrective, évolutive et adaptative des applications en production et la mise à jour de la documentation associée.

L'incident peut être une anomalie fonctionnelle ou technique rendant inopérant une ou plusieurs fonctionnalités du système. Sont classés dans la catégorie « incident », les incidents :

- pour lesquels il n'existe pas de solution de contournement déjà référencée ;
- qui conduisent à une interruption partielle ou totale de l'exploitation.

Les prestations attendues dans le cadre de ce poste sont l'ensemble des activités permettant l'analyse du dysfonctionnement, la mise en œuvre d'une solution visant à rendre le système opérationnel, soit par une solution temporaire de contournement, soit par un patch, et à proposer des solutions visant à résoudre définitivement l'incident.

La **maintenance corrective** correspond à la résolution d'erreurs détectées sur les applications

La **maintenance évolutive** correspond à la prise en charge d'évolutions mineures de l'application (exemples : Ajout d'une nouvelle colonne dans un rapport / Mise en forme de rapports / Développement de rapports s'appuyant sur des univers/requêtes déjà existants, ajout d'un champ dans un flux d'alimentation, ...). Les évolutions plus substantielles seront traitées en mode projet.

La **maintenance adaptative** regroupe toutes les actions permettant d'assurer le maintien en condition opérationnelle de l'application lors d'un changement de version d'une brique logicielle ou matérielle.

Le **maintien en condition opérationnelle** couvre l'ensemble des activités qui garantissent le fonctionnement des différents environnements. Remarque : ces activités seront réparties entre l'EFS et le titulaire.

8.2. Maintien en Conditions Opérationnelles

🔥 Généralités

Le Maintien en Conditions Opérationnelles couvre l'ensemble des activités qui garantissent le fonctionnement des différents environnements/applications.

Ces activités de Maintien en Conditions Opérationnelles seront réparties entre l'EFS et le titulaire en fonction des contraintes d'activité de l'EFS

L'EFS assurera à minima L'ouverture d'un ticket en cas de dysfonctionnement définitif d'une chaîne à destination :

- De l'EFS (DSI, SIRH ou autres)
- Du titulaire du marché pour que ce dernier puisse diagnostiquer et traiter le défaut de fonctionnement

Le titulaire prend en charge tous les dysfonctionnements de production non résolus par les équipes EFS. Il mettra en œuvre les mesures correctives et remédiation en accord avec l'EFS visant à rendre le système opérationnel, ou d'alerter la chaîne de soutien pour la résolution de l'incident.

Le titulaire effectue un contrôle périodique (à définir entre l'EFS et le titulaire : hebdomadaire, mensuel, etc.) des plateformes de production pour s'assurer que le système ne génère pas d'alertes, qui sur le long terme peuvent provoquer des erreurs dans une démarche préventive. Le titulaire prendra en charge la rédaction des fiches de capitalisation / modes opératoires identifiés par l'EFS.

Les deux parties, EFS et titulaire, s'engagent à suivre informatiquement (outil à définir) l'ensemble de ces événements (alertes, erreurs, etc.).

🔥 Modalités de déclenchement

Les actions liées au MCO sont sollicitées par l'EFS avec, le cas échéant et suite à l'accord des 2 parties, le support d'un outil de gestion de tickets à définir.

🔥 Suivi d'exécution de la prestation

Suite à son intervention, le titulaire fournit un compte-rendu des opérations de MCO effectuées.

🔥 Délais de réalisation

Le titulaire doit intervenir dès réception de la demande (mail, ticket ou l'appel), les jours ouvrés entre 9h00 et 18h00.

🔥 Livrables

Cf. Annexe 2 : Livrables attendus dans le cadre de l'exécution du marché

🔥 Unités d'œuvre applicables à la prestation

Code UO	Description unité d'œuvre	Éléments de quantification	Livrables majeurs
MCO	Maintien en Condition Opérationnelle	0,5 jour	L6

🔥 Maintenance Corrective

Généralités

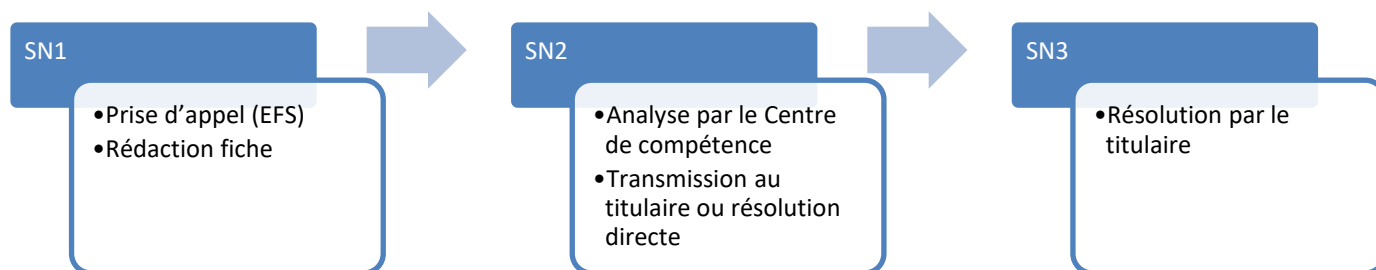
La prestation de maintenance corrective consiste pour le titulaire, en cas d'incident affectant l'application, en la correction du ou des programmes et/ou des données, ou, en l'indication, le cas échéant, d'une solution de contournement permettant le redémarrage de l'élément défaillant.

Le système est considéré comme remis en état, dès lors que son fonctionnement normal est rétabli.

Cette procédure doit inclure la mise à jour de tous les livrables impactés par la correction.

La prestation de maintenance corrective inclut :

- Le support de niveau 3 de la gestion des anomalies qui comprend :
 - Des expertises techniques ou fonctionnelles ;
 - Des conseils d'utilisation ;
 - Des diagnostics et analyses d'anomalies ou de résultats.
- La correction des anomalies de fonctionnement et la reconstitution des données éventuellement endommagées suite à ces anomalies qui comprend :
 - La reproduction du problème en environnement de développement/test ;
 - La correction de la cause du problème en environnement de développement/test ;
 - La réalisation de tests unitaires et tests d'intégration adéquats ;
 - La livraison à l'EFS d'une nouvelle version de l'application ou du patch produit ;
 - La fourniture du mode opératoire adéquat nécessaire à la mise en place du patch ;
 - La production des documents et compléments documentaires techniques décrivant les corrections ou modifications effectuées.



Qualification des anomalies

Les anomalies sont classées en trois catégories en fonction de leur niveau de gravité :

- **Bloquante** - Est considérée comme « bloquante » :
 - Toute anomalie sans solution de contournement qui apparaît sur une fonction critique entraînant l'arrêt total ou partiel du système,

- Toute anomalie qui interdit l'accès normal aux données (en lecture et/ou en écriture), ou qui rend impossible l'utilisation normale d'une fonction, de façon réhibitoire et non contournable,
- Toute anomalie qui endommage la base de données.
- **Majeure** - Est considérée comme « majeure » :
 - Toute anomalie « sérieuse » avec une solution de contournement qui apparait sur une fonction critique,
 - Toute anomalie « sérieuse » sans solution de contournement qui apparait sur une fonction importante de l'application,
 - Toute anomalie qui altère le fonctionnement normal des applications du fait d'une erreur de ces dernières et qui provoque un dysfonctionnement reproductible résultant d'un crash système et/ou d'une panne d'une fonctionnalité primordiale.
- **Mineure** - Est considérée comme « mineure » :
 - Toute autre anomalie

Modalités de déclenchement

Les Supports de Niveaux 1 et 2 sont pris en charge par l'EFS, ce qui signifie que tous les appels utilisateurs seront gérés et instruits pas les équipes EFS internes (DSI et key users). A l'issue du diagnostic du ticket, l'EFS pourra être amenée à ouvrir un ticket chez le titulaire.

Chaque ticket (appel de service) sera caractérisé par l'EFS :

- **Bloquant**
- **Majeur**
- **Mineur**

Cf. Annexe 1

Chaque ticket devra être suivi et mis à jour via la solution informatique choisit par l'EFS et le titulaire (cf. Système de Gestion et de suivi des opérations). Le titulaire tient à jour, un journal horodaté des demandes de correction, qui doit être présenté à l'EFS à sa demande et à chaque réunion périodique de coordination des activités de maintenance.

Les tickets seront clos après accord de l'EFS.

Modalités d'exécution

La maintenance s'effectue par la correction du ou des programmes, ou, le cas échéant, la mise en place d'une solution de contournement permettant le redémarrage de l'application et de tous ses modules ou de l'élément défaillant.

Avant la livraison d'un correctif, le titulaire procède aux tests unitaires et aux tests de non-régression permettant de valider le bon fonctionnement du correctif. S'il y a lieu, eu égard de l'analyse d'impact, des tests de charge sont aussi effectués.

Définition des niveaux de gravité des anomalies et des exigences attendues

Cf. Annexe 1 paragraphe « Maintenance Corrective »

Livrables

Cf. Annexe 2 : Livrables attendus dans le cadre de l'exécution du marché

Unités d'œuvre applicables à la prestation

Code UO	Description unité d'œuvre	Éléments de quantification	Livrables majeurs
MAIC	Ticket de maintenance corrective	N/A	- Solution de contournement ou correctif - Nouvelle « version » de l'application - Mise à jour de la documentation - L6

🔴 Maintenance Evolutive

Généralités

La **maintenance évolutive** regroupe toutes les implémentations de fonctionnalités nécessaires à l'adaptation d'une application aux modifications des besoins.

Ces demandes de maintenance évolutive devront pouvoir être prises en compte par le titulaire dans un cadre de dimensionnement (catégorisation) de la maintenance et des évolutions à réaliser. L'évaluation de celle-ci par le titulaire devra permettre de définir le niveau de complexité et une estimation de la charge de travail nécessaire. A titre indicatif, toutes les évolutions allant au-delà de 50 jours pourront amener à lancer un nouveau projet et une demande de devis spécifique au titulaire. Les demandes de maintenance évolutives peuvent être d'origines multiples : réglementaires, métiers, organisationnelles...

Toute demande d'évolution, formalisée via une spécification d'évolution technique ou fonctionnelle, comporte au minimum les informations suivantes :

- Référence de l'application concernée ;
- Nom et coordonnées de l'émetteur ;
- Description succincte de l'évolution ;
- Priorisation de l'évolution (P1, P2, P3, du plus au moins urgent).

Toute demande d'évolution est confirmée par le titulaire à l'EFS dans un délai d'un (1) jour au maximum sous la forme d'un accusé de réception complété dans lequel figurent au moins (en plus des informations initiales) : La date, l'heure et le numéro d'enregistrement par le titulaire ;

Le titulaire tient à jour, un journal horodaté des demandes d'évolutions, qui doit être présenté à l'EFS à sa demande et à chaque réunion périodique de coordination des activités de maintenance.

La prestation de maintenance évolutive comprend les principales activités suivantes :

- Elaboration/Mise à jour du dossier de spécifications générales (SG) ;
- Elaboration/Mise à jour des dossiers de spécifications détaillées ; fonctionnelles (SFD) et techniques (STD) ;
- Réalisation des développements des programmes et/ou paramétrages assortis des tests de qualification (unitaires, intégration et non-régression) ;
- Réalisation des correctifs nécessaires pendant la phase de validation : VA ;

Modalités de déclenchement

La demande d'évolution est établie par l'EFS au travers d'une fiche de spécification d'évolution prévue à cet effet.

Le titulaire confirme à l'EFS si la demande est intégrable dans le train des maintenances évolutives et transmet une validation des charges en UO (devis). L'EFS confirme en retour son accord pour autoriser la réalisation de l'évolution demandée.

Le déclenchement des interventions de maintenance évolutive s'effectue au travers de l'application de gestion des actes de maintenance.

Modalités d'exécution de la prestation

La maintenance s'effectue par modification du ou des programmes, ou, le cas échéant, la mise en place d'un nouveau programme.

Avant la livraison d'une évolution, le titulaire procède aux tests unitaires et aux tests de non-régression permettant de valider le bon fonctionnement de l'évolution. S'il y a lieu, eu égard de l'analyse d'impact, des tests de charge sont aussi effectués.

Suivi de l'exécution de la prestation

Afin de permettre à l'EFS de suivre l'exécution des prestations de maintenance évolutive, le titulaire ajoute au système d'information de suivi des actes de maintenance l'ensemble des éléments soumis par l'EFS au titre d'une demande de maintenance évolutive.

Respect des délais :

Cf Annexe 1 paragraphe « Maintenance Evolutive »

Livrables

Cf. Annexe 2 : Livrables attendus dans le cadre de l'exécution du marché

Unités d'œuvre applicables à la prestation

Code UO	Description unité d'œuvre	Éléments de quantification	Livrables majeurs
MAIE	Ticket de maintenance évolutive	N/A	- Nouvelle « version » de l'application - Mise à jour de la documentation - L6

🔥 Maintenance Adaptative

Généralités

La maintenance adaptative regroupe toutes les actions permettant d'assurer le maintien en condition opérationnelle de l'application lors d'un changement de version mineure d'une brique logicielle ou matérielle.

De la même manière que pour la prestation de maintenance corrective et évolutive, un véritable système de gestion des actes de maintenance adaptative doit être mis en œuvre par le titulaire.

La prestation de maintenance adaptative comprend deux volets majeurs :

- Une veille technologique portant sur les composants techniques et logiciels de l'application à maintenir ;
- La mise en œuvre des travaux d'adaptation et la livraison des nouvelles versions de l'application.

Le titulaire prend à sa charge l'acquisition de toutes les compétences nécessaires à la migration technologique des composants logiciels de l'application.

Modalités de déclenchement

La demande est établie par l'EFS au travers d'une fiche d'adaptation prévue à cet effet.

Modalités d'exécution de la prestation

La maintenance s'effectue par modification du ou des programmes, ou, le cas échéant, la mise en place d'un nouveau programme.

Avant la livraison d'une adaptation, le titulaire procède aux tests unitaires et aux tests de non-régression permettant de valider le bon fonctionnement de l'adaptation. S'il y a lieu, eu égard de l'analyse d'impact, des tests de charge sont aussi effectués.

Suivi d'exécution de la prestation

Les modalités de suivi d'exécution de cette prestation sont identiques à celles de la prestation de maintenance évolutive.

Types d'adaptation

Il s'agit, lors d'une demande de maintenance adaptative, d'adapter l'application à un changement technique tel que :

- changement de version de moteur de base de données ;
- changement de version mineure de moteur applicatif (patch, note OSS, EHP...) ;
- changement de version de système d'exploitation ;
- autres changements qui nécessitent une intervention mineure sur l'environnement concerné.

Les changements de versions majeures du moteur applicatif pourront rentrer dans le cadre de nouveaux projets (poste 3).

Délais de réalisation

Les délais de réalisation des actes de maintenance adaptative dépendent de chaque adaptation. Les délais de réalisation de cette prestation correspondent à ceux définis dans le planning élaboré conjointement entre les deux parties au moment du déclenchement.

Livrables

A l'issue de chaque livraison d'un acte de maintenance adaptative, le titulaire remet à l'EFS les éléments suivants :

- le plan de migration ;
- l'application elle-même, mise à jour ;
- l'intégralité des codes sources de l'application ;
- le rapport des tests effectués ;
- les manuels d'installation et d'exploitation, mis à jour.

Unités d'œuvre applicables à la prestation

Code UO	Description unité d'œuvre	Éléments de quantification	Livrables majeurs
MAIA	Ticket de maintenance adaptative	N/A	- Nouvelle « version » de l'application - Mise à jour de la documentation - L6

8.3. Poste 2 : Prestations d'Expertise

🔥 Généralités

A la demande de l'EFS, le titulaire peut être chargé de réaliser une expertise technique ou fonctionnelle relative à une application. Les prestations attendues dans ce poste sont l'ensemble des activités visant à expertiser le SI et à proposer des solutions d'évolutions en fonction de la thématique abordée.

L'objet de ce poste est la réalisation de nouvelles applications. « Nouvelle application » est à prendre au sens large. Un projet peut être :

- Un ensemble d'évolutions
- Un nouveau projet/sous-projet fonctionnel ou technique
- Une migration d'application

Ce poste regroupe toutes les phases projets : de la phase d'analyse jusqu'à la livraison de l'application validée.

La TMA des applications en production sera ensuite recouverte par les prestations du poste 1.

Les phases projet prises en charge par le titulaire :

- Etude de cadrage
- Analyse et traduction des besoins métier validés en exigences fonctionnelles détaillée
- Conception détaillée de la solution sur la base des besoins fonctionnels validés par la MOA.
- Conception technique détaillée
- Développement et tests unitaires
- Assistance à la recette
- Mise en Production

🔥 Modalités de déclenchement

Cette prestation est déclenchée par l'émission d'un bon de commande auprès du titulaire. Chaque commande de conseil et expertise précise la nature du conseil et de l'expertise attendue par l'EFS ainsi que son périmètre. La nature des résultats attendus est également précisée dans la commande.

🔥 Type d'expertise

Les prestations de conseil et expertise peuvent venir en appui des différents pôles de la DSI de l'EFS.

Les thématiques recouvrent tous les éléments constituant le SI (l'architecture du SI, les flux de données, les performances, expertise fonctionnelle et/ou technique, ...)

🔥 Délais de réalisation

A partir de la réception d'une demande de conseil et expertise, la prestation correspondante doit être initiée dans un délai maximum de vingt (20) jours ouvrés à compter de la réception du bon de commande.

🔥 Livrables (non-exhaustif)

Le titulaire remettra à l'issue de la prestation, un rapport d'expertise dont le contenu devra permettre de couvrir l'ensemble des points mentionnés dans la commande.

Les livrables attendus dans le cadre d'un projet sont, outre tous les documents permettant d'assurer une traçabilité de l'étude (comme les comptes rendus de réunion, les éléments de recueil du besoin, etc.), de fournir l'ensemble des éléments et documents permettant à la maîtrise d'ouvrage de prendre une décision quant au lancement ou non de la réalisation de la nouvelle demande.

Les livrables doivent comporter les éléments décrivant le ou les besoins à satisfaire, l'évaluation des enjeux du besoin, l'étude d'impact fonctionnelle ou technique de l'évolution, les propositions de scénarios abordant les différents aspects liés à une prise de décision, a minima coûts, avantages/inconvénients, planning, devis indiquant :

- La description en Unités d'Œuvre des prestations à réaliser
- La quantité en nombre d'Unités Œuvre des prestations à réaliser
- Les délais de réalisation de la commande (date de début et de fin)
- La liste des livrables à fournir

Les informations ci-dessus ne constituent pas un devis au sens financier du terme. Elles ont pour objet de permettre au titulaire d'expliciter la prestation proposée et de justifier l'évaluation de la charge associée. Le devis transmis à l'EFS s'appuie sur ce mémoire technique, qui précise notamment le contexte, les prestations réalisées, l'organisation du projet, les ressources affectées, les livrables, le planning et toute information utile à la bonne compréhension de l'offre.

🔥 Unités d'œuvre applicables à la prestation

Code UO	Description unité d'œuvre	Éléments de quantification	Livrables majeurs
EXP-S	Expertise Simple	1 jour	L8, L9, L10, L11, L15, L16, L17, L18, L20, L21, L22, L23, L24, L28, L29
EXP-M	Expertise Moyenne	1 jour	L8, L9, L10, L11, L15, L16, L17, L18, L20, L21, L22, L23, L24, L28, L29
EXP-C	Expertise Complexe	1 jour	L8, L9, L10, L11, L15, L16, L17, L18, L20, L21, L22, L23, L24, L28, L29

* Une réunion de travail correspond à une journée de travail, soit l'équivalent de 8 heures

9. Lot 3 : description des unités d'œuvre

➔ Catalogue de service TME en annexe

9.1. Poste 1 : Tierce Maintenance d'Exploitation et Maintien en Condition Opérationnelle et de Sécurité

La TME pour « Tierce Maintenance d'Exploitation » a pour but la gestion évolutive de l'exploitation

Elle couvre notamment les activités de :

- Gestion du cycle de vie des environnements de l'installation d'une solution à son retrait en passant par les mises à jour de la solution en fonction de la roadmap de l'éditeur et de ses préconisations
Exemples non exhaustifs :
 - SAP Support Package Stack,
 - SAP Support Package HR,
 - Mises à jour kernel SAP
 - Mise à jour moteur base de données.
 - Installation d'un Archive Center Opentext.
 - Mise en œuvre de solution SAP BTP
- Configuration & administration des environnements SAP et bases de données associées, dans le cadre de résolution des problèmes, de l'amélioration continue ou de l'accompagnement aux déploiements de solutions applicatives.
Exemples non exhaustifs :
 - Optimisation de l'utilisation mémoire base de données
 - Gestion des paramètres d'instance SAP Netweaver
 - Traitement de demandes issues de l'activité en maintien en condition opérationnelle et de sécurité.
- Mise à disposition de données récentes pour les tests, données pouvant être anonymisées ;
Exemples non exhaustifs :
 - Clone d'instance SAP par copie de base de données,
 - Utilisation de la solution tierce EPI-USE DSM.
- Participation à l'élaboration des plans de continuité ou de reprise informatique ainsi qu'à à leur test annuel conjointement avec les autres acteurs du SI sous responsabilité de l'EFS et constitution d'un retour d'expérience avec plan d'amélioration.
- Maintien de la documentation technique relative au périmètre de responsabilité.

Chaque intervention de TME est planifiée conjointement avec l'EFS et donne lieu à la rédaction d'un plan d'action détaillé en amont de l'intervention puis d'un compte-rendu d'intervention précisant le nom des intervenants, la date et l'heure, les actions réalisées et les éléments modifiés.

Ces informations sont transmises à l'EFS ainsi qu'aux intervenants du MCO-S – si différents de ceux de la TME.

🔥 **Livrables de la TME :**

- Plan d'action détaillé
- Compte-rendu d'intervention
- Documentation Technique (Mise à jour) ; Dossier d'Architecture (Mise à jour) ; Dossier d'Installation ; Dossier d'Exploitation ;

Le MCO-S pour « Maintien en Condition Opérationnelle et de Sécurité »

Est une démarche de gestion de la maintenance d'exploitation qui vise à garantir la disponibilité et la fiabilité de la solution informatique nécessaires à la réalisation des activités opérationnelles de l'EFS dans un contexte sécurisé.

Il s'agit de préserver les performances de la solution en la maintenant dans un état de fonctionnement optimal. Le but final est de minimiser les risques de panne, de dysfonctionnement ou de défaillance.

Le MCO-S comprend ainsi l'ensemble des activités de maintenance préventive, corrective ou curative.

Selon le degré de complexité de la remédiation ou selon l'occurrence de la survenue d'un dysfonctionnement mineur, le MCO-S pourra escalader le sujet auprès de la TME pour une maintenance évolutive.

- **La maintenance préventive.** Il s'agit d'une maintenance planifiée effectuée avant qu'une défaillance ne survienne. Elle comprend des actions telles que la **vérification à minima quotidienne de l'état du système** donnant lieu à un rapport de surveillance avec déclenchement d'une proposition de maintenance.
Autant que possible et en fonction de l'urgence pressentie, cette maintenance est planifiée avec l'EFS.
Exemple :
 - Vérification et analyse des « dumps » survenus
 - Taux d'occupation Base de données => augmentation de l'espace de stockage ou archivage.
 - SAP Security Notes – Analyse des notes mensuelles et des « HotNotes » selon le contexte EFS et proposition d'un plan d'action.
- **La maintenance curative.** Elle est réalisée après une défaillance du système, afin de le remettre en état de fonctionnement et d'en éliminer les éventuels impacts constatés.
Cette maintenance peut être planifiée ou non planifiée. Elle est opérée en concertation avec l'EFS.
Exemples :
 - Relance d'une instance arrêtée,
 - Restauration d'une sauvegarde.
- **La maintenance corrective.** Elle est réalisée après une défaillance du système et l'identification de la cause racine. Elle vise à éliminer la cause racine ou de réduire le risque de survenue.
Cette maintenance peut être planifiée ou non planifiée. Elle est opérée en concertation avec l'EFS.
Exemples :
 - Passage d'une SAP Note Basis
 - Changement de paramètre d'instance.

Le candidat pourra proposer la prise en charge d'une **maintenance prédictive** permettant l'anticipation d'un incident à venir sur base de la surveillance d'indicateurs et visant à réduire le temps moyen entre deux indisponibilités. Dans ce cas le candidat précisera la solution et l'organisation mise en œuvre ainsi que le périmètre couvert.

Chaque intervention de MCO-S donne lieu à la rédaction d'un compte-rendu d'intervention précisant le nom des intervenants, la date et l'heure, les actions réalisées et les éléments modifiés.

Ces informations sont transmises à l'EFS ainsi qu'aux intervenants de la TME – si différents de ceux du MCO-S – pour mise à jour de la documentation du système.

🔥 **Livrables du MCO-S**

- Rapport de surveillance quotidien
- Rapport d'intervention MCO-S
- Rapport mensuel d'analyse SAP Security Notes.

Il est précisé ici que la résolution des anomalies est identique au descriptif cité plus haut dans le CCTP et dans l'annexe 1.

9.2. Poste 2 : Expertise Simple, Moyenne, Complexe

Les activités de TME ou de MCO-S peuvent amener à faire appel à des expertises techniques ou non techniques.

Ces expertises peuvent par exemple couvrir les activités de :

- Pilotage « en mode projet » de la mise en œuvre d'une évolution liée à la TME.
- Etude spécifique faisant appel à une compétence ciblée avant décision de mise en œuvre, notamment sur les sujets d'optimisation ou de sécurisation.
- Participation à l'élaboration d'un Dossier d'Architecture Technique ou d'un Dossier d'Exploitation.
- Proposition de plan d'action suite à audit. (Commissaires aux comptes, Audit de sécurité...).

Livrables de l'Expertise

- Rapport d'expertise
- Si pilotage « mode projet » : compte-rendu de réunion, planning, rida, procès-verbal.

10. Règles communes à tous les lots

Le titulaire accompagne l'EFS dans le cas de demandes d'assistance technique, de conseil ou mission particulière. Tous les lots sont mono-attributaire.

Les unités d'œuvre peuvent être demandées de manière fractionnée (1/2 journée soit 4 heures, 1/4 de journée soit 2 heures).

Selon la nature de certains dossiers, il peut y avoir sollicitation des titulaires de plusieurs lots sur un même projet/programme.

10.1. Initialisation du marché

🔴 Généralités

Cette prestation unique et forfaitaire consiste pour le titulaire à :

- Prendre connaissance de l'ensemble des aspects tant fonctionnels que techniques des applications pour lesquelles il doit assurer les prestations de maintenance décrites dans le présent marché ;
- Mettre en place toutes les conditions techniques et humaines qui sont nécessaires à la bonne réalisation des prestations de maintenance ;
- Finaliser le Plan d'Assurance Qualité (PAQ)
- Finaliser le Plan d'Assurance Sécurité (PAS)

🔴 Modalités de déclenchement

- Cette prestation pourra être déclenchée par l'émission d'un bon de commande auprès du titulaire.
- Après réception du bon de commande, le titulaire dispose d'un délai maximum de cinq (5) jours ouvrés pour organiser conjointement avec l'EFS la réunion de lancement du marché
- A l'issue de la réunion de lancement, le titulaire dispose d'un délai maximum d'un (1) mois pour réaliser la phase d'initialisation du marché et remettre à l'EFS les livrables demandés (ci-après) pendant la réunion de restitution.

🔴 Livrables

Cf. Annexe 2 : Livrables attendus dans le cadre de l'exécution du marché

🔴 Unité d'œuvre applicable à la prestation

Code UO	Description unité d'œuvre	Éléments de quantification	Livrables majeurs
EXP-S EXP-M EXP-C	Expertise Simple Expertise Moyen Expertise Complexe	1 Jour	L1, L2, L3, L4

10.2. Réversibilité et transfert des acquis

🔥 Généralités

Cette prestation a pour but d'organiser en fin de marché un transfert de compétence du titulaire aux personnels désignés par l'EFS ou tout autre tiers désigné par celui-ci.

Le titulaire assure, sur demande de l'EFS et sur un temps imparti, une totale réversibilité de l'ensemble des prestations de maintenance de l'application ou du groupe d'applications concerné aux équipes de l'EFS ou à celles proposées par lui (autre prestataire). Il s'interdit de faire obstacle à cette décision et s'engage à apporter toute l'assistance nécessaire à la bonne fin de cette opération.

Cette prestation de réversibilité comprend à minima les activités suivantes :

- L'organisation de sessions de travail sur les domaines suivants :
 - L'architecture applicative ;
 - L'architecture technique ;
 - L'ensemble des outils développés autour de l'application ;
 - Les environnements mis en œuvre.
 - La description de l'organisation de la documentation de référence,
 - L'assistance technique pendant une période permettant la prise en charge de la maintenance applicative par l'EFS ou par une personne désignée par l'EFS

🔥 Modalités de déclenchement

Cette prestation est déclenchée au plus tard un mois avant la date d'échéance du marché et demeure exécutable au-delà de l'échéance dans les conditions prévues au CCAP. La prestation de réversibilité est généralement commandée dans les cas suivants :

- Le marché de maintenance en cours arrive à échéance ;
- Une application arrive en fin de vie ;
- L'EFS souhaite partiellement ou totalement reprendre en interne la gestion de la maintenance de l'application.

Cette prestation est à construire entre l'EFS et le titulaire sur la base des UO du poste 2.

🔥 Modalités d'exécution

Le transfert de connaissance se déroule dans les locaux de l'EFS ou dans ceux des équipes proposées par l'EFS. La méthodologie d'exécution proposée par le titulaire dans son plan de transfert devra être acceptée et validée par EFS.

🔥 Délais de réalisation

La prestation de réversibilité doit être réalisée avant la date de fin du marché.

🔥 Unité d'œuvre applicable à la prestation

Code UO	Description unité d'œuvre	Éléments de quantification	Livrables majeurs
EXP-S EXP-M EXP-C	Expertise Simple Expertise Moyen Expertise Complexe	1 Jour	- Documentation technique et fonctionnelle - Listes des comptes d'accès et clefs associées - Transfert de compétences

10.3. Qualification du niveau de complexité des prestations d'expertise

Les prestations d'expertise sont classées selon trois niveaux de complexité : *simple*, *moyenne* et *complexe*. Le niveau applicable est déterminé par le pouvoir adjudicateur au regard de la nature des travaux attendus, du nombre d'intervenants concernés, des enjeux fonctionnels, techniques ou organisationnels, ainsi que du degré d'analyse et de formalisation requis.

À titre indicatif :

- **Complexité simple** : expertise ponctuelle sur un périmètre limité, nécessitant un faible niveau d'investigation, avec un nombre restreint d'acteurs et sans impact significatif sur l'architecture, l'organisation ou les processus existants ;
- **Complexité moyenne** : expertise impliquant plusieurs parties prenantes ou domaines fonctionnels, nécessitant des analyses approfondies et la production de recommandations structurées ;

- **Complexité complexe** : expertise transverse à fort enjeu stratégique, technique ou organisationnel, nécessitant des investigations approfondies, la coordination de nombreux acteurs, l'étude de scénarios multiples ou la prise en compte d'interdépendances significatives.

En cas de désaccord sur le niveau de complexité applicable, le titulaire motive sa position par écrit. La décision finale appartient au pouvoir adjudicateur au regard des caractéristiques de la prestation demandée.

10.4. Garantie des développements et corrections

Le titulaire garantit la conformité des développements, paramétrages, corrections et réalisations aux spécifications, expressions de besoins et documents de conception validés dans le cadre de la prestation.

Lorsqu'un dysfonctionnement affectant une réalisation précédemment réceptionnée est constaté, le titulaire procède, à la demande du pouvoir adjudicateur, à une analyse permettant d'en déterminer l'origine.

Le titulaire remet un rapport d'analyse précisant la cause du dysfonctionnement, les investigations réalisées et les éléments techniques permettant d'établir son imputabilité ou sa non-imputabilité aux prestations exécutées dans le cadre du marché.

En cas de désaccord entre les parties sur l'origine du dysfonctionnement, il appartient au titulaire d'apporter les éléments techniques justifiant que celui-ci n'est pas imputable à ses prestations.

Lorsque le dysfonctionnement résulte d'une erreur de conception, d'analyse, de spécification, de paramétrage ou de développement imputable au titulaire, celui-ci assure les corrections nécessaires à ses frais, y compris lorsque le défaut est révélé postérieurement à la réception des prestations.

Cette obligation ne s'applique pas lorsque le dysfonctionnement résulte notamment :

- d'une évolution de l'environnement technique ;
- d'une montée de version ou d'une mise à jour logicielle ;
- d'une modification du paramétrage ou des développements réalisée par le pouvoir adjudicateur ou un tiers ;
- d'une évolution des besoins métier ou des règles de gestion ;
- d'un évènement extérieur non imputable au titulaire.

Lorsque l'analyse conclut que le dysfonctionnement n'est pas imputable au titulaire, les travaux de correction, d'adaptation ou d'évolution sont réalisés dans le cadre d'une prestation distincte commandée conformément aux dispositions du marché.

11. Gestion des demandes / des demandes de services / déclaration d'incidents

🔴 Généralités

L'EFS possède ses propres outils de suivi des opérations de maintenance ; le titulaire pourra toutefois proposer son propre outil. Le choix de l'utilisation de l'outil du titulaire ou de l'EFS se fera lors de la phase d'initialisation du marché.

Dans le cas où l'outil du titulaire est utilisé, il doit être accessible à l'ensemble des interlocuteurs désignés par l'EFS : voir le Plan d'Assurance Qualité de l'accord cadre pour les orientations et contraintes relatives à ce système d'information.

Le titulaire intègre au sein de ce système d'information :

- La gestion des actions correctives ;
- La gestion des actes de maintenance évolutive ;
- La gestion des actes de maintenance adaptative ;
- La gestion des interventions dans le cadre du MCO.

IMPORTANT

Le système de gestion et de suivi des opérations de maintenance doit être fonctionnel et accessible par les interlocuteurs de l'EFS dès la prise en maintenance de l'application par le titulaire.

🔴 Suivi des actes de maintenance

Le système de gestion mis en œuvre par le titulaire doit permettre aux personnes désignées par l'EFS de suivre la résolution des demandes de maintenance et leurs implémentations.

Le titulaire doit être en mesure d'informer l'EFS, notamment au travers des indicateurs suivants :

- Date de prise en compte de la demande par le titulaire ;
- Nom de la personne ayant pris en compte la demande ;
- Date de livraison prévue de l'acte de maintenance (correction, évolution ou adaptation) ;
- Statut de l'acte de maintenance ;
- Durée effective de traitement de l'acte de gestion par le titulaire.

🔥 Livrables

Tous les mois, le titulaire fournit un rapport récapitulatif des demandes de maintenance corrective, évolutive, adaptative ainsi que leur statut.

12. Clauses RSE

12.1. Objet des engagements RSE

Les présentes clauses définissent les obligations du Titulaire en matière de **Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)** dans le cadre de l'exécution du marché public relatif à des prestations d'assistance à maîtrise d'œuvre et d'expertise SAP (ci-après « Les Prestations »).

Ces engagements constituent des **obligations contractuelles** au sens de l'article L. 2112-2 du Code de la commande publique et doivent être respectés pendant toute la durée du marché.

12.2. Engagements environnementaux

🔥 Sobriété numérique

Le Titulaire s'engage à intégrer des pratiques de sobriété numérique dans l'exécution des Prestations, notamment :

- optimisation des développements SAP (réduction des traitements lourds, optimisation des tables, absence de redondances inutiles) ;
- recommandations d'archivage visant à réduire la volumétrie des données ;
- limitation des copies locales et temporaires de données ;
- proposition de solutions techniques favorisant la réduction de la charge serveur.

A ce titre et pour information, il existe des formations spécifiques au numérique responsable.

🔥 Déplacements professionnels

Le Titulaire privilégie, lorsque que possible, le recours aux visioconférences. Les déplacements physiques doivent être **limités au strict nécessaire** et les transports en commun sont à privilégier le cas échéant.

🔥 Gestion responsable du matériel et des déchets

Le Titulaire s'engage à :

- utiliser autant que possible du matériel informatique à faible consommation énergétique ;
- assurer le tri et la gestion responsable des déchets générés par ses activités ;
- respecter une politique interne de recyclage et de revalorisation du matériel obsolète.

12.3. Engagements sociaux et éthiques

🔥 Respect des droits fondamentaux

Le Titulaire déclare respecter les obligations légales et conventionnelles en matière de droit du travail, notamment concernant :

- la durée du travail ;
- la santé et la sécurité ;
- l'interdiction du travail dissimulé ;
- la protection des données personnelles des salariés.

🔥 Non-discrimination et inclusion

Le Titulaire applique une politique active de non-discrimination et d'égalité des chances, notamment en matière de :

- recrutement des consultants SAP ;
- rémunération ;
- accès à la formation ;
- inclusion des personnes en situation de handicap ou éloignées de l'emploi.

🔴 **Éthique professionnelle**

Le Titulaire s'engage à prévenir toute situation de :

- corruption ou tentative de corruption ;
- conflit d'intérêts ;
- pratiques contraires à la probité ou à la déontologie.

Il met en place un dispositif de signalement interne.

12.4. Engagements liés à la chaîne de sous-traitance

En cas de recours à la sous-traitance, le Titulaire garantit que le sous-traitant respecte des standards RSE équivalents à ceux prévus dans le présent document. Le Titulaire demeure responsable, à l'égard du Pouvoir Adjudicateur, du respect de ces engagements par ses sous-traitants.

12.5. Gestion responsable des données SAP

Le Titulaire respecte strictement les obligations liées au RGPD (cf. annexe au CCAP), ainsi que les exigences du Pouvoir Adjudicateur en matière de confidentialité, sécurité et intégrité des données.

Les pratiques suivantes sont obligatoires :

- minimisation des copies temporaires de données SAP ;
- suppression sécurisée des données à l'issue des Prestations ;
- stockage dans des environnements approuvés par le Pouvoir Adjudicateur ;
- documentation des recommandations d'optimisation et d'archivage.

12.6. Démarche en insertion sociale

Pour promouvoir l'emploi et combattre l'exclusion, l'acheteur a décidé de faire application des dispositions de l'article L 2112-2 et de l'article R.2152-7 du code de la commande publique en incluant dans le cahier des charges du présent marché, une clause d'insertion par l'activité économique constitutive d'une condition d'exécution et critères d'attribution.

Le marché comporte donc une clause sociale d'insertion obligatoire et un critère d'attribution.

L'entreprise attributaire devra réaliser une action d'insertion professionnelle en faveur des personnes considérées comme prioritaires au regard des politiques publiques de l'emploi, afin de permettre l'accès ou le retour à l'emploi de ces personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières.

En cas d'irrespect du nombre d'heures minimales d'insertion des travailleurs en difficulté prévues au présent marché public, le titulaire s'expose à l'application de pénalités prévues au CCAP.

🔴 **Les publics visés :**

Le dispositif mis en place vise à favoriser l'accès ou le retour à l'emploi de personnes éloignées de l'emploi et rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières. Les personnes concernées par l'action d'insertion sociale sont :

- Demandeur d'emploi (DE) inscrit depuis plus de 12 mois,
- Bénéficiaires ou ayant droit des minima sociaux (RSA, ASS) et en recherche d'emploi
- Demandeurs d'emploi (DE) de + de 50 ans
- DE de – de 26 ans sans qualification,
- DE de – de 26 ans avec qualification depuis plus de 6 mois,
- DE RQTH (reconnu en qualité de travailleurs handicapés), au sens de l'article L. 5212-13 du code du travail
- Personnes ayant le statut de réfugié ou bénéficiaires de la protection subsidiaire et demandeur d'emploi.
- DE résidant en QPV, <https://sig.ville.gouv.fr/>
- Les personnes relevant d'un dispositif de l'insertion par l'activité économique,

L'éligibilité à la clause sociale ne repose que sur les statuts des personnes et non sur les contrats qui leur sont proposés (par exemple : contrats d'alternance).

En outre, d'autres personnes rencontrant des difficultés particulières peuvent, sur avis motivé du Facilitateur de la Direction emploi de l'EPT Plaine commune, être considérées comme relevant des publics éloignés de l'emploi. L'éligibilité des publics doit être établie préalablement à la mise en œuvre du dispositif et à la réalisation des heures d'insertion.

🔴 Volume d'heures à réserver

Dans le cadre du présent accord-cadre, il est prévu que le titulaire doit réaliser l'une des actions d'insertion sociale suivante :

1. Option 1 :

Le titulaire s'engage à externaliser 2 à 3 % du chiffre d'affaires annuel vers le milieu SIAE ou STPA (Esat ou EA). Les activités concernées peuvent être la gestion de saisie des tickets, la documentation, les tests, la logistique, etc. Cet engagement constitue une obligation contractuelle ; le suivi est assuré par le facilitateur annuellement. Le facilitateur de clauses sociales de Plaine Commune dont les coordonnées figurent dans le présent document devra accompagner le Titulaire dans l'identification des structures STPA compétentes dans le domaine numérique et SAP sur le territoire. Par extension, il pourra mettre le titulaire en relation avec le ou la chargée de mission facilitateur-trice des clauses sociales du territoire pour le sourcing des structures inclusives.

2. Option 2 :

Ce marché incite à promouvoir les métiers du numérique SAP auprès des publics en insertion sur le territoire de Plaine Commune. Ce plan de progrès prévoit notamment :

- la participation à au moins 2 événements par an (Conférence sur les métiers et formations dans le domaine du numérique, job datings, salons d'orientation, actions de sensibilisation en établissements scolaires ou structures d'insertion) sur Plaine Commune.
- la mise à disposition de témoignages, fiches métiers ou interventions valorisant les profils et parcours dans les métiers SAP,
- la publication d'offres de stage, d'alternance ou de premier emploi accessibles à des profils non encore qualifiés, dans une logique de formation en situation de travail.

Ces événements sont ouverts aux entreprises, aux professionnels de l'emploi, aux acteurs de la formation, aux associations, aux acteurs institutionnels, aux lycées, aux collèges, aux demandeurs d'emploi, au salarié.es, aux étudiant.es, aux lycéen.nes, collégien.nes.

Le plan de progrès fait l'objet d'un suivi annuel formalisé, avec indicateurs de réalisation transmis au Pouvoir Adjudicateur. Son contenu est défini lors de la phase d'initialisation du marché, en lien avec le facilitateur de clauses sociales de Plaine Commune.

Cette option est non pénalisante sur le plan contractuel ; elle constitue toutefois un engagement public du Titulaire, opposable dans le cadre du suivi RSE du marché.

🔴 Modalités de mise en œuvre des actions d'insertion

Le titulaire s'engage à réaliser une action d'insertion, au minimum à hauteur des objectifs horaires d'insertion fixés ci-dessus. L'ensemble des actions mises en œuvre doivent s'inscrire entre la date de notification du présent marché et du dernier jour exécuté au titre du marché.

Le titulaire désignera un responsable qui sera l'interlocuteur privilégié de l'E.P.T. Plaine commune pour mettre en œuvre les actions d'insertion.

Cet objectif peut être réalisé en ayant recours à une ou plusieurs des modalités définies ci-après :

3. 1ère modalité : L'embauche directe par l'entreprise

L'entreprise peut recruter des personnes éligibles issues des publics définis préalablement, en contrat à durée indéterminée (CDI), en contrat à durée déterminée (CDD), ou en contrat d'alternance (contrat de professionnalisation ou contrat d'apprentissage – sous certaines conditions).

Un tuteur sera nommé pour faciliter l'intégration des personnes en insertion et pour assurer leur suivi en liaison avec le service clause sociale de l'E.P.T. Plaine Commune.

4. 2ème modalité : La mise à disposition de salariés

L'entreprise peut faire appel à un organisme extérieur qui met à sa disposition des salariés éligibles au dispositif clause sociale d'insertion, pendant la durée du marché.

5. 3ème modalité : Le recours à la sous-traitance ou à la cotraitance avec une entreprise d'insertion

Il peut s'agir ici d'une entreprise d'insertion (EI), un atelier chantier d'insertion (ACI), une entreprise adaptée (EA), un établissement et service d'aide par le travail (ESAT), une entreprise d'insertion par le travail indépendant (EITI), ou un travailleur indépendant handicapé (TIH).

Il est à noter que la validation de l'éligibilité des personnes à la clause sociale d'insertion devra précéder impérativement la prise de poste effective.

🔴 **Coordonnées et missions du Facilitateur**

Afin de faciliter la mise en œuvre des clauses d'insertion, l'acheteur a mis en place une procédure spécifique d'accompagnement coordonnée par l'EPT Plaine Commune. Les contacts du chargé de mission facilitateur désigné pour suivre l'insertion sociale sur ce marché sont :

M. Alioune MBAYE

Chargé de Mission Emploi Formation / Facilitateur des Clauses sociales d'Insertion
Etablissement Public Territorial Plaine Commune

Tél : 07 88 51 00 36 / @ : alioune.mbaye@plainecommune.fr

Le titulaire du marché fera donc appel au facilitateur référent de l'EPT Plaine Commune.

Dans ce cadre, ce contact a pour mission d'**accompagner les entreprises pour les recrutements** :

- Identification des besoins (étude de postes, gestion de compétences)
- Mise à disposition de notre vivier de candidatures
- Diffusion des besoins de recrutements auprès de nos partenaires locaux
- Mise en relation auprès des acteurs de l'Insertion et de l'Emploi
- Planification de sessions de formations en vue de faciliter l'insertion et l'adaptation au poste
- Identification et validation des publics susceptibles d'être éligibles à la clause sociale
- Suivi régulier dans la réalisation de l'engagement d'insertion, et établissement d'un bilan quant à la situation à l'emploi des publics recrutés, à l'issue du chantier.

12.7. Indicateurs de suivi et reporting RSE

Le Titulaire transmettra à chaque Comité Stratégique un **rapport RSE lié à l'exécution du marché**, comportant les indicateurs suivants (non-exhaustif) :

🔴 **Indicateurs environnementaux**

1. **Taux de réunions réalisées en distanciel**
 - Nombre de réunions en distanciel / nombre total de réunions.
2. **Nombre de déplacements évités**
 - Estimation des kilomètres non parcourus grâce au distanciel.
3. **Volume de données archivées ou optimisées dans SAP**
 - Ko ou Go supprimés, archivés ou compactés.
4. **Recommandations de sobriété numérique émises**
 - Nombre de livrables comportant une section dédiée à la sobriété numérique.
5. **Énergie / ressources serveurs économisées (si mesurable)**
 - Avant/Après sur traitement batch, temps CPU, etc.

🔴 **Indicateurs sociaux**

1. **Taux de femmes/hommes affectés aux Prestations**
 - Répartition statistique des consultants.
2. **Taux de collaborateurs formés aux questions d'éthique et de compliance.**
3. **Taux d'emploi direct ou indirect de personnes en situation de handicap ou éloignées de l'emploi.**

🔴 **Indicateurs éthiques et organisationnels**

1. **Nombre d'incidents éthiques signalés et résolus**
2. **Taux de sous-traitants engagés par le Titulaire respectant un dispositif RSE formalisé.**

Ces indicateurs peuvent être précisés et complétés en début de marché avec les titulaires.

12.8. Audit et contrôle

Le Pouvoir Adjudicateur peut, durant toute la durée du marché, procéder ou faire procéder à toute vérification utile portant sur le respect des engagements RSE, sur présentation d'un préavis de dix (10) jours ouvrés.

Le Titulaire s'engage à fournir tout document justificatif nécessaire.

12.9. Non-respect des engagements RSE

En cas de manquement caractérisé aux obligations prévues aux présentes, le Pouvoir Adjudicateur pourra :

- adresser une mise en demeure ;

- exiger un plan d'actions correctives ;
- appliquer des pénalités spécifiques prévues au CCAP ;

13. Exigences SSI

13.1. Introduction

L'Etablissement Français du Sang (EFS), est conscient de sa mission en tant qu'opérateur unique de la transfusion sanguine en France mais aussi de son obligation de protéger les données personnelles de ses donneurs, les receveurs et de son personnel.

A ce titre, l'EFS doit assurer la continuité de la transfusion sanguine en France et se doit de vérifier que les activités confiées à des tiers partenaires ou à des sous-traitants se déroulent dans le respect des conditions de disponibilité, intégrité et confidentialité, fiabilité et authentification imposées par les obligations légales de son activité dépendante de son système d'information.

Le présent document comporte les exigences de Sécurité des Systèmes d'Information de l'EFS applicables aux prestations prévues au marché. Les volets relatifs à la sécurité organisationnelle, la sécurité physique des locaux, la sécurité informatique, les exigences SaaS, la télémaintenance, la relations avec les tiers et le plan de continuité d'activité y sont présentés.

Les candidats sont invités à prendre connaissance des mesures de sécurité indiquées et à y apporter une réponse dans le cadre de réponse relatif aux exigences SSI annexées au présent document (Matrice de conformité). Cette réponse fera l'objet d'une analyse afin de déterminer la conformité ou non du candidat à chacune des exigences et sera notée sur la base du critère prévu au règlement de la consultation.

Le candidat doit garder à l'esprit que la non-conformité n'est pas un blocage pour devenir le titulaire et participer à cette consultation. Le titulaire aura le temps nécessaire pour attendre la conformité et sera guidé, en cas de besoin pour l'atteindre.

DOMAINE	OBJECTIF / RESULTAT RECHERCHE
Sécurité Organisationnelle	Réponse obligatoire pour tout type de prestation. L'objectif est de savoir comment la sécurité est intégrée à votre organisation et fonctionne dans votre entreprise. De plus, l'EFS souhaite avoir une idée représentative des moyens mis en œuvre.
Sécurité Physique des locaux	Réponse obligatoire dans le cas où la prestation se réalisera en dehors des locaux de l'EFS
Sécurité Informatique	Réponse obligatoire pour les prestations de développement informatique, exploitation de service ou toute autre prestation nécessitant une connexion au système d'information de l'EFS. Ces exigences doivent être intégrées dès les premières étapes de la conception et développement et être appliquées tout au long du cycle de vie des systèmes pour garantir une sécurité robuste et durable face aux menaces en constante évolution. Les exigences de ce domaine sont valables dans le cas d'une prestation de développement pour le produit livré dans le cadre de cette prestation.
Maintenance	Réponse obligatoire. Les exigences de cette partie concernent la maintenance du matériel et du logiciel qui s'y rattache et concerne les applications utilisateurs.
Relations avec les tiers	Obligation de réponse dans le cadre d'intervention de tout sous-traitant. Ce dernier doit appliquer et respecter nos exigences de sécurité des systèmes d'information.
Plan de Continuité d'Activité	Obligation de réponse pour toute prestation d'exploitation et/ou de service.
Plan d'Assurance Sécurité	Obligation de réponse uniquement si le candidat devient le Titulaire du service

En réponse à nos exigences il est impératif de :

- Les intégrer dans la conception et/ou réalisation des produits ou prestations ;
- Remplir la matrice de conformité jointe en annexe des exigences.

Pour toute question complémentaire, nous restons à votre entière disposition selon les conditions indiquées dans les prestations prévues au marché.

13.2. Glossaire

AES	<i>Advanced Encryption Standard</i>
ANSSI	Agence Nationale de Sécurité des Systèmes d'Information
APSAD	Assemblée Plénière des Sociétés d'Assurance Dommage
EFS	Etablissement Français du Sang
IA	Intelligence Artificielle
PAS	Plan d'Assurance Sécurité
PCA	Plan de Continuité d'Activité
Prescripteur	Client Interne de l'EFS
RGS	Référentiel Général de Sécurité
RGPD	Le règlement général sur la protection des données
RNSSI	Responsable National de la Sécurité des Systèmes d'Information
SaaS	<i>Software as a service</i> ¹ (Logiciel en tant que service)
SI	Systèmes d'Information
SSI	Sécurité des Systèmes d'Information

13.3. sécurité organisationnelle

SECORG1 : Le candidat doit présenter une politique de sécurité formalisée dont le périmètre couvre les risques de continuité de service et de malveillance auxquels il est exposé au titre de la prestation.

SECORG2 : L'organisation du candidat doit comprendre au moins un responsable sécurité pour l'ensemble des domaines concourant au bon déroulement de la prestation.

SECORG3 : Les moyens mis à disposition des responsables sécurité doivent leur permettre de faire appliquer la politique de sécurité.

SECORG4 : Tout collaborateur du candidat participant à l'activité de l'EFS doit respecter les procédures et les règles de sécurité applicables dans le cadre de la réalisation de la prestation.

SECORG5 : Tout collaborateur du candidat participant à l'activité de l'EFS doit avoir signé un engagement personnel de confidentialité dans le cadre de son contrat de travail.

SECORG6 : Le candidat doit documenter et mettre en œuvre une organisation interne de la sécurité pour assurer la définition, la mise en place et le suivi du fonctionnement opérationnel de la sécurité de l'information au sein de son organisation.

SECORG7 : Le candidat doit sensibiliser à la sécurité de l'information et aux risques liés à la protection des données l'ensemble des personnes impliquées dans la fourniture du service.

13.4. Sécurité physique des locaux

🔥 Exposition aux risques

SECPHY-ER1 : L'implantation géographique des locaux ne doit pas être exposée à des risques naturels ni à des risques sociaux ou industriels. Toutefois, si les locaux sont implantés dans une zone présentant des risques, le candidat devra décliner la manière dont ces risques sont pris en compte pour assurer la continuité de service.

🔥 référentiels applicables

SECPHY-RA1 : En complément des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, toutes les installations concourant à la sécurité physique des locaux doivent respecter les règles françaises APSAD (Assemblée Plénière des Sociétés d'Assurance Dommage).

🔥 Protection contre l'intrusion

SECPHY-PL1 : Les locaux du candidat doivent être équipés de moyens de :

- Protection contre l'intrusion et les effractions ;
- Détection d'intrusion et d'effraction ;
- Réaction en cas d'intrusion ou d'effraction.

¹ Ce service concerne la mise à disposition par le candidat d'applications hébergées sur une plateforme partagée. Le commanditaire n'a pas la maîtrise de l'infrastructure technique sous-jacente. Le candidat gère de façon transparente pour le commanditaire l'ensemble des aspects techniques requérant des compétences informatiques. Le commanditaire garde la possibilité d'effectuer quelques paramétrages métier dans l'application

Ces équipements doivent être opérationnels 24h/24h et 7j/7j.
Les moyens de protection doivent être adaptés aux moyens de détection et de réaction.

SECPHY-PL2 : Les accès physiques doivent être restreints aux stricts besoins opérationnels des différentes populations présentes dans les locaux du candidat.

SECPHY-PL3 : Le système de vidéosurveillance, s'il existe, doit être configuré de manière à permettre l'exploitation des enregistrements quelles que soient les conditions d'éclairage. Les images doivent être d'une qualité suffisante pour permettre de reconnaître les personnes quelles que soient les conditions.

SECPHY-PL4 : Le candidat doit assurer la traçabilité des incidents de sécurité.

🔥 Télésurveillance

SECPHY-TSV1 : Si la surveillance des locaux est confiée à une société de télésurveillance, ses délais d'intervention sur site ne doivent pas dépasser 20 minutes. Les alarmes qui lui sont transmises doivent être différenciées en fonction des événements, au minimum :

- Incendie ;
- Intrusion ;
- Dégâts des eaux si détection de liquides ;
- Autres alarmes critiques de gestion technique centralisée du bâtiment.

13.5. Sécurité informatique

🔥 Généralités

SECINF1 : Le système d'information est protégé contre les intrusions physiques et informatiques en provenance de l'extérieur et contre les actes de malveillance interne.

SECINF2 : Les accès aux informations relatives à l'EFS doivent être techniquement limités au strict nécessaire à l'accomplissement des prestations (contrôle d'accès aux applications et machines, ...).

SECINF3 : L'accès aux ressources informatiques par les utilisateurs doit faire l'objet d'une d'authentification par mot de passe renforcer devant respecter la politique suivante :

- Longueur minimale de 12 caractères, mélangeant lettres majuscules et minuscules, chiffres et caractères spéciaux (exemple : #, [, !, ^, etc.) ;
- Durée de validité du mot de passe fixée à 120 jours ;
- Non-réutilisation des cinq derniers mots de passe ;
- Nombre de tentatives pour la saisie du mot de passe limité à 3 puis blocage du compte.

Dans le cadre des administrateurs ceux derniers doivent suivre les règles suivantes :

- Longueur minimale de 16 caractères, mélangeant lettres majuscules et minuscules, chiffres et caractères spéciaux (exemple : #, [, !, ^, etc.) ;
- Durée de validité du mot de passe fixée à 120 jours ;
- Non-réutilisation des cinq derniers mots de passe ;
- Nombre de tentatives pour la saisie du mot de passe limité à 3, puis blocage du compte

SECINF4 : Les modalités d'échanges d'informations permettent d'en assurer la confidentialité et l'intégrité. Elles doivent permettre d'authentifier les entités en communication.

Le candidat s'engage à suivre les procédures suivantes :

- Toute donnée « *Confidentielle* » échangée doit être chiffrée, quel que soit le réseau utilisé ;
- Tout chiffrement sera réalisé avec les normes et outils autorisés par l'EFS. Les outils de chiffrement seront choisis dans le catalogue des solutions homologuées par l'ANSSI. Les principes pour la classification des données (« *Confidentielle* », à « *Non Protégé* », etc...) sont énoncés par le Prescripteur.

SECINF5 : Des mécanismes de chiffrement (« *cryptage* ») doivent être mis en œuvre.

Les moyens de chiffrements utilisés doivent être autorisés par la loi française. Ils devront utiliser des moyens cryptographiques forts. A ce titre, l'usage d'une clé de longueur de 256 bits pour un mécanisme de chiffrement approuvé par l'Agence Nationale de Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI) est obligatoire. A date, l'*Advanced Encryption Standard* (AES) semble être un minimum.

SECINF6 : Les clés de déchiffrement ne sont communiquées qu'aux personnes ayant signé un accord de confidentialité. Ces personnes s'engagent dans cet accord à ne pas divulguer ces clés.

SECINF7 : Les fichiers de l'EFS ne doivent pas être dupliqués ni transmis à un tiers sans l'accord de de l'EFS.

SECINF8 : Toute transmission de fichiers sur un support physique (CDROM, clé USB...), par courrier externe ou par porteur donnera lieu à un accusé de réception. Il devra respecter les règles de protection des informations indiquées par le Prescripteur.

SECINF9 : Chaque personne qui accède à des ressources informatiques ou réseau de l'EFS dispose d'un compte individuel et nominatif qui lui est personnel et qui sera utilisé uniquement par cette personne tout au long de la prestation.

SECINF10 : Les mots de passe des comptes utilisés par les applications et les traitements automatisés doivent être changés au moins tous les 6 mois. Ils ne doivent être accessibles et modifiables que par l'exploitant de ce traitement. La politique pour ces mots de passe doit être la suivante :

- Les mots de passe doivent être composés d'au minimum de 16 caractères comprenant des majuscules, des minuscules et des chiffres, avec un caractère spécial obligatoire ;
- Nombre de tentatives d'authentification : 5 maximum ;
- Période de blocage après le nombre de tentatives ci-dessous : 5 minutes (ceci pour réduire la probabilité d'authentification frauduleuse par force brute) ;
- Si le mot de passe est à envoyer, il doit se faire de manière chiffrée ;
- Effectuer un contrôle de la robustesse et de la politique de constitution du mot de passe dès sa création et de son renouvellement.
- Le mot de passe doit être obligatoirement conservé dans un coffre-fort des mots de passe.
- Si constat ou suspicion de compromission du mot de passe, obligation de son changement dès que possible et cela avant 24h00.
- Interdire l'utilisation des 5 derniers mots de passe.
- Durée d'utilisation du mot de passe 180 jours.

SECINF10 : La résistance des mots de passe est suivie et contrôlée de façon à ce que ceux-ci ne soient pas devinables, c'est-à-dire qu'ils ne sont pas une dérivation simple du login de l'utilisateur, de son nom, de son prénom, d'une date, d'un nom commun, d'un prénom ou d'un nom propre en langue française, anglaise ou de celle du pays dans lequel sont implantés les locaux du candidat.

SECINF11 : Les moyens d'authentification incluent une protection contre les attaques en essai et erreur sur les secrets d'authentification.

SECINF12 : Les journaux des événements de sécurité doivent être conservés sur 12 mois glissants, hors contraintes légales et réglementaires particulières imposant des durées de conservation spécifiques.

SECINF13 : Les traces doivent pouvoir être imputables à un individu. Elles sont horodatées selon une référence horaire commune à l'ensemble de l'entreprise.

SECINF14 : Les informations minimales qui sont collectées et stockées sont :

- Connexion et déconnexion aux équipements et applications ;
- Consultations d'informations relatives à la vie privée de nos donneurs, receveurs et de nos collaborateurs ;
- Informations d'usage de l'Internet (accès aux sites Web) ;
- Accès en lecture et en écriture à des fichiers et dossiers classifiés « *Confidentiel* »

SECINF15 : Les sauvegardes informatiques sont faites régulièrement et traitées de manière à garantir leur disponibilité, confidentialité et leur intégrité.

- Les sauvegardes de données ne doivent pas être soumises aux mêmes risques de sinistres que les données sauvegardées.
- Les sauvegardes de données devront être effectuées sur un site différent et distant.

SECINF16 : L'hébergement et le traitement des données sur le territoire national ou européen est obligatoire². En outre, l'hébergement et le traitement de certaines données doit répondre aux exigences légales et réglementaires (données à caractère personnel, données de santé, ...).

SECINF17 : Le Candidat doit assurer la traçabilité des incidents de sécurité des systèmes d'information et prévenir le RNSSI de l'EFS. Si un incident survient, cela implique un écart avec une ou plusieurs exigences de sécurité des systèmes d'information. Un rapport précis devra être produit et indiquer les actions à mettre œuvre pour remettre à niveau la ou les exigences et cela en commun accord entre le RSSI du Titulaire et la RNSSI de l'EFS.

² Circulaire n° 6404/SG du 31 mai 2023 sur l'actualisation de la doctrine d'utilisation de l'informatique en nuage par l'Etat (Cloud au centre) / Règle [R9]

SECINF18 : Le Candidat doit maintenir à jour ses équipements réseau, ses systèmes d'exploitation et ses applications avec les derniers correctifs de sécurité.

SECINF19 : Le Candidat doit mettre en place des outils de contrôle du trafic (entrant et sortant) de données avec le SI de l'EFS, ainsi que des outils de surveillance réseau pour détecter et répondre aux activités suspectes ou aux intrusions afin de bloquer les menaces potentielles.

SECINF20 : Le Candidat doit effectuer des analyses régulières des vulnérabilités pour identifier et corriger les failles de sécurité.

🔥 **Spécificités pour le développement informatique**

Précisions : les exigences ci-dessous sont à compléter uniquement si elles sont applicables dans le cadre de la prestation. Dans le cas contraire, indiquer dans la colonne Observations « NON CONCERNE ».

SECDEV-AUTHENCENTRALE : le candidat doit utiliser des technologies standardisées comme LDAP, OAuth ou SSO pour gérer l'accès à plusieurs systèmes de manière cohérente et sécurisée et assurer une authentification centralisée

SECDEV-CHIFFREDATA1 : Dans la suite du chiffrement des données, le candidat doit ainsi stocker les informations sensibles sous forme chiffrée.

SECDEV-JOURNAUX : Pour les journaux et suivi des activités, le candidat doit Implémenter des journaux d'audit pour détecter et analyser les changements non autorisés. Ainsi, il doit garder la trace des actions importantes pour détecter les problèmes ou abus afin de pouvoir obtenir les informations sur les actions sensibles telles que ;

- Les connexions ;
- Les modifications de données ;
- Les erreurs ou les comportements inhabituels ;
- Voir les modifications ou la suppression des journaux.

SECDEV- PROTECAPPLI1 : Concernant la sécurisation de l'application, le candidat doit s'assurer que le système fonctionne comme prévu, sans permettre de mauvaises utilisations. Il doit aussi s'assurer qu'un utilisateur malveillant n'envoie pas des informations dangereuses.

SECDEV-PROTECAPPLI2 : Le candidat doit donner par ailleurs un minimum d'autorisations aux composants du système pour limiter les dégâts en cas de problème et surtout effectuer une séparation des environnements de test et de production.

SECDEV-PROTECDATASEN : Pour la protection des données sensibles, le candidat doit limiter l'accès aux données de ce type uniquement aux personnes qui en ont besoin. Il doit dans la mesure du possible anonymiser les données sensibles.

SECDEV-SECUAPPLI : Pour la protection des applications contre les vulnérabilités et attaques courantes, le candidat, doit effectuer des tests d'intrusion réguliers et des analyses statiques ou dynamiques du code pour identifier et corriger les failles.

SECDEV-SECURISE : Pour le développement sécurisé, le candidat doit suivre les bonnes pratiques reconnues, comme les recommandations OWASP, pour prévenir les vulnérabilités des telles que les injections SQL ou les scripts intersites (XSS).

SECDEV-VALIDDATA ; Le candidat doit valider les données. Il doit contrôler systématiquement toutes les données saisies par les utilisateurs pour éviter les attaques par injection.

SECDEV-MOINDREPRIV : Principes de moindre privilège. Le candidat doit limiter les droits d'accès au strict nécessaire pour chaque utilisateur ou processus.

SECDEV-BIBLIOEXT : Pour les dépendances et bibliothèques externes, le candidat doit s'assurer que les outils ou morceaux de code utilisés sont sûrs. Il doit maintenir les bibliothèques et frameworks à jour pour éviter les vulnérabilités connues.

SECDEV-VERSIONNING : Le candidat doit effectuer le contrôle des versions. Il doit mettre en œuvre des systèmes de versionnage permettant de suivre et restaurer les versions antérieures des fichiers ou des applications en cas de corruption.

SECDEV-REGLESNORMES : Concernant le respect des règles et normes, le candidat doit s'assurer que le système respecte les lois et bonnes pratiques (suivi des réglementations et méthodes de travail).

SECDEV-ANACODE : Pour l'analyse de code, le candidat doit effectuer des tests de sécurité pendant le cycle de développement (ex. : SAST, DAST).

SECDEV-GESCLES : le candidat doit, dans la cadre de la gestion des clés, mettre en place une infrastructure de gestion des clés (KMS).

SECDEV-FORMSENS : Le candidat ou titulaire doit assurer la formation des développeurs aux pratiques de codage sécurisé incluant les risques liés au code source généré par l'IA. Il doit aussi faire en sorte que tout le monde dans son équipe comprenne l'importance de la sécurité.

SECDEV-IA1 : Le candidat doit systématiquement contrôler le code source généré par IA (interdiction d'exécution, de commit automatiques de code source généré par IA, innocuité des bibliothèques, contrôles réguliers par un humain).

SECDEV-IA2 : Le candidat s'engage à ne pas utiliser l'IA pour générer du code source pour des modules critiques de système d'information – comme par exemple : modules de cryptographie (authentification, chiffrement, signature, etc.), de gestion des droits d'accès (utilisateurs et administrateurs), de traitement des données confidentielles.

13.6. Maintenance

MAINTEN1 : Si le candidat propose un système de supervision destiné au maintien en condition opérationnelle et de sécurité du système d'information, il devra en décrire précisément les catégories de données transférées. La protection de ces dernières devra être encadrée.

MAINTEN2 : L'EFS interdit strictement toute récupération de Données à Caractère Personnel (DCP³), données de santé ou tout autres types de données non nécessaires dans le cadre de la prestation.

MAINTEN3 : Les données techniques (configuration des équipements) de l'EFS exploitées par les équipes de support chez le candidat doivent être protégées et ne doivent pas être divulguées.

MAINTEN4 : Le candidat indiquera dans sa réponse où (pays, région, type d'hébergement) sont hébergées les données prélevées. Le candidat indiquera par ailleurs obligatoirement les certifications et habilitations de sécurité dont lui ou ses sous-traitants sont titulaires.

MAINTEN5 : Au niveau des postes de travail standard de l'EFS, aucun outil de prise de contrôle à distance ne peut être installé ou exécuté. Le seul outil de prise de contrôle à distance autorisé est celui de l'EFS.

MAINTEN6 : Les accès à distance pour la maintenance doivent être réalisés uniquement via la solution autorisée par l'établissement (WALLIX), suite à une demande explicite de la part du tiers précisant l'objet de l'intervention. L'accès est autorisé uniquement pendant la plage horaire d'intervention préalablement communiquée au RPA.

MAINTEN7 : Le cas échéant, il est de la responsabilité du titulaire d'assurer la sécurité de sa plateforme d'intervention à distance (locaux, matériels, données, logiciels, habilitations), notamment mise à jour des correctifs de sécurité et dispositif de protection contre les codes malveillants.

MAINTEN8 : Il est de la responsabilité du titulaire de connaître en toutes circonstances les actions et l'identité de toute personne qui se connecte ou s'est connectée sur le SI de l'EFS et d'en assurer la traçabilité.

MAINTEN9 : Il est de la responsabilité du titulaire de veiller à ce que toutes les informations résiduelles inutiles à l'issue d'une intervention soient supprimées en application du principe de minimisation des données.

MAINTEN10 : Le titulaire s'engage à effectuer des tests de robustesse et de non-régression à chaque évolution du matériel ou du logiciel. Les impacts d'une défaillance qui serait néanmoins constatée seraient de la responsabilité du titulaire, la correction et la prise en charge des impacts à sa charge. Les résultats des tests pourront être communiqués sur demande à l'EFS.

³ Constitue une donnée à caractère personnel toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres. Il peut s'agir d'un nom, d'une photographie, d'une adresse IP, d'un numéro de téléphone, d'un identifiant de connexion informatique, d'une adresse postale, d'une empreinte, d'un enregistrement vocal, d'un numéro de sécurité sociale, d'un mail, etc.

MAINTEN11 : Selon les besoins d'intervention l'accès aux systèmes à maintenir ou exploiter sera ouvert et fermé par l'établissement l'EFS à la demande (du mainteneur ou de la personne habilitée selon le protocole défini dans les conditions de la maintenance).

13.7. Relations avec les tiers

RELSTIERS1 : Le candidat doit tenir à disposition du commanditaire la liste de l'ensemble des tiers qui peuvent accéder aux données et l'informer de tout changement de sous-traitants au sens de l'article 28 du RGPD afin que le commanditaire puisse émettre des objections à cet égard.

RELSTIERS2 : Le candidat doit exiger des tiers participant à la mise en œuvre du service, dans leur contribution au service, un niveau de sécurité au moins équivalent à celui qu'il s'engage à maintenir dans sa propre politique de sécurité. Il doit le faire au travers d'exigences, adaptées à chaque tiers et à sa contribution au service, dans les cahiers des charges ou dans les clauses de sécurité. Le candidat doit inclure ces exigences dans les contrats conclus avec les tiers.

RELSTIERS3 : Le candidat doit contractualiser, avec chacun des tiers participant à la mise en œuvre du service, des clauses d'audit permettant à un organisme de qualification de vérifier que ces tiers respectent les exigences du présent document.

13.8. Fin du contrat

FINCONTR1 : À la fin du contrat liant le candidat et le commanditaire, que le contrat soit arrivé à son terme ou pour toute autre cause, le candidat doit assurer un effacement sécurisé de l'intégralité des données du commanditaire. Cet effacement peut être réalisé suivant l'une des méthodes suivantes, et ce dans un délai précisé dans le contrat :

- effacement par réécriture complète de tout support ayant hébergé ces données ;
- effacement des clés utilisées pour le chiffrement des espaces de stockage du commanditaire ;
- recyclage sécurisé, dans les conditions énoncées dans l'exigence FINCONTR 3.

FINCONTR2 : À la fin du contrat, le candidat doit supprimer les données techniques relatives au commanditaire (annuaire, certificats, configuration des accès, etc.)

FINCONTR3 : La suppression des données ne pourra être réalisée qu'une fois la réversibilité finalisée et un procès-verbal signé par le client.

13.9. Plan de Continuité d'activité

PCA1 : Un plan de continuité d'activité, formalisé et testé doit permettre de prévenir ou de subvenir à toute panne grave ou à tout sinistre impactant les obligations définies dans le Contrat.

Ce plan de continuité assure à minima la sauvegarde régulière des informations et applications.

13.10. Plan d'Assurance Sécurité (PAS)

PASSEC1 : Une fois la fin de la consultation et le choix d'un titulaire, ce dernier produira un plan d'assurance sécurité avec les exigences de sécurité indiquées dans ce document, en fonction de sa prestation. Le PAS doit décrire les mesures de sécurité de l'EFS et mises en œuvre ainsi que leurs modalités d'application, sans que cette description ne puisse en aucun cas limiter l'obligation de résultat souscrite par le candidat de respecter le niveau minimal de sécurité.

PASSEC2 : Le PAS sera appliqué et tenu à jour par le candidat.

13.11. Audits de sécurité

AUDSEC1 : L'EFS se réserve la possibilité de réaliser des audits de sécurité destinés à vérifier le respect par le candidat de son obligation de respecter le niveau de sécurité exigé par l'EFS et notamment de la bonne application du plan d'assurance sécurité. Le candidat sera prévenu de l'occurrence d'un audit au moins 5 jours ouvrés avant sa réalisation.

AUDSEC2 : Un plan d'actions doit être soumis par le candidat à l'EFS pour approbation du RNSSI au plus tard 15 jours après la livraison du rapport.

AUDSEC3 : Les écarts constatés avec le plan d'assurance sécurité et, plus généralement, tout non-respect du niveau de sécurité de l'EFS devra être régularisés dans un délai convenu en commun accord entre les deux parties.

AUDSEC4 : l'EFS se réserve le droit d'accès à l'ensemble des documents relatifs à la sécurité du candidat dans le cadre de sa prestation.

AUDSEC5 : Les écarts importants constatés avec le plan d'assurance sécurité et, plus généralement, ou non-respect du niveau de sécurité demandé par l'EFS peuvent être une cause de rupture de contrat dans les conditions prévues dans le DCE.

AUDSEC6 : Afin de vérifier le respect des engagements définis dans le contrat, l'EFS peut procéder ou faire procéder à des audits et des contrôles des procédures mises en œuvre par le candidat.

AUDSEC7 : Les vulnérabilités identifiées lors de tests de sécurité devront être comblées par des mesures appropriées sur la base d'un plan d'actions validé par l'EFS (notamment le RNSSI) et le PAS sera mis à jour en conséquence.

14. Modalités d'exécution

🔥 Documentation et méthodes de l'EFS

Dès la notification du marché, l'EFS met à disposition du Titulaire l'ensemble de la documentation technique et fonctionnelle. Au fil de l'actualisation de ces référentiels, le Titulaire disposera des nouvelles versions et devra s'y conformer.

Dans le cadre des missions confiées au Titulaire, l'EFS fournira l'ensemble des éléments documentaires nécessaires à l'exécution de la prestation.

🔥 Lieu d'exécution

Les réunions/ateliers et comités seront réalisés sur le site de Saint-Denis (93) de l'EFS ou à distance sur autorisation expresse de l'EFS. Cela vaut également pour les travaux réalisés à distance depuis un pays étranger, même frontalier. Il est rappelé ici que par défaut, seule la métropole est acceptée dans la réponse à formuler. Les cas de travaux réalisés depuis l'étranger seront étudiés durant l'exécution du marché.

Les prestations réalisées à distance se font dans le respect de modalités/exigences de sécurité de connexion qui seront imposées par l'EFS dès le lancement du marché.

14.1. Engagements du Candidat

Le Titulaire fournit l'ensemble des éléments nécessaires à la bonne fin de ses prestations, dans le cadre de son engagement, sur résultat.

Conformément aux règles de l'art et aux meilleures pratiques de la profession, il s'engage sur le niveau de maîtrise et la rigueur méthodologique de ses équipes, ainsi que sur son devoir d'information, de conseil et d'alerte.

Il s'engage à mener les prestations en toute transparence et justesse en termes de coût, c'est-à-dire « tracées » par des indicateurs montrant l'adéquation des services et des coûts.

Il mobilise les profils nécessaires aux prestations, selon les modalités fixées par la commande, et assure l'adéquation quantitative et qualitative de son équipe aux prestations, ainsi qu'aux profils et à la composition définis par la commande.

🔥 Initialisation du marché : appropriation et gestion de la connaissance

Dès la notification du marché, le Titulaire disposant de l'ensemble des documents nécessaires, s'engage à s'approprier les méthodes, modèles de livrables et pratiques projet de l'EFS. Dans le cas où le modèle de livrable ne serait pas encore proposé par l'EFS, le titulaire proposera ses propres livrables.

Il s'engage à organiser la gestion des documentations pour mieux diffuser et maintenir la connaissance au sein de ses équipes intervenant au sein de l'EFS et en assurer la continuité.

Le titulaire proposera à ce moment une première version du PAQ et du PAS.

🔥 Continuité des prestations et des intervenants

Il s'engage à capitaliser les connaissances acquises dans les travaux menés pour l'EFS au sein d'une base de connaissance permettant d'assurer le partage et le transfert de ces connaissances vers les différents intervenants et garantir la continuité des connaissances.

Sauf cas de force majeure, le Titulaire garantit en cas de départ d'un membre de l'équipe :

- Un préavis de 1 mois notifié formellement à l'EFS précisant le nom de l'intervenant quittant le compte EFS et la date prévisionnelle de sortie de compte ;
- Une proposition de remplacement, à niveau au moins équivalent, conforme aux profils désignés dans le présent marché, et à coût constant dans un délai maximum de 1 mois après la notification du préavis ;
- Une période de recouvrement adaptée aux projets concernés, et de 15 jours ouvrés minimum entre l'intervenant entrant et sortant, sans modification de prix ;

En cas de force majeure entraînant une absence prolongée de plus de 15 jours (par exemple absence pour maladie), le Titulaire dispose de 5 jours ouvrés à compter du début d'absence constatée par L'EFS pour lui désigner un remplaçant de même niveau. Il assume à ses frais la formation et l'intégration du remplaçant, consistant en la transmission de l'ensemble des connaissances nécessaires à son intervention. En aucun cas, le remplacement du personnel du Titulaire ne peut entraîner une modification des conditions d'exécution du marché.

🔥 Documentation produite

Les documents fournis par le titulaire dans le cadre du marché sont produits selon les normes et standards de l'EFS.

La qualité rédactionnelle est un des éléments pris en compte lors de la réception des prestations. En cas de non-conformité des livrables fournis à l'EFS, des pénalités pourront être appliquées conformément à la description dans le CCAP.

🔥 Compétences et expériences exigées

Les profils proposés doivent être expérimentés et justifier d'une connaissance pratique dans le cadre des solutions SAP, notamment :

- En méthodes de gestion de projets informatiques, méthode classique et méthode AGILE ; méthode SAP Activate (via Cloud ALM)
- En méthodes d'assistance et d'accompagnement à la Maîtrise d'Œuvre (AMOE) au sens large ;
- En méthodes d'expression des besoins fonctionnels des fonctions métiers ;
- En méthodes de conduite des changements

Plus généralement, les qualités suivantes sont également attendues :

- Capacité d'organisation pour la gestion des priorités dans le respect des engagements pris ;
- Capacité de compréhension (sens de l'écoute et rigueur d'analyse), d'adaptation et de réactivité (sens du service) ;
- Capacité rédactionnelle (comptes rendus, notes, rapports et études, procédures fonctionnelles et/ou technico-fonctionnelles) ;
- Capacité de travail en équipe ;
- Capacité à gérer la relation Client en mettant en place une démarche Qualité ;
- Capacité à communiquer et à transmettre son savoir ;
- Rigueur et organisation.

Remarque : si les intervenants affectés ont une expérience et/ou des compétences inférieures à celles des profils présentés dans l'offre, l'EFS se réserve le droit d'appliquer la clause de récusation prévue au CCAP.

14.2. Modalités de vérification et d'admission des prestations

🔥 Principes généraux

Les opérations de vérification ont pour objet de permettre à l'EFS de constater la conformité des prestations exécutées par le titulaire aux stipulations du marché, aux règles de l'art, aux normes applicables ainsi qu'aux besoins exprimés dans les documents de consultation, les bons de commande et les cahiers des charges associés.

L'admission des prestations est prononcée par l'EFS après réalisation des opérations de vérification décrites ci-après.

L'EFS peut prononcer :

- l'admission sans réserve ;
- l'admission avec réserves ;
- l'ajournement ;
- le rejet.

L'admission des prestations constitue le fait générateur de leur facturation, sous réserve des dispositions relatives aux admissions partielles prévues au présent document.

🔥 Modalités de vérification des livraisons logicielles

On entend par « livraison logicielle » toute mise à disposition d'un développement, paramétrage, correctif, enhancement, interface, programme, script ou composant SAP accompagné des éléments nécessaires à son déploiement, son exploitation et sa maintenance.

Toute livraison doit être accompagnée a minima des éléments suivants :

- dossier de conception ou de paramétrage mis à jour ;
- résultats des tests unitaires réalisés par le titulaire ;
- procédure d'installation ou de transport ;
- procédure de retour arrière lorsque celle-ci est requise ;
- analyse d'impact le cas échéant ;
- toute documentation d'exploitation ou d'administration nécessaire.

À réception de la livraison, l'EFS vérifie la complétude des éléments transmis.

La réception administrative de la livraison ne vaut pas admission de la prestation et ouvre la phase de Vérification d'Aptitude.

➤ **ETAPE 1 : La Vérification d'Aptitude (VA)**

La Vérification d'Aptitude a pour objet de vérifier que la prestation livrée :

- est conforme aux besoins exprimés ;
- respecte les spécifications fonctionnelles et techniques validées ;
- peut être exploitée dans les environnements EFS ;
- ne présente pas d'anomalie bloquante ;
- satisfait aux exigences de sécurité, de performance et de maintenabilité applicables.

La Vérification d'Aptitude peut comprendre notamment :

- des tests techniques ;
- des tests de non-régression ;
- des tests fonctionnels ;
- des contrôles de sécurité ;
- des vérifications documentaires.

À l'issue des opérations de vérification, l'EFS établit un procès-verbal de Vérification d'Aptitude.

La Vérification d'Aptitude est :

- prononcée ;
- prononcée avec réserves ;
- ajournée ;
- rejetée.

La Vérification d'Aptitude ne peut être prononcée en présence d'une anomalie bloquante ou majeure compromettant l'utilisation attendue de la prestation, l'intégrité des données, la conformité réglementaire ou la sécurité du système d'information.

En cas d'ajournement, le titulaire procède à ses frais aux corrections nécessaires et présente une nouvelle version de la prestation dans le délai fixé par l'EFS.

La durée maximale de la phase de Vérification d'Aptitude est fixée à un (1) mois à compter de la réception administrative de la livraison.

➤ **ETAPE 2 : La Vérification de Service Régulier (VSR)***

La Vérification de Service Régulier s'applique aux projets donnant lieu à une mise en production. Elle débute à compter de la déclaration d'aptitude.

Cette phase a pour objet de vérifier, en conditions réelles d'exploitation :

- la stabilité du fonctionnement de la solution ;
- l'absence de régression fonctionnelle ;
- la conformité des traitements réalisés ;
- le bon fonctionnement des interfaces ;
- l'intégrité des données ;

- le respect des performances attendues ;
- le bon fonctionnement des traitements automatisés ;
- la conformité des dispositifs de sécurité mis en œuvre.

À l'issue de cette période, l'EFS prononce :

- la Vérification de Service Régulier ;
- l'ajournement ;
- le rejet.

La Vérification de Service Régulier ne peut être prononcée tant que subsistent des anomalies bloquantes ou majeures imputables à la prestation réalisée.

En cas d'ajournement, la période de Vérification de Service Régulier est prolongée jusqu'à correction des anomalies constatées.

La durée maximale de la phase de Vérification de Service Régulier est fixée à deux (2) mois à compter de la déclaration d'aptitude.

La VSR ne s'applique pas aux prestations de maintenance corrective ou évolutive courante, sauf mention contraire figurant dans le bon de commande.

🔥 **Modalités de vérification des autres livrables**

Sont notamment considérés comme autres livrables :

- études ;
- dossiers d'architecture ;
- dossiers de conception ;
- spécifications fonctionnelles ou techniques ;
- rapports ;
- supports de formation ;
- comptes rendus d'atelier ;
- stratégies de tests ;
- documentation d'exploitation ;
- documentation de réversibilité.

L'EFS procède à leur vérification afin de s'assurer de leur conformité aux exigences contractuelles. À l'issue de cette vérification, l'EFS prononce :

- l'admission ;
- l'admission avec réserves ;
- l'ajournement ;
- le rejet.

🔥 **Gestion des réserves**

Lorsque l'admission est prononcée avec réserves, l'EFS notifie au titulaire les anomalies, insuffisances ou non-conformités constatées ainsi que le délai de correction attendu. Les réserves doivent être levées dans le délai fixé par l'EFS. La levée des réserves est constatée par écrit. Les délais nécessaires à la correction des réserves sont pris en compte dans l'appréciation du respect des engagements de service du titulaire.

🔥 **Paiement des prestations**

À l'issue de chaque prestation, le titulaire transmet un Procès-Verbal de Réception portant sur le périmètre effectivement réalisé. Aucune facture ne peut être émise avant la décision d'admission prononcée par l'EFS.

En cas d'admission avec réserves, l'EFS peut :

- procéder au paiement de la partie reconnue conforme ;
- différer le paiement correspondant aux éléments faisant l'objet de réserves.

Lorsque la valorisation précise des réserves ne peut être isolée, l'EFS peut limiter le paiement à une quote-part comprise entre 80 % et 95 % du montant de la prestation concernée.

Le solde est versé après constatation de la levée des réserves.

🔥 **Documentation et transfert de connaissances**

La fourniture des documents prévus au marché ainsi que la réalisation des actions de transfert de connaissances constituent des obligations contractuelles à part entière.

L'EFS peut différer l'admission d'une prestation lorsque la documentation, les supports de transfert de connaissances ou les éléments nécessaires à l'exploitation et à la maintenance de la solution ne sont pas remis ou sont manifestement incomplets. Le titulaire s'engage à maintenir à jour l'ensemble de la documentation produite pendant toute la durée du marché.

14.3. Condition de réception des prestations

De manière générale, une livraison est recevable si elle est accompagnée d'un procès-verbal listant et décrivant :

- Les éléments qui la composent
- Les composants éventuellement impactés,
- Les éléments mettant en évidence sa recevabilité (navette des relectures des « valideurs »)

A l'issue des prestations, le Titulaire adresse un Procès-Verbal de Réception (PVR) correspondant à la prestation commandée par l'EFS. L'EFS prononce :

- l'admission sans réserve ;
- l'admission avec réserves ;
- l'ajournement ;
- le rejet des prestations.

Lorsque les prestations sont admises avec réserves, l'EFS notifie au titulaire les anomalies ou non-conformités constatées ainsi que le délai imparti pour y remédier.

Les prestations reconnues conformes peuvent faire l'objet d'une admission partielle et être payées à due concurrence. L'EFS peut différer le paiement de la part des prestations concernées par les réserves jusqu'à leur complète mise en conformité et à la constatation de leur levée. La levée des réserves est constatée par écrit par l'EFS. Le paiement du solde intervient selon les modalités prévues au marché. En cas d'impossibilité d'isoler la valorisation de ces réserves, l'EFS peut procéder au paiement d'une quote-part de 80 % à 95 % du montant de la prestation concernée. Le solde est réglé après constatation de la levée des réserves.

A l'issue de la signature de ce PV par l'EFS, le Titulaire peut émettre la facture correspondant à la prestation. Aucune facture ne saurait être acceptée sans ce PVR.

14.4. Mise à disposition de matériel informatique : exigences

Il est convenu ce qui suit :

- Des postes de travail sont fournis par l'EFS si besoin. Ils doivent être récupérés au siège de l'EFS contre signature d'un récépissé. A réception, ils devront être testés par les utilisateurs nommés afin de s'assurer de leur bon fonctionnement.
- Le récépissé signé vaut acceptation de la charte informatique de l'EFS
- Le poste de travail prêté reste la propriété de l'EFS. Il devra être retourné en cas de résiliation du marché ou sur tout motif de cessation d'activité de l'utilisateur (démission, changement de compte client, etc.) sous peine d'application de pénalités prévues au CCAP. Cela vaut également pour les pertes/vols ou casse non justifiés par le titulaire.
- En cas de perte ou de vol, il est essentiel d'immédiatement prévenir les équipes SIG de l'EFS afin que les blocages nécessaires puissent être réalisés dans le délai le plus court possible.
- Tout utilisateur du titulaire devra être nommé et connu des services informatiques de l'EFS. Tout changement d'utilisateur devra être remonté sans délai aux services informatiques compétents de l'EFS afin de procéder à la mise à jour des accès
- Toute utilisation ne respectant pas les règles de sécurité sur les accès et l'utilisation du poste de travail sera immédiatement pénalisée et le titulaire en assurera la pleine responsabilité en cas de faille de sécurité identifiée
- Tout dysfonctionnement devra faire l'objet d'une information au service informatique de l'EFS, en vue de sa résolution

15. Gouvernance et pilotage du marché

15.1. Suivi de l'exécution du marché - Interlocuteurs

Le coût de suivi de l'exécution du marché ne saurait être facturé à l'EFS, il est inclus, au même titre que les frais généraux de la société, dans le coût des prestations du titulaire.

♦ **Le directeur de mission désigné par le Titulaire**

Il est l'interlocuteur unique de l'EFS tout au long du marché pour l'ensemble des prestations qui sont confiées au Titulaire. Ses missions principales sont :

- Être responsable du respect des stipulations du marché
- Être responsable du respect des objectifs et des délais
- Être responsable du respect de la méthodologie de gestion de projet de l'EFS, au démarrage et tout au long de son évolution
- Être l'interlocuteur des démarches contractuelles
- Garantir le suivi de la qualité des prestations
- Alerter et mettre en place une procédure d'escalade dans le cas d'arrivée d'évènements imprévus
- Piloter chez le Titulaire la phase de prise de connaissance de l'EFS
- Organiser les réponses aux demandes de devis de l'EFS.

Afin d'assurer la continuité dans le déroulement du marché, le Titulaire organisera les remplacements du directeur de mission en conformité avec les modalités indiquées au présent document afin d'assurer ses fonctions pendant ses congés ou autres absences.

♦ **Le référent SI désigné par l'EFS**

L'EFS désignera un référent au sein de la DSI. Il est l'interlocuteur privilégié du directeur de mission désigné par le titulaire. Il peut y avoir plusieurs projets ou périmètres, donc plusieurs interlocuteurs (à raison toujours de 1 sujet = 1 interlocuteur)

15.2. Suivi de l'exécution du marché - Comitologie

La comitologie à suivre et respecter durant l'exécution du marché est décrite en annexe. Celle-ci sera à éventuellement personnaliser au contexte de l'EFS et à retranscrire dans le PAQ lors de l'initialisation du marché.

16. Annexes

- Annexe 1 : Synthèse des exigences techniques
- Annexe 2 : Synthèse des livrables
- Annexe 3 : Comitologie
- Annexe 4 : Catalogue de services TME