RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

INERIS
maîtriser le risque pour un développement durable

Cahier des clauses techniques particulières

ACCORD-CADRE DE PRESTATIONS D'INTEGRATION TECHNIQUE, DE SUPPORT ET D'ADMINISTRATION DE LA FORGE LOGICIELLE JULIE

CCTP AC26FORGE

SOMMAIRE

Table des matières

1. Présentation de l'Ineris 4
2. Informations générales 4
2.1. Présentation de la forge logicielle 4
2.2. Enjeux et objectifs 5
3. EXIGENCES GENERALES 5
3.1. Compétences requises 5
3.2. Sécurité et protection des données 6
3.2.1. Homologation de sécurité 6
3.2.2. Intégration de la sécurité dans le processus de développement 6
3.2.3. Intégrité 7
3.2.4. Confidentialité 7
3.2.5. Traçabilité 7
3.3. RGPD 7
3.4. Accessibilité 8
3.5. Eco-conception 8
3.6. Composition du marché 8
4. DESCRIPTION DES PRESTATIONS 8
4.1. INITIALISATION ET PRISE EN CHARGE 8
4.1.1. Objet et délai 8
4.1.2. Livrables 9
4.2. SUPPORT, ADMINISTRATION ET EXPERTISE 9
4.2.1. Périmètre 9
4.2.2. Marché subséquent et crédit de jours 9
4.2.3. Traitement des demandes 9
4.2.4. Contenu de la charge 9
4.2.5. Livrables attendus 9
4.2.6. Suivi d'exécution 10
4.3. PROJETS D'EVOLUTION 10
4.3.1. Objet 10
4.3.2. Modalités de déclenchement 10
4.3.3. Modalités d'exécution et livrables 10
4.3.4. Vérification et garantie 10

4.3.5. Niveaux de service 11
4.3.6. Suivi d'exécution 11
4.3.7. Validation 11
4.3.8. Feuille de route prévisionnelle 12
Automatisation 12
Sécurisation 12
Nouveaux services 12
5. NIVEAUX DE SERVICE ET PENALITES 12
5.1. Traitement des demandes de support 12
5.2. REVERSIBILITE & TRANSFERABILITE 14
5.2.1. Définitions 14
5.2.2. Maintien en condition de réversibilité 14
5.2.1. Plan de réversibilité 14
5.2.2. Test de réversibilité 14
5.2.1. Phase opérationnelle 14
5.2.2. Livrables 15
5.2.3. Modalités de déclenchement 15
5.2.4. Validation 15
5.2.5. Propriété 15

1. Présentation de l'Ineris

L'Institut National de l'Environnement Industriel et des Risques (Ineris) est un établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC), sous la tutelle du Ministère en charge de l'environnement.

L'Ineris a pour mission de réaliser ou de faire réaliser des études et des recherches permettant de prévenir les risques que les activités économiques font peser sur la santé, la sécurité des personnes et des biens ainsi que sur l'environnement, et de fournir toute prestation destinée à faciliter l'adaptation des entreprises à cet objectif.

L'Ineris réalise des programmes de recherche menés de plus en plus souvent dans le cadre de coopérations scientifiques européennes, visant à mieux comprendre la nature des risques, à mieux les évaluer et à développer sa capacité d'expertise en prévention, en s'appuyant sur les techniques les plus modernes. L'Institut intervient dans l'appui aux politiques publiques en contribuant à l'élaboration et à la mise en œuvre des réglementations techniques, des normes et méthodes de référence ainsi que des systèmes de certification.

Il met aussi ses compétences au service de l'ensemble des acteurs économiques, dans le cadre d'expertises ou d'études ponctuelles et à travers la diffusion de bonnes pratiques et de données de référence en matière de prévention des risques.

L'Ineris est implanté à Verneuil-en-Halatte dans l'Oise, sur un terrain d'environ 37 ha, comprenant 23700 m² d'emprise au sol des bâtiments et 62774 m² de SHOB construite.

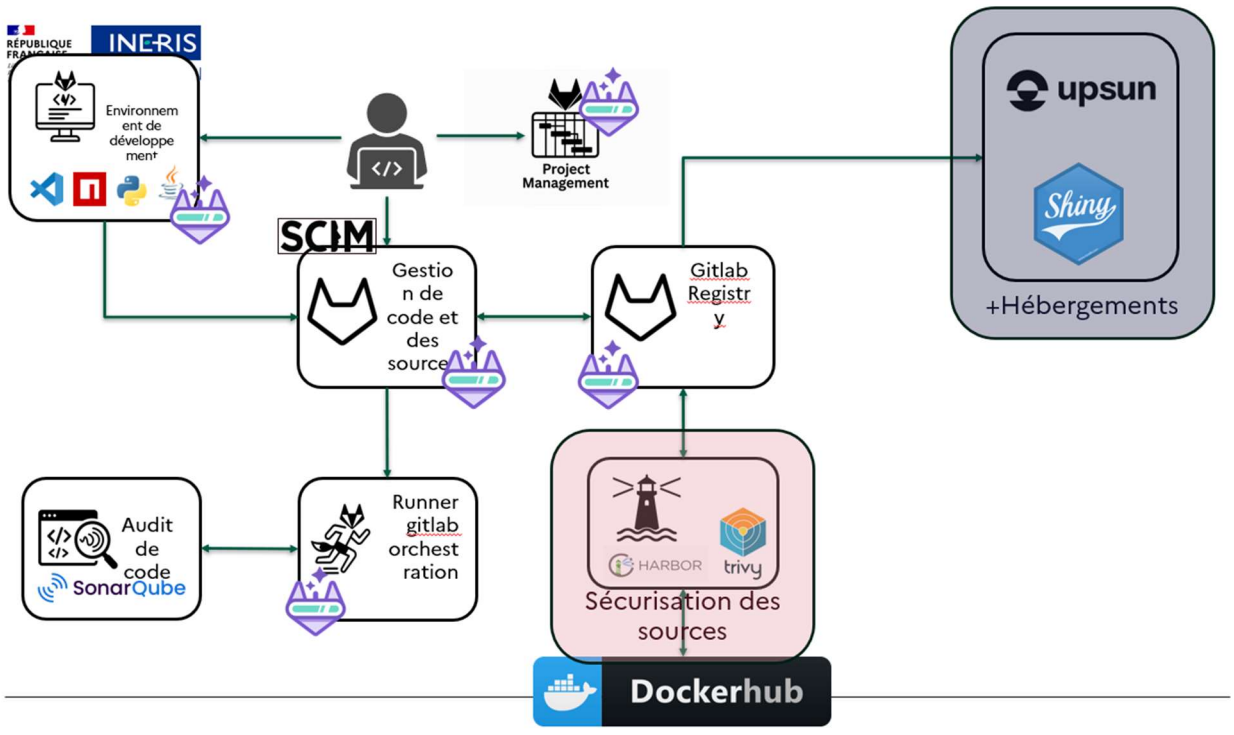
L'établissement dispose d'un régime d'accès restrictif. L'accès au site pour les ressortissants hors UE doit faire l'objet d'une autorisation préalable (6 à 8 semaines).

Des informations plus détaillées sur les activités du groupe et son organisation se trouvent sur son site institutionnel à l'adresse suivante : www.Ineris.fr

2. Informations générales

Depuis 2025, l'Ineris s'est dotée d'une usine logicielle afin d'offrir un cadre de développement plus performant, industrialisé et sécurisé à sa communauté de développeurs internes et externes. Cette usine logicielle s'appuie principalement sur une solution GitLab auto-hébergée, complétée par SonarQube pour l'analyse de qualité et de sécurité du code et par Harbor pour la gestion des registres d'images conteneurs, incluant les fonctionnalités de scan de sécurité associées.

2.1. Présentation de la forge logicielle

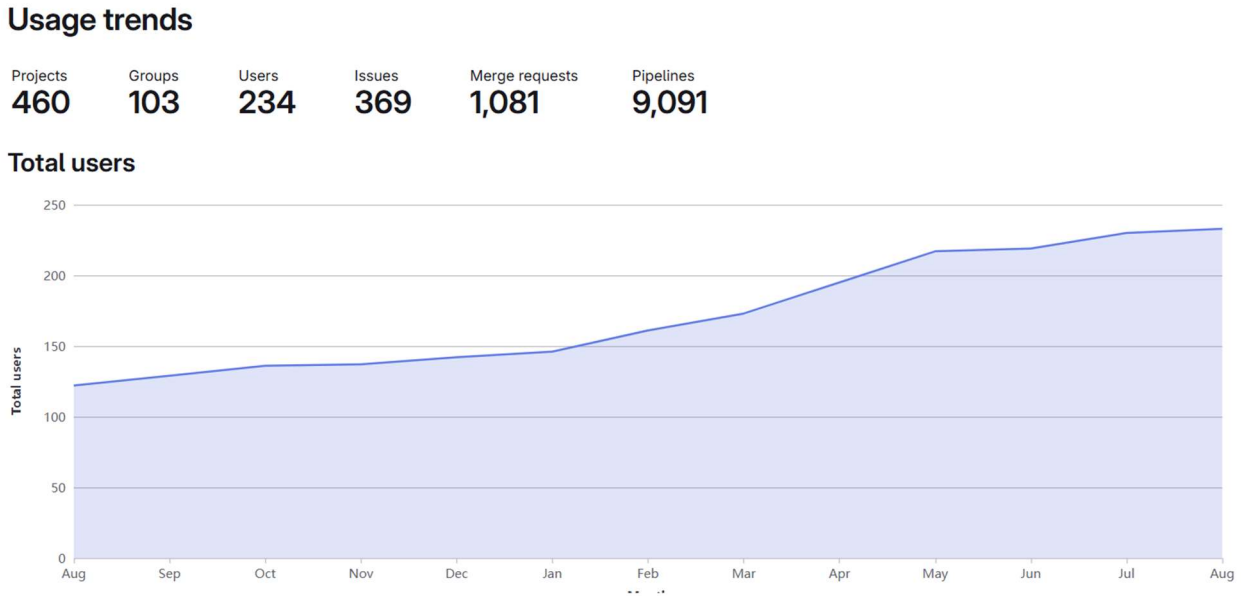


Les produits constitutifs sont :

- **Gitlab Premium**
- **Sonarqube**
- **Harbor**

Chaque produit possède un environnement de recette et un environnement de production

Metriques Gitlab :



2.2. Enjeux et objectifs

Les enjeux et objectifs du marché sont de :

- Assister l'Ineris dans la gestion technique et l'administration courante de la forge logicielle et de ses composants constitutifs
- Concevoir, mettre en œuvre et améliorer des chaînes CI/CD adaptées aux applicatifs de l'Ineris
- Renforcer la qualité, la traçabilité et le niveau de sécurisation des livraisons applicatives en s'appuyant notamment sur SonarQube et Harbor
- Intégrer des contrôles automatisés de qualité, de conformité et de sécurité dans les pipelines de développement et de déploiement
- Fournir des prestations d'expertise, d'accompagnement et de formation auprès des équipes projets et des utilisateurs de la forge
- Réaliser les prestations sur la base d'expressions de beson ou de cahiers des charges spécifiques, dans le cadre de marchés subséquents conclus selon les besoins exprimés par l'Ineris

3. EXIGENCES GENERALES

3.1. Compétences requises

Le chapitre dédié aux compétences requises met en lumière les capacités et expertises indispensables pour répondre aux besoins d'assistance DevOps, de gestion technique de la forge logicielle, d'industrialisation CI/CD, de sécurisation des livraisons et d'accompagnement des équipes projets.
Niveau de Compétence 1 - Basique : Le prestataire démontre une connaissance de base dans le domaine requis. Il possède les compétences élémentaires pour réaliser des tâches simples. Ce niveau de compétence est marqué par une compréhension limitée des nuances du domaine et une expérience pratique limitée. Le prestataire est capable d'accomplir des tâches spécifiques avec des instructions claires.
Niveau de Compétence 2 - Intermédiaire : Le prestataire de niveau intermédiaire possède une compréhension solide du domaine et est capable de travailler de manière autonome sur la plupart des tâches. Il démontre une expérience pratique et une compétence technique plus avancée, lui permettant de résoudre des problèmes complexes avec une supervision minimale. Ce niveau de compétence implique

une capacité à s'adapter à des situations variées, à prendre des initiatives et à fournir des résultats de qualité de manière consistante.
Niveau de Compétence 3 - Expert : Le prestataire expert est un professionnel chevronné et qualifié dans son domaine. Il possède une expertise approfondie, une connaissance pointue et une expérience étendue. Ce niveau de compétence se caractérise par la capacité à résoudre des problèmes complexes de manière innovante, à apporter des solutions créatives et à fournir des résultats exceptionnels de manière constante. Le prestataire expert est souvent sollicité pour sa maîtrise du domaine et est capable de prendre des décisions stratégiques qui impactent positivement les projets.

Compétence	Niveau requis (1 à 3)
DevOps / GitOps / CI-CD	3
Architecture cloud / Kubernetes	3
GitLab et administration de forge	3
SonarQube et qualité/sécurité du code	3
Harbor, registres d'images et scan de sécurité	3
Sécurité applicative et DevSecOps	3
Pratiques de développement sécurisé	2
Gestion de containers	2
Animation de formations et transfert de compétences	2

3.2. Sécurité et protection des données

3.2.1. Homologation de sécurité

En application du Décret n° 2022-513 du 8 avril 2022, les prestations s'inscrivent dans les exigences de sécurité applicables aux systèmes d'information de l'Ineris et aux démarches d'homologation de sécurité des applicatifs concernés.
Le Titulaire est partie prenante de la démarche et doit garantir la conformité de ses livrables aux différents référentiels et implémenter les mesures de sécurité découlant de l'analyse de risque.

3.2.2. Intégration de la sécurité dans le processus de développement

Le Titulaire doit respecter un ensemble de mesures de sécurités relatives aux moyens qu'il utilise pour réaliser ses développements, à la sensibilisation et formation de son personnel, aux méthodes de développement mises en œuvre et aux modalités d'interventions dans le cadre des processus de mise en production et de traitement d'incidents.
Ces mesures font l'objet par le Titulaire d'une description précise au travers d'un Plan d'Assurance Sécurité (PAS), validé par l'Ineris.
Les mesures doivent au minimum être conformes aux exigences suivantes :

- Guide d'hygiène informatique de l'ANSSI. Le Titulaire décrira les mesures renforcées qui sont appliquées.
- La PSSI de l'état et en particulier les mesures relatives à la sécurité du développement des systèmes :
  - formation obligatoire des développeurs sur le développement sécurisé et sur les vulnérabilités classiques ;
  - utilisation obligatoire d'outils permettant de minimiser les erreurs introduites durant le développement (outils gratuits d'analyse statique de code, utilisation de bibliothèques réputées pour leur sécurité, etc.) ;
  - production de documentation technique décrivant l'implantation des protections développées (gestion de l'authentification, stockage des mots de passe, gestion des droits, chiffrement, etc.) ;
  - respect de normes de développement sécurisé ;
  - obligation pour le prestataire de corriger les vulnérabilités introduites durant le développement et qui lui sont remontées, en incluant automatiquement les corrections des autres occurrences des mêmes erreurs de programmation.

De plus, dans le cadre de sa mission, le Titulaire doit disposer d'une capacité d'analyse d'impact rapide sur remontée d'alerte critique CERT pour proposer rapidement les corrections de vulnérabilités sur sollicitation des équipes Ineris en charge de la surveillance des alertes CERT

- Les bonnes pratiques en matière de développement sécurisé :
    - Sécurisation des codes sources afin de :
        - se prémunir contre les failles de sécurité courantes qui, exploitées par un tiers pourraient porter atteinte au fonctionnement normal de l'application, à l'intégrité ou à la confidentialité des données ;
        - assurer la séparation des tâches et la protection des données ou des programmes sensibles en restreignant les droits d'accès et de manipulation des données sensibles ;
        - se prémunir contre des codes frauduleux pouvant favoriser les attaques logiques externes comme internes ;
        - garantir la traçabilité des modifications apportées à l'application ;
        - assurer un contrôle et un suivi régulier des mesures de sécurité tout au long du projet afin de garantir un niveau de sécurité minimum pour le système ;
        - être en conformité avec la politique de sécurité définie et appliquée.
    - Application des normes de développement propres aux outils utilisées, des standards de sécurisation des applications web de l'ANSSI, du référentiel général de sécurité (RGS), du standard OWASP
    - Protéger tous les champs de saisies contre les attaques XSS et injection SQL
    - Revue de code dont le processus sera précisément décrit
    - Tests de sécurité
- La mise en œuvre d'une architecture applicative permettant un cloisonnement physique N-Tiers afin de limiter les possibilités de latéralisation et rendre possible le filtrage et/ou chiffrement entre ces différents composants.

3.2.3. Intégrité

En matière d'intégrité des données, l'Ineris exige que les données métiers saisies ou transférées dans le système, ne subissent aucune altération lors de leur traitement, de leur stockage ou de leur transfert dans le cadre du fonctionnement de l'application.

3.2.4. Confidentialité

Certaines données stockées sont sujettes à confidentialité et ne devront être accessibles qu'en accès strictement restreint.

3.2.5. Traçabilité

Toutes les opérations effectuées sur les données (intégration de données, gestion des données depuis les interfaces) doivent être tracées. Les traces doivent pouvoir être consultées depuis le backend du portail.

3.3. RGPD

Le Titulaire de ce marché intervient comme sous-traitant au sens du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). A ce titre, il doit respecter, en particulier, les exigences énoncées au chapitre « Exigences relatives à la protection des données à caractère personnel (DCP) » du CCAP.

3.4. Accessibilité

Lorsque les prestations conduisent à la mise à disposition d'interfaces ou de rapports destinés aux utilisateurs, l'usine logicielle doit répondre à la réglementation en vigueur en matière d'accessibilité, à savoir :

- L'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
- Décret d'application n° 2019-768 du 24 juillet 2019 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne

L'Usine logicielle a fait l'objet d'un audit d'accessibilité et d'une mise en conformité en août 2025. Voir rapport d'audit d'accessibilité en annexe.

Le Titulaire s'engage à :

- Intégrer dans sa démarche de développement les exigences de l'accessibilité.
- Apporter les améliorations nécessaires pour maintenir un site conforme.
- Publier, ou a minima fournir, les documents obligatoires.

3.5. Eco-conception

Le Titulaire s'engage à adopter pour l'usine logicielle, les recommandations du référentiel général de l'écoconception des services numériques RGESN : Référentiel général d'écoconception de services numériques (RGESN) - 2024 - Numérique écoresponsable

3.6. Composition du marché

Le marché comprend :

- Une phase d'initialisation et de prise en charge exécutée à prix global et forfaitaire et déclenchée par la notification de l'accord-cadre.
- Des prestations de support, d'administration et d'assistance et d'expertise exécutées dans le cadre de marchés subséquents.
- Des prestations d'audit, de diagnostic, d'animation d'atelier, de transfert de compétences exécutées dans le cadre de marchés subséquents ;
- Des projets d'évolution technique ou fonctionnelle exécutés dans le cadre de marchés subséquents ;
- Le maintien permanent en condition de réversibilité inclus dans les prix des prestations concernées ;
- Les tests de réversibilité et la réversibilité opérationnelle exécutés dans le cadre de marchés subséquents.

Chaque marché subséquent précise notamment son objet, son périmètre, les unités d'œuvre ou prestations mobilisées, son prix, son calendrier, ses livrables, ses modalités de suivi et de vérification ainsi que, le cas échéant, les niveaux de service particuliers applicables.

Aucun commencement d'exécution d'une prestation relevant d'un marché subséquent ne peut intervenir avant sa notification au Titulaire.

4. DESCRIPTION DES PRESTATIONS

4.1. INITIALISATION ET PRISE EN CHARGE

4.1.1. Objet et délai

La phase d'initialisation commence le 1er décembre 2026 ou à compter de la date de notification du marché si celle-ci était postérieure au 01/12/2026) et doit être achevée dans un délai maximal de trente jours calendaires. Elle permet au Titulaire de prendre connaissance de l'environnement technique, fonctionnel, documentaire, organisationnel et de sécurité de la forge JULIE et de mettre en place tous les moyens nécessaires à la phase de service régulier.

4.1.2. Livrables

Dans le cadre de cette prestation d'initialisation, le Titulaire remet progressivement, selon le calendrier validé lors de la réunion de lancement les livrables suivants :

- Le compte-rendu de la réunion de lancement ;
- Le plan de prise en charge et le planning prévisionnel détaillé ajusté de la prestation d'initialisation,
- L'état des lieux fonctionnel, documentaire et de sécurité ;
- L'inventaire des environnements, composants, versions, interfaces, accès, référentiels et documentations ;
- Le bilan des connaissances acquises, en cours d'acquisition et restant à acquérir)
- La version 1 du PAQ Plan d'Assurance Qualité
- La version initiale du Plan de réversibilité ;
- Le tableau initial des niveaux de service et de leurs modalités de mesure.

Les exigences de recette de cette phase sont définies au CCAP. La remise d'un livrable ne vaut pas validation.

4.2. SUPPORT, ADMINISTRATION ET EXPERTISE

4.2.1. Périmètre

Les prestations consistent à répondre aux sollicitations de l'Ineris enregistrées dans l'outil de gestion (tickets Gitlab) . Elles peuvent comprendre du conseil, de l'expertise ; des opérations de paramétrage, de configuration, de l'administration, des audits, des diagnostics, des preuves de concept, des ateliers,des cafés techniques et du transfert de compétences.

4.2.2. Marché subséquent et crédit de jours

Les prestations sont exécutées dans le cadre de marchés subséquents. Chaque marché subséquent peut prévoir un crédit de jours mobilisable pendant sa durée. Ce crédit constitue un plafond de consommation et non un engagement de consommation

4.2.3. Traitement des demandes

Avant toute intervention entraînant une facturation, le Titulaire répond à chaque ticket en transmettant dans l'outil son analyse initiale, la nature de l'intervention, les livrables ou résultats attendus, le profil mobilisé, la charge prévisionnelle, le calendrier et les prérequis.

Une journée correspond à 7h de travail effectif. Aucune charge ne peut être imputée sans validation préalable de l'Ineris. La charge validée constitue un plafond par demande. Tout dépassement doit être justifié et préalablement autorisé par écrit, à défaut de quoi il ne peut être facturé.

Avant tout commencement d'intervention, le Titulaire attend l'acceptation de ce chiffrage par l'Ineris.

4.2.4. Contenu de la charge

La charge validée comprend toutes les opérations nécessaires au traitement complet de la demande, notamment l'analyse, la qualification, les opérations techniques, les tests, la documentation, la mise à jour des sources et référentiels, le compte rendu de réalisation et les échanges directement nécessaires.

Ne donnent pas lieu à facturation : la gestion administrative et financière, le suivi de consommation, la correction d'une erreur imputable au Titulaire, la reprise d'un livrable non conforme, la correction d'une prestation couverte par une vérification ou une garantie et les échanges rendus nécessaires par une estimation insuffisante du Titulaire.

4.2.5. Livrables attendus

Les livrables attendus, selon la nature de la sollicitation, peuvent comprendre :

- La rédaction d'un dossier de cadrage ou d'une note d'architecture CI/CD ;

- Fichiers de configuration GitLab CI/CD, modèles de jobs, templates ou
- Paramétrages SonarQube et Harbor documentés ;
- La rédaction du rapport de scans, de la synthèse des vulnérabilités et rapport de recommandations de traitement ;
- Preuves de tests, journaux d'exécution et résultats de quality gates ;
- Réalisation de procédures d'exploitation, de reprise, de déploiement ou de rollback ;
- Rédaction de documentation utilisateur ou développeur et supports de formation ;
- La rédaction du compte-rendu de réalisation et de la liste des points ouverts.

Les livrables sont directement intégrés aux outils de la forge : wiki gitlab, fichiers readme etc.

4.2.6. Suivi d'exécution

Le Titulaire organise la tenue d'un comité de suivi (COSUI) mensuel des prestations.

Lors de chaque comité de suivi, le Titulaire présente pour chaque demande son identifiant, sa date, son objet, sa priorité, la charge prévisionnelle validée, la charge consommée, le solde, les délais, les livrables remis et le statut de validation.

Le paiement sera réalisé sur les livrables effectivement réalisés, validés et justifiés, dans la limite du montant prévu par le marché subséquent.

4.3. PROJETS D'EVOLUTION

4.3.1. Objet

Les projets d'évolution portent sur les adaptations techniques, fonctionnelles, règlementaires, de sécurité ou d'organisation nécessaires à la forge logicielle JULIE et à ses composants.

4.3.2. Modalités de déclenchement

Chaque projet d'évolution fait l'objet d'un marché subséquent conclu selon les modalités du CCAP. L'Ineris transmet une expression de besoin.

Selon l'importance de la demande, l'Ineris peut fournir une mise à jour des spécifications fonctionnelles avec l'évolution spécifiée, et ouvre systématiquement un ticket exprimant la demande d'évolution et permettant le suivi de la demande dans l'outil de gestion Gitlab.

Le Titulaire fournit, en réponse à la demande, une proposition technique et financière détaillant la méthodologie, les activités, les profils, les charges, les livrables, le planning, les risques, les prérequis et le prix établi dans la limite des prix plafonds.

Aucun commencement d'exécution ne peut intervenir avant la notification du marché subséquent.

4.3.3. Modalités d'exécution et livrables

Selon le besoin, les prestations comprennent la conception, le développement ou le paramétrage, les tests unitaires et de non-régression, la préparation de la recette, la mise en production, la documentation et l'accompagnement.

(Conception : atelier(s) de recueil des besoins, rédaction ou mise à jour des spécifications techniques ; Développement : développement, tests unitaires et paramétrage des fonctionnalités demandées ;Tests : tests des fonctionnalités développées et tests de non-régression ;Recette : réalisation des correctifs nécessaires pendant la phase de recette par l'Ineris)

Le marché subséquent détermine les livrables obligatoires parmi notamment : le dossier d'architecture technique, les codes sources et scripts, les rapports de tests, les procédures d'installation, la procédure d'exploitation et de retour arrière en fonction de la nature de l'évolution, la note de version récapitulant les évolutions apportées par chaque nouvelle version, la documentation fonctionnelle et technique, le reporting projet, le bilan de VSR et le manuel utilisateur mis à jour.

4.3.4. Vérification et garantie

La vérification comprend une vérification d'aptitude, une mise en production après décision positive, puis une vérification de service régulier d'une durée d'un mois sauf stipulation différente du marché subséquent. Durant cette période, la correction de toute anomalie imputable aux prestations du Titulaire est corrigée sans coût supplémentaire..

L'admission définitive est expresse. Les prestations sont garanties pendant six mois à compter de sa notification, conformément au CCAP.

4.3.5. Niveaux de service

Les niveaux de services propres à chaque projet sont précisés dans le marché subséquent. Ils indiquent le fait générateur, le point de départ, la cible, l'unité, les plages de service, les causes de suspension, la source et la pénalité applicable.

4.3.6. Suivi d'exécution

Le suivi d'une prestation de projet d'évolution fait l'objet de points réguliers lors des comités de suivi (COSUI) dédiés. Suivant le projet, la fréquence des COSUIs pourra varier.

4.3.7. Validation

Les modalités de validation des différents livrables, sont décrites dans le Plan Qualité validé par l'Ineris lors de la phase d'initialisation.

La recette des évolutions (VA)

L'équipe projet Ineris procède à des opérations de recette des évolutions de l'application avant la mise en production. La Vérification d'Aptitude (VA) assure la conformité de l'ensemble des évolutions de l'application.

La VA est réalisée dans un délai de 1 mois à compter de la date de livraison complète des fournitures conformes aux besoins et exigences du présent CCTP (date de mise en ordre de marche au sens de l'article 24.1 du CCAG-TIC)

Cette vérification d'aptitude consiste en :

- Un ensemble de tests fonctionnels réalisés sur l'application informatique et ses évolutions. Ils permettent de vérifier que les fonctions évolutives spécifiées sont correctement réalisées par le logiciel,
- Un ensemble de vérifications complémentaires et notamment une vérification de la gestion de configuration (logicielle et documentaire).

Les opérations de recette, le Titulaire installe les évolutions de l'application sur l'environnement de Production où l'Ineris procède de nouveau à la recette.

L'équipe projet Ineris valide la recette de l'installation des évolutions sous la forme d'un procès-verbal de Vérification d'Aptitude (VA) si celle-ci est positive.

La vérification d'Aptitude ne peut être prononcée avec réserves. Il est fait application des modalités prévues au CCAP en cas de rejet, ou ajournement.

La Vérification de Service Régulier (VSR)

La vérification de Service Régulier (VSR) s'échelonne du démarrage des évolutions de l'application en service opérationnel (post prononcé de la validation d'aptitude) jusqu'à un (1) mois après cette date de mise en fonctionnement de la solution.

Une assistance technique spécifique sera fournie par le Titulaire au cours de la VSR.

Cette assistance devra proposer une prise en charge dans l'heure qui suit la demande, et une méthode de résolution ou de contournement dont la durée de mise en place n'excédera pas 4 heures.

Toute indisponibilité totale ou partielle de l'application durant cette période supérieure ou égale à une journée se traduira par une prolongation de la période de VSR d'une durée égale.

Le manuel d'installation et d'exploitation doit être mis à jour après chaque évolution, les prix incluent ces modifications.

La vérification de service régulier ne peut être prononcée avec réserves. Il est fait application des modalités prévues au CCAP en cas de rejet, ou d'ajournement.

4.3.8. Feuille de route prévisionnelle

Automatisation

- intégration de frameworks de test dans la chaine de CI
- déploiements sur différents hébergements, notamment kubernetes

Sécurisation

- Analyses automatisées des repository et des registres : création de reporting et d'alertes
- Gestion des cycles de vie des apps : automatisation des mises à jour, gestion des dépendances, builds automatisés.
- Gestion des packages et des dépendances via un gestionnaire de type NEXUS
- Gestion des secrets via un coffre-fort

Nouveaux services

- Création de template projets pour du développement clé en main
- Intégration de l'IA dans la chaine de développement

Le candidat présentera dans son offre sa compréhension de cette feuille de route et quelques suggestions / propositions de mise en oeuvre. L'Ineris jugera sur cette base les compétences démontrées par le candidat.

5. NIVEAUX DE SERVICE ET PENALITES

Les niveaux de service définis au présent article s'appliquent pendant la phase de service régulier. Ils constituent des obligations de résultat, sous réserve que le fait générateur soit imputable au Titulaire.

Les délais sont décomptés pendant les plages de service. À défaut de stipulation différente dans un marché subséquent, les plages de service correspondent aux jours ouvrés, de 9 heures à 18 heures, heure de Paris.

Le décompte d'un délai peut être suspendu lorsque le traitement de la demande nécessite une information, une validation, un accès ou une action préalable de l'Ineris ou d'un tiers placé hors du contrôle du Titulaire. La suspension ne prend effet qu'à compter de la notification écrite, motivée et traçable du blocage. Le délai reprend dès la disparition de la cause de suspension.

Le Titulaire remet mensuellement à l'Ineris les éléments permettant de vérifier le respect des niveaux de service. Les données sont extraites prioritairement de l'outil de gestion des demandes et des outils de supervision.

5.1. Traitement des demandes de support

SLA 1 – Délai de prise en compte

Le délai de prise en compte court à compter de l'affectation du ticket au Titulaire dans l'outil de gestion des demandes.

Il prend fin à la remise d'une première réponse qualifiée du Titulaire comportant au minimum la confirmation de la prise en compte, la qualification de la demande, les premières conclusions de l'analyse ; les éventuels prérequis ou informations manquantes ; l'estimation de charge et un planning prévisionnel de remise d'une proposition ou d'une résolution.

Les délais maximaux sont les suivants :

Priorité	Objectif
Haute	4 heures ouvrées
Normale	1 jour ouvré
Faible	3 jours ouvrés

L'indicateur correspond au rapport entre le nombre de tickets pris en compte dans le délai contractuel et le nombre total de tickets pris en compte au cours de la période.

Indicateur retenu : Nombre de tickets respectant le délai / nombre total de tickets.

La cible mensuelle est fixée à 95 %.

Une pénalité de 500 euros est appliquée lorsque la cible mensuelle de 95 % n'est pas atteinte.

SLA 2 – Remise des propositions techniques et financières

Lorsque l'intervention nécessite une validation préalable de la charge ou la conclusion d'un marché subséquent, le Titulaire remet une proposition technique et financière dans les délais maximaux suivants :

Type de demande	Objectif
Inférieur ou égal à 10 jours de charge	5 jours ouvrés
Supérieur à 10 jours de charge	10 jours ouvrés

Le délai court à compter de la réception d'une demande suffisamment définie pour permettre son chiffrage. Lorsque la demande est incomplète, le Titulaire sollicite les informations manquantes dans le délai de prise en compte applicable.

Livrable attendu :

La proposition doit comporter au minimum l'analyse du besoin ; la méthodologie proposée ; les activités à réaliser ; les profils mobilisés ; la charge par profil ; le calendrier ; les livrables ;les prérequis et risques ; le prix calculé dans la limite des prix plafonds du BPU.

Indicateur retenu : le nombre de propositions remises dans les délais.

La cible mensuelle est fixée à 95 % des propositions remises dans les délais. En cas de non-respect de cette cible, une pénalité de 500 euros est appliquée par proposition remise hors délai.

SLA 3 – Compte-rendu COSUI

Le Titulaire transmet le projet de compte rendu de chaque COSUI dans un délai maximal de cinq jours ouvrés suivant sa tenue.

Il comprend au minimum :

- les décisions prises ;
- les actions, responsables et échéances ;
- le suivi des demandes ;
- les charges prévisionnelles et consommées ;
- le solde du crédit de jours ou des unités d'œuvre ;
- les incidents, difficultés et alertes ;
- les livrables remis et leur statut de validation ;

- les prévisions pour la période suivante.

Une pénalité de 500 euros est appliquée par compte rendu remis hors délai.

5.2. REVERSIBILITE & TRANSFERABILITE

5.2.1. Définitions

La « réversibilité » désigne l'opération de retour de responsabilité technique, par laquelle le pouvoir adjudicateur reprend les prestations qu'il avait confiées au titulaire de l'accord cadre arrivant à terme.

La « transférabilité » désigne l'opération de transfert de responsabilité technique, par laquelle le pouvoir adjudicateur fait reprendre par un nouveau titulaire les prestations qu'il avait confiées au titulaire de l'accord cadre arrivant à terme.

Dans la suite du chapitre, on entendra par « réversibilité » aussi bien la réversibilité que la transférabilité.

La période de réversibilité est la période couvrant le retour ou le transfert de responsabilité technique précédemment définis.

Le « plan de réversibilité » est le document qui décrit la durée et les conditions et les moyens de mise en œuvre de la réversibilité.

L'Ineris se réserve le droit d'interrompre le contrat avant son terme en cas de non-respect des engagements contractuels du titulaire.

La prestation de réversibilité comprend :

- Le transfert de connaissances vers l'Ineris, et/ou les équipes techniques du nouveau Titulaire, portant sur l'ensemble des prestations définies dans le présent CCTP. Ce transfert de connaissances sera basé sur des sessions de formation, et tout autre moyen jugé nécessaire pour garantir la réussite du transfert ;
- La fourniture du fond documentaire complet, mis à jour et maintenable ;
- L'assistance technique pendant la période permettant la prise en charge de la gestion applicative par l'Ineris ou par un tiers désigné par l'institut.

5.2.2. Maintien en condition de réversibilité

Le Titulaire maintient pendant toute la durée du marché un état permanent de réversibilité. Il tient à jour les codes sources, scripts, configurations, documentations, procédures, référentiels, historiques et informations nécessaires à une reprise par l'Ineris ou par un tiers. Cette obligation est incluse dans le prix des prestations.

5.2.1. Plan de réversibilité

Une première version du Plan de réversibilité est remise pendant l'initialisation ; Elle est mise à jour au moins une fois par période de douze mois et après toute évolution significative.

5.2.2. Test de réversibilité

L'Ineris peut demander un test à blanc au maximum une fois par période de douze mois. Le test fait l'objet d'un marché subséquent. Les corrections dues à une documentation insuffisante ou à un défaut de maintien en condition de réversibilité restent à la charge du Titulaire.

5.2.1. Phase opérationnelle

La réversibilité ou la transférabilité est déclenchée par un marché subséquent précisant son périmètre, les opérations à réaliser, les livrables attendus, les interlocuteurs, le calendrier et les modalités de vérification.

Sa durée est déterminée en fonction du périmètre et de la complexité des prestations à transférer, sans pouvoir excéder trois mois.

Le marché subséquent peut fixer un délai plus court lorsque la nature ou l'étendue du périmètre concerné le permet.

5.2.2. Livrables

La phase comprend au minimum les codes sources, scripts et historiques, les documentations techniques, fonctionnelles et d'exploitation, les procédures d'installation, de déploiement, de sauvegarde de restauration et de retour arrière, les référentiels d'architecture et de configuration, la documentation de sécurité et de gestion des accès, l'état des demandes en cours, les supports de transfert de connaissances, le bilan final et l'attestation de restitution puis de destruction des données.

5.2.3. Modalités de déclenchement

La prestation de réversibilité est généralement commandée dans les cas suivants :

- Le marché arrive à échéance ;
- L'application est arrêtée ;

Les règles d'exécution du marché décrites dans le présent accord cadre et précisées dans les marchés subséquents ne sont pas respectées par le Titulaire.

L'Ineris se réserve le droit de ne pas déclencher cette prestation s'il estime être en mesure de reprendre la gestion applicative de manière autonome.

5.2.4. Validation

L'Ineris procède à la vérification et à la validation des livrables et notifie une décision expresse. Toute remise incomplète ou inexploitable doit être corrigée par le Titulaire sans coût supplémentaire lorsqu'elle résulte d'un manquement à ses obligations de maintien en condition de réversibilité.

5.2.5. Propriété

L'Ineris restera propriétaire de l'ensemble des produits de sortie, y compris en matière de propriété intellectuelle, mais pas des méthodes mises en œuvre pour leur élaboration. Ceci comprend :

- Les données métiers stockés
- Le code source de l'application, ainsi que les commentaires et informations permettant leur interprétation et leur utilisation
- L'ensemble des livrables remis lors des prestations.